



Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencantuman Klausul Baku Dalam Suatu Perjanjian Oleh Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang

Rika Hardiana^{1,2}, Ahyuni Yunus¹ & Dachran S. Busthami¹

¹Magister Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia.

²Koresponden Penulis, E-mail: caryum08@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas pencantuman klausul eksonerasi dalam suatu perjanjian dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan klausul eksonerasi dalam peraturan perundang-undangan. Metode penelitian menggunakan penelitian yuridis **normatif**. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal pencantuman klausula baku atau klausul eksonerasi dalam suatu perjanjian merupakan hal yang wajar yang dibuat oleh pelaku usaha sepanjang aturan tersebut tidak bertentangan dengan pasal 18 ayat (1), (2), (3), (4) dan aturan mengenai klausula baku/klausul eksonerasi dalam perundang-undangan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap pelaku usaha dalam hal ini pelaku usaha dibidang jasa pengiriman barang sebab pada dasarnya Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen.

Kata Kunci: Konsumen; Klausula Baku; Pelaku; Usaha

ABSTRACT

The research objective is to analyze the legal protection of consumers for the inclusion of an exonation clause in an agreement and to find out and analyze the arrangement of the exonation clause in statutory regulations. The research method uses normative juridical research. The results of this study indicate that the inclusion of standard clauses or exoneration clauses in an agreement is a natural thing made by business actors as long as these rules do not contradict Article 18 paragraphs (1), (2), (3), (4) and The rules regarding standard clauses / exoneration clauses in legislation are things that need to be considered by every business actor in this case business actors in the field of goods delivery services because basically the Consumer Protection Law regulates the rights and obligations of business actors and consumers.

Keywords: Consumer; Standard clause; Perpetrator; Effort

PENDAHULUAN

Era baru dalam dunia perdagangan telah kita masuki sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi informasi. Teknologi telah mengakibatkan perdagangan dunia tidak lagi terbatas pada batas-batas teritorial, bahkan kadang tidak lagi diperlukan pertemuan antara para pihak, orang tetap dapat melakukan transaksi perdagangan (Mubah, 2011). Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah melahirkan dampak yang luas dalam kehidupan manusia. Di masa-masa yang akan datang teknologi informasi akan menjadi alternatif dalam menyelenggarakan kegiatan bisnis (*e-business**) maupun pemerintahan (*e-government*) yang selama berabad-abad sebelumnya dijalankan di dunia nyata (Ahmad, 2012). Cara ini dipilih karena diyakini bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang lintas batas wilayah akan meningkatkan efisiensi dan kecepatan penyelenggaraan bisnis dan pemerintahan.

Hal inipun juga terjadi di Indonesia. Seluruh kegiatan perekonomian sekarang dapat dikatakan mengacu pada pola yang mengarah pada pemakaian teknologi informasi. Baik itu dari segi layanan jasa ataupun barang. Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi, transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilangsungkan secara elektronik (Kasemin, 2016).

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia baik materil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok (Indriani, 2016). Tujuan lain adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dan pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi Negara Indonesia serta Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Suhargon, 2018). Pasal 27 ayat (2) undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap Warga Negara Indonesia berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Menurut Janus Sidabalok menyatakan bahwa: "Sistem perekonomian Indonesia sudah berkembang karena adanya perusahaan pengiriman barang yang dulunya masih menggunakan Kantor Pos, terutama sejak dilaksanakannya pembangunan Nasional secara bertahap dan terencana melalui Rencana Pembangunan Lima Tahun (*Repelita*)".

Secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti menyatakan bahwa: "Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen" (Miru, 2016).

Mengikuti perkembangan arus globalisasi yang semakin modern maka salah satu kebutuhan penting untuk menunjang perekonomian di Indonesia adalah kebutuhan akan pengiriman barang yang banyak membantu penduduk yang saling mengirimkan barang dari suatu tempat yang jauh ketempat yang lainnya (Khosiah & Purnawan, 2018). Untuk memenuhi kebutuhan penduduk tersebut jasa pengiriman barang ini menjadi sangat penting, maka dari itu banyaknya pelaku usaha yang bergerak

dibidang jasa ekspedisi pengiriman barang yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pengiriman barang, dan dapat dipastikan terjadi persaingan (*Competition*) diantara pelaku usaha. Menurut Mustafa Kamal Rokan menyatakan bahwa: "Persaingan dalam usaha dapat berimplikasi positif, sebaliknya dapat menjadi negatif jika dijalankan dengan perilaku negatif dan sistem ekonomi yang menyebabkan tidak kompetitif" (Ahie, 2018).

Perusahaan jasa pengiriman barang adalah pelaku usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang menyelenggarakan dan menjalankan kegiatan usahanya dalam bentuk pengiriman barang (Desiani, Amirulloh & Suwandono, 2018). Perusahaan jasa pengiriman barang dalam menjalankan usahanya menerima ongkos jasa pengiriman yang harus dibayar oleh pengirim sedangkan perusahaan jasa pengiriman barang mempunyai kewajiban untuk mengirimkan barang sampai ditempat tujuan dengan selamat (Nugroho, & Sudaryanto, 2013). Antara perusahaan jasa pengiriman barang dengan pihak yang mengirimkan barang terikat dalam suatu perjanjian pengiriman yang dibuktikan dalam dokumen pengiriman barang, dalam hal ini antara pelaku usaha dan konsumen menimbulkan suatu kewajiban secara timbal balik.

Kehidupan masyarakat modern seperti saat ini sering kita jumpai suatu perjanjian baku atau perjanjian yang dibuat secara baku oleh pelaku usaha dalam hal ini pelaku usaha jasa pengiriman barang, salah satu contoh klausula baku pada perusahaan pengiriman barang adalah Syarat Standar Pengiriman (SSP), Pelaku usaha jasa pengiriman barang dalam hal ini ialah PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) (Natalia & Suradi, 2017).

SSP merupakan perjanjian pengiriman yang dibuat antara pihak yaitu pihak TIKI dan pihak pengirim, dan akan menimbulkan hak, kewajiban serta tanggung jawab yang berbeda antara perusahaan jasa pengiriman dan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen UU No. 8 tahun 1999 (*Das SolenI*), tetapi perjanjian pengiriman barang biasanya dibuat dalam bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh perusahaan jasa pengiriman. Hal ini akhirnya menimbulkan adanya kesepakatan yang secara tidak langsung dipaksakan kepada konsumen dan mengurangi kewajiban dari perusahaan jasa (*Das Sein*), Dalam hal ini maka prestasi yang diperjanjikan antara pelaku usaha dan konsumen adalah untuk memberikan sesuatu yaitu pelaku usaha (TIKI) berkewajiban memberikan sesuatu yaitu mengirimkan barang konsumen kealamat yang dituju sesuai kesepakatan yang tercantum dalam SSP dan konsumen berkewajiban untuk membayar tarif yang telah ditentukan oleh TIKI.

Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antara pihak tidak selamanya dapat berjalan baik dalam arti masing-masing tidak pihak puas, karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang sesuai dengan harapannya, maka pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, sehingga konsumen mengalami kerugian. Menurut Ahmadi Miru menyatakan bahwa: "Disamping wanprestasi, kerugian dapat pula terjadi di luar hubungan perjanjian, yaitu jika terjadi perbuatan melanggar hukum, yang dapat berupa adanya cacat pada barang yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, baik itu karena rusaknya atau musnahnya barang itu sendiri, maupun kerusakan atau musnahnya barang akibat cacat pada barang itu".

Ganti kerugian mengacu pada Pasal 1243 BW yang menyatakan bahwa pengganti biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan, dalam hal ini penggantian biaya ganti rugi lahir akibat tindakan wanprestasi pelaku usaha yaitu telah lalai dalam tugas dan membuat barang konsumen hilang. Hak atas ganti kerugian yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materiil, maupun kerugian yang menyangkut diri. Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyatakan bahwa: "Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik diselesaikan secara non litigasi (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui jalur litigasi

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan dalam tesis ini adalah penelitian yuridis normatif, menurut Syahrudin Nawi Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan pendekatan pada norma atau substansi hukum, asas hukum, teori hukum, dalil-dalil hukum dan perbandingan hukum. Penulis akan melakukan penelitian berdasarkan penelitian hukum dengan melalui berbagai bahan kepustakaan. Penelitian hukum yang dimaksud adalah penelitian di bidang hukum yang dilatar belakangi oleh adanya kesenjangan antara *das sollen* dengan *das sein*. Dalam studi kepustakaan ini diharapkan agar dapat memberi sudut pandang yang lebih luas. Selain penelaahan terhadap buku-buku kepustakaan, sehingga ditemukan suatu asas hukum yang berupa dogma/doktrin hukum yang akan menjawab pertanyaan sesuai dengan pokok permasalahan dalam penulisan tesis in.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencantuman Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Asas Perlindungan Konsumen

1. Asas Manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,
2. Asas Keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil,
3. Asas Keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen; memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

Asas Kepastian Hukum; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Konsep perlindungan hukum yang berkaitan dengan jasa pengiriman barang disini adalah perlindungan terhadap konsumen terkait klausula baku pada Syarat Standar Pengiriman (SSP) pada halaman belakang resi pengiriman jasa pengiriman barang, perlindungan hukum terhadap konsumen pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal antara pihak jasa pengiriman dengan konsumen. Adanya kondisi demikian, melatarbelakangi substansi UUPK untuk memberikan pengaturan mengenai ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu sebagai berikut :

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 tanggungjawab 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.

Walaupun ketentuan mengenai klausula baku sudah diatur dalam UUPK, akan tetapi pada kenyataannya sering kali masih terjadi pelanggaran sehingga akan merugikan

kepentingan konsumen. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh pihak pengiriman barang untuk menghilangkan atau paling tidak meminimalisir terjadinya kerugian bagi konsumen karena memang harus dalam bentuk perjanjian standar, antara lain adalah :

1. Memberikan peringatan secukupnya kepada konsumen akan adanya dan berlakunya klausula-klausula penting dalam perjanjian.
2. Pemberitahuan dilakukan sebelum atau pada saat penandatanganan perjanjian.
3. Dirumuskan dalam kata-kata dan kalimat yang jelas.
4. Memberikan kesempatan yang cukup bagi konsumen untuk mengetahui isi perjanjian.

Dengan kerjasama yang baik antara pihak jasa pengiriman barang dengan konsumen, khususnya dalam hal adanya perjanjian standar mengenai klausula baku maka diharapkan akan lebih mengoptimalkan perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga dapat meminimalisir dispute/perselisihan yang berkepanjangan di kemudian hari.

Dalam asas perlindungan konsumen terdapat asas keamanan dan asas keselamatan konsumen yang mana asas ini memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Berdasarkan asas tersebut maka ketika konsumen mengalami kerugian dalam penggunaan dan/atau pemakaian jasa dari pihak pelaku usaha, konsumen berhak mengajukan keberatan terhadap kerugian yang dimilikinya atas kelalaian pihak pelaku usaha.

Penerapan klausula baku dalam perjanjian pengiriman dapat dijumpai pada salah satunya adalah dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang terdapat dibelakang lembar pengiriman yang dibuat TIKI. Lembar pengiriman tersebut biasanya disebut sebagai resi pengiriman. SSP TIKI mencantumkan klausula baku pada halaman belakang resi pengiriman dan dibuat dalam tulisan yang kecil. Syarat Standar Pengiriman (SSP) dalam perjanjian pengiriman TIKI merupakan klausula baku, karena klausula baku dibuat untuk memudahkan para pihak, biasanya dibuat dalam bentuk massal dan dibuat oleh salah satu pihak dan pihak lain hanya dapat menyetujui perjanjian tersebut karena klausula baku biasanya bersifat take it or leave it¹ dan memenuhi ciri-ciri kontrak baku. Kontrak baku tersebut juga mengandung klausula eksonerasi yaitu suatu ketentuan yang diciptakan untuk menghindari beban kerugian tertentu bagi salah satu pihak dalam pelaksanaan perjanjian itu.

Pencantuman klausula baku oleh pihak pengangkut dalam resi pengiriman harus sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas, larangan penggunaan standar kontrak dilakukan dengan dua hal, yaitu isi dan bentuk penulisannya. Dari segi isinya, dilarang menggunakan standar kontrak yang memuat klausula-klausula yang tidak adil, dan dari segi bentuk penulisannya, klausula-klausula itu harus dituliskan

¹ Muhammad Syaiffudin, 2012, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum*(Seri Pengayaan Hukum Perikatan),(Bandung: Cv.Mandar Maju) hlm. 219

dengan sederhana, jelas dan terang sehingga dapat dibaca dan dimengerti dengan baik oleh konsumen.

Dari beberapa klausula baku yang terdapat pada lembar belakang resi pengiriman terdapat SSP jasa pengiriman barang TIKI yang mana dalam SSP tersebut terlihat tulisan yang dibuat dalam tulisan yang kecil, klausula baku tersebut adalah sebagai berikut :

Pasal 4 ayat (4) (SSP jasa pengiriman TIKI) :

“Pemeriksaan pengiriman: “TIKI tidak bertanggung Jawab atas denda, kehilangan atau kerusakan selama dokumen atau barang pengiriman berada dalam Bea dan Cukai atau pejabat berwenang lainnya. Pengirim dengan ini membebaskan TIKI dari keharusan bertanggung jawab atas denda atau kerugian tersebut”

Pasal 6 ayat (2) (SSP jasa pengiriman TIKI)

“Jaminan Kepemilikan Kiriman: “Pengirim dengan ini menyatakan membebaskan TIKI dari tuntutan pihak manapun dan dari seluruh biaya kerusakan atau biaya lainnya apabila terjadi pelanggaran”.

Pasal 9 ayat (1) (SSP jasa pengiriman TIKI)

“Setiap klaim dari pengirim sehubungan dengan kewajiban dan tanggung jawab TIKI harus disampaikan secara tertulis dan telah diterima oleh kantor TIKI paling lambat 14 hari setelah tanggal dokumen atau barang tersebut seharusnya diterima di tujuan”

Pasal 7 ayat (1) (SSP jasa pengiriman TIKI)

“TIKI melakukan penagihan berdasarkan tarif yang telah diberitahukan kepada para pengirim dari waktu ke waktu untuk menyampaikan kiriman dokumen atau barang milik pengirim, yang telah disetujui antara TIKI dengan masing-masing pengirim”

Berdasarkan analisis penulis terhadap pencantuman klausula baku yang ditetapkan oleh pihak TIKI dalam bentuk SSP seperti yang penulis kemukakan di atas maka dalam SSP tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, e dan g. Pasal 18 ayat (1) :

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang diujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila” :

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen
- 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 dibelinya.

Pada Pasal 18 ayat (1) huruf a mengatur mengenai pengalihan tanggungjawab pelaku usaha dan dalam hal ini terdapat dalam SSP TIKI Pasal 4 ayat (4) dan Pasal 6 ayat 2). Pasal 18 ayat (1) huruf e mengatur mengenai perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen dan hal ini terdapat pada SSP TIKI Pasal 9 ayat (1). Pasal 18 ayat (1) huruf g mengatur mengenai 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 dibelinya dan hal ini terdapat dalam SSP TIKI Pasal 7 ayat (1). Maka pasal yang terkandung dalam klausula baku SSP TIKI bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a, e dan g UUPK.

Pasal 18 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa : “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. Dan dalam Syarat Standar Pengiriman (SSP) TIKI yang terdapat pada halaman belakang lembaran resi terlihat aturan yang dibuat dengan tulisan yang kecil. Maka aturan yang dibuat oleh jasa pengirim barang TIKI yang terdapat pada halaman belakang lembaran resi dalam hal ini klausula baku bertentangan dengan Pasal 18 ayat (2) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa : “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”. Maka setiap aturan dalam klausula baku yang dibuat oleh TIKI secara tidak langsung batal demi hukum hal ini sesuai dengan Pasal 18 ayat (3) UUPK, sehingga tidak dibutuhkan lagi pembatalan karena sudah batal demi hukum.

Tetapi hal ini sering dikesampingkan atau kurang berlaku dalam masyarakat karena kebutuhan masyarakat akan jasa pengiriman sangat tinggi dan kurang memperhatikan hal tersebut.

B. Pengaturan Klausula Baku Dalam Peraturan Perundang-Undangan

Pelaku usaha dalam melakukan usahanya dibatasi dengan berbagai larangan. Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV UUPK yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dari pasal 8 sampai dengan 17. Ketentuan Pasal 8 UUPK merupakan satu-satunya ketentuan yang general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan dan distributor di Indonesia. Larangan tersebut meliputi kegiatan usaha untuk melaksanakan kegiatan produksi dan/atau perdagangan barang dan 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 tersebut;

- 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 yang berlaku. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 UUPK tersebut dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok yaitu :
 1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat atau standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
 2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

Apabila pelaku usaha dalam menjalankan usahanya melanggar larangan - larangan dan/atau menimbulkan kerusakan , pencemaran dan/atau kerugian kepada konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diperjual belikan maka pelaku usaha tersebut bertanggung jawab memberikan ganti rugi. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi (lihat Pasal 19 UUPK). Disamping itu pelaku usaha periklanan juga bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut (Pasal 20 UUPK). Namun dalam Pasal 27 UUPK disebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila :

1. Barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau dimaksudkan untuk diedarkan;
2. Cacat barang timbul pada kemudian hari;
3. Cacat timbul akibat tidak ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
4. Kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
5. Lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Dari ketentuan pasal tersebut diatas, dapat terlihat bahwa pasal tersebut merupakan pasal penolong bagi pelaku usaha agar dibebaskan dari tanggung jawab walaupun nyata-nyata sangat merugikan konsumen. Mencermati pasal ini memperlihatkan posisi pelaku usaha lebih kuat daripada konsumen. Pasal 1 angka (10) UUPK menyebutkan “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat - syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Dalam ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam Bab V tentang ketentuan pencantuman klausula baku yang hanya terdiri dari satu pasal, Pasal 18. Pasal ini

secara prinsip mengatur mengenai dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang melakukan perjanjian dengan membuat perjanjian baku. Pasal 18 ayat (1) mengatur mengenai larangan pencantuman klausula baku dan dalam Pasal 18 Ayat (2) mengatur mengenai bentuk atau format serta penulisan perjanjian baku yang dilarang.

Menurut Pasal 18 Ayat (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen/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 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 konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek 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 jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak dan bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Sebagai konsekuensi atas pelanggaran terhadap ketentuan Pasal 18 Ayat (1) dan (2) tersebut, Pasal 18 Ayat (3) UUPK menyatakan batal demi hukum dalam arti klausula baku tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak mengikat para pihak. Sehingga atas kebatalan tersebut maka dalam Pasal 18 Ayat (4) mewajibkan pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang - undang ini.

Bahwa pada prinsipnya UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian standar yang memuat klausula baku atas suatu perjanjian, selama dan sepanjang perjanjian standar tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam pasal 18 angka (1) serta tidak berbentuk sebagaimana dilarang dalam pasal 18 angka (2) dalam undang - undang ini.

KESIMPULAN

1. Perlindungan hukum terhadap pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian pengiriman barang pada Syarat Standar Pengiriman (SSP) oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, Pasal 18

ayat (1), dan ayat (2). Ketidak sesuaian antara pencantuman klausula baku dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen maka aturan dalam klausula baku tersebut dengan sendirinya batal demi hukum, hal ini sesuai dengan Pasal 18 ayat (3).

2. Aturan mengenai klausula baku dalam perundang-undangan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh setiap pelaku usaha dalam hal ini pelaku usaha dibidang jasa pengiriman barang sebab pada dasarnya Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen. Aturan yang mengenai larangan bagi para pelaku usaha termuat dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen UU No.8 Tahun 1999 Pasal 8-17 dan aturan mengenai pencantuman klausula baku dimuat dalam Pasal 18 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

SARAN

1. Agar setiap pelaku usaha memperhatikan tentang pencantuman klausula baku setiap aturan yang dibuat tidak bertentangan dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen khususnya yang diatur pada pasal 18.
2. Diharapkan konsumen lebih memperhatikan secara teliti setiap aturan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha yang mana dalam hal ini berkaitan dengan pencantuman klausula baku, aturan yang dimaksud adalah klausula baku yang nampak tidak jelas dan sulit untuk dimengerti, hal tersebut sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (2).

DAFTAR PUSTAKA

- Ahie, S. (2018). Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*, 7(1), 001-014.
- Ahmad, A. (2012). Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi: Akar Revolusi Dan Berbagai Standarnya. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 13(1), 137-149.
- Desiani, A., Amirulloh, M., & Suwandono, A. (2018). Implementasi asas itikad baik dalam perlindungan konsumen atas pembatalan transaksi yang dilakukan oleh situs belanja elektronik. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2(1), 56-68.
- Indriani, M. (2016). Peran Tenaga Kerja Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Gema Keadilan*, 3(1), 74-85.
- Kasemin, H. K. (2016). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Prenada Media.
- Khosiah, K., & Purnawan, P. (2018). Dampak Pelabuhan Lembar dalam Mendukung Peluang Usaha Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala*, 3(3), 71-91.
- Miru, A. (2016). Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu dalam Perjanjian antara Konsumen dan Pelaku Usaha. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 8(17), 107-119.
- Mubah, A. S. (2011). Strategi meningkatkan daya tahan budaya lokal dalam menghadapi arus globalisasi. *Jurnal Unair*, 24(4), 302-308.

- Natalia, I., & Suradi, E. A. P. (2017). Klausula Baku dalam Transaksi Pe Nyedia Jasa Pengiriman Pt. jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Dikaitkan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 1-13.
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Suhargon, R. (2018, September). Analisa Penegakkan Hukum Konsumen Terhadap Perkembangan Perekonomian Masyarakat. In *Seminar Nasional Royal (SENAR)* (Vol. 1, No. 1, pp. 397-400).