

PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI OLEH PELAKU USAHA BENGGEL MOTOR BERDASARKAN HUKUM POSITIF INDONESIA

Ni Luh Anggun Ari Pertiwi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: anggunaripertiwi@gmail.com

Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana,

e-mail: dewarudy1959@gmail.com

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i09.p20>

ABSTRAK

Penulisan artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pengaturan pencantuman klausula eksonerasi pada nota pembayaran oleh pelaku usaha bengkel motor berdasarkan hukum positif Indonesia dan mengetahui bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha bengkel motor terhadap konsumen yang mengalami kerugian dikarenakan pencantuman klausula eksonerasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ilmiah ini adalah penelitian hukum normatif. Untuk mendapatkan data sekunder, teknik yang dipergunakan adalah dengan studi dokumen dan jenis pendekatan yang digunakan dalam penulisan jurnal ilmiah ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Kemudian disajikan secara evaluasi argumentatif, yang artinya dipaparkan dalam bentuk uraian-uraian penjelasan penulis guna menjawab permasalahan yang diangkat. Dapat disimpulkan bahwa yakni pencantuman klausula eksonerasi tidak secara eksplisit diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi diatur secara implisit melalui Pasal 18 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha bengkel motor yang mencantumkan klausula eksonerasi pada nota pembayarannya seharusnya bertanggung jawab mutlak atas kerugian konsumen yang mengalami kecacatan produk maupun jasa dimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tanggung jawab tersebut disebut sebagai product liability. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha bengkel motor tersebut dapat berupa barang, uang, maupun perawatan kesehatan sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: *Pelaku Usaha, Klausula Eksonerasi, Kerugian Konsumen.*

ABSTRACT

Writing this scientific article aims to describe and analyze the arrangement for the inclusion of exoneration clauses on payment notes by motorbike repair business actors based on Indonesian positive law and to find out how accountable the motorbike repair business actors are to consumers who experience losses due to the inclusion of an exoneration clause. In writing scientific journals, the type of research used is normative legal research. To obtain secondary data, the technique used is document study and the type of approach used in scientific journal writing is a statutory approach and a conceptual approach. Then presented with an argumentative evaluation, which means that it is presented in the form of descriptions of the author's explanation in order to answer the problems raised. It can be concluded that the inclusion of an exoneration clause is not explicitly regulated in the Consumer Protection Law, but is regulated implicitly through Article 18 paragraph 1 of the Consumer Protection Law. Motorcycle repair business actors who include an exoneration clause on their payment notes should be absolutely responsible for the loss of consumers who experience product or service defects, which in the Consumer Protection Law this responsibility is referred to as product liability. The form of accountability of the

motorbike repair business actors can be in the form of goods, money, or health care in accordance with Article 19 of the Consumer Protection Law.

Keywords: *Business Actors, Exonation Clause, Consumer Losses.*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Demi mewujudkan Indonesia sebagai negara maju melalui berbagai macam industri salah satunya yaitu industri otomotif maka diperlukan peran dari berbagai pihak mulai dari pemerintah, para pelaku usaha, hingga para konsumen yang cerdas dan loyal. Di Indonesia banyak terdapat industri otomotif baik dengan skala besar maupun skala kecil, semuanya saling terhubung dan memiliki konsumennya tersendiri. Seperti halnya konsumen yang lebih suka untuk menservice kendaraannya di bengkel biasa daripada di bengkel resmi dikarenakan biaya yang lebih murah pada bengkel biasa membuat konsumen dengan tingkat ekonomi menengah kebawah lebih memilih melakukan perawatan kendaraannya pada bengkel biasa saja. Hal tersebut memiliki dua sisi yaitu para pelaku usaha bengkel kecil bisa bersaing mendapatkan konsumen, di sisi lain dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan dalam perjanjian oleh pelaku usaha bengkel kecil maupun rumahan menjadikan para pelaku usaha tersebut sering melakukan perdebatan atas komplain dari konsumennya.

Rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum membuat kebanyakan masyarakat Indonesia lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi mereka untuk melakukan kegiatannya sehari-hari seperti berangkat bekerja, maupun berangkat kuliah. Pada saat ini hampir seluruh masyarakat Indonesia memiliki kendaraan pribadi berupa sepeda motor, hal ini membuat pelaku usaha bengkel sepeda motor semakin bertambah banyak dikarenakan kebutuhan akan spare part maupun jasa service yang sangat terjangkau untuk masyarakat. Namun banyaknya jumlah kendaraan dan kebutuhan akan spare part maupun jasa service sejalan juga dengan banyaknya masalah antara para pelaku usaha bengkel motor dengan konsumennya. Masalah ini kerap timbul ketika spare part yang baru dibeli oleh konsumen tidak bisa berfungsi sebagaimana mestinya, ketika hendak ditukarkan namun pihak bengkel motor tidak mau bertanggungjawab atas kerusakan spare part yang baru dibeli tersebut dengan alasan yang hampir sama yaitu "barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukarkan serta pihak bengkel tidak bertanggungjawab". Kalimat tersebut biasanya tercantum pada nota pembayaran. Nota pembayaran yang seperti itulah disebut sebagai nota yang mengandung klausula eksonerasi yang sangat merugikan pihak konsumen.

Pertumbuhan industri otomotif saat ini merupakan hal yang sangat baik bagi perekonomian negara dikarenakan dapat memperluas bidang usaha yang bisa didirikan oleh masyarakat dan perkembangannya dirasakan sangat positif. Seperti pada bisnis di bidang perbaikan motor atau bengkel motor yang sangat prospektif di masa sekarang dikarenakan banyak orang yang lebih memilih kendaraan pribadi dan yang akan datang dikarenakan pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi pasti akan terus meningkat. Dikarenakan jumlah pertumbuhan kendaraan pribadi milik masyarakat akan cenderung terus bertambah setiap tahunnya, hal itu juga akan menyebabkan jumlah permintaan service serta penggantian spare part sepeda motor akan meningkat.

Saat ini, jasa di bidang usaha bengkel motor menjadi kebutuhan yang sangat diperlukan konsumen. Bengkel motor merupakan suatu jenis wirausaha otomotif kecil sampai menengah yang menawarkan jasa pelayanan perbaikan sepeda motor, lebih dari itu bengkel juga merupakan jenis wirausaha yang bergerak dalam bidang penjualan produk terutama dalam hal penjualan spare part seperti busi, lampu, aki, ban, dan lainnya guna melengkapi kebutuhan penggantian spare part kendaraan yang rusak. Banyak keuntungan dalam menggunakan jasa bengkel, selain kerusakan pada sepeda motor bisa teratasi dengan harga yang lebih murah dibandingkan dealer resmi, bengkel motor juga menyediakan berbagai jenis spare part variasi yang tidak tersedia pada dealer resmi.¹

Banyaknya usaha bengkel motor yang bermunculan membuat pelaku usaha saling bersaing satu sama lain agar konsumen tertarik sehingga setia menjadi pelanggannya. Bisnis bengkel motor ini merupakan bisnis dibidang jasa yang bilamana kepuasan konsumen menjadi hal yang paling penting dan diutamakan. Akan tetapi, tidak sedikit pula konsumen yang resah akan kinerja atau pelayanan dari pelaku usaha bengkel motor. Ketidakpuasan tersebut merupakan kesalahan dari pelaku usaha antara lain yaitu kurang maksimalnya pelayan service motor yang diberikan sehingga motor tidak bisa dikendarai secara nyaman dan malah membahayakan penggunaannya serta terdapat kerusakan pada spare part yang baru saja dibeli oleh konsumen.²

Dalam pelaksanaan usaha bengkel motor, pelaku usaha dengan konsumen memiliki suatu hubungan dimana pelaku usaha melakukan pelayanan berupa service sepeda motor milik konsumen ataupun melayani pembelian spare part yang diperlukan oleh konsumen sedangkan pihak yang menikmati hasil dari pelayanan yang diberikan di bengkel motor tersebut adalah konsumen.³

Adapun contoh kasus yang ada di Kota Pangkalpinang adalah motor konsumen yang diperbaiki atau diservice di salah satu jasa bengkel motor resmi mengalami kekurangan seperti bautnya yang kurang atau alat-alat motor lain yang belum dipasang seperti semula, ada juga motor yang sudah diperbaiki oleh jasa bengkel resmi belum sampai seminggu sudah mengalami kerusakan yang sama dan dilapangan sering dijumpai onderdil-onderdil (suku cadang) yang masih baik dikatakan tidak layak lagi sehingga harus diganti serta pemberian informasi tidak benar terhadap kendaraan konsumen. Pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa setiap onderdil (suku cadang) yang harus diganti memerlukan biaya tambahan yang dapat merugikan konsumen secara ekonomis. Apabila ini terus berlanjut akan mengakibatkan kerugian dan membahayakan bagi pihak konsumen terhadap faktor keselamatan keamanan kenyamanan serta kerusakan yang dapat menimbulkan kecelakaan di kemudian hari.⁴

Sebagaimana diketahui bahwa tidak ada satu ketentuanpun yang mengatur tentang klausula eksonerasi dalam KUH Perdata. Hukum kontrak kita yang bersumber

¹ Paramitha, Anak Agung Ketut Junitri dan Suharta, I Nengah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Kertha Semaya* 4. No. 3 (2016): 2.

² Sekarini, Marsha Angela Putri dan Darmadha, I Nyoman. "Eksistensi Asas Kebebasan Berkontrak Berkaitan Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Kertha Semaya* 2. No. 3 (2014): 4.

³ Putri, Dewa Ayu Ariesta Dwicahyani dan Sekar, I Dewa Nyoman. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Kertha Semaya* 1. No. 9 (2013): 7.

⁴ <http://hukumonline.com/klausula-eksonerasi> diakses pada tanggal 10 November

dari KUH Perdata hanya mengatur batasan-batasan kontrak yang sifatnya masih umum. Oleh karena sifatnya masih umum. Dengan adanya klausula eksonerasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha bengkel motor ini menyebabkan kerugian bagi konsumen seperti konsumen tidak bisa meminta ganti rugi akibat kurang maksimalnya pelayan service motor yang diberikan sehingga motor tidak bisa dikendarai secara nyaman dan konsumen juga tidak bisa menukarkan barang yang telah dibeli apabila terdapat kerusakan pada spare part yang baru saja dibeli oleh konsumen.

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. Pencantuman klausula eksonerasi dalam nota pembayaran bengkel motor merupakan suatu hal yang telah dilarang namun pelaku usaha bengkel motor masih banyak yang memuat ketentuan dalam nota pembayaran berisikan klausula eksonerasi.⁵ Dalam KUHPerdata, pencantuman klausula eksonerasi hanya diatur secara implisit (terkandung halus) yaitu pada Pasal 1494 KUHPerdata yang menentukan bahwa meskipun telah diperjanjikan bahwa penjual tidak akan menanggung sesuatu apa pun, tetap bertanggung jawab atas akibat dari suatu perbuatan yang dilakukannya, segala persetujuan yang bertentangan dengan ini adalah batal. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa KUHPerdata hanya secara implisit (terkandung halus, sepintas) mewajibkan para pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk ataupun jasa yang diberikannya kepada konsumen walaupun telah tercantum klausula eksonerasi.

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga hanya secara implisit mengatur mengenai pencantuman klausula eksonerasi. Larangan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen tersebut diatur dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf a yang menentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa secara implisit UUPK melarang suatu perjanjian baku yang terdapat klausula eksonerasi. Akan tetapi dikarenakan tidak secara tegas dilarang, para pelaku usaha masih tetap saja mencantumkan klausula eksonerasi pada perjanjian baku mereka dengan konsumen.

Berkaitan dengan orisinalitas terhadap penulisan ilmiah ini, berikut peneliti uraikan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema permasalahan hukum sejenis. I Gusti Ayu Agung Diah Nitisuari dengan judul "Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang", membahas tentang persoalan atas adanya Klausula eksonerasi dalam perjanjian pengangkutan barang serta perlindungan hukum pada konsumen yang terikat terhadap perjanjian yang berisi klausula eksonerasi yang bersifat baku dalam perjanjian pengangkutan barang.⁶ Ida Ayu Oka Risma Dwiyanthi dengan judul "Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Pengguna Jasa Laundry

⁵ Prema, I Ketut Arjuna Satya dan Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terkait Dengan Klausula Eksonerasi Perjanjian Laundry Di Kecamatan Kediri". *Jurnal Kertha Semaya* 1. No. 12 (2013): 4.

⁶ Nitisuari, I Gusti Agung Ayu Diah dan Purwanto, I Wayan Novy. "Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang". *Jurnal Kertha Semaya* 8. No. 4 (2020).

Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Nota Pembayaran”, mengkaji persoalan tentang keabsahan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian serta menganalisis akibat hukum pelaku usaha Laundry terhadap konsumen yang dirugikan terkait pencantuman klausula eksonerasi.⁷

Berdasarkan beberapa penelitian yang diuraikan sebelumnya, maka dapat dipahami bahwa terdapat perbedaan pada objek pengkajian dalam penulisan ini yang secara khusus menelaah persoalan hukum tentang pengaturan pencantuman klausula eksonerasi pada nota pembayaran oleh pelaku usaha bengkel motor berdasarkan hukum positif Indonesia sehingga penelitian ini mempunyai suatu kebaharuan gagasan untuk dibahas.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang karya ilmiah ini yang telah dipaparkan sebelumnya, maka masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimanakah pengaturan pencantuman klausula eksonerasi pada nota pembayaran oleh pelaku usaha bengkel motor berdasarkan hukum positif Indonesia?
2. Bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha bengkel motor terhadap konsumen yang mengalami kerugian dikarenakan pencantuman klausula eksonerasi?

1.3 Tujuan Penulisan

Penulisan artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang pengaturan pencantuman klausula eksonerasi pada nota pembayaran oleh pelaku usaha bengkel motor berdasarkan hukum positif Indonesia dan mengetahui bagaimanakah pertanggungjawaban pelaku usaha bengkel motor terhadap konsumen yang mengalami kerugian dikarenakan pencantuman klausula eksonerasi.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada jurnal ilmiah ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian ini mengkaji norma-norma dalam hukum positif tetapi tidak mengkaji aspek terapan atau implementasinya.⁸ Untuk mendapatkan data sekunder, teknik yang dipergunakan adalah dengan studi dokumen. Yaitu dengan cara membaca, menelaah, dan mengklarifikasikan bahan hukum seperti ketentuan peraturan perundangundangan, mengutip pembahasan literatur-literatur dan karya ilmiah para sarjana yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penulisan jurnal ilmiah ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data-data penelitian yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara evaluatif dengan menggunakan asas-asas hukum yang relevan dan sejalan dengan permasalahan yang diangkat. Kemudian disajikan secara evaluasi argumentatif, yang artinya dipaparkan dalam bentuk uraian-uraian penjelasan penulis guna menjawab permasalahan yang diangkat.⁹

⁷ Dwiyanthi, I. A. O. R., & Krisnawati, I. G. A. A. A. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Pengguna Jasa Laundry Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Nota Pembayaran. *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 8. No 4 (2020).

⁸ Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. (Jakarta, Prenada Media Group, 2015), 137.

⁹ Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2014), 24.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Nota Pembayaran oleh Pelaku Usaha Bengkel Motor Berdasarkan Hukum Positif Indonesia

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa service maupun pelayanan pembelian spare part kendaraan bermotor tersebut, pelaku usaha bengkel motor menggunakan nota yang berisi kop usaha bengkel motor tersebut sebagai bukti transaksi atas jasa maupun produk spare part yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam nota tersebut biasanya terdapat ketentuan-ketentuan mengenai bentuk ganti rugi atau bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha apabila terjadi kurang maksimalnya service yang diberikan maupun kerusakan terhadap produk spare part yang dibeli oleh konsumen. Namun klausula yang terdapat pada nota bengkel motor tersebut kebanyakan mengandung klausula eksonerasi. Klausula yang dituangkan dalam dokumen atau perjanjian, dimana dalam dokumen atau perjanjian tersebut terdapat satu pihak yang mengalihkan diri dari kewajibannya untuk bertanggung jawab dikarenakan melakukan perbuatan melawan hukum atau ingkar janji merupakan definisi dari klausula eksonerasi.

Terlepas dari beberapa pendapat dan kritikan tentang perjanjian baku yang sering dibuat oleh para pelaku usaha, di era globalisasi sekarang ini kehadiran perjanjian baku sudah tidak bisa dihindarkan lagi. Dikarenakan dalam era modern seperti ini semua harus serba cepat dan praktis, oleh sebab itu maka para pelaku usaha kebanyakan pasti menggunakan perjanjian baku dalam melakukan transaksi dengan konsumen. Dengan alasan tersebut para pelaku usaha menganggap tidak ada masalah yang akan terjadi pada klausula-klausula yang tercantum pada perjanjian baku yang mereka buat, padahal dalam perjanjian baku sering sekali tercantum klausula eksonerasi yang menimbulkan masalah serta sangat merugikan konsumen dan bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.¹⁰

Klausula eksonerasi yang termuat dalam ketentuan nota bengkel motor menyiratkan bahwa pelaku usaha bengkel motor tersebut melakukan pengalihan tanggung jawab. Dimana pada salah satu nota bengkel motor terdapat ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Pihak bengkel motor tidak bertanggung jawab atas spare part yang sudah dibeli dan tidak dapat ditukarkan kembali
2. Pihak bengkel motor tidak bertanggung jawab atas keluhan yang timbul setelah service selesai dilakukan
3. Pengaduan mengenai jasa service dan produk hanya dapat pihak bengkel motor terima dalam waktu 24 jam dengan disertakan nota pembayaran aslinya.

Pada poin 1 dan 2 terdapat klausula "Pihak bengkel motor tidak bertanggung jawab" yang berarti pelaku usaha bengkel motor melakukan pembatasan terhadap tanggung jawabnya pada pelayan service dan produk spare part yang dijual pada konsumen. Dimana seharusnya apabila terjadi kurang maksimalnya hasil dari service motor yang dilakukan maupun kerusakan yang terjadi pada produk spare part yang

¹⁰ Wardiono, Kelik. *Hukum Perjanjian Baku Klausul Eksonerasi Dan Konsumen*. (Yogyakarta, Sinar Grafika, 2014): 30.

baru dibeli konsumen seharusnya merupakan tanggungjawab dari pelaku usaha bengkel motor, akan tetapi dikarenakan ada klausula tersebut maka pihak konsumen sangat sulit untuk mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha. Klausula tersebut termasuk klausula eksonerasi dikarenakan pelaku usaha membuat ketentuan baku yang menghindarkan tanggungjawabnya kepada pihak konsumen apabila terjadi kerusakan pada produk spare part yang baru dibeli oleh konsumen atau kurang maksimalnya pelayan service kendaraan yang dilakukan pihak bengkel kepada kendaraan konsumen. Di dalam nota pembayaran bengkel motor tanpa melalui proses negosiasi dengan konsumen, para pelaku usaha terlebih dahulu menentukan klausula apa saja yang tercantum pada nota pembayaran tersebut.

UUPK sejatinya tidak melarang para pelaku usaha menggunakan perjanjian baku dalam menjalankan bisnisnya, akan tetapi perjanjian baku tersebut harus memiliki tanggungjawab kepada konsumen dalam artian dalam perjanjian tersebut para pelaku usaha sejatinya harus bisa mengakomodir seluruh komplain dari konsumen atas produk ataupun jasa yang disediakan oleh para pelaku usaha. Namun pada kenyataannya kebanyakan perjanjian baku yang dibuat sangat merugikan konsumen. Kurangnya pemahaman dari para pelaku usaha maupun para konsumen akan klausula eksonerasi yang tercantum pada perjanjian baku tersebut membuat sistem industri otomotif di Indonesia sering terjadi permasalahan antara pelaku usaha dengan konsumen. Di satu sisi konsumen merasa dirugikan, di sisi lain pihak pelaku usaha merasa tidak melakukan kesalahan terkait perjanjian baku yang dibuatnya, padahal tanpa sadar di dalam perjanjian baku tersebut terdapat klausula eksonerasi yang sangat merugikan konsumen dan memicu suatu permasalahan terhadap bisnis mereka.¹¹

Pada ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK menyatakan larangan terhadap pencantuman klausula baku yang terdapat dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengandung pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha, yang dimana pada nota pembayaran bengkel motor terdapat klausula "Pihak bengkel motor tidak bertanggungjawab" hal tersebut berarti secara implisit pelaku usaha bengkel motor telah menyantumkan klausula eksonerasi. Walaupun masih secara implisit, tetapi para pelaku usaha seharusnya sadar akan hal tersebut. Jika para pelaku usaha sadar akan tanggungjawab mereka dengan tidak mencantumkan klausula eksonerasi maka tentu saja hal ini dapat mendorong industri otomotif di Indonesia menjadi semakin lebih baik lagi.¹²

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.

¹¹ Zakiyah. "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen". *Jurnal Al Adi* 9. No. 3 (2017): 8.

¹² Dewi, Kadek Ayu Desi Candra dan Sukranatha, A.A. Ketut. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 7. No. 6 (2019): 8.

Berdasarkan hal tersebut maka pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam nota pembayarannya akan batal demi hukum.¹³

Pada dasarnya pihak pelaku usaha selalu mengedepankan prinsip ekonomi atau keuntungan dalam kegiatan usahanya tetapi kurangnya kualitas dan kuantitas dari kinerja pelaku usaha tersebut membuat para konsumen sering sekali mengalami kerugian serta semakin memperburuk citra industri otomotif tersebut. Seharusnya pihak bengkel kecil tersebut harus menunjukkan profesionalitas agar semakin dipercaya oleh pihak konsumen, apabila sekali saja konsumen telah merasa dirugikan maka konsumen tersebut tidak akan kembali ke bengkel yang merugikannya tersebut. Biasanya pelaku usaha tidak memperdulikan keluhan dari konsumen. Pelaku usaha lebih memfokuskan pada keuntungan dengan pengeluaran modal yang minim baik itu modal awal ataupun untuk ganti kerugian yang sejalan dengan prinsip ekonomi. Pelaku usaha sebisa mungkin akan menghindari penuntutan ganti kerugian dan menghindari tanggung jawab.

3.2 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Bengkel Motor Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Dikarenakan Pencantuman Klausula Eksonerasi

Dengan adanya kegiatan bisnis berupa jasa maupun produk yang ditawarkan oleh bengkel motor, sudah pasti memiliki resiko yang cukup besar baik bagi pelaku usaha bengkel motor maupun konsumennya. Terlebih lagi resiko kerugian akibat penggunaan klausula eksonerasi lebih dilimpahkan kepada konsumen oleh pihak pelaku usaha bengkel motor tersebut. Akibat kerugian tersebut, pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen.

Tanggung jawab merupakan suatu keadaan yang mewajibkan pihak yang melakukan kesalahan dalam hal ini yaitu pelaku usaha bengkel motor untuk menanggung resiko akibat perbuatannya. Konsumen yang mengalami kerugian baik itu kerugian produk maupun kerugian atas hasil jasa service motor tersebut wajib dipertanggungjawabkan kerugiannya oleh pelaku usaha bengkel motor dengan memberi ganti kerugiann yang setimpal atas dana yang telah dikeluarkan oleh konsumen.¹⁴

Bahwasanya tanggung jawab merupakan keadaan dimana suatu pihak tersebut wajib menanggung segala resiko yang telah diperbuatnya dan jika nantinya terjadi sesuatu boleh dipersalahkan, diperkarakan, dll. Tanggungjawab dalam suatu bisnis merupakan hal yang sangat penting baik bagi pelaku usaha maupun para pelanggannya. Oleh sebab itu sangat penting bila tanggungjawab tersebut ada dalam suatu nota pembayaran yang sama-sama memberikan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan pihak konsumen. Hal ini dikarenakan prioritas utama pelaku usaha adalah sebagai kepuasan dan tercapainya kemudahan bagi konsumen guna memperoleh pemasukan. Konsumen yang dirugikan berhak untuk di dengar keluhannya dan berhak untuk menerima ganti kerugian dari pelaku usaha begitupun sebaliknya bagi pelaku usaha berkewajiban untuk mendengar dan memberikan ganti kerugian kepada konsumen dengan setara kerugian yang dialami konsumen. Adanya ganti kerugian tersebut bertujuan untuk mengembalikan keadaan yang dimana

¹³ Stevany Jein. "Klausula Eksonerasi Dalam hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia". *Jurnal Lex Privatum* 4. No. 3 (2016): 6.

¹⁴ Pradnyani, I Gusti Ayu Ratih dan Pupawati, I Gusti Ayu. "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 6. No. 2 (2018): 4.

sebelumnya rusak atau hancur dalam artian ini akibat yang tidak seimbang dengan pemakaian barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan kebutuhan.¹⁵

Terdapat dua bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha bengkel motor yang mencantumkan klausula eksonerasi yaitu tanggung jawab mutlak untuk produk spare part yang dijualnya dan tanggung jawab kelalaian untuk pelayanan service kendaraan bermotor yang dilakukan oleh pihak bengkel motor. Dalam hukum perlindungan konsumen, asas tanggung jawab mutlak secara umum digunakan untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi. Menurut asas ini, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk yang dipasarkannya kepada konsumen. Asas tanggung jawab mutlak tersebut dikenal dengan nama *product liability*. Biasanya asas tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena konsumen berada dalam posisi yang dirugikan atas produk yang diperoleh konsumen. Sedangkan menurut asas tanggung jawab berdasarkan unsur kelalaian, pelaku usaha bengkel motor dapat dimintai pertanggungjawabannya setelah pihak pelaku usaha terbukti lalai dalam menjalankan kewajibannya yaitu dalam hal ini melakukan kelalaian ketika melaksanakan service kendaraan konsumen sehingga membuat kendaraan tersebut menjadi semakin bermasalah atau rusak.¹⁶

Dalam UUPK, mengatur tanggungjawab dari pelaku usaha yang terdapat pada Pasal 19 ayat (1) dimana pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian dan kerusakan yang dialami oleh konsumen dikarenakan mengkonsumsi barang maupun jasa dengan memberikan ganti rugi. Hal tersebut sejalan dengan kerugian yang sering dialami oleh konsumen pada bengkel motor yaitu kerusakan pada produk spare part maupun kurang maksimalnya pelayanan service kendaraan yang menyebabkan pengguna kendaraan tersebut mengalami kerugian. Pada Pasal 19 ayat (2) telah diatur bentuk ganti rugi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha yaitu pengembalian uang, mengganti barang ataupun jasa yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, memberikan perawatan kesehatan maupun pemberian santunan.¹⁷

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan tersebut, maka dapat ditarik suatu kesimpulan yakni pencantuman klausula eksonerasi tidak secara eksplisit diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, akan tetapi diatur secara implisit melalui Pasal 18 ayat 1 UU PK yang melarang pihak pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang berisi suatu pengalihan tanggungjawab dimana pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha tersebut termasuk kedalam klausula eksonerasi. Kemudian pelaku usaha bengkel motor yang mencantumkan klausula eksonerasi pada nota pembayarannya seharusnya bertanggung jawab mutlak atas kerugian konsumen yang mengalami kecacatan produk dimana dalam UU PK disebut sebagai *product liability*. Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha bengkel motor tersebut dapat berupa pemberian kompensasi berupa barang dalam hal ini berupa penggantian produk spare part yang rusak, uang maupun perawatan kesehatan apabila konsumen

¹⁵ Faizin Muadil. "Keabsahan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Istibath* 14. No 6 (2017): 14.

¹⁶ Anjani, Ida Ayu Maharani Chintya dan Purwanto, I Wayan Novy. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi". *Jurnal Kertha Semaya* 8. No. 3 (2020): 7.

¹⁷ Masyanti Sinaga. "Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pada Perusahaan". *Jurnal Diponegoro Law Review* 5. No. 2 (2016): 9.

mengalami kecelakaan akibat motor yang dikendarai dalam keadaan tidak layak karena kesalahan dalam proses service. Dimana pertanggung jawaban dari pelaku usaha tersebut telah diatur dalam Pasal 19 UU PK. Pemerintah diharapkan dapat mengkaji ulang UU PK agar menambahkan ketentuan yang eksplisit mengenai pelarangan untuk mencantumkan klausula eksonerasi oleh para pelaku usaha. Bukan hanya pemerintah namun para pelaku usaha bengkel motor hendaknya lebih memperhatikan pencantuman klausula dalam nota pembayaran agar tidak mengandung klausula eksonerasi yang akan merugikan satu pihak yaitu konsumen. Kemudian Pemerintah diharapkan agar lebih mensosialisasikan mengenai UU PK khususnya Pasal 19 yang memuat mengenai tanggung jawab pelaku usaha, sehingga konsumen dan pelaku usaha akan lebih mengetahui hak dan kewajiban masing-masing yang telah diatur dalam UU PK guna mewujudkan industri perekonomian negara yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. (Jakarta, Sinar Grafika, 2014).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. (Jakarta, Prenada Media Group, 2015).
- Wardiono, Kelik. *Hukum Perjanjian Baku Klausul Eksonerasi Dan Konsumen*. (Yogyakarta, Sinar Grafika, 2014).

Jurnal

- Anjani, Ida Ayu Maharani Chintya dan Purwanto, I Wayan Novy. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi". *Jurnal Kertha Semaya* 8. No. 3 (2020).
- Dewi, Kadek Ayu Desi Candra dan Sukranatha, A.A. Ketut. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 7. No. 6 (2019).
- Dwiyanthi, I. A. O. R., & Krisnawati, I. G. A. A. A. Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Pengguna Jasa Laundry Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Nota Pembayaran. *Kertha Wicara: Journal Ilmu Hukum* 8. No 4 (2020).
- Faizin Muadil. "Keabsahan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Istibath* 14. No 6 (2017).
- Masyanti Sinaga. "Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pada Perusahaan". *Jurnal Diponegoro Law Review* 5. No. 2 (2016).
- Nitisuari, I Gusti Agung Ayu Diah dan Purwanto, I Wayan Novy. "Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang". *Jurnal Kertha Semaya* 8. No. 4 (2020).
- Paramitha, Anak Agung Ketut Junitri dan Suharta, I Nengah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Kertha Semaya* 4. No. 3 (2016).
- Putri, Dewa Ayu Ariesta Dwicahyani dan Sekar, I Dewa Nyoman. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Kertha Semaya* 1. No. 9 (2013).

- Prema, I Ketut Arjuna Satya dan Dewa Gde Rudy. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terkait Dengan Klausula Eksonerasi Perjanjian Laundry Di Kecamatan Kediri". *Jurnal Kertha Semaya 1*. No. 12 (2013).
- Pradnyani, I Gusti Ayu Ratih dan Pupawati, I Gusti Ayu. "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya 6*. No. 2 (2018).
- Rimenda, Karin dan Westra, I Ketut. "Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa Di Kota Denpasar". *Jurnal Kertha Semaya 1*. No. 9 (2013).
- Sekarini, Marsha Angela Putri dan Darmadha, I Nyoman. "Eksistensi Asas Kebebasan Berkontrak Berkaitan Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". *Jurnal Kertha Semaya 2*. No. 3 (2014).
- Stevany Jein. "Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia". *Jurnal Lex Privatum 4*. No. 3 (2016).
- Zakiah. "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen". *Jurnal Al Adi 9*. No. 3 (2017)

Website

<http://hukumonline.com/klausula-eksonerasi> diakses pada tanggal 10 November.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821).