

**IMPLEMENTASI KETENTUAN PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR
8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT
PENGUNAAN KLAUSULA *EKSONERASI* PADA BUKTI TRANSAKSI
BARANG DI KOTA SINGARAJA**

Oleh

Ni Luh Eniasih, NIM 2014101047

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis dan mengkaji implementasi ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Penggunaan Klausula *Eksonerasi* pada pelaku usaha barang di Kota Singaraja. Dalam praktiknya, pelaku usaha menolak tuntutan konsumen yang mengalami kerugian akibat produk yang dijualnya. Penolakan pelaku usaha dituangkan dalam bentuk klausula *eksonerasi* pada bukti transaksinya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dalam bentuk *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisisioner, dan studi dokumen. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara kualitatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa implementasi ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak efektif diterapkan oleh pelaku usaha barang di Kota Singaraja di Singaraja akibat lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh struktur hukum serta lemahnya budaya hukum masyarakat yaitu pelaku usaha dan konsumen terkait pemahaman mengenai ketentuan penggunaan klausula baku. Adapun faktor yang menyebabkan pelaku usaha mencantumkan klausula *eksonerasi* dalam bukti transaksinya, yaitu kekhawatiran pelaku usaha terhadap perilaku konsumen yang beritikad tidak baik, kebijakan pelaku usaha, kurangnya kesadaran hukum pelaku usaha terhadap penggunaan klausula *eksonerasi*, dan tidak adanya sosialisasi mengenai penggunaan klausula baku.

Kata Kunci : Jual-Beli, Klausula Baku, Klausula *Eksonerasi*.

**IMPLEMENTATION OF THE PROVISIONS OF ARTICLE 18 OF LAW
NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION
REGARDING THE USE OF EXONERATION CLAUSES ON PROOF OF
GOODS TRANSACTIONS IN THE CITY OF SINGARAJA**

By

Ni Luh Eniasih, NIM 2014101047

Law Study Program

ABSTRACT

This study aims to analyze and review the implementation of the provisions of Article 18 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection against the Use of Exoneration Clauses in goods businesses in Singaraja City. In practice, business actors reject the demands of consumers who experience losses due to the products they sell. The refusal of business actors is stated in the form of an exoneration clause on the proof of transaction. The type of research used in this study is empirical juridical research that is descriptive. The determination of the sample used is non-probability sampling in the form of snowball sampling. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, questionnaires, and document studies. Based on the research conducted, it can be seen that the implementation of the provisions of Article 18 Paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has not been effectively implemented by goods business actors in Singaraja City in Singaraja due to weak supervision carried out by legal structures and weak legal culture of the community, namely business actors and consumers related to understanding of the provisions for the use of standard clauses. The factors that cause business actors to include exoneration clauses in their transaction proofs are business actors' concerns about consumer behavior in bad faith, business policies, lack of legal awareness of business actors on the use of exoneration clauses, and the absence of socialization regarding the use of standard clauses.

Keywords: Buying and selling, standard clause, exoneration clause.