

# **PELAKSANAAN LARANGAN KLAUSULA EKSONERASI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA USAHA LAYANAN JASA DI KOTA DENPASAR**

Karin Rimenda  
I Ketut Westra  
I Made Dedy Priyanto  
Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **Abstrak**

Pencantuman klausula baku dalam suatu dokumen/perjanjian baku semakin marak. Klausula baku adalah setiap aturan, ketentuan atau syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. UUPK tidak melarang pencantuman klausula baku dalam suatu dokumen/perjanjian, yang dilarang adalah apabila klausula baku tersebut bersifat eksonerasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha seperti diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK. Meskipun telah diatur, pada kenyataannya klausula eksonerasi masih diterapkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini pelaku usaha penyedia layanan jasa di Kota Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pencantuman klausula eksonerasi dalam penyediaan layanan jasa di Kota Denpasar serta akibat hukumnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris dengan data primer berupa data yang diperoleh langsung dari lapangan serta data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa larangan pencantuman klausula eksonerasi sebagaimana diatur pada Pasal 18 ayat (1) UUPK belum ditaati/dilaksanakan oleh pelaku usaha layanan jasa di Kota Denpasar tepatnya pada Celebrity Fitness Denpasar, JNE Denpasar, Techno Computer Denpasar dan Clean Laundry Denpasar. Pencantuman klausula eksonerasi yang tidak sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK dipengaruhi oleh faktor kesadaran hukum pelaku usaha yang belum memadai.

Kata kunci: Larangan, Klausula eksonerasi, Penyedia layanan jasa

## **Abstract**

*The inclusion of standard clauses in a standard document / agreement has become increasingly widespread. The standard clause consists of any rules, provisions or conditions that have been prepared and determined first unilaterally by the business actor as*

*outlined in a document and / or agreement binding and must be fulfilled by the consumer. Law Number 8 Year 1999 Concerning Consumer Protection (UUPK) does not prohibit the inclusion of a standard clause in a document / agreement, what is forbidden is if the standard clause exonerates or transfers the responsibility of the business actor as regulated in the Article 18 paragraph (1). Although it has been regulated, in reality the exoneration clause is still applied by business actors, in this case business actors who provide service in Denpasar City. The purpose of this study is to determine how the inclusion of exoneration clauses in the provision of services in the city of Denpasar is applied.*

*This type of research is empirical research with primary data in the form of data obtained directly from the field and secondary data in the form of primary, secondary and tertiary legal materials.*

*The result of this research shows that the prohibition on the inclusion of exoneration clause as regulated in Article 18 paragraph (1) UUPK has not been obeyed / executed by the business actors who provide service in Denpasar City precisely at Celebrity Fitness Denpasar, JNE Denpasar, Techno Computer Denpasar and Clean Laundry Denpasar. The inclusion of an exoneration clause that is not in accordance with Article 18 paragraph (1) UUPK is caused by the inadequate legal awareness of business actors.*

*Keywords: Prohibition, Exoneration Clause, Service provider*

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perjanjian baku atau perjanjian yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha semakin marak dan nyaris diterapkan di setiap keperluan bisnis. Hal ini didasarkan pada kebutuhan efisiensi serta efektivitas kerja.<sup>1</sup> Perjanjian baku banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya, tetapi dari berbagai keuntungan yang ada tersebut terdapat sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat sorotan kritis dari para ahli

---

<sup>1</sup> Az. Nasution, 1995, *Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI, h.16.

hukum, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang dari para pihaknya.<sup>2</sup>

Di dalam sebuah perjanjian baku, terdapat klausula baku yang berarti setiap aturan, ketentuan atau syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) tidak melarang pencantuman klausula baku dalam suatu dokumen/perjanjian, yang dilarang adalah apabila klausula baku tersebut bersifat eksonerasi atau mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak pelaku usaha.

Berlakunya Perjanjian Dengan Klausula Baku Menurut Az. Nasution adalah dengan cara-cara berikut:

1. Memuatnya dalam butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh kalangan pelaku usaha, baik itu produsen, distributor, atau pedagang eceran produk yang bersangkutan.
2. Dengan memuatnya dalam carik-carik kertas baik berupa tabel, kuitansi, bon, tanda terima barang atau lain-lain bentuk penjualan dan atau penyerahan barang.
3. Dengan pembuatan pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat-tempat tertentu, seperti di tempat-tempat parkir atau di hotel penginapan dengan meletakkan

---

<sup>2</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 18.

atau menempelkan pengumuman itu di meja ruang penerima tamu atau di ruang duduk kamar yang disewakan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 18 ayat (1) mengatur mengenai klausula baku yang tidak boleh dicantumkan pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, yakni yang isinya mengarah pada klausul eksonerasi atau klausula yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Sedangkan Pasal 18 ayat (2) mengatur mengenai letak dari klausula baku itu sendiri. Meskipun telah diatur demikian, pada kenyataannya klausula eksonerasi masih diterapkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini pelaku usaha penyedia layanan jasa di Kota Denpasar, diantaranya Celebrity Fitness Denpasar, JNE Denpasar, Techno Computer Denpasar dan Clean Laundry Denpasar.

## **1.2. Tujuan**

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan memahami ketentuan dalam UUPK terkait pencantuman klausula eksonerasi dalam suatu dokumen/perjanjian baku dan akibat hukum dari pencantuman klausula eksonerasi dalam penyediaan layanan jasa di Kota Denpasar.

## **2. ISI MAKALAH**

### **2.1. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yakni yaitu penelitian hukum yang menggunakan pendekatan dari aspek yang terjadi dilapangan, yang memiliki sifat hukum sesuai dengan kenyataan yang hidup dalam masyarakat, dimana sumber yang akan diperoleh berasal dari observasi atau percobaan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, h. 9.

## **2.2. Hasil Pembahasan**

### **2.2.1. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi**

Perjanjian baku adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak dalam hal ini oleh pelaku usaha serta mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan yaitu menyetujuinya atau menolaknya. Perjanjian baku dalam penyusunannya dilakukan oleh satu pihak yang lebih kuat dari pihak lainnya, yang memberikan kemungkinan yang sangat kecil untuk adanya sebuah tawar menawar dari pihak konsumen mengenai isi perjanjian tersebut.<sup>4</sup>

Keberadaan perjanjian baku menurut sistem hukum perjanjian di Indonesia tidak dilarang secara tegas, bahkan Pasal 1338 KUHPerdata memberikan dasar pembuatannya. Hal yang sering dikhawatirkan dengan kehadiran perjanjian baku adalah dicantumkannya klausula eksonerasi dalam perjanjian tersebut. Klausula Eksonerasi adalah klausul yang mengandung pembatasan atau bahkan penghapusan sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak pelaku usaha.<sup>5</sup>

Praktik penggunaan perjanjian baku ini kemudian menimbulkan perdebatan, bukan saja mengenai keadilan yang dicerminkan pada hak dan kewajiban para pihak, melainkan juga mengenai keabsahan perjanjian itu sendiri. Ada yang berpendapat bahwa perjanjian standar ini tidak bertentangan dengan asas-asas perikatan, terutama dalam hal kebebasan berkontrak, sebagaimana ditemui dalam Pasal 1338 dan 1320 KUH Perdata karena konsumen masih diberikan kesempatan atau untuk menyetujui atau menolaknya. Sebaliknya, ada beberapa ahli yang mengemukakan

---

<sup>4</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, h. 120.

<sup>5</sup> *Ibid.*

bahwa klausula baku bukan termasuk perjanjian karena kedudukan pelaku usaha dalam perjanjian yang berisikan syarat-syarat itu dapat dikatakan seperti *legio particuliere wetgever* (pembuat undang-undang swasta).<sup>6</sup>

Perjanjian baku banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya sebab pihak pelaku usaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu. Namun dari berbagai keuntungan yang ada tersebut terdapat sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat sorotan kritis dari para ahli hukum, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang dari para pihaknya. Kelemahan-kelemahan perjanjian baku ini bersumber dari karakteristik perjanjian baku yang dalam wujudnya merupakan suatu perjanjian terstandarisasi yang menyisakan sedikit atau bahkan tidak sama sekali ruang bagi pihak lain untuk menegosiasikan isi perjanjian itu. Sorotan para ahli hukum dari berlakunya perjanjian baku selain dari segi keabsahannya adalah adanya klausula-klausula yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak.<sup>7</sup>

### **2.2.2. Klausula Eksonerasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Istilah klausula eksonerasi sendiri tidak ditemukan dalam UUPK, namun secara implisit unsur larangan pencantuman klausula eksonerasi dapat ditemukan pada Pasal 18 ayat (1) UUPK. Pengertian “klausula eksonerasi” tidak hanya sekadar mempersoalkan prosedur pembuatannya, melainkan juga isinya

---

<sup>6</sup> Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak*, CV Mandar Maju, Bandung, h. 231.

<sup>7</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 18.

yang bersifat pengalihan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha.<sup>8</sup>

Pasal 18 UUPK menetapkan bahwa Klausula Baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku usaha, apabila :

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan / atau perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

---

<sup>8</sup> Shidarta, *op.cit.*, h. 123.

Selanjutnya Pasal 18 ayat (2) menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pada ayat (3) disebutkan bahwa tiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum. Ayat (4) menegaskan bahwa pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan uraian Pasal 18 ayat (1) UUPK diatas dapat dipahami bahwa klausula baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian oleh pelaku usaha yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha adalah arti implisit dari klausula eksonerasi.

### **2.2.3. Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Pada Usaha Layanan Jasa di Kota Denpasar**

Sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, bahkan pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK tersebut membawa akibat hukum berupa sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp2.000.000.000,00 rupiah (dua miliar rupiah) sebagaimana diatur dalam Pasal 62 UUPK. Namun dalam praktiknya, pencantuman klausula eksonerasi pada usaha layanan jasa yang menjadi sampel penelitian yakni pada Celebrity Fitness Denpasar, JNE Denpasar, Techno Computer Denpasar dan Clean Laundry Denpasar berdasarkan hasil penelitian di lapangan masih ditemukan.



Dalam transaksi antara pelaku usaha penyedia layanan jasa dengan para konsumennya, digunakan perjanjian tertulis yang sudah disediakan oleh pelaku usaha yang isinya menyatakan:

1. Pada Celebrity Fitness Denpasar

- a. “Anggota dengan ini setuju untuk membebaskan tanggung jawab Celebrity Fitness atas segala jenis kecelakaan, termasuk namun tidak terbatas pada cedera pribadi, cedera fisik, cedera mental, kerugian ekonomi, atau kerugian lain Anggota, atau keluarganya sebagai akibat dan tindakan seseorang yang menggunakan fasilitas ataupun tindakan dari pegawai atau agen Celebrity Fitness.”
- b. “Segala informasi yang disampaikan oleh Celebrity Fitness dianggap telah diterima, dan Anggota dengan ini membebaskan Celebrity Fitness dari segala bentuk tuntutan, gugatan dan permintaan ganti kerugian dalam bentuk apapun dan dari siapa pun tanpa terkecuali.”

2. Pada JNE Denpasar

- a. “JNE tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan dokumen atau barang yang diakibatkan ketidaksempurnaan pembungkusan oleh Shipper.”
- b. “JNE tidak bertanggung jawab atas keterlambatan, kehilangan, kerusakan dan biaya-biaya yang timbul akibat kelalaian dan kesalahan Shipper dalam memenuhi kewajiban-kewajiban tersebut di atas.”
- c. “Nilai pertanggungjawaban JNE sesuai syarat dan kondisi pada klausula 8 ayat (1) di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 kali biaya kirim.”

3. Pada Techno Computer Denpasar

- a. “Kami tidak bertanggung jawab atas hilangnya data/software.”
- b. “Barang yang tidak diambil dalam waktu 1 (satu) bulan bukan menjadi tanggung jawab kami.”

4. Pada Clean Laundry Denpasar

- a. “Kerusakan/luntur/sobek/susut pakaian dalam proses pencucian karena sifat bahan pakaian adalah resiko konsumen.”
- b. “Hilangnya benda berharga yang ditinggal di pakaian bukan menjadi tanggung jawab kami.”
- c. “Bila jumlah pakaian yang telah diisi dengan tepat dan benar, maka jumlah yang kami hitung dianggap betul & benar. (mohon pakaian dihitung di depan kasir penerima, diluar hal sebagaimana tersebut bukan menjadi tanggung jawab kami)”
- d. “Pengaduan atau komplain berlaku 1 x 24 jam setelah cucian diambil, lewat daripada tersebut komplain tidak kami layani.”
- e. “Barang yang tidak diambil lebih dari 1 bulan bukan menjadi tanggung jawab kami.”

Dapat diuraikan bahwa tujuan pembuatan klausula eksonerasi hanya didasarkan pada kepentingan pelaku usaha sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran hukum para pelaku usaha belum memadai, padahal penentuan larangan pencantuman klausula eksonerasi dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK mempunyai tujuan yang lebih besar yaitu untuk melindungi pihak konsumen yang kedudukannya lemah sebab konsumen berada dalam keadaan yang tidak dapat menentukan apa yang menjadi isi perjanjian,

melainkan hanya diberikan dua pilihan yaitu menyetujui atau menolak perjanjian tersebut.

### **3. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Larangan pencantuman klausula eksonerasi sebagaimana diatur pada Pasal 18 ayat (1) UUPK belum ditaati/dilaksanakan oleh pelaku usaha layanan jasa di Kota Denpasar tepatnya pada Celebrity Fitness Denpasar, JNE Denpasar, Techno Computer Denpasar dan Clean Laundry Denpasar. Pencantuman klausula eksonerasi yang tidak sesuai dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK dipengaruhi oleh faktor kesadaran hukum pelaku usaha yang belum memadai.

#### **3.2 Saran**

Sebaiknya pelaku usaha penyedia layanan jasa di Kota Denpasar dalam menjalankan usahanya dapat mengikuti ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK tentang klausula baku yang dilarang pencantumannya. Pelaku usaha hendaknya tak hanya melindungi kepentingannya, namun juga dapat melindungi kepentingan konsumen.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Nasution, Az., 1995, *Karya Ilmiah Tentang Perlindungan Konsumen dan Peradilan di Indonesia*, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman RI.

Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 2007, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press,  
Jakarta.

Syaifuddin, Muhammad, 2012, *Hukum Kontrak*, CV Mandar Maju,  
Bandung.