

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN
KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA DI BEBERAPA TOKO
ELEKTRONIK DI KOTA SURAKARTA**



Disusun Dan Diajukan Untuk
Melengkapi Persyaratan Guna Meraih Derajat Sarjana dalam Ilmu Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

DODI TRI HARI PURNOMO

NIM : E.1105074

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

commit to user
2010

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Penulisan Hukum (Skripsi)

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA DI BEBERAPA TOKO ELEKTRONIK DI KOTA SURAKARTA



Disusun oleh :

DODI TRI HARI PURNOMO

NIM : E.1105074

Dosen Pembimbing

PIUS TRIWAHYUDI, S.H.,M.Si

commit to user
NIP. 195602121985031004

PENGESAHAN PENGUJI

Penulisan Hukum (Skripsi)

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA DI BEBERAPA TOKO ELEKTRONIK DI KOTA SURAKARTA

Disusun oleh :

DODI TRI HARI PURNOMO

NIM : E.1105074

Telah diterima dan disahkan oleh Tim Penguji Penulisan Hukum (Skripsi)

Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada :

Hari: KAMIS

Tanggal: 4 JANUARI 2010

TIM PENGUJI

1. WASIS SUGANDHA, S.H., M.h :
NIP. 196502131986011001
2. PURWONO SUNKOWO R. S.H. :
NIP. 196106131986011001
3. PIUS TRIWAHYUDI, S.H., M.Si :
NIP. 195602121985031004

MENGETAHUI

Dekan,

(Mohammad Jamin, S.H., M.Hum)

NIP. 196109301986011001

HALAMAN MOTTO

Ada tertulis : “Dan ketahuilah, Aku menyertai kamu senantiasa sampai kepada akhir zaman. Oleh sebab itu janganlah engkau takut menghadapi dunia sebab Tuhan beserta kita “(Matius 28 : 20),

Manfaatkan sebaik mungkin segala karunia yang diberi Tuhan dan jangan lupa untuk selalu bersyukur kepadaNya.

(Penulis)

Kemenangan kita yang paling agung bukanlah ketika kita tidak pernah jatuh, tetapi ketika kita selalu mampu bangkit dari setiap kegagalan.

(Mazmur 37:23-24)

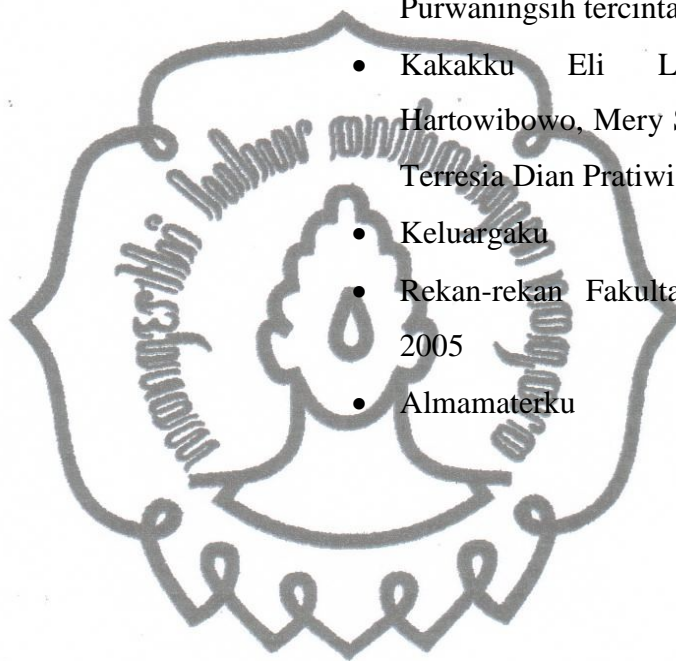
Ia membuat segala sesuatunya indah pada waktunya, bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka. Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai akhir.

(Penghotbah 3:11)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan hukum (skripsi) ini
kupersembahkan kepada :

- Ayahanda Suhardi dan Ibunda Purwaningsih tercinta
- Kakakku Eli Leonora, Stenly Hartowibowo, Mery Sevita dan adikku Terresia Dian Pratiwi.
- Keluargaku
- Rekan-rekan Fakultas Hukum tahun 2005
- Almamaterku



commit to user

ABSTRAK

Dodi Tri Hari Purnomo, 2010. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA DI BEBERAPA TOKO ELEKTRONIK DI KOTA SURAKARTA. Fakultas Hukum UNS.

Penelitian hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji tentang pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik bertentangan atau tidak dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya pasal 18 tentang larangan pencantuman klausula baku, dan untuk mengetahui upaya hukum konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan di beberapa toko elektronik di kota Surakarta.

Penelitian hukum ini termasuk jenis penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif. Data penelitian ini menggunakan data sekunder dari sumber data yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Data dikumpulkan dengan menggunakan tehnik studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan metode deduksi yang dilakukan dengan menggunakan interpretasi sistematis.

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa masih banyak penjual/pelaku usaha barang elektronik di kota Surakarta yang mencantumkan klausula eksonerasi pada nota penjualannya yang belum sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen melaporkannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk dilakukan penyelesaian sengketa konsumen yang sifatnya diluar peradilan, jika tidak ditemukan kesepakatan maka dapat dilimpahkan ke Pengadilan negeri, jika salah satu pihak tidak puas terhadap putusannya maka dapat dilakukan banding ke MA. Tetapi pada kenyataannya, konsumen lebih memilih menyelesaikannya secara musyawarah dan jika tidak berhasil konsumen hanya pasrah, sedangkan konsumen yang ingin melaporkannya pada BPSK hanya sedikit sekali.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Konsumen, Klausula Eksonerasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih serta karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik.

Penulisan hukum merupakan salah satu persyaratan yang ditempuh dalam rangkaian kurikulum pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta dan uga merupakan syarat utama yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa Fakultas Hukum dalam menempuh jenjang kesatjanaan S1.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan hukum ini tidak luput dari kekurangan, baik dari segi materi yang disajikan maupun dari segi analisisnya. Namun penulis berharap bahwa penulisan hukum ini mampu memberikan manfaat baik bagi penulis maupun bagi pembacanya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik materiil maupun non materiil sehingga penulisan hukum ini dapat diselesaikan, terutama kepada.

1. Bapak Mohammad Jamin, S.H.,M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum UNS.
2. Bapak Pius Triwahyudi, S.H.,M.Si selaku pembimbing penulisan hukum (skripsi), yang telah menyediakan waktu, arahan dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dalam penyusunan penulisan hukum (skripsi) ini.
3. Isharyanto, S.H,M.Hum, selaku pembimbing akademis.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Hukum UNS.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan inspirasi, semangat dan motivasi agar ananda selalu dapat mengenyam pendidikan ke jenjang tertinggi. Ibunda tersayang, yang telah memberikan do'a dan semangat untuk menjadikan ananda seperti sekarang, semoga ananda dapat membalas budi dan membahagiakan dengan memenuhi harapan bapak dan ibunda tercinta.

6. Kakakku Eli Leonora, Stenly Hartowibowo, Mery Sevita dan adikku Terresia Dian Pratiwi. yang telah memberikan semangat, menemani dalam melewati suka-duka, tawa dan tangis di dalam melewati setiap alur kehidupan ini.
7. Sahabatku dan teman-teman Kartiko Cs : Rani Dwi Wati S.H, Siti Munawaroh S.H, Denanda Septiana S.H, Prasasti Dewi Yuliarti, S.H, Fita Erdina S.H, Wisnu Seno Kartiko S.H, Ilham Yosmiardi S.H, Danang Jaya Prahara S.H, Karuniawan Arif Kuncoro S.H, Sutiyono S.H, Aryani Setyo utami S.H, Alfian Sanjaya S.H, Setiawan Hari S.H, Rahmat Wibisono S.H, Arifianto Nugroho S.H, Deni Wahyu S.H, Sandy Seno Kartiko S.H, Adi Surya Wijaya S.H, Yoga Ithut S.H, yang telah bersama-sama melewati dan memberikan ruang memori yang indah di kampus tercinta.
8. Devita Christi Rosali S.H yang setia memberi cinta dan kasih sayangnya serta semangatnya dalam jalani semua ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Dengan selesainya penulisan hukum yang berjudul ” PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA DI BEBERAPA TOKO ELEKTRONIK DI KOTA SURAKARTA” ini, dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa pada penulisan hukum ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritikan, masukan dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan acuan bagi penulis.

Surakarta, Januari 2010

Penulis

commit to user

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Kerangka teori	10
a. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan konsumen.....	10
b. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	13
c. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha	22
d. Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	36
B. Kerangka Pemikiran	46
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian <i>commit to user</i>	48

1. Klausula Eksonerasi dan Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	48
2. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan di beberapa toko elektronik di kota Surakarta.....	60
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran I :	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan pembangunan perekonomian di Indonesia pada umumnya, khususnya di bidang perindustrian telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Sementara perdagangan bebas saat ini yang didukung oleh kemajuan teknologi telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa yang melewati batas-batas wilayah suatu Negara, sehingga barang dan atau jasa yang ditawarkan jauh lebih bervariasi, baik barang dan atau jasa dalam negeri ataupun luar negeri.

Kondisi tersebut disatu sisi memberi manfaat bagi konsumen, yaitu kebutuhan konsumen akan barang jasa yang diinginkan semakin terbuka lebar, kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun disisi lain, kondisi tersebut memberi dampak negative pada konsumen karena kedudukan konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya bagi pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Namun faktor utama dari kelemahan konsumen itu sendiri adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih rendah. Hal ini terjadi karena rendahnya tingkat pendidikan konsumen. Oleh karena itu pengaturan terhadap perlindungan konsumen yang dimaksudkan, menjadi landasan bagi Pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan tidak hanya bagi konsumen tetapi juga terhadap pelaku usaha. Usaha ini tidak mudah, karena kebanyakan dari pelaku usaha yang masih

berprinsip untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan modal yang seminimal mungkin. Dan prinsip ini sangat berpotensi untuk merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Dalam perkembangan ekonomi disektor perdagangan barang elektronik di kota Surakarta khususnya, sangat erat kaitannya dengan konsumen yang mana dalam transaksinya masih banyak kita lihat pencantuman klausula eksonerasi dalam nota transaksi jual beli barang elektronik. Yang mana isi klausula eksonerasi tersebut sangat merugikan pihak konsumen. Biasanya klausula eksonerasi tersebut berisi seperti: “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukarkan”. Selain itu posisi klausula tersebut dibawah nota dengan tulisan yang sangat kecil, sehingga konsumen baru sadar setelah transaksi jual beli selesai.

Keadaan perdagangan barang elektronik di kota Surakarta seperti itu, tentunya sangat merugikan pihak konsumen, karena konsumen tidak dapat menuntut haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas barang elektronik yang cacat atau rusak yang telah dibeli konsumen. Melihat kejadian tersebut tentu saja bertentangan dengan pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Adapun pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi :

1. 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:
 - 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 kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/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 oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh 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, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada nota penjualan di beberapa toko elektronik di kota

Surakarta sebagaimana diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana dari hal tersebut penulis disini tertarik untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Klausul Eksonerasi Pada Nota Penjualan di Beberapa Toko Elektronik di Kota Surakarta”.

B. Perumusan Masalah

Untuk memperjelas tujuan dan sasaran penelitian, maka perlu dibuat perumusan masalah. Adapun perumusan masalah itu adalah :

1. Apakah pencantuman klausul eksonerasi tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Larangan Pencantuman Klausul Baku?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada nota penjualan di beberapa toko elektronik di kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, tentunya harus memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun tujuan tersebut adalah :

1. Tujuan Obyektif
 - a. Untuk mengetahui dan mengkaji tentang pencantuman klausul eksonerasi bertentangan atau tidak dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang larangan pencantuman klausul baku.
 - b. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada nota penjualan di beberapa toko elektronik di kota Surakarta.

2. Tujuan Subyektif

- a. Untuk memperoleh data dan informasi sebagai bahan utama dalam menyusun karya ilmiah untuk memenuhi persyaratan yang diwajibkan dalam meraih gelar kesarjanaan dibidang ilmu Hukum pada fakultas hukum Universitas Negeri Sebelas Maret.
- b. Untuk memberi sumbangan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Merupakan salah satu sarana bagi penulis untuk mengumpulkan data sebagai bahan penyusunan skripsi untuk melengkapi persyaratan untuk mencapai gelar kesarjanaan dibidang ilmu hukum.
- b. Untuk mendalami teori-teori yang telah penulis peroleh selama menjalani kuliah di fakultas Hukum Universitas Negeri Sebelas Maret.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan penuluis dalam bidang hukum sebagai bekal untuk turun dalam masyarakat nantinya.
- b. Hasil penilaian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dalam masalah ini.

E. Metode Penelitian

Suatu penelitian dikatakan sebagai penelitian ilmiah apabila dapat dipercaya dan dapat teruji kebenarannya, maka penelitian harus disusun berdasarkan metode penelitian yang tepat. Metode penelitian yang digunakan harus sesuai dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Metode berasal dari kata “*metodhos*” yang artinya cara atau menuju suatu jalan. Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah termasuk keabsahannya.

Penelitian merupakan suatu kegiatan yang terencana yang dilakukan dengan metode ilmiah yang berkaitan dengan analisis dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten (Soerjono Soekanto, 1986:42).

Dapat dikatakan bahwa metode merupakan suatu unsure yang mutlak harus ada dalam penelitian, dipilih berdasarkan dan mempertimbangkan keserasian dengan objek serta metode yang digunakan sesuai dengan tujuan, sasaran, variabel, dan masalah yang hendak diteliti. Hal tersebut diperlukan untuk memperoleh hasil penelitian yang mempunyai nilai validitas dan rehabilitas yang tinggi. Sehubungan dengan hal tersebut, metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian hukum normatif atau yuridis normatif, dengan metode pendekatan perundang-undangan. Penelitian normatif dapat diartikan sebagai penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan-bahan tersebut disusun secara sistematis, dikaji kemudian ditarik kesimpulan dalam hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Sifat penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif . yaitu dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya (Soerjono Soekanto 1986:10)

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder, yaitu data dari bahan-bahan kepustakaan yang antara lain meliputi : bahan kepustakaan seperti buku-buku, literatur, Koran, majalah, jurnal maupun arsip-arsip yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

4. Sumber Data

Berkaitan dengan jenis data yang digunakan, maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder, yang terdiri dari:

a. Bahan hukum primer yang berupa:

(1) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis serta memahami bahan hukum primer, berupa buku-buku, hasil penelitian dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

(1) Nota penjualan barang elektronik yang mencantumkan klausula eksonerasi.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier sebagai pendukung data sekunder dari bahan hukum primer dan sekunder yaitu kamus dan ensiklopedia.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penulisan hukum ini adalah dengan cara wawancara dan study kepustakaan. Adapun yang dimaksud dengan wawancara adalah melakukan Tanya jawab secara langsung terhadap dengan subyek penelitian guna memperoleh jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Study pustaka yaitu teknik pengumpulan data sekunder berupa buku-buku, dokumen-dokumen resmi, laporan hasil penelitian, literature, karya ilmiah yang berkaitan dengan materi yang diteliti untuk mendapatkan data-data sekunder.

6. Teknik Analisis Data

Tekhnis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah silogisme interpretasi. Yaitu penalaran hukum yang merupakan premis mayor adalah aturan hukum sedangkan premis minornya adalah fakta hukum. Dari kedua hal tersebut kemudian dapat ditarik suatu konklusi.

F. Sistematika Skripsi

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai keseluruhan isi penelitian, pada penelitian ini akan dibagi menjadi IV bab, beberapa sub bab, dan termasuk pula daftar pustaka dan lampiran.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan hukum.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai kerangka teori, yaitu tinjauan umum tentang tinjauan umum tentang hukum perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang konsumen dan pelaku usaha,

commit to user

jual beli dan klausula eksonerasi, bab ini juga membahas mengenai kerangka pemikiran.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menguraikan dan menyajikan pembahasan berdasarkan rumusan masalah, yaitu Mengenai pencantuman klausul eksonerasi jika dikaitkan dengan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Larangan Pencantuman Klausul Baku dan Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada nota penjualan di beberapa toko elektronik di kota Surakarta.

BAB IV : PENUTUP

Berisi simpulan yang didapat setelah dilakukannya penelitian dan saran-saran terhadap permasalahan yang diteliti dari apa yang didapat dari penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Kerangka Teori

a. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan konsumen

1) Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perjanjian standar (baku) sebenarnya sudah dikenal sejak jaman Yunani Kuno. Plato (426-374) SM misalnya, pernah memaparkan praktik penjualan makanan yang harganya ditentukan secara sepihak oleh sipenjual, tanpa memperhatikan perbedaan mutu makanan tersebut. Dalam perkembangannya tentu saja penentuan secara sepihak oleh produsen/penyalur produk (penjual) tidak lagi sekedar masalah harga, tetapi mencakup syarat-syarat yang lebih detail. Selain itu bidang-bidang yang diatur dengan perjanjian standarpun makin bertambah luas. Menurut sebuah laporan dalam Havard Law Review 1971, 99 persen perjanjian yang dibuat di Amerika Serikat berbentuk perjanjian standar. Di Indonesia, perjanjian standar bahkan merambah ke sector property dengan cara-cara yang secara yuridis masih controversial. Misalnya diperbolehkan system pembelian satuan rumah susun (strata title) secara inden dalam bentuk perjanjian standar.

Latar belakang tumbuhnya perjanjian baku karena keadaan social ekonomi. Perusahaan besar, dan perusahaan pemerintah mengadakan kerjasama dalam suatu organisasi dan untuk kepentingan mereka, ditentukan syarat-syarat secara sepihak. Pihak lawannya (wederpartij) pada umumnya mempunyai kedudukan (ekonomi) lemah baik karena posisinya, maupun karena ketidak

tahuannya, hanya menerima yang disodorkan.(Maria Darus Badrusalam, 1994; 46)

Istilah “Hukum Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen” sering terdengar, tapi belum jelas apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya dan kedua cabang hukum tersebut identik. M.J. Leder menyatakan, *“In a sense there is no such creature as ‘consumer law’.”* Sekalipun demikian, secara umum sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen itu seperti yang dinyatakan oleh Lowe, yakni: *“...rules of law which recognize the bargaining weakness of the individual consumer and which ensure that weakness is not unfairly exploited.”*.(Shidarta, 2004: 11)

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat dan tujuan hukum ialah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

Ada yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. A. Z Nasution misalnya, berpendapat hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.

2) Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa peranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat, serta lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas (Gunawan Wijaya & Ahmad Yani, 2003:17).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar Negara Pancasila dan konstitusi Negara Undang-Undang Dasar 1945 (Gunawan Wijaya & Ahmad Yani, 2003:238)

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata terdapat ketentuan-ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen, seperti tersebar dalam beberapa pasal buku III bab V, bagian II dimulai pasal 1365. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), misalnya tentang pihak ketiga yang harus dilindungi, tentang perlindungan penumpang/barang muatan pada hukum maritim, ketentuan-ketentuan mengenai perantara, asuransi, surat berharga, dan lainnya. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP), juga tercantum peraturan yang bertendensi perlindungan konsumen, contohnya pemalsuan, penipuan, dan lainnya.

Undang-undang tentang perlindungan konsumen bukanlah awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsuen, tetapi ada beberapa undang-undang yang telah mengatur dan metrinya materinya melindungi kepentingan konsumen, seperti (Gunawan Wijaya & Ahmad Yani, 2003:20)

- a. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang Barang menadi Undang-undang.
- b. Undang-undang no 2 Tahun 1966 tentang Heygiene.
- c. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan di Daerah.
- d. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal.
- e. Undang-undang Nomor 3 Tahun 1983 tentang Waib Daftar Perusahaan.
- f. Undang-undang Nomor 5 Tahun 1984 tentang Perindustrian.
- g. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan.
- h. Undang-undang Nomor 1 Tahun 1987 tentang Kamar Dagang dan Industri.
- i. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
- j. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia).
- k. Undang-undang Nomor 1 Nomor 1995 tentang Perseroan Terbatas.
- l. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil.
- m. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1996 tentang Pangan.
- n. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Hak Cipta sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1987;

- o. Undang-undang Nomor 13 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1989 tentang Paten;
- p. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 1989 tentang Merek;
- q. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup;
- r. Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 tentang Penyiaran.
- s. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1997 tentang Ketenagakerjaan.
- t. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Perlindungan konsumen atas pelanggaran Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI) tidak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1997 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 13 tahun 1997 tentang Paten, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1997 tentang Merek, walaupun peraturan-peraturan tersebut pada dasarnya lebih relevan bagi pelaku usaha, tetapi secara tidak langsung melindungi kepentingan konsumen.

b. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1) Pengertian Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2 dijelaskan mengenai arti konsumen, yaitu : “Konsumen adalah setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebelum UUPK ini diberlakukan hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum

positif di Indonesia. Dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (Ketetapan MPR Nomor II/MPR/1993) disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengertian istilah ini dalam ketetapan ini.

Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, memuat definisi konsumen, yaitu setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri, maupun untuk kepentingan orang lain.

Istilah lain yang agak dekat dengan dengan konsumen adalah pembeli. Istilah ini dapat diumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan presiden Amerika Serikat, Jhon F. Kennedy dengan mengatakan, "*Consumer by definition include us all*". (Shidarta, 2004: 2)

Rumusan-rumusan dari berbagai ketentuan yang menunjukkan sangat beragamnya pengertian konsumen. Masing-masing ketentuan memiliki kelebihan dan kekurangan. Untuk itu dengan mempelajari perbandingan dari rumusan konsumen, kita perlu melihat pengertian konsumen dalam pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sejumlah catatan dapat diberikan terhadap unsur-unsur definisi konsumen:

1. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa.

Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya seorang individual yang disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam pasal 1 angka 3 yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian *persoon* diatas, dengan menyebutkan kata-kata :orang perseorangan atau badan usaha”. Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen tersebut sebatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen juga harus mencakup badan usaha. Dengan makna lebih luas dari pada badan hukum.

Dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, kata “orang” tidak digunakan. Dalam Undang-undang itu hanya ditemukan kata “pemakai” yang dapat diinterpretasikan baik sebagai orang perseorangan maupun badan usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tampaknya berusaha menghindari kata “produsen” sebagai lawan kata dari “konsumen”. Untuk itu digunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas . Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen penyalur, penjual dan terminology lain yang lazim diberikan. Bahkan, untuk kasus-kasus yang spesifik seperti dalam kasus periklanan. Pelaku usaha ini juga mencakup perusahaan media, tempat iklan itu ditayangkan.

2. Pemakai

Sesuai dengan bunyi penjelasan Pasal 1 Angka (2) UUPK, kata *consumer* “pemakai” menekankan, konsumen adalah

konsumen akhir (*ultimate consumer*) Istilah ‘pemakai” dalam hal ini dapat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya yang diartikan sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontaktual (*the privity of contract*).

Sesuai ilustrasi dari uraian itu dapat diberikan contoh berikut. Seseorang memperoleh paket hadiah atau parsel (*parcel*) pada hari ulang tahunnya. Isi paketnya makanan dan minuman kaleng yang dibeli si pengirim dari pasar swalayan.

Pertanyaannya, apakah penerima paket seorang konsumen juga? Jika ia menggugat pasar swalayan itu, apakah ada dasar gugatan yang cukup kuat baginya? Hal ini patut dipertanyakan. Jika menggunakan prinsip *the privity of contract* tentu tidak hubungan kontaktual antara penerima hadiah dan pihak swalayan karena si pembeli parsel ialah orang lain. dengan demikian, UUPK sudah selayaknya meninggalkan prinsip yang sangat merugikan konsumen.

Konsumen memang tidak sekedar pembeli (*buyer atau koper*), tetapi semua orang (perorangan atau badan usaha yang mengkonsumsi jasa dan atau barang. Jadi yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*customer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. Dewasa ini, sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen. Istilahnya, *product knowledge*. Untuk itu, dibagikan sample yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjual belikan. Orang yang mengkonsumsi produk sample juga merupakan konsumen. Oleh karena itu, wajib dilindungi hak-haknya.

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontakual pribadi (*in peivity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefisian konsumen yang paling sederhana. Di Amerika Serikat, cara pandang seperti ini telah ditinggalkan, walaupun baru dilakukan pada awal abad ke-20. Komsumen tidak lagi diartikan sebagai pembeli dari suatu barang dan/atau jasa, tetapi termasuk bukan pemakai langsung, asalkan ia memang dirugikan akibat penggunaan suatu produk

3. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya, istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan.

UUPK mengartikan barang sebagai benda, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdaagangkan, dipakai, dipergunakan, atau/atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK

tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, pihak pihak yang ditawarkan harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

Kata-kata “ditawarkan kepada masyarakat” itu harus ditafsirkan sebagai bagian suatu transaksi konsumen. Artinya seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat dikatakan perbuatannya itu sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai “konsumen” menurut UUPK.

4. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus teredia di pasaran (lihat juga bunyi Pasal 9 Ayat [1] Huruh [e] UUPK) Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini; syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dulu sebelum bangunannya jadi.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain

commit to user

Transaksi konsumen ditunjukkan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditunjukkan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/ atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dan sisi teori kepentingan setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu, penguraian unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena ada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditujukan untuk siapa dan makhluk hidup lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi Seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya, misalnya, berkaitan dengan kepentingan pribadi orang itu untuk memiliki kucing yang sehat.

Barang dan atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam perturan perlindungan konsumen di berbagai negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit dalam ruang lingkup pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya sulit menetapkan batas-batas seperti itu. Sebagai ilustrasi dapat diberikan contoh berikut ini.

Seorang ibu rumah tangga membeli kompor yang belum sempat dipakai itu dijualnya lagi kepada tetangganya. Ternyata alat itu rusak dan tetangganya mengajukan keberatan terhadapnya. Apakah ibu yang membeli alat itu dan telah menjualnya lagi tersebut masih berhak disebut konsumen menurut kategori UUPK? Jika pemilik toko mengetahui, si ibu

telah menjual kompor itu telah menjual kompor itu kepada orang lain, apakah pemilik took dapat menolak gugatan si ibu tadi dengan alasan bahwa ibu itu bukan lagi sebagai konsumen akhir?

Dari tampak, rasa keadilan kita menuntut lain. Dengan demikian, seharusnya batasannya tidak perlu sekaku yang ditetapkan dalam undang-undang. Jika kasus tadi dibawa ke pengadilan, hakim dapat melihat apakah ibu itu biasa melakukan pekerjaan jual-beli seperti itu. Seandainya transaksi tadi bukan merupakan bagian dari pekerjaan yang biasa dilakukan, hakim seharusnya dapat menentukan bahwa yang bersangkutan termasuk konsumen akhir pula.

Uraian itu sekaligus menunjukkan, batasan konsumen dalam UUPK dan hak-hak konsumen yang diadopsi di dalamnya masih memerlukan pengujian-pengujian di lapangan, khususnya melalui peristiwa-peristiwa konkret yang diajukan ke pengadilan. Dengan berpedoman pada Pasal 27 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 (jo. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 1999) tentang Pokok-Pokok Kekuasaan Kehakiman sudah diamanatkan bahwa hakim wajib menggali, mengikuti, dan memahami nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

2) Hak Konsumen

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to heard*).

commit to user

Empat hak dasar ini diakui secara international. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian. YLKI misalnya, memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap dari empat hak dasar konsumen yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.

Ada delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sementara satu hak terakhir diumuskan secara terbuka.

Hak-Hak konsumen itu sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

commit to user

- e. Hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau sesuai dengan peranian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan yang lain.

3) Kewajiban Konsumen

Adapun yang yang menjadi kewaiban konsumen menurut pasal 5 Undang-Undang No. 8 tahun 1999, konsumen mempunyai kewajiban, yaitu:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informal dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepkati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

c. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha

a) Pengertian Pelaku Usaha

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 3 disebutkan mengenai arti dari pelaku usaha, yaitu berbunyi : “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan *commit to user*

hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Adapun yang beberapa yang termasuk dalam peaku usaha adalah perusahaan, korporasi, Badab Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importer, pedagang, distributor dan lain-lain kegiatan dibidang perekonomian.

b) Hak Pelaku Usaha

Untuk memberikan kepastian hukum dan keelasan akan hak-hak dan kewajiban para pihak, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disini telah memberikan peraturan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Antara lain untuk pelaku usaha :

Sebagai mana diatur dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana tertulis hak-hak dari pelaku usaha, yaitu.:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan prundang-undangan lainnya.

c) Kewajiban Pelaku Usaha

Selanjutnya adalah kewajiban pelaku usaha, yang mana dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga diatur mengenai kewajiban pelaku usaha dalam melakukan kegiatannya, antara lain :

Kewajiban Pelaku Usaha:

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang baik dan benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

d) Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab merupakan prihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan pada pihak-pihak terkait.

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-batasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelannggar hak konsumen.

Adapun mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha disini, juga telah diatur dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain berisi :

Pasal 19

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

commit to user

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

1. Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
 - a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna

commit to user

jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.

2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

e) Larangan-Larangan Pelaku Usaha

Mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 8 sampai dengan pasal 18. Adapun rincian dari pasal-pasal tersebut adalah:

Pasal 8

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;

- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
 - a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - b. barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - c. barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - e. barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - h. barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
 - i. secara langsung atau tidak langsung merencanakan barang dan/atau jasa lain;
 - j. menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
 - k. menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan;

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
2. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian, dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

commit to user

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Pasal 17

1. Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;
- d. tidak memuat informasi mengenai risiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.

2. Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

Pasal 18

1. 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:

- 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 kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/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 oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh 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, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak

commit to user

gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.
- d. Pengertian Perjanjian Jual Beli

Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Demikianlah rumusan pasal Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Berdasarkan pada rumusan yang diberikan tersebut dapat kita lihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk memberikan sesuatu, yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Dalam hal ini, sebagaimana telah dijelaskan diatas, dalam jual beli terdapat dua sisi hukum perdata, yaitu hukum kebendaan dan hukum perikatan. Dikatakan demikian karena dsisi hukum kebendaan, jual beli melahirkan hak bagi kedua belah pihak atas tagihan, yang berupa penyerahan kebendaan kepada satu pihak, dan pembayaran harga jual pada pihak lainnya. Sedangkan dari sisi perikatan, jual beli merupakan satu bentuk perjanjian yang melahirkan kewaiban dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh penjual, dan penyerahan uang

oleh pembeli kepada penjual.(Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2003: 7).

Pentingnya sisi perikatan ini dalam pandangan kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat dilihat, pada penjelasan yang telah diberikan dalam Buku Seri Hukum Perikatan : Perikatan Pada Umumnya. Dalam buku tersebut ditegaskan bahwa perikatan melahirkan kewajiban dalam lapangan harta kekayaan, yang merupakan utang yang dijamin dengan harta kekayaan debitor sebagai pihak yang berkewajiban (Pasal 1131 Undang-Undang Hukum Perdata). Untuk mengetahui siapa dan sampai seberapa jauh suatu pihak dalam perikatan bertanggung jawab atas pemenuhan perikatan yang lahir dari hubungan hukum yang ada, kewajiban atau prestasi debitor untuk melaksanakan kewajiban tersebut selalu harus dilihat dahulu dari dua sisi, yang merupakan unsur penting bagi keberadaan atau eksistensi tuntutan kreditor terhadap pemenuhan kewajiban oleh debitor. .(Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2003: 8)

Pertama berhubungan dengan persoalan tanggung jawab hukum atas pelaksanaan prestasi tersebut oleh pihak yang berkewajiban (Schuld). Dalam hal ini yang dipersoalkan adalah siapa yang berkewajiban untuk melaksanakan prestasi, tanpa mempersoalkan apakah pemenuhan kewajiban tersebut dapat dituntut oleh pihak terhadap siapa kewajiban tersebut wajib dipenuhi (kreditor). Yang dimaksud dengan pemenuhan kewajiban di sini adalah adanya suatu jumlah harta kekayaan tertentu (milik debitor) yang dapat disita atau dijual guna memenuhi kewajiban debitor kepada kreditor. Jadi dalam hal ini, yang dipertanyakan adalah apakah memang debitor tersebut berkewajiban untuk memenuhi perikatan yang telah ada tersebut. Jika kewajiban tersebut ada, maka dikatakan bahwa debitor memiliki Schuld terhadap kreditor. Jadi sesungguhnya debitor berkewajiban untuk memenuhi perikatannya tersebut.

Hal kedua berkaitan dengan pertanggungjawaban pemenuhan kewajiban, tanpa memperhatikan siapa pihak yang berkewajiban untuk memenuhinya (Haftung). Dalam hal kedua ini, tidak lagi dipersoalkan siapa yang berkewajiban, namun yang dipertanyakan adalah mengenai apakah ada sejumlah harta kekayaan tertentu yang dapat diminta untuk disita dan dijual oleh kreditor agar ia dapat memperoleh pelunasan (oleh debitor).

Pada umumnya dalam setiap perikatan, pemenuhan prestasi yang berhubungan dengan kedua hal tersebut (Schuld dan Haftung) terletak di pundak salah satu pihak dalam perikatan, yang disebut “debitor”. Jadi setiap pihak yang berkewajiban untuk memenuhi perikatan, juga dapat dimintakan pertanggungjawabannya untuk memenuhi kewajiban yang dibebankan padanya berdasarkan pada perikatan yang lahir dari hubungan hukum di antara para pihak dalam perikatan tersebut. Ini berarti setiap pihak yang memiliki kewajiban juga demi hukum bertanggung jawab dengan seluruh harta kekayaannya (Pasal 1131 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) atas pemenuhan kewajibannya tersebut kepada kreditor.

Dalam Buku tersebut juga telah dikatakan bahwa adakalanya dalam suatu hubungan tertentu, misalnya dalam pemberian jaminan kebendaan oleh suatu pihak di luar debitor, pihak yang memberikan jaminan kebendaan bukanlah pihak yang memiliki Schuld. Artinya pihak tersebut sesungguhnya sama sekali tidak memiliki kewajiban kepada kreditor. Walau demikian dengan membuat dan menyetujui pemberian hak dan jaminan kebendaan berdasarkan pada perjanjian pemberian hak jaminan kebendaan, pihak yang memberikan jaminan kebendaan tersebut demi hukum terikat untuk memenuhi hak kreditor. Haftung, yang lahir dari perjanjian pemberian jaminan kebendaan tersebut telah memberikan hak penuh kepada kreditor untuk

mengesekusi, menyita dan menjual harta kekayaan yang dijamin dalam bentuk kebendaan tersebut, untuk memperoleh pemenuhan haknya.

Pada sisi lain, dalam perjanjian untung-untungan yang lahir dari perjudian, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1788 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi: .(Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2003: 10)

Undang-undang tidak memberikan suatu tuntutan hukum dalam halnya suatu utang yang terjadi karena perjudian atau pertaruhan.

kreditor tidak memiliki hak untuk menuntut pemenuhan kewajiban debitor. Ini berarti tidak ada suatu harta kekayaanpun (khususnya milik debitor) yang dapat disita dan dijual untuk memenuhi perikatan debitor kepada kreditor. Pada sisi yang demikian, maka dikatakan bahwa prestasi debitor tersebut adalah tanpa Haftung (bagi kreditor). Meskipun pada satu sisi, debitor masih memiliki kewajiban, yang dalam hal perjanjian untung-untungan yang lahir dari perjudian, disebutkan dalam pasal 1791 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi:

Seorang yang secara sukarela telah membayar kekalahananya, sekali-kali tidak diperbolehkan menuntutnya kembali, kecuali apabila pihaknya pemenang telah dilakukan kecurangan atau penipuan.

Namun demikian kreditor sama sekali tidak memiliki hak untuk menuntut harta kekayaan debitor untuk disita dan dijual bagi pemenuhan perikatannya (Pasal 1788 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Dalam hal kaitannya dengan ketentuan tersebut, penulis hendak mengajak pembaca sekalian untuk mengingat kembali mengenai empat syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-

Undang Hukum Perdata yang berbunyi: .(Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2003: 11)

“Untuk sahnya perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat:

1. kesepakatan mereka yang mengingatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang tidak terlarang”.

Dua syarat yang pertama mewakili syarat subyektif, yang berhubungan dengan subyek dalam perjanjian, dan dua syarat terakhir berhubungan dengan syarat obyektif yang berkaitan dengan obyek perjanjian yang disepakati oleh para pihak dan yang akan dilaksanakan sebagai prestasi atau utang dari para pihak. Obyek ini pulalah yang nantinya akan mewujudkan diri dalam perikatan satu pihak terhadap pihak lainnya secara bertimbal balik.

Ketiada pemenuhan kedua syarat subyektif tersebut, membawa akibat bahwa perjanjian tersebut diancam dengan kebatalan, dengan pengertian bahwa setiap saat (dalam konteks Pasal 1454 Undang-Undang Hukum Perdata) dapat dimintakan pembatalannya. Hal tersebut secara tegas dapat kita temukan dalam rumusan Pasal 1446 hingga Pasal 1450 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

e. Perjanjian Baku

Hondius merumuskan perjanjian baku sebagai berikut:
“*standaardvoorwaarden zijn schriftelike concept bedingen welke zijn opgesteld om zonder orderhandelingen omtrent hun inhoud opgenomen te worden in een gewoonlijk onbepaald aantal noog te sluiten overeenkomsten van bepaald aard*” artinya:

commit to user

“perjanjian baku adalah konsep perjanjian tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lasimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu. .(Maria Darus Badrusalam, 1994; 47)

Sutan Remi Sjahdeini mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak lain yang pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkannya atau untuk melakukan perubahan. Adapun yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu dan beberapa hal yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Sjahdeini menekankan yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut, melainkan klausul-klausulnya.

Sebenarnya perjanjian standar tidak perlu selalu dituangkan dalam bentuk formulir, walaupun lazimnya dibuat dalam bentuk tertulis. Contohnya dapat dibuat dalam bentuk pengumuman yang ditempelkan di tempat penjual menalankan usahanya. Jadi perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yakni oleh produsen/penyalur produk (penjual), dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (masal), sehingga pihak yang lain (konsumen) memiliki dua pilihan yakni menyetujui atau menolak.

Adanya unsure pilihan ini, perjanjian standar tidaklah melanggar asas kebebasan (Pasal 1320 jo. 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata). Artinya, bagaimanapun pihak konsumen masih diberi hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak (*leave it*). Itulah sebabnya, perjanjian standar ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.

Pendapat pertama datang dari Sluijter, yang menyatakan perjanjian standar bukan perjanjian. Alasannya, kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk undang-undang swasta (*legio particuliere wetgever*). Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha didalam perjanjian itu adalah undang-undang, bukan perjanjian. Pitlo mengatakannya sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), walaupun secara teoritis yuridis perjanjian ini tidak memenuhi ketentuan undang-undang dan ditolak beberapa ahli hukum. Namun dalam kenyataannya kebutuhan masyarakat berjalan dalam arah yang berlawanan dengan keinginan hukum. Pendapat Pitlo ini mengingatkan kita pada pendapat Hondius, yang dalam disertasinya menyatakan bahwa perjanjian standar itu meningkat berdasarkan kebiasaan (*begruik*) yang berlaku dilingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan. Kemudian Stein mencoba memecahkan masalah ini dengan mengemukakan pendapat, bahwa perjanjian standar dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie von wil en vertrouwen*) yang membangkitkan para pihak mengikatkan diri pada perjanjian itu. Jika debitur menerima dokumen perjanjian itu berarti ia secara sukarela setuju pada isi perjanjian tersebut. Akhirnya dapat disebutkan pendapat yang lebih tegas dari Asser Rutten, yang mengatakan perjanjian standar itu meningkat karena setiap orang yang menandatangani suatu perjanjian harus dianggap mengetahui dan menyetujui sepenuhnya isi kontrak tersebut.

Ahli hukum Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, terlebih-lebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional, dimana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang didahulukan. dalam perjanjian standar, kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha membuka peluang luas baginya untuk

menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha yang mengatur hak-haknya dan tidak kewajibannya. Menurutnya, perjanjian standar ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan arena itu perlu ditertibkan.

Yang perlu khawatir dengan kehadiran perjanjian standar ini adalah tidak lain karena dicantumkannya klausul eksonerasi (exemption clause) dalam perjanjian tersebut. Klausul eksonerasi adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).

f. Klausula Eksonerasi

Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004 : 114)

Perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Perjanjian baku yang banyak terdapat di masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain:

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat di sini adalah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif. *commit to user*

2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah.
3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaries atau advokat. Adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula disediakan. Untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaries atau advokat yang bersangkutan. Dalam perpustakaan Belanda jenis ini disebutkan contract model.

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.

Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat/dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, maka dapat dipastikan

bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya, atau meringankan/menghapuskan beban-beban/kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya.

Penerapan klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak lemah, biasa dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada debitur, memiliki ciri sebagai berikut : (M. D. Badruzaman, 1994: 50)

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relative kuat dari pada debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian itu;
3. terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu.

Pendapat Mariam Darus Badruzaman di atas memposisikan kreditur selalu dalam posisi yang lebih kuat, padahal dalam kenyataan, kreditur tidak selamanya memiliki posisi yang lebih kuat daripada debitur, karena dalam kasus tertentu posisi debitur justru lebih kuat dari pada kreditur, dan justru debiturlah yang merancang perjanjian baku. Dengan demikian pendapat di atas tidak selamanya dapat dibenarkan. (Ahmad Miru, 2000: 160).

Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam perjanjian baku, adalah pencantuman klausula eksonerasi harus : (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004: 119)

a. Menonjol dan Jelas

Pengecualian terhadap tanggung gugat tak dapat dibenarkan jika penulisannya tidak menonjol dan tidak jelas. Dengan demikian, maka penulisan pengecualian tanggung gugat yang ditulis di belakang surat perjanjian atau yang ditulis dengan cetakan kecil, kemungkinan tidak efektif karena penulisan klausula tersebut tidak menonjol.

Agar penulisan suatu klausula dapat digolongkan menonjol, maka penulisannya dilakukan sedemikian rupa sehingga orang yang berkepentingan akan memperhatikannya, misalnya dicetak dengan huruf dan warna yang kontras, dan tentu saja hal ini dimuat dalam bagian penting dalam kontrak tersebut.

b. Disampaikan Tepat Waktu

Pengecualian tanggung gugat hanya efektif jika disampaikan tepat waktu. Dengan demikian, setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat penutupan perjanjian, sehingga merupakan bagian dari kontrak. Jadi bukan disampaikan setelah perjanjian jual beli terjadi.

c. Pemenuhan Tujuan-Tujuan Penting

Pembatasan tanggung gugat tidak dapat dilakukan jika pembatasan tersebut tidak akan memenuhi tujuan penting dari suatu jaminan, misalnya tanggung gugat terhadap cacat yang tersembunyi tidak dapat dibatasi dalam batas waktu tertentu,

jika cacat tersembunyi tersebut tidak ditemukan dalam periode tersebut.

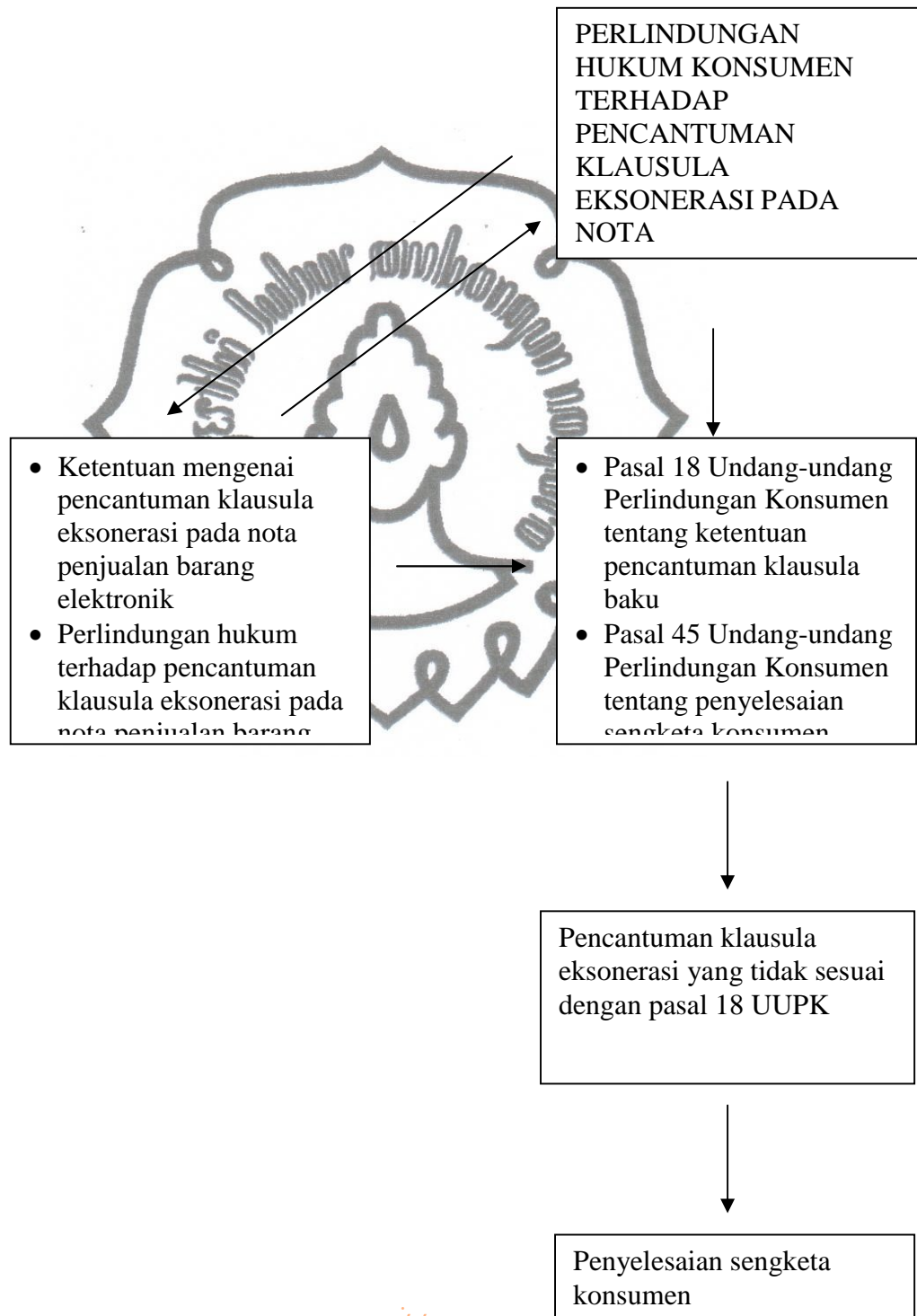
d. Adil

Jika pengadilan menemukan kontrak atau klausula kontrak yang tidak adil, maka pengadilan dapat menolak untuk melaksanakannya tanpa klausula yang tidak adil Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perjanjian baku dapat dibedakan dalam tiga jenis, antara lain:

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak kreditur yang lazimnya mempunyai posisi kuat dibandingkan pihak debitur. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang mempunyai objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agraria misalnya, dapat dilihat formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977, yang berupa antara lain akta jual beli, model 1156727 akta hipotik model 1045055 dan sebagainya.
3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, terdapat perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang dalam kepustakaan Belanda biasa disebut dengan "*contract model*".

2. Kerangka Pemikiran



Penjelasan :

Indonesia memiliki memiliki peraturan yang mana peraturan tersebut melindungi konsumen, yang mana peraturan tersebut adalah Undang-undang no.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Dalam praktek perdagangan di Indonesia dan kota Surakarta pada khususnya, masih banyak sekali kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang kaitannya dengan pencantuman klausul eksonerasi atau klausul baku pada nota penjualan barang elektronik

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen terdapat pasal yang mengatur mengenai ketentuan klausul eksonerasi yaitu pasal 18 Undang-undang no.18 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. yang mana kemudian peneliti berusaha untuk menelaah yang dimaksud dalam pasal tersebut, yaitu klausul eksonerasi mana yang diperbolehkan ataupun tidak diperbolehkan. Selain itu dalam dalam Pasal 45 UUPK juga diatur mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap pelanggaran dari pasal 18 UUPK tersebut.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Klausula Eksonerasi dan Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

.Dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai ketentuan pencantuman klausul baku, dimana pelaku usaha diberi batasan-batasan dalam membuat klausul baku, seperti larangan tentang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen, 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 oleh konsumen secara angsuran, mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen, memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa, menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya, menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran, sebenarnya memberikan contoh bentuk-bentuk pengalihan tanggung jawab ~~itu, seperti~~ pelaku usaha dapat menolak

penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen, atau menolak penyerahan kembali uang yang dibayar dan sebagainya.

Jadi pelaku usaha dalam mencantumkan klausul bakunya yang biasanya dicantumkan dalam suatu dokumen atau perjanjian, dimana maksud dari dokumen atau perjanjian dalam penelitian disini adalah dalam nota, pelaku usaha tidak boleh melanggar Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti disebut diatas.

Tetapi beberapa para sarjana menyatakan bahwa perjanjian baku tersebut bertentangan dengan kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab dan melanggar asas-asas hukum nasional, seperti Mariam Barus Badruzaman. Karena ketidak seimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana dikawatirkan pelaku usaha memanfaatkan kedudukannya sebagai pembuat perjanjian klausul baku. Dengan demikian, jika asas kebebasan berkontrak ingin ditegakan dan kepentingan dunia perdagangan pula tidak dirugikan, satu-satunya cara yaitu dengan membatasi pihak pelaku usaha dalam membuat klausula baku melalui Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak dijelaskan arti dari klausul eksonerasi dan hanya disebutkan arti dari klausul baku pada Pasal 1 Ayat 10 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun Rijken mengatakan klausul eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum (Mariam Darus Badrusalam, 1994; 47)

Dari pengertian klausul eksonerasi tersebut, berarti klausul yang dibuat oleh pelaku usaha, dimana klausul tersebut berisi tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau penghindaran diri untuk memenuhi

kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Jika dikaitkan dengan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausul eksonerasi adalah klausul yang mengarah pada pelanggaran Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan, bahwa pencantuman klausul eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik bertentangan dengan Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Salah satunya adalah pasal 1337, yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang, kesusiliaan atau ketertiban umum, dan pasal ini tentunya semakin mempertegas bahwa klausul eksonerasi pada nota itu melanggar hukum, karena klausul eksonerasi tentu saja sangat merugikan pihak konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa nota transaksi jual beli barang elektronik di beberapa toko elektronik di kota Surakarta. Adapun yang termasuk dalam toko elektronik disini seperti toko Hand Phone (counter HP), toko computer, dan toko peralatan elektronik yang berada di kota Surakarta.

Dari nota transaksi penjualan barang elektronik yang didapatkan dari beberapa toko elektronik di kota Surakarta, penulis menemukan berbagai macam klausula baku/klausula eksonerasi yang hampir sama, namun ada beberapa nota tersebut yang berklausul beda. Contohnya seperti “garansi tidak berlaku untuk software/program”, “garansi batal bila segel rusak, faktur/kartu garansi hilang”, “kerusakan karena terbakar, lembab, serangga dan kondisi barang tidak utuh/lengkap pada saat komplain”, “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembali”, “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembali kecuali ada *commit to user* perjanjian/persetujuan lebih dahulu”, nota ini

berlaku sebagai bukti garansi, klaim garansi tidak dilayani bila tidak disertai nota diatas, barang yang sudah di service/dipesan lebih 1 bulan tidak diambil bila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami, barang yang berupa asesoris/habis pakai tidak bergaransi missal: kabel, tinta, fan dan lain-lain, jika selama masa garansi barang/hardware tidak diproduksi lagi hanya dapat ditukar tambah dengan dengan barang yang sejenis sesuai dengan harga yang berlaku/disepakati, garansi berupa monitor, notebook dan printer diklaim ke service centre terdekat. Serta ada beberapa toko elektronik yang tidak mencantumkan klausula eksonerasi pada nota pembeliannya.

Seperti dijelaskan dalam Pasal 18 Undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai batasan-batasan klausula baku yaitu mana klausul yang boleh dan tidak. Meskipun dalam pasal tersebut tidak dijelaskan secara detail. Dalam nota penjualan barang elektronik yang penulis temukan, masih banyak ditemukan klausula baku yang jelas-jelas melanggar Pasal 18 UUPK, contohnya pada nota pembelian yang mencantumkan klausul baku seperti: “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan”. Meskipun makna dari klausul tersebut masih luas, namun dikawatirkan mengarah pada pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha dengan kata lain klausul seperti ini mengarah pada klausul eksonerasi.

Penulis juga menemukan klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik yang mirip seperti klausula diatas, namun ada sedikit perbedaan yaitu: “barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/kembali kecuali ada perjanjian/persetujuan lebih dahulu”. Klausula tersebut mungkin terkesan tidak melanggar Pasal 18 UUPK, namun disini terdapat beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam masyarakat, khususnya konsumen. Contoh seorang pembeli yang membeli sebuah Radio pada toko elektronik, ketika transaksi pembelian sang konsumen menanyakan mengenai mutu dan garansi dari radio yang dibeli, dan sang penjual/pelaku usaha menjanjikan memberi garansi dari toko satu minggu dan garansi pabrik enam bulan, dan

ternyata baru memakai empat hari radio tersebut rusak. Dari contoh kasus diatas dapat timbul beberapa masalah yang mungkin terjadi, seperti: jika pembeli meminta ganti rugi atas kerusakan barang yang dibeli, dan pembeli menuntut pengembalian barang/penukaran barang yang senilai sesuai yang dijanjikan penjual/pelaku usaha, namun pelaku usaha tidak mau mengakui atas janji yang diberikan penjual/pelaku usaha kepada konsumen dan tidak mau menukar/menggantikan barang yang senilai, maka timbul permasalahan yang tentu saja sangat merugikan konsumen. Dari kasus diatas yang sebenarnya sering terjadi dalam masyarakat, maka klausula eksonerasi tersebut sebenarnya bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.

Dalam nota penjualan barang elektronik pada toko computer dan counter HP sering sekali ditemui klausula eksonerasi “Garansi tidak berlaku untuk software/program”. Dalam klausula tersebut mengandung arti pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen dan pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali atas barang yang dibeli konsumen. Hal ini tentu saja sangat merugikan pihak konsumen dan melanggar Pasal 18 ayat 1 huruf (a, dan b) Undang-undang no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulis pernah dirugikan karena klausul seperti ini, ketika penulis membeli computer dan memakai computer tersebut selama dua hari ternyata softwrenya rusak lalu penulis mengembalikan pada penjual, tetapi pihak penjual tidak mau bertanggung jawab dengan alasan tidak memberi garansi untuk software. Dari sini penulis dapat merasakan kerugian yang dialami oleh konsumen karena adanya klausul seperti ini.

Dalam nota pada toko komputer yaitu toko ”Asyifacom” ditemukan klausul ” barang yang berupa asesoris/habis pakai tidak bergaransi missal: kabel, tinta, fan dan lain-lain”. Dengan kata lain pelaku usaha atau penjual disini tidak mau bertanggung jawab bila terdapat cacat atau kerusakan pada barang yang disebut pada klausul tersebut. Seharusnya apabila terdapat cacat atau kerusakan atas barang diperdagangkannya menjadi tanggung awab dari penjual, sebagaimana dijelaskan dalam pasal 19 Undang-undang

perlindungan konsumen, dimana disebut mengenai tanggung jawab penjual. Tentu saja klausul seperti mengarah pada klausul eksonerasi

Selain membahas mengenai isi dari klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik, penulis juga akan membahas mengenai letak dari klausula eksonerasi yang dilarang seperti disebutkan dalam Pasal 18 ayat 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. Berdasarkan pasal ini, penulis juga menemukan nota penjualan barang elektronik yang meletakkan klausula eksonerasinya sulit terlihat dan tulisannya sulit terbaca bahkan pelaku usaha tidak mencantumkan klausula eksonerasinya pada nota tersebut. Hal seperti ini tentu saja melanggar Pasal 18 UUPK.

Dalam kenyataan perdagangan barang elektronik di kota Surakarta, masih banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi yang bertentangan dengan pasal 18 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun banyak pelaku usaha yang menyadari tentang adanya peraturan tentang klausula baku ini.

2. Upaya Hukum Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Nota Di Beberapa Toko Elektronik

Pada Pasal 18 Ayat 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan “setiap klausul baku yang telah ditetapkan oleh pelaku pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”. Pasal 18 ayat (3) UU Perlindungan Konsumen mengatur mengenai sifat dari batal demi hukumnya perjanjian standar antara produsen dan konsumen apabila dalam perjanjian standar tersebut tercantum mengenai

klausula eksonerasi pada ayat (1) butir a s.d h. Sifat dari batalnya hukum perjanjian standar ini tidak berlangsung secara otomatis. Pasal 1266 jo 1267 KUHPdata mengutarakan bahwa pembatalan suatu perjanjian melalui pengadilan dan memiliki kekuatan hukum dalam putusan hakim.

Batal demi hukumnya suatu perjanjian merupakan pelanggaran terhadap pasal 1320 KUHPdata dalam hal syarat objektif dari suatu perjanjian. Akibat dari batal demi hukum suatu perjanjian adalah pembatalan perjanjian secara deklaratif yang berarti pembatalan seluruh isi pasal perjanjian. Jadi ketika perjanjian standar memuat klausula eksonerasi, dan diajukan gugatan ke pengadilan, hakim memutuskan untuk membatalkan demi hukum perjanjian, maka perjanjian menjadi batal seluruhnya (bukan hanya klausula). (www.hukumonline.com, 8 Febuari 2010, 18:50 WIB)

Seperti pada contoh kasus sengketa konsumen karena mencantumkan klausul eksonerasi: Penulis menemukan sebuah kasus sengketa konsumen yang terjadi karena konsumen merasa dirugikan dengan adanya klausul eksonerasi, yaitu seorang calon penumpang pesawat “Lion Air” bernama David M.L Tobing. David mengajukan gugatan terhadap Lion Air pada September 2007 lalu. Gugatan berawal ketika 16 Agustus 2007 silam, David hendak menggunakan jasa Lion Air untuk perjalanannya ke Surabaya. Namun setelah menunggu lebih dari 90 menit dan tak ada kejelasan waktu keberangkatan, maka David memutuskan untuk membeli tiket pesawat lain. Lucunya, tidak ada penjelasan resmi atas *delay* atau keterlambatan yang dilakukan Lion Air, kata David saat mengajukan gugatan.

Merasa dirugikan, David terpaksa melayangkan gugatan kepada Lion Air. Dalam gugatannya, David menuntut agar Lion Air dinyatakan melakukan perbuatan melawan hukum (PMH) karena tidak memberikan informasi atas *delay* keberangkatan. David juga menuntut agar Lion Air membayar ganti rugi sebesar Rp718.500. Angka itu adalah biaya tiket pesawat Garuda sebesar Rp688.500 ditambah *airport tax* sebesar Rp30 ribu, jelasnya.

Selain itu, David juga menuntut agar klausula baku yang di dalam tiket Lion Air bertuliskan “*Pengangkut tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk segala keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi*” batal demi hukum.

Upaya David dalam memperjuangkan haknya sebagai konsumen akhirnya membuahkan hasil. Dalam sidang yang digelar pada Senin 28 Januari 2008 majelis hakim yang diketuai Moerdiyono mengabulkan seluruh gugatan David.

Pada bagian lain pertimbangan hukum, hakim menyatakan pencantuman klausula baku di dalam tiket Lion Air adalah batal demi hukum. Pencantuman klausula baku di dalam tiket pesawat tergugat adalah batal demi hukum, karena itu tidak dibenarkan oleh UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausula baku hanya bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, urai Moerdiyono. (www.hukumonline.com, 8 Februari 2010, 18:30 WIB)

Dari contoh kasus diatas dapat dilihat, bahwa konsumen yang bernama David M.L Tobing menyelesaikan sengketa konsumen langsung di Pengadilan Negeri sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa”. Bahwa konsumen diberi dua pilihan untuk menyelesaikan sengketanya, dan David M.L Tobing memilih menyelesaikan sengketang di Pengadilan Negeri. Berdasarkan kasus diatas, pihak “Lion Air” (Pelaku Usaha) dapat melakukan upaya banding ke Mahkamah Agung jika tidak puas atas putusan tersebut.

Dari kasus sengketa diatas, putusan hakim mengabulkan seluruh gugatan David. Dengan kata lain, pihak “Lion Air” disini telah terbukti melanggar Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Jika kita melihat pada Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana berbunyi: “pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (2), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, pasal 2 dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)”, berarti pihak Lion Air dapat dijatuhi pidana denda sebagaimana diatur dalam pasal 62 UUPK tersebut.

Apabila konsumen merasakan hal yang serupa dengan kasus diatas, namun dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena pencantuman klausul eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik, konsumen diberi dua pilihan untuk melakukan upaya hukum, sebagaimana disebutkan pada Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu penyelesaian diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

Namun pada kasus konsumen yang dirugikan karena dicantumkannya klausul eksonerasi, konsumen lebih baik menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, sebagai mana disebut pada Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “penyelesaian sengketa diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, UUPK memberi jalan alternative dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Dalam pasal 45 ayat (4) UUPK disebutkan, jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan diluar

pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti, penyelesaian di pengadilanpun tetap dibuka setelah para pihak gagal dalam menyelesaikan sengketa mereka diluar pengadilan.

Ada ketidak jelasan dari kata “dinyatakan tidak berhasil” dalam ayat diatas. Secara redaksional, juga tidak jelas apakah yang dimaksud dengan istilah “penyelesaian diluar pengadilan” ini adalah upaya perdamaian diantara mereka, atau juga termasuk penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Jika yang dimaksud dengan “penyelesaian diluar pengadilan” ini termasuk juga penyelesaian melalui BPSK, tentu saja tidak mungkin ada kesan bahwa salah satu pihak atau para pihak dapat menghentikan perkaranya di tengah jalan, sebelum BPSK menjatuhkan putusan. Dengan demikian, pada kata “dinyatakan tidak berhasil” pun tidak mungkin dapat dilakukan begitu saja oleh salah satu pihak atau para pihak. Sekali mereka memutuskan untuk memilih penyelesaian melalui BPSK, maka seharusnya mereka terikat untuk menempuh pemeriksaan sampai saat penjatuhannya. Jika mereka tidak dapat menerima putusan itu, barulah mereka diberi hak melanjutkan penyelesaiannya di pengadilan negeri. Tampaknya interpretasi seperti diatas adalah yang diinginkan oleh pembentuk undang-undang tersebut, sebagaimana tampak dalam ketentuan pasal 56 UUPK.

Hanya saja pasal 54 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa putusan majelis dari BPSK itu bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak ada upaya banding dan kasasi. Yang ada adalah “keberatan” yang dapat disampaikan kepada pengadilan negeri dalam waktu 14 hari kerja setelah pihak berkepentingan menerima pemberitahuan putusan tersebut. Jika pihak yang dikalahkan tidak menjalankan putusan BPSK, maka putusan itu akan diserahkan BPSK kepada penyidik untuk dijadikan bukti permulaan yang cukup dalam melakukan penyidikan. UUPK sama sekali tidak memberi

kemungkinan lain bagi BPSK, kecuali menyerahkan putusan itu kepada penyidik, tetapi dalam UUPK tidak menggunakan kata “dapat” sehingga berarti menutup alternative untuk tidak menyerahkan kasus itu kepada penyidik.

Kembali timbul kerancuan dalam kata “final” dan “mengikat”. Pertama dengan dibukanya kesempatan mengajukan “keberatan” dapatlah disimpulkan bahwa putusan BPSK itu masih belum final. Sementara kata “mengikat” ditafsirkan “harus dilakukan” oleh pihak yang diwajibkan. Jika tidak dijalankan, maka putusannya akan menjadi barang bukti penyidikan. Muncul pertanyaan lebih lanjut, apakah dengan demikian perkara yang barang kali semula bersifat murni perdata itu serta merta dapat diubah menjadi kasus pidana?

Kata “final” dalam pasal 54 ayat (3) UUPK diatas juga dipertanyakan karena kontradiksi dengan pasal 58 UUPK. Pertama, dikatakan jika ada keberatan atas putusan BPSK, maka pengadilan negeri yang dilimpahkan perkara ini wajib menjatuhkan putusan paling lambat 21 hari sejak diterimanya keberatan. Tentu saja, batasan waktu ini akan memberi beban yang tidak kecil bagi pengadilan negeri kita, mengingat sengketa konsumen itu sendiri mungkin sekali sangat kompleks dan perlu pengkajian lebih teliti oleh hakim.

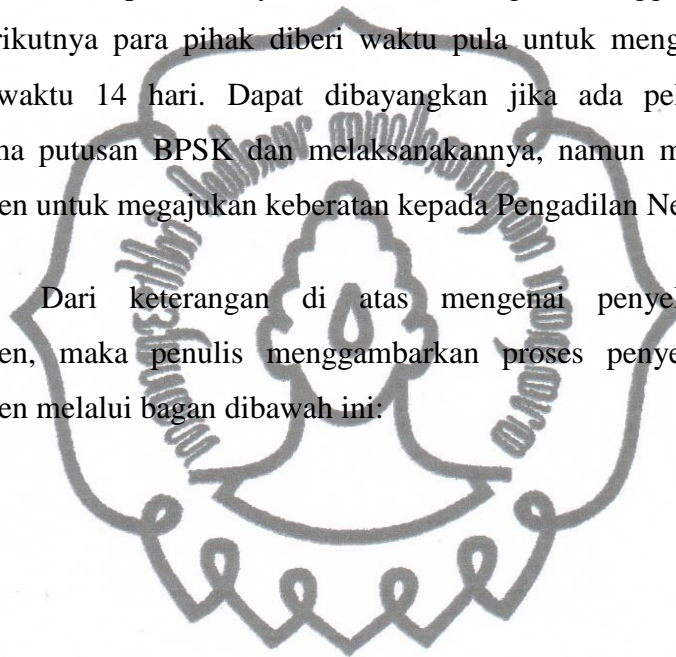
Kedua, jika putusan pengadilan negeri itu tidak diterima oleh salah satu pihak atau para pihak, maka masih dibuka kesempatan mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam waktu 14 hari. Untuk itu Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu 30 hari sejak menerima permohonan kasasi.

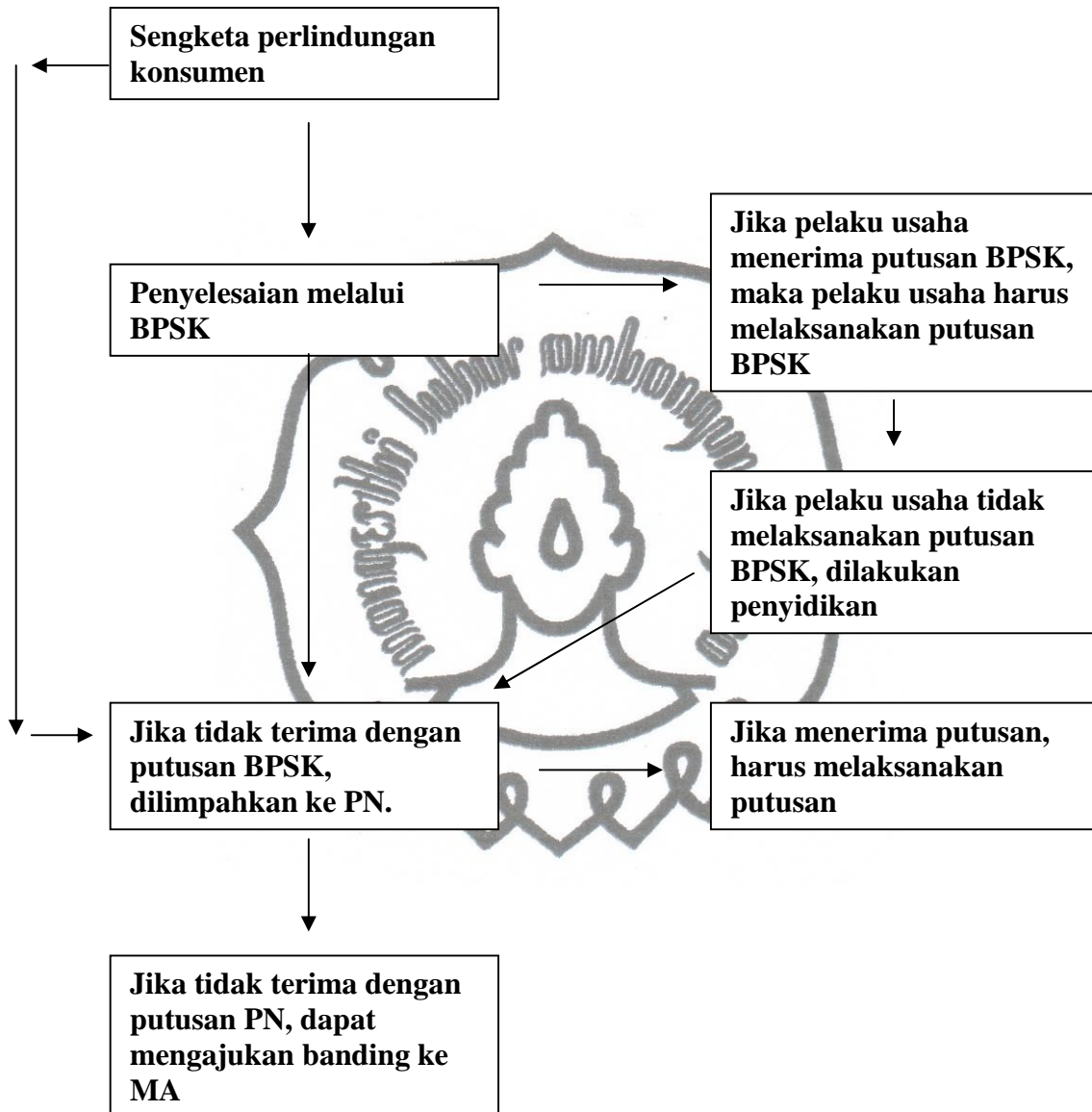
Batasan-batasan waktu yang diungkapkan diatas terkesan sangat optimis, sekalipun boleh jadi tidak realistis karena beban yang dilimpahkan kepada badan-badan peradilan kita memang sangat berat. Penumpukan

perkara masalah di Mahkamah Agung sangat luar biasa, sehingga rasanya sulit jika para hakim agung disana masih dibebani batas waktu yang demikian pendek.

Jika pelaku usaha dapat menerima putusan BPSK, maka ia diberi waktu tujuh hari sejak menerima putusan itu untuk melakukan eksekusi. Ketentuan dalam pasal 56 ayat (1) UUPK ini agak “mengganggu” karena pada saat berikutnya para pihak diberi waktu pula untuk mengajukan keberatan dalam waktu 14 hari. Dapat dibayangkan jika ada pelaku usaha yang menerima putusan BPSK dan melaksanakannya, namun masih dibuka bagi konsumen untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri.

Dari keterangan di atas mengenai penyelesaian sengketa konsumen, maka penulis menggambarkan proses penyelesaian sengketa konsumen melalui bagan dibawah ini:



BAGAN PENYELESAIAN SENGKETA

Dari bagan diatas, dapat dilihat upaya hukum yang dilakukan konsumen karena dicantumkannya klausul eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik yang menyebabkan kerugian pada konsumen itu sendiri. Adapun upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yaitu:

1. Konsumen dapat menyelesaikan sengketa konsumen melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan, sesuai Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jika tidak menerima putusan BPSK, dapat dilimpahkan ke Pengadilan Negeri tetapi jika menerima putusan BPSK harus menjalankannya, tetapi jika dalam waktu 14 hari tidak melaksanakan putusan BPSK dilakukan penyidikan.
3. Dapat langsung diselesaikan melalui pengadilan negeri atau pelimpahan ke pengadilan negeri dari BPSK
4. Upaya banding ke Mahkamah Agung jika tidak menerima putusan dari putusan Pengadilan negeri.

Dalam proses transaksi jual beli barang elektronik tersebut, para pedagang/pelaku usaha barang elektronik biasanya telah membuat perjanjian yang dibuat secara sepihak dan perjanjian itu dikenal dengan nama “perjanjian baku”. Dengan kata lain pihak penjual berperan sebagai pembuat undang-undang dan berada dalam kedudukan yang kuat sedangkan pihak pembeli/konsumen dalam kedudukan yang lemah. Berarti jika konsumen telah membayar atau membeli barang elektronik pada penjual, konsumen telah menyetujui perjanjian baku tersebut serta menyetujui klausula baku yang tercantum didalamnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan cara angket dan wawancara dengan 30 orang konsumen/pembeli barang elektronik di kota Surakarta diperoleh hasil sebagai berikut:

commit to user

Berdasarkan jawaban responden tentang adanya klausula eksonerasi dalam nota penjualan barang elektronik diperoleh data sebanyak (21 responden) 70% responden menyatakan tidak tahu, (6 responden) 20% responden menyatakan tahu adanya klausula eksonerasi, dan (3 responden) 10% responden menyatakan tidak peduli

No	Kategori	Frekuensi	Prosentasi
1	Tidak tahu tentang adanya klausula eksonerasi	21	70%
2	Tahu tentang adanya klausula eksonerasi	6	20%
3	Tidak peduli	3	10%
	JUMLAH	30	100%

Selanjutnya untuk menyelesaikan masalah perselisihan antara penjual dan pembeli dalam masalah penukaran barang atau pengembalian uang terdapat (25 responden) 80,33% responden yang menyatakan bahwa barang hendaknya ditukar dengan barang sejenis, kemudian terdapat (3 responden) 10% responden yang menginginkan uangnya dikembalikan dan (2 responden) 0,67% responden yang menginginkan penyelesaian dengan cara musyawarah.

No	Kategori	Frekuensi	Prosetasi
1	Barang ditukar dengan barang sejenis	80,33%	25
2	Uang dikembalikan	10%	3
3	Dibicarakan secara musyawarah	0,67%	2
	JUMLAH	100%	30

Mengenai upaya yang akan dilakukan oleh pihak pembeli apabila penjual tetap tidak mau menukar barang atau mengembalikan uangnya terdapat (6 responden) 20% responden yang akan tetap berusaha membicarakan hal tersebut dengan penjual untuk dicari jalan keluar yang terbaik, kemudian terdapat (21 responden) 70% responden yang pasrah dan menerima keputusan penjual untuk tidak mau menukar barang atau mengembalikan uangnya, dan hanya ada (responden) 10% responden yang menyatakan akan mengadukan hal tersebut kepada lembaga perlindungan konsumen atau lembaga lain yang mereka pandang dapat membantu menyelesaikan persoalan tersebut.

No	Kategori	Frekuensi	Prosetasi
1	Membicarakan dengan cara musyawarah	20%	6
2	Pasrah dan menerima keputusan penjual	70%	21
3	Mengadukan ke lembaga perlindungan konsumen	10%	3
	JUMLAH	100%	30

Berdasarkan uraian hasil penelitian penulis terhadap 30 orang konsumen, ternyata konsumen masih berharap apabila barang elektronik yang dibeli ternyata rusak/cacat, maka barang tersebut hendaknya ditukar dengan barang yang sejenis. Akan tetapi bila penjual tidak mau menukar dengan barang yang sejenis atau mengembalikan uangnya, maka upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen/pembeli adalah dengan melakukan musyawarah dengan pihak penjual untuk dicari solusi yang terbaik bagi kedua belah pihak atau mengadukan hal tersebut kepada lembaga perlindungan konsumen atau lembaga lain yang dipandang dapat membantu menyelesaikan persoalan tersebut

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, baik penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan, serta analisis yang telah penulis lakukan, berikut disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pencantuman klausul eksonerasi pada nota penualan di beberapa toko elektronik di kota Surakarta bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan hukum konsumen. Dari penelitian yang dilakukan, penulis masih menemukan klausul eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik di kota Surakarta.
2. Mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelanggaran mengenai ketentuan pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan tersebut penulis bertolak dari Pasal 45-59 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan hukum konsumen. Konsumen dapat melaporkannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk dilakukan penyelesaian sengketa konsumen yang sifatnya diluar peradilan, jika tidak ditemukan kesepakatan maka dapat dilimpahkan ke Pengadilan negeri, jika salah satu pihak tidak puas terhadap putusannya maka dapat dilakukan banding ke Mahkamah Agung.

B. SARAN

1. Hendaknya Lembaga Perlindungan Konsumen bersama dengan Pemerintah melakukan pengawasan secara rutin terhadap toko-toko yang

commit to user

mencantumkan klausula eksonerasi dan pelaku usaha hendaknya berhati-hati dalam menentukan klausul yang akan dicantumkan dalam notanya.

2. Hendaknya pelaku usaha mau menyelesaikan suatu sengketa konsumen secara musyawarah terlebih dahulu ketika terdapat masalah dengan konsumen.

