

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini hukum perlindungan konsumen mendapatkan upaya yang signifikan di Indonesia. Hal ini dikarenakan hukum perlindungan konsumen berkaitan dengan aturan-aturan yang mampu menyejahterakan masyarakat. Perlindungan konsumen semakin dianggap penting baik secara material maupun formal karena semakin melesatnya kemajuan wawasan dan zaman yang dalam hal ini adalah faktor penentu melajunya kemajuan wawasan dan teori dalam menangani perkembangan barang dan/jasa saat ini. Konsumen yang jumlahnya tidak terhingga mengakibatkan produsen melaksanakan aktivitas perdagangan dan penyaluran produk yang prosedur dan mekanisme dengan proses yang lebih baik lagi. Dengan demikian, semua hal diupayakan dalam meminimalisir keadaan yang menjurus pada tindakan negatif.

“Produsen dan konsumen mempunyai hubungan dalam kaitan yang saling berkaitan dan saling mengupayakan dalam keadaan apapun”(Kristiyanti, 2022:9). Tanpa dukungan konsumen, pelaku usaha tidak akan dapat menjalankan usahanya. Begitu pula sebaliknya dalam memenuhi kebutuhannya, konsumen yang terus berkaitan dengan output dari pembuatan barang. Hubungan yang selalu berkaitan itu terjadi sejak adanya proses produksi, distribusi, hingga konsumsi. “Konsumen melakukan kegiatan konsumsi untuk mengambil manfaat, kepuasan, dan kegunaan barang dan jasa” (Westriningsih, 2018). Untuk mencapai aktivitas

ekonomi yang sehat, tentu harus ada keseimbangan antara hak dan kewajiban untuk orang yang menggunakan produk dan orang yang menghasilkan produk.

Dengan tidak memberikan upaya hukum yang maksimal akan selalu membuat kedudukan orang yang menggunakan jasa sebagai orang yang dirugikan. Hal ini dikarenakan hal-hal yang dikhawatirkan tersebut disebabkan karena munculnya keterakitan yang saling membutuhkan dalam hal kesepakatan antara orang yang menghasilkan produk dengan yang menggunakan produk, juga yang menjadi risiko dalam hal pelanggaran terhadap aturan dari orang yang menghasilkan barang. “Adanya kerugian oleh orang yang menggunakan barang membuat pelaku harus mempertanggungjawabkan perbuatannya”(Dewi & Sukranatha, 2019:9). Pada umumnya, kewajiban orang yang menghasilkan barang diatur dalam acuan Undang -Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) pada Pasal 19 Ayat (1) menyebutkan pada dasarnya mengamanatkan orang yang menghasilkan produk mempunyai kewajiban dalam hal pemberian kewajiban keluhan karena tidak terpenuhinya kesepakatan karena produk yang digunakan atau diperjualbelikan. Sehingga di sinilah peranan aturan yang mengupayakan melindungi orang yang menghasilkan produk untuk memberikan pertanggungjawaban yang pasti sehingga mendapatkan rasa aman serta adil serta memperoleh perlindungan berupa ganti kewajiban dalam transaksi produk yang ingin dilakukan(Maharani & Darya Dzikra, 2021:662).

Semakin meningkatkan kebutuhan konsumen tentu mengharuskan konsumen untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. “Memenuhi suatu kebutuhan guna mempertahankan kehidupan sering disebut berbelanja”(Andika dkk., 2021).

Menurut (S. N. Ardhya dkk., 2022), “kesepakatan adalah perbuatan yang mampu menunjang perikatan dua pihak. Tidak bisa dipungkiri kegiatan jual beli merupakan hal yang lumrah terjadi di sekitar kita. Produsen dan konsumen tentu dalam hal ini memiliki hal yang selalu mengupayakan. Dalam suatu kegiatan jual beli tentu akan ada perjanjian yang terjadi. Mengacu Pasal 1313 KUH Perdata, kesepakatan merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh banyak orang dengan tujuan saling berkaitan satu sama lain. Mengacu pada asas *Pacta Sunt Servanda* yang berdasar dan mengacu Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata yang menegaskan bahwa pada dasarnya perjanjian akan menjadi suatu kesepakatan bagi mereka yang berkaitan (Nurfitriah, 2023:80). Selain itu, menurut (Dantes dkk., 2023), perjanjian tidak dapat dibatalkan kecuali terdapat persetujuan dari pihak yang membuatnya atau menurut undang-undang bisa dibatalkan. Dalam hal ini tentu berkaitan dengan ketentuan berlakunya kesepakatan yang diatur pada Pasal 1320 KUH Perdata yang mengemukakan dalam hal ini ketentuan berlakunya suatu kesepakatan, yakni 1) persetujuan mereka yang berkaitan, 2) cukupnya umur subjek hukum, 3) objek khusus yang dijanjikan, serta 4) alasan yang tidak haram (Ade Pratiwi Susanty dkk., 2022). Ketentuan kesatu dan kedua merupakan ketentuan yang merupakan ketentuan subjektif dengan alasan berkaitan dengan orang-orang yang berkaitan dengan kesepakatan. Mengacu pada hal tersebut, jika dikemudian hari ternyata terdapat kesepakatan yang tidak memenuhi syarat tersebut, maka kesepakatan tersebut dapat dibatalkan di pengadilan. Kemudian ketentuan ketiga dan keempat yang merupakan ketentuan objektif dengan alasan berkaitan dengan tujuan kesepakatan, dalam hal ini apabila terdapat kesepakatan

yang bertentangan dengan ketentuan ini akan berakibat kesepakatan tersebut tidak berlaku secara otomatis.

Mengacu pada (Roesli dkk., 2019:1) definisi perjanjian baku terlalu luas. Kesepakatan menjamin untuk meluaskan makna kesepakatan dengan melakukan kesepakatan tentang apapun. Pengecualian hanya agar kesepakatan tidak dilakukan dengan bertentangan pada norma-norma yang ada. Pada dasarnya kesepakatan di Indonesia menggunakan norma yang membebaskan semua orang untuk membuat kesepakatan tentang apapun. Sehingga dalam praktiknya perjanjian sering kali yang digunakan adalah wujud kesepakatan yang telah ditetapkan sepihak yang dalam hal ini bertentangan dengan norma yang seharusnya.

“Perjanjian baku adalah salah satu wujud kesepakatan yang tertulis dan dibuat oleh satu pihak saja” (Qurratu & Yusuf, 2022). Kesepakatan yang telah ditentukan sepihak adalah acuan dalam yang dijadikan dasar ataupun pondasi dalam kegiatan jual beli dalam kegiatan jual beli. Di satu sisi, wujud kesepakatan ini mempunyai banyak keunggulan apabila mengacu dalam jumlah jam, hal yang harus dikeluarkan, dan uang yang dikeluarkan. Namun, wujud kesepakatan ini akan memberikan posisi yang lebih lemah pada pihak yang tidak serta merta membuat kesepakatan. Pada dasarnya perjanjian baku tidak harus diwujudkan dalam wujud dokumen. Misalnya, dapat diwujudkan dalam bentuk tulisan yang diletakkan di tempat yang bisa dibaca pembeli. Oleh karena itu, kesepakatan yang telah ditentukan sepihak adalah kesepakatan yang sudah terlebih dahulu ditentukan saja, yakni produsen/penjual biasanya berisi aturan berlaku untuk banyak orang sehingga konsumen hanya mempunyai pilihan antara setuju atau

menolak. Menurut Sudaryatmo (Rohaya, 2018:25), karakteristik klausula baku pada dasarnya adalah ditetapkan oleh satu pihak saja, pembeli tidak diikutsertakan dalam membuatnya, wujudnya tertulis, dan pembeli harus membeli karena kebutuhan dengan keterpaksaan.

Dalam pelaksanaannya, perjanjian baku tidak selalu memberikan keuntungan. Hal yang paling dikhawatirkan dalam perjanjian baku adalah pencantuman klausula yang dilarang pada kesepakatan. Klausula *eksonerasi* merupakan ketentuan yang mengacu pada keadaan yang bertentangan dan menghilangkan kewajiban yang seharusnya diberikan. Hal ini tentu akan merugikan konsumen dalam pelaksanaannya. Mengacu pada aturan yang mengupayakan terlindunginya orang yang menggunakan produk, makna eksonerasi sebenarnya tidak tercantum pada ketentuan pengupayaan konsumen tersebut, yang tercantum adalah “klausula baku”. Pasal 1 angka (10) mendefinisikan ketentuan kesepakatan yang ditentukan oleh satu pihak saja oleh orang yang menghasilkan produk. Mengacu pada ketentuan Pasal 18 Ayat (1), (2), (3), dan (4) UUPK. Pasal 18 Ayat (1) materi klausula baku yang bertentangan, Pasal 18 Ayat (2) memuat ketidakbolehan pada wujud, Pasal 18 Ayat (3) memuat berakhirnya klausula yang ditetapkan secara sepihak, dan Pasal 18 Ayat (4) memuat hal yang harus dilakukan oleh orang yang menghasilkan produk dalam mengupayakan hal-hal yang berkaitan tentang aturan yang bertentangan dengan aturan yang melindungi konsumen (Ardhya, 2019:93).

Mengacu pada BPS Provinsi Bali, pada bulan April 2022 Kota Singaraja terkena lonjakan produk dengan nilai 0,89 persen dengan IHK sejumlah 110,87. Salah satu hal yang menyebabkan suatu daerah mengalami inflasi adalah

meningkatnya hal-hal yang diinginkan pada produk akibat semakin meningkatnya keperluan masyarakat. Dalam rangka mencukupi keperluan rumah tangga, konsumen Kota Singaraja tentu harus membeli kebutuhan ke orang yang menghasilkan produk. Ternyata dalam kegiatan tersebut yang dilakukan terdapat keluhan dan ketidakpuasan dari konsumen terkait kurangnya pertanggungjawaban pelaku usaha. Berdasarkan observasi pada 25 Agustus 2023 sampai dengan 6 September 2023 ditemukan beberapa kasus mengenai penggunaan klausula *eksonerasi* di Kota Singaraja. Mengacu pada keterangan salah satu konsumen yang membeli baju di salah satu toko baju di Singaraja. Meskipun baju yang hendak dibeli oleh konsumen tersebut tidak dapat dicoba sebelum dibeli, konsumen tetap memutuskan untuk membeli baju tersebut karena didasarkan pada kebutuhan. Sesampainya di rumah, konsumen langsung mencoba baju yang telah di beli. Konsumen merasa dirugikan karena baju yang di belinya terlalu kecil untuk dipakai oleh dirinya. Kemudian konsumen mendatangi pelaku usaha dan menyampaikan keluhannya dengan harapan ada ganti rugi atau minimal baju yang telah ia beli bisa tukar. Namun, harapan konsumen sia-sia, pelaku usaha dengan tegas menolak permintaan konsumen dengan pembelaan berupa klausula *eksonerasi* dalam bukti transaksi yang menyatakan bahwa produk yang telah dibayar tidak memiliki hak untuk diserahkan kembali ke orang yang menghasilkan produk. Dengan adanya klarifikasi dari pelaku usaha, konsumen terpaksa menerima kebijakan dari toko baju tersebut cukup merasa dirugikan. Kejadian yang hampir sama juga dialami oleh seorang remaja yang ingin membelikan adiknya kue yang sedang berulang tahun pada satu bagian orang yang menjual kue di Singaraja. Ketika sesampainya di rumah, konsumen berniat

untuk menata kuenya karena takut kuenya rusak saat perjalanan. Awalnya hanya ingin menata ulang kuenya, tetapi hal tidak terduga ditemukannya. Konsumen menemukan kulit telur di beberapa bagian kuenya. Sekecil apa pun kulit telur, tentu akan membahayakan apabila tertelan. Konsumen merasa bahwa toko kue tempat ia membeli kue kurang menjaga kebersihan dalam pembuatan kue. Konsumen kemudian menghubungi toko kue untuk meminta ganti kerugian. Namun, lagi-lagi pihak toko menolak permintaan itu karena pada bukti transaksi yang telah diberikan sudah berisikan suatu perjanjian dalam hal ini mengemukakan bahwa produk yang sudah diserahkan ke konsumen tidak dapat diserahkan kembali ke pihak yang menyediakan produk. Konsumen hanya bisa menerima keputusan itu dan tidak bisa berbuat apa-apa. Permasalahan selanjutnya datang dari mahasiswa yang membeli busana adat di salah satu toko busana adat di Singaraja. Meskipun busana adat yang akan dibelinya tidak bisa di coba di dalam ruangan yang khusus, konsumen tetap membelinya karena kebutuhan. Konsumen hanya bisa mencoba busana tersebut di luar ruangan dan harus diawasi petugas. Mengingat di luar ruangan, konsumen tentu tidak bisa mencoba busana adat itu dengan teliti karena terhalang pakaian yang ia kenakan. Meskipun demikian, konsumen tetap membelinya. Sesampainya di rumah, karena khawatir, konsumen langsung mencoba busana adat itu. Ternyata busana adat yang dibelinya terlalu besar. Konsumen tentu tidak bisa menukar atau mengembalikan karena ketika di toko tadi sudah diinformasikan yang mengacu tentang pelarangan penyerahan kembali produk yang sudah diserahkan ke konsumen. Konsumen hanya bisa menerima kerugian yang dideritanya. Kerugian yang sama juga dialami oleh konsumen yang membeli pulpen di salah satu toko peralatan tulis

yang ada di Singaraja. Dalam peristiwa ini konsumen membeli satu lusin pulpen dan sudah dicobanya salah satu pulpennya. Kemudian setelah dua hari, konsumen baru menyadari bahwa diantara 1 lusin pulpen itu, sebanyak 2 buah pulpen tidak bisa digunakan untuk menulis. Konsumen tentu merasa dirugikan oleh hal ini, namun konsumen menyadari di bukti transaksi yang diberikan oleh toko peralatan tulis itu telah tercantum bahwa produsen tidak menerima penyerahan kembali mengenai produk dari konsumen. Konsumen hanya bisa menerima nasib atas kerugian yang telah dialaminya.

Mengacu pada kasus yang telah dipaparkan, maka bisa dikerucutkan dalam hal dalam praktiknya, penggunaan klausula baku ternyata tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Ketentuan penggunaan klausula baku jelas telah mengamanatkan pada Pasal 18 Ayat (1), (2), (3), dan (4). Pada dasarnya ketentuan aturan ini mengamanatkan tentang pelarangan untuk pelaku usaha dalam hal merancang atau menggunakan klausula baku dalam wujud file yang ketika klausula baku itu mengandung hal-hal, yaitu menentukan adanya pelimpahan kewajiban, menentukan dalam hal ini orang yang menghasilkan produk mempunyai hak untuk melakukan penolakan terhadap penerimaan lagi produk yang sudah dibayar oleh orang yang menghasilkan produk, menentukan bahwa orang yang menghasilkan produk memiliki hal-hal yang harus dilakukan dalam melakukan penolakan penyerahan lagi biaya yang dikeluarkan dari orang yang menggunakan produk, menentukan adanya penyerahan wewenang oleh orang yang menggunakan produk pada orang yang menghasilkan produk dalam memberikan kewenangan sendiri dalam transaksi kredit, menentukan dalam hal ini bentuk perwujudan barang yang diganti yang sudah diserahkan ke konsumen,

memberikan hal-hal yang harus dilakukan untuk orang yang menghasilkan produk dalam melakukan pengurangan keuntungan atas harta benda orang yang menggunakan produk, menentukan berkuasanya orang yang menggunakan produk atas aturan yang sudah diperbaharui, aturan yang ditambahkan, dan aturan yang telah diubah yang ditentukan oleh satu pihak, dan pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang mengandung pernyataan jika orang yang menghasilkan produk dalam hal menyampaikan kewenangan dalam biaya tantangan, biaya dalam kewenangan, dan biaya kewajiban oleh orang yang menggunakan produk.

Namun dalam praktiknya ternyata terdapat pelaksanaan klausula baku yang memuat klausula *eksonerasi*. Sehingga terdapat hal yang bertentangan antara hal yang seharusnya terjadi dan hal yang kenyataannya di lapangan. Maka dari itu, untuk melindungi hal-hal yang harus dilakukan dalam hal penggunaan akhir produk terpenuhi, peneliti mempunyai keinginan untuk meneliti lebih dalam dengan mengangkat skripsi yang berjudul: **“Implementasi Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Penggunaan Klausula *Eksonerasi* pada Bukti Transaksi Barang di Kota Singaraja”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari deretan yang menyebabkan tersebut dalam hal ini muncul beberapa masalah yang teridentifikasi yakni :

1. Dalam Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan bahwa orang

yang menghasilkan produk dilarang membuat atau menekankan klausula baku dalam dokumen dan/atau perjanjian yang apabila klausula menentukan adanya pelimpahan kewajiban dan adanya penolakan terhadap penerimaan lagi produk yang telah diserahkan kepada orang yang menggunakan produk. Namun dalam kenyataannya, pelaku usaha barang di Kota Singaraja tetap mengisi klausula eksonerasi pada bukti transaksinya.

2. Orang yang menggunakan produk tidak mengkomunikasikan keterangan terlebih dahulu kepada konsumen mengenai pencantuman klausula baku pada bukti transaksinya.
3. Konsumen merasa tidak adil dengan kebijakan yang ditujukan hanya untuk satu orang dengan kondisi tidak menghubungi orang yang menggunakan produk.
4. Konsumen merasa dirugikan dalam hal adanya penggunaan klausula *eksonerasi* UUPK pada bukti transaksi pelaku usaha barang di kota Singaraja.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengacu pada identifikasi masalah yang disampaikan di atas, maka peneliti memberikan batas pada objek penelitian, yakni implementasi aturan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam bukti transaksi orang yang di Kota Singaraja dan faktor penyebab pelaku usaha barang di Kota Singaraja menggunakan klausula *eksonerasi* dalam setiap bukti transaksinya.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah disampaikan serta berbagai permasalahan dalam hal ini, dengan demikian masalah yang pada dasarnya menjadi objek dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada transaksi pelaku usaha barang di Kota Singaraja?
2. Apakah yang menjadi faktor penyebab pelaku usaha barang di Kota Singaraja mencantumkan klausula *eksonerasi* pada setiap bukti transaksinya?

#### 1.5

##### Tujuan Penelitian

Dalam hal-hal permasalahan tersebut, penulisan karya ini mempunyai tujuan, yaitu:

1. Tujuan Umum

Yang menjadi harapan yang mampu memberikan dampak besar dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait Penggunaan Klausula *Eksonerasi*.

2. Tujuan Khusus

Adapun harapan mendasar dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dalam rangka menganalisis serta mengkaji pelaksanaan aturan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen dalam bukti transaksi pada pelaku usaha barang di Kota Singaraja.

2. Untuk menganalisis faktor penyebab orang yang menghasilkan produk di Kota Singaraja menggunakan klausula *eksonerasi* pada setiap bukti transaksinya.

## 1.6 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Mengacu pada tujuan teori mempunyai harapan dalam hal salah satu upaya dalam memberikan pemahaman baru mengenai perlindungan konsumen terutama mengenai penggunaan klausula *eksonerasi*.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Untuk Masyarakat

Penulisan karya ini dalam hal merupakan sumber dalam menambah pemahaman dan wawasan bagi masyarakat mengenai penggunaan klausula baku yang dilarang oleh UUPK.

#### a. Untuk Pemerintah

Penulisan karya ini merupakan evaluasi dalam penegakan hukum perlindungan konsumen.

#### b. Untuk Peneliti Sejenis

Penulisan karya ini merupakan rekomendasi untuk penelitian dengan topik sejenis.