

**PERJANJIAN BAKU: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM KLAUSULA EKSONERASI USAHA JASA KURIR
(Studi Kasus di TIKI)**



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum

Oleh:

ADELLA SINDY PERMATASARI
C100140198

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERJANJIAN BAKU: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM KLAUSULA EKSONERASI USAHA
JASA KURIR
(Studi Kasus di TIKI)**

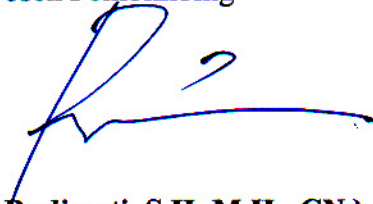
PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

ADELLA SINDY PERMATASARI
C100140198

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



(Septarina Budiwati, S.H, M.H., CN.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PERJANJIAN BAKU: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM KLAUSULA EKSONERASI USAHA JASA KURIR
(Studi Kasus di TIKI)**

Oleh:

ADELLA SINDY PERMATASARI
C100140198

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Jumat, 9 Februari 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Septarina Budiwati, S.H., M.H., CN.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Inayah, S.H., M.H.
(Anggota II Dewan Penguji)

()

()

()

Dekan,




Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 5 Februari 2018

Penulis



Adella Sindy Permatasari
C100140198

**PERJANJIAN BAKU: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM KLAUSULA EKSONERASI USAHA JASA KURIR
(Studi Kasus di TIKI)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan isi dari perjanjian yang didalamnya terdapat klausula *eksonerasi* pada usaha Jasa Kurir di TIKI dan perlindungan hukum terhadap konsumen dikarenakan adanya penerapan klausula *eksonerasi* tersebut. Metode penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis normatif (*doctrinal normative*), yakni penelitian yang mengacu pada studi kepustakaan yang ada ataupun terhadap data sekunder yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif tentang hubungan antara satu peraturan dengan peraturan lain dan penerapan dalam prakteknya. Jenis penelitian bersifat deskriptif. Sumber data terdiri dari data primer yakni akta perjanjian tentang pengiriman barang dengan melakukan penelitian di Perusahaan Jasa Kurir yaitu TIKI, sedangkan data sekunder berupa dokumen tertulis yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu bukti tanda terima (resi) pembayaran dari perusahaan jasa kurir. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan, kemudian data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula eksonerasi yang terdapat dalam perjanjian baku tersebut merupakan upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha jasa terhadap konsumen, hal itu terjadi karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang adanya Undang-Undang Perlindungan konsumen yang mengakibatkan konsumen kurang mengetahui hak-hak yang harus diperoleh dan tanggung jawab pelaku usaha, yang akhirnya dalam upaya penyelesaian sengketa tidak memberikan titik temu yang memuaskan. Dalam perjanjian baku dalam nota pembayaran jasa pengiriman barang TIKI mengandung klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena kurang memperhatikan hak-hak konsumen dalam penerapannya

Kata kunci: *perjanjian baku, klausula eksonerasi, jasa kurir*

Abstract

This study aims to determine the application of the contents of the agreement in which there is an exoneration clause on the Courier Service business in TIKI and the protection of the law against the consumer due to the implementation of the exoneration clause. The research method uses normative juridical approach (doctrinal normative), ie research which refers to existing literature study or secondary data which aims to gain normative knowledge about the relationship between one rule with other regulation and implementation in practice. The type of research is descriptive. Sources of data consists of primary data ie deed of agreement on the delivery of goods by conducting research in Courier Service Company that is TIKI, while secondary data in the form of written documents relating to the object under study is receipt (receipt) payment from courier service company. Methods of data collection through observation, interview and literature study, then the data were analyzed qualitatively. The results showed that the exoneration clauses contained in the standard agreement is an effort to release the responsibility of service business actors to consumers, it happens because the lack of public knowledge about the existence of Consumer Protection Act which resulted in consumers less mengetahui rights that must be obtained and the responsibility of business actors, ultimately in the dispute resolution effort does not provide a satisfactory meeting point. In the standard agreement in the payment note of TIKI merchandise service contains exoneration clause which is contradictory to Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection because of lack of attention to consumer rights in its application.

Keywords: *standard agreement, exoneration clause, courier service*

1. PENDAHULUAN

Secara umum perjanjian diatur dalam pasal 1313 KUHPerdota yang menyatakan bahwa *"Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengingatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih"*. Menurut pendapat Subekti, di dalam bukunya Hukum Perjanjian, menjelaskan *"Suatu Perjanjian adalah Suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal"*.¹ Sedangkan pada pasal 1320 KUHPer menyatakan untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat, yaitu antara lain: (1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; (2) Cakap untuk membuat perjanjian; (3) Mengenai suatu hal tertentu; dan (4) Suatu sebab yang halal.²

Syarat pertama dan kedua sebagai syarat subyektif karena mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat ketiga dan keempat disebut sebagai syarat obyektif karena mengenai objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu³. Dengan demikian apabila dalam suatu perjanjian tidak terpenuhinya syarat tentang adanya kesepakatan diantara para pihak yang terlibat didalamnya, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Asas kebebasan berkontrak ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: *"Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya"*. Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk: (1) membuat atau tidak membuat perjanjian; (2) mengadakan perjanjian dengan siapa pun, (3) menentukan isi perjanjian, pelaksanaan dan persyaratannya; (4) menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.⁴

Dari sekian banyak kebebasan yang diberikan kepada anggota masyarakat akan membuat perjanjian berdasarkan asas kebebasan berkontrak, maka kebebasan yang erat hubungannya dan sering kali terpengaruh dengan

¹Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa, hal.1

²J. Satrio, 1992, *Hukum Perjanjian*, Bandung : Citra Aditya Bakti,hal.126-127

³Salim HS, 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta: Sinar Grafika, hal.161.

⁴Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2001, *Seri Hukum Bisnis: Jaminan Fidusia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal.16

pencantuman suatu syarat tertentu dalam suatu perjanjian, adalah adanya kebebasan untuk menentukan isi dari perjanjian yang akan mereka buat⁵. Dan dalam hal ini akan berpengaruh pula pada adanya kebebasan untuk membuat perjanjian yang sepihak atau sering disebut dengan perjanjian baku (klausul baku).

Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan Perjanjian baku adalah: *"setiap aturan atau ketentuan 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"*.⁶

Klausula (perjanjian) baku biasanya dibuat oleh orang yang posisinya mempunyai kekuasaan yang tentunya dalam hal ini yaitu pengusaha Jasa Kurir. Isi pada perjanjian baku seringkali merugikan pihak konsumen karena perjanjiannya sendiri dibuat secara sepihak. Dan apabila konsumen menolak dengan adanya perjanjian baku tersebut maka konsumen tidak akan mendapat barang atau jasa yang diinginkan, karena perjanjian tersebut akan dijumpai dalam tempat lain. Adanya perjanjian baku tersebut yaitu perjanjiannya dibuat sepihak oleh pengusaha jasa kurir yang syarat-syaratnya telah dibakukan terlebih dahulu dan konsumen hanya memiliki pilihan untuk menerima atau menolak, dan hal itu menyebabkan konsumen lebih cenderung untuk menerima dan menyetujui isi perjanjian baku tersebut terkadang isi perjanjian tersebut memojokkan konsumen. Perjanjian semacam itu cenderung hanya substansi hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak yang ada pada pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya menerima keadaan itu karena posisinya lemah.

Di dalam suatu perjanjian sehubungan dengan adanya keinginan dari salah satu pihak agar tidak mengalami kerugian terlalu besar apabila timbul suatu peristiwa, maka pengusaha berusaha menekan kerugian itu dengan jalan

⁵Kelik Wardiono, 2005, *Perjanjian Baku Klausula Eksonerasi Dan Konsumen: Sebuah Diskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin, dan Praktiknya*, Sukoharjo: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sukoharjo, hal.7

⁶*Ibid.*, hal. 10.

mencantumkan syarat-syarat yang bermaksud mengurangi, meringankan atau bahkan menghapuskan sama sekali tanggung jawabnya terhadap kerugian tersebut, syarat itulah yang oleh Purwahid Patrik dinamakan dengan klausul eksonerasi.⁷

Menurut Sudikno Mertokusumo yang dimaksud dengan klausul eksonerasi adalah: "*Syarat dalam suatu perjanjian yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap akibat dari suatu peristiwa yang menurut hukum yang berlaku seharusnya di tanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.*"⁸. Sementara itu, menurut Abdulkadir Muhammad dalam bukunya *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* bahwa yang dimaksud dengan klausula eksonerasi yaitu "*syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggungjawab akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.*"⁹

Pada dasarnya disertekannya klausula eksonerasi ini adalah karena antara resiko kewajiban atau tanggung jawab yang ada diantara para pihak tidak seimbang. Sehingga tujuan dimuatnya klausul eksonerasi ini tidak lain adalah untuk mengurangi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak, guna mengurangi risiko yang terlalu besar karena kemungkinan timbulnya banyak kesalahan, dengan kata lain tujuannya adalah untuk pembagian beban resiko secara layak.¹⁰

Untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang, saat ini banyak lahir perusahaan jasa kurir pengiriman barang yang terus berkembang dan bersaing untuk merebut pasar salah satunya adalah TIKI. Lebih dikenal dengan nama TIKI atau CV TITIPAN KILAT TIKI didirikan dengan akte notaris Soetrono Prawiroatmodjo no 63, pada tanggal 30 September 1970 di Jakarta. Dengan pendiri dan pemegang saham Soeprapto dan Ny. Nuraini Soeprapto. Pada periode tersebut hingga awal tahun 1972, lingkup usaha TIKI hanya menjangkau kota

⁷*Ibid.*, hal. 12

⁸*Ibid.*

⁹Abdulkadir Muhammad, 1992. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT Citrya Aditya Bakti, hal. 20.

¹⁰ Kelik wardiono, *Op.Cit*, hal. 13.

Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya dengan jumlah personil dan armada yang sangat terbatas.

Dalam dunia bisnis, pencantuman klausula baku hampir terjadi diseluruh perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen, baik dibidang perdagangan, pelayanan jasa, maupun usaha. Dibidang pelayanan jasa dalam hal ini jasa kurir pengiriman barang penggunaan perjanjian baku merupakan hal yang lazim digunakan oleh perusahaan jasa kurir pengiriman barang dan biasanya disertai dengan klausula eksonerasi. Dengan penggunaan perjanjian baku ini maka pengusaha akan memperoleh efisiensi dalam pengeluaran biaya, tenaga dan waktu. Hal ini dapat dilihat bahwa pada perjanjian pengangkutan dalam praktiknya dimana pihak perusahaan pengangkutan telah membuat klausula-klausula perjanjian yang telah dibuat sebelumnya dan pihak pengirim hanya langsung menyetujuinya tanpa mempertimbangkan bahkan tanpa memiliki kesempatan untuk bernegosiasi dalam rangka mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh pihak perusahaan pengangkutan dalam hal ini jasa pengangkutan barang.

Dampaknya, konsumen atau pengguna jasa pengangkutan barang mengalami ketidakpuasan dalam bentuk pelayanan yang merugikan diantaranya barang yang terlambat dalam ketempat tujuan, hilang, atau rusak. Dengan dirugikannya konsumen atau pengguna jasa pengangkutan barang, hal ini mengakibatkan konsumen atau pengguna jasa pengangkutan barang tersebut menuntut pertanggung jawaban terhadap perusahaan pengangkutan barang. Namun terkadang pihak perusahaan pengangkut barang tidak mau bertanggung jawab karena adanya pembatasan tanggungjawab pengangkut yang tertera dalam tanda terima bukti pembayaran. Menghadapi hal tersebut konsumen cenderung bersikap pasrah dikarenakan sangat membutuhkan jasa pengangkutan barang tersebut.

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , maka terdapat pembatasan yang relatif tegas terhadap pencantuman klausul baku dan klausul eksonerasi, karena sebagaimana ditetapkan

dalam Pasal 18 (4) UU No.8 Tahun 1999 yang menyebutkan “*Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.*”¹¹ Jika pelaku usaha melanggar ketentuan pencantuman klausula baku yang sudah ditetapkan maka akan dinyatakan batal demi hukum. Sesuai dengan isi pasal 18 ayat 3 yang menyatakan: “*Setiap klausula baku yang sudah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum*”. Batal demi hukum artinya adalah syarat-syarat dalam perjanjian tersebut dianggap tidak pernah ada, dalam Pasal 62 ayat (1) UUPK sudah berisi sanksi terhadap pelanggaran Pasal 18 tersebut yaitu berisikan ancaman hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan isi dari perjanjian yang didalamnya terdapat klausula *eksonerasi* di usaha Jasa Kurir di TIKI dan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dikarenakan adanya penerapan klausula *eksonerasi* tersebut.

2. METODE

Metode penelitian menggunakan metode pendekatan yuridis normatif (*doctrinal normative*), yakni penelitian yang mengacu pada studi kepustakaan yang ada ataupun terhadap data sekunder yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan normatif tentang hubungan antara satu peraturan dengan peraturan lain dan penerapan dalam prakteknya. Jenis penelitian bersifat deskriptif. Sumber data terdiri dari data primer yakni akta perjanjian tentang pengiriman barang dengan melakukan penelitian di Perusahaan Jasa Kurir yaitu TIKI, sedangkan data sekunder berupa dokumen tertulis yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu bukti tanda terima (resi) pembayaran dari perusahaan jasa kurir. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi kepustakaan, kemudian data dianalisis secara kualitatif.

¹¹*Ibid.*, hal. 15.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Usaha Jasa Pengiriman Barang TIKI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya lakukan di beberapa gerai Jasa Pengiriman Barang TIKI di daerah Sukoharjo. Ada dua lembar ketentuan dalam resi pembayaran yang penulis teliti di halaman pertama yang berisi identitas Pengirim dan Penerima, alamat Penerima dan Pengirim, jenis kiriman, jumlah kiriman dan lembar kedua dari resi pembayaran merupakan isi dari perjanjian pokok perjanjian Pengiriman barang. Dari beberapa gerai yang terdapat di Sukoharjo, penulis memilih 3 gerai Jasa Pengiriman Barang TIKI untuk memudahkan identifikasi data.

Penelitian yang penulis lakukan di lapangan pada hari Selasa tanggal 21 November 2017 Pukul 09.20 penulis bertemu dengan Bapak Yohana Harinoto, Ibu Mahani, dan Bapak Eko Wahyudi ketiganya sebagai pemilik masing-masing gerai TIKI di wilayah sukoharjo. Di sana penulis mendapatkan data mengenai klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa pengiriman barang TIKI, pada dasarnya perjanjian yang diterapkan di 3 gerai tiki tersebut tidak sesuai dengan asas perjanjian, karena perjanjian di gerai tiki tersebut hanya sepihak, pihak yang dirugikan dalam hal ini adalah konsumen karena konsumen tidak mengetahui isi perjanjian tersebut. Dan data di lapangan yang saya dapat yaitu pihak jasa pengiriman barang TIKI tidak bertanggung jawab terhadap barang sejak diterimanya KIRIMAN dan segala keluhan atau klaim dari PENGIRIM sejak ditandatanganinya BTTKB (Bukti Tanda Terima Kiriman Barang) karena menurut TIKI pada saat konsumen mengirim barang, konsumen sudah memastikan dan sudah mengecek identitas, alamat, barang yang dikirim konsumen kepada pihak TIKI jadi jika suatu hari ada klaim dari pengirim mengenai barang yang telah dikirim maka pihak TIKI tidak bertanggung jawab karena konsumen sudah menyetujui dan sudah menandatangani BTTKB pada saat awal pengiriman kecuali sebelumnya antara pihak TIKI dan konsumen terdapat perjanjian, maka konsumen dapat mengajukan klaim kepada pihak TIKI, pihak TIKI tidak bertanggung jawab terhadap barang karena suatu keadaan yang memaksa (*force majeure*), karena bencana alam dan keadaan yang tidak diperkirakan sebelumnya jadi pihak TIKI tidak bertanggung jawab jika pada saat

pengiriman barang terjadi keadaan diluar kemampuan manusia yang mengakibatkan barang dari konsumen datang tidak tepat pada waktunya atau mengalami keterlambatan karena dirasa kesalahan itu bukan berasal dari TIKI dan dari pihak TIKI tidak bisa memastikan kapan barang sampai jika ada kejadian seperti itu. Dan pihak TIKI tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan pada benda cair yang mudah cair, karena pada dasarnya TIKI hanya memudahkan dalam hal ekspedisi jasa pengiriman dalam hal kondisi barang mudah bocor atau mudah rusak itu bukan tanggung jawab TIKI jika pada saat barang diterima dalam keadaan yang rusak , kecuali dari awal konsumen memberitahukan kepada TIKI barang yang akan dikirimnya mudah bocor atau mudah rusak maka pihak TIKI akan member packing yang berbeda untuk barang yang mudah bocor atau mudah rusak jika tidak ada perjanjian sebelumnya maka TIKI tidak akan bertanggungjawab terhadap barang tersebut, TIKI juga memberi waktu dalam hal pengajuan keberatan yaitu 5 hari kerja biasanya klaim/keberatan ini berkaitan tidak terimanya barang atau terlambatnya barang sampai di penerima maka dengan hal ini TIKI memberi waktu 5 hari kerja sejak estimasi waktu penyampaian. Namun setelah 5 hari kerja tidak ada klaim/keberatan maka TIKI tidak bertanggung jawab atas itu , dan barang berharga yang harganya 10x ongkos kirim atau nilainya lebih dari Rp.3.000.000,- maka wajib di asuransikan jika barang yang memiliki nilai tersebut tidak diasuransikan maka TIKI tidak akan bertanggung jawab jika ada kerusakan, kekurangan terhadap barang tersebut karena di awal TIKI sudah memberikan informasi bahwa barang berharga yang memiliki nilai Rp.3.000.000,- atau nilainya lebih dari 10x ongkos kirim harus di asuransikan. Di awal Pengiriman pihak TIKI sudah menekankan kepada pengirim agar mencantumkan alamat yang benar dengan disertai kode pos yang benar untuk meminilaisir kesalahan dalam Pengiriman. Jika di suatu hari alamat yang dicantumkan tidak ditemukan dan Pengirim dihubungi tidak ada tanggapan maka barang tersbut dikembalikan Cabang Utama ke Gerai TIKI dimana pada saat awal Pengirim mengantar barang tersebut. Jika selama 2 minggu di Gerai TIKI dan Pengirim tidak mengambil barangnya maka barang tersebut dianggap hilang dan hangus. Seperti yang telah disampaikan pihak TIKI akan bertanggung jawab terhadap keluhan atau keberatan konsumen asal sesuai dengan ketentuan perjanjian baku yang tertera di nota pembayaran bahwa penggantian barang

karena murni kesalahan dari pihak TIKI , penggantian tersebut akan diganti dengan 10x ongkos kirim dan nilainya tidak melebihi Rp,3.000.000.- dan sesuai dengan apa yang sudah tertera dalam nota pembayaran.

Klausula eksonerasi yang ditemukan dalam perjanjian baku merupakan klausula yang merugikan konsumen karena perjanjian baku biasanya dibuat oleh orang yang posisinya lebih kuat dan sebagai konsumen posisinya tidak memungkinkan untuk mengubah isi dalam suatu perjanjian yang memuat perjanjian baku tersebut dan pada perjanjian baku kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang.

Berdasarkan perjanjian baku yang terdapat di Nota Pembayaran yang diterapkan oleh pelaku usaha kepada konsumen, penulis membandingkannya dengan data di lapangan sebagaimana yang diterangkan oleh Bapak Yohana Hadinata, Ibu Mahani dan Bapak Eko Wahyudi, dan penulis menemui 4 bentuk klausula eksonerasi, yaitu:

Pertama, dalam hal terdapat permasalahan dikemudian hari yang timbul dari pernyataan yang tidak benar dari PENGIRIM atas isi KIRIMAN yang kemudian mengakibatkan TIKI diputus bersalah oleh pengadilan, PENGIRIM berkewajiban menanggung putusan tersebut beserta biaya-biaya yang dikeluarkan TIKI.

Kedua, TIKI tidak bertanggung jawab terhadap kondisi-kondisi sebagai berikut: (1) Kerusakan terhadap semua kerusakan KIRIMAN yang karena sifatnya ataupun karena barang tersebut merupakan barang-barang pecah belah dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan, yang menyebabkan tidak berfungsi atau berubahnya fungsi dari barang elektronik yang dimaksud; (2) Kebocoran pada barang cair dan/atau karena sifat barang tersebut yang mudah bocor; (3) Penahanan dan/atau penyitaan serta pemusnahan KIRIMAN oleh pejabat yang berwenang; (4) Kerusakan, keterlambatan, ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang diakibatkan baik karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain yang tidak terukur dan/atau diluar kemampuan manusia; (5) TIKI dibebaskan dari segala tanggung jawab sejak diterimanya KIRIMAN dan tidak adanya keluhan/ klaim atas KIRIMAN tersebut pada saat itu serta telah ditandatanganinya BTTKB (Bukti Tanda Terima KIRIMAN Barang) oleh siapapun di alamat PENERIMA, kecuali sebelumnya ada

kesepakatan lain antara PENGIRIM dengan TIKI; dan (6) TIKI tidak berkewajiban untuk memberitahukan kepada PENGIRIM tentang telah diterimanya KIRIMAN oleh si PENERIMA.

Klausula eksonerasi yang terdapat dalam nota pembayaran tersebut terdapat upaya pihak pelaku usaha Jasa Pengiriman Barang TIKI untuk membatasi tanggung jawab sebagai pelaku usaha. Upaya-upaya pelepasan tanggung jawab tidak hanya melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi tentang “*Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen*” pencantuman klausula eksonerasi adanya pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha ke konsumen dan hal itu bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi tentang “*Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha*”.

3.2 Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Usaha Jasa Kurir TIKI

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha dan konsumen. Dalam berbagai kondisi antara pelaku usaha dan konsumen kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada di posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis dan untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui promosi, cara penjualan serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Factor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya menjadi acuan yang sangat kuat bagi pelaku usaha untuk tidak mencantumkan perjanjian yang berisi tentang klausula eksonerasi.

Hak-hak konsumen yang telah dituliskan dalam UUPK merupakan wujud perlindungan yang diberikan oleh pemerintah sebagai landasan hukum yang kuat untuk pelaku usaha dan konsumen. Berikut ini akan dijabarkan mengenai hak-hak konsumen dalam jasa Pengiriman barang TIKI di Sukoharjo yang menjadi objek penelitian, antara lain:

Pertama, hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan

di Gerai TIKI wilayah Sukoharjo kurang memaksimalkan pelayanan pada awal Pengiriman barang, di gerai-gerai tersebut hanya menjelaskan peraturan secara garis besarnya saja tidak secara keseluruhan dengan alasan bahwa peraturan yang ada di nota pembayaran sangat banyak dan akan memakan waktu yang sangat lama. Ketidaksesuaian antara pihak jasa Pengiriman barang dengan menaati nota pembayaran yang dibuatnya. Jika pelaku usaha dengan atau tanpa sadar melakukan ketidaksesuaian antara perjanjian yang dibuat dengan penerapan lapangan maka hak kenyamanan, keamanan dan keselamatan tidak terpenuhi.

Kedua, hak untuk memilih dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di 3 gerai TIKI Sukoharjo, harga rata-rata Pengiriman barang sesuai dengan paket yang dipilih oleh konsumen. Barang yang berhargapun harus menggunakan paket yang berbeda dan wajib diasuransikan, meskipun pada awalnya pihak Pengiriman barang menjanjikan barang akan datang tepat waktu namun menurut pihak TIKI jika ada keadaan di luar kemampuan manusia sebelumnya seperti bencana alam, dan lain-lain, maka pihak TIKI tidak menjamin barang akan tiba dengan tepat waktu. Ketika melihat kembali klausula yang tercantum pada nota, terjadi ketidaksesuaian antara penerapan klausula dalam nota dengan praktek di lapangan. Sehingga dalam hal ini pelaku usaha mengabaikan kepentingan konsumen dengan tidak terpenuhinya hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diberikan.

Ketiga, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Berdasarkan hasil penelitian di beberapa Gerai TIKI semuanya mencantumkan informasi tentang produk yang ditawarkan oleh TIKI di dalam nota pembayaran di halaman belakang, jadi konsumen dapat membacanya dan memilih produk sesuai dengan kebutuhan.

Keempat, Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dalam penelitian Gerai TIKI menerima complain dari konsumen terkait masalah Pengiriman seperti barang tidak sampai tepat waktu sampai barang tidak diterima oleh konsumen, tetapi masalah konsumen bertanya seputar hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan produk jasa pihak Gerai

TIKI hanya menjawab garis besarnya saja dan tidak dijelaskan secara detail karena dari pihak TIKI konsumen dapat membacanya sendiri di dalam nota pembayaran yang terletak dibelakang, jadi konsumen hanya mendapat informasi hanya sebatas inti tentang jasa Pengiriman barang.

Kelima, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis di 3 Gerai Tiki, semua gerai sudah memahami akibat hukumnya jika melanggar dari suatu perjanjian, hal itu dijelaskan pada saat penulis melakukan wawancara bahwa pihak gerai akan menerima complain dari konsumen jika kesalahan murni dari pihak jasa Pengiriman barang dan complain itu dilakukan dengan menyelesaikan musyawarah di gerai dimana konsumen itu melakukan Pengiriman barang jika dengan musyawarah di gerai tidak bisa diselesaikan, maka konsumen dapat melakukan complain di cabang utama dan dicabang utama terdapat bagian yang menangani kasus dari jasa Pengiriman barang TIKI tersebut. Meskipun tidak dicantumkan dalam perjanjian baku mengenai advokasi konsumen dalam nota pembayaran, itu merupakan suatu upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha dengan dikesampingkannya hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara perundang-undangan yang berlaku.

Keenam, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Berdasarkan penelitian penulis, 3 Jasa Pengiriman barang TIKI di Sukoharjo belum bisa memberikan pendidikan konsumen tersebut meskipun dalam buku informasi sebagai bentuk pendidikan konsumen. Hal itu ditunjukkan dengan tidak adanya kepastian kapan barang sampai meskipun pada nota pembayaran sudah tertulis estimasi barang sampai, tetapi sebagai pelaku usaha tidak bisa memastikan barang tersebut sampai pada waktu yang telah ditentukan. Dan dari pihak TIKI mengatakan jika barang belum sampai pada waktu yang telah ditentukan, kemungkinan ada hal yang tidak dapat diprediksi sebelumnya seperti bencana alam.

Ketujuh, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Berdasarkan penelitian dari 3 Gerai Jasa Pengiriman Barang TIKI, pihak TIKI tidak membedakan konsumen satu dengan konsumen yang

lainnya dari warna kulit, rasa, budaya semua konsumen dilayani sama dan dengan pelayanan yang baik dan maksimal.

Kedepalan, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti, rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan penelitian 3 Gerai Jasa Pengiriman Barang TIKI upaya penggantian ganti kerugian sudah tercantum dalam nota pembayaran (resi) namun pelaku usaha mengupayakan penyelesaian dengan cara kekeluargaan sehingga konsumen terpaksa menerima hal tersebut.

Kesembilan, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Selain hak-hak yang ada dalam UUPK, dalam Undang-Undang lain juga diatur hak konsumen, hak konsumen atas lingkungan hidup yang baik dan sehat diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 1999 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Sehingga pelaku usaha wajib melindungi lingkungan hidup supaya tidak tercemar, sesuai dengan UU nomor 32 tahun 2009 yang berbunyi “Setiap orang berkewajiban memelihara kelestarian fungsi lingkungan hidup serta mengendalikan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup”, dimana hal tersebut merupakan hak yang wajib diterima konsumen.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa Perlindungan hukum konsumen yang dalam hal ini terdapat di dalam peraturan yang telah pihak TIKI cantumkan dan perlindungan konsumen tersebut berbentuk asuransi, asuransi dalam hal ini bersifat lemah karena asuransi baru dapat diberikan kepada konsumen setelah ada ketentuan terlebih dahulu dan dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dapat memberikan rasa keadilan untuk pelaku usaha dan konsumen. Dalam UUPK ini juga diatur tentang upaya penyelesaian sengketa bagi kedua belah pihak. Peran pemerintah dalam perlindungan konsumen juga dapat dilihat dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Namun demikian UUPK ini akan lebih efektif apabila ditegakkan dan dilaksanakan, dalam prakteknya, penulis menemukan masih banyak masyarakat yang tidak memahami dan mengerti akan adanya UUPK tersebut. Sehingga banyak pelaku usaha yang masih membuat Perjanjian baku tanpa dasar dan

konsekuensi hukumnya. Sedangkan konsumen sendiri belum mengetahui hak dan kewajibannya dalam hal ini berkaitan dengan Jasa Pengiriman Barang. Seharusnya pemerintah harus lebih giat dalam melakukan sosialisasi UUPK ini agar masyarakat memiliki kesadaran hukum yang lebih baik, sehingga aturan tersebut berjalan efektif.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pertama, Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku di dalam usaha Jasa Kurir (Jasa Pengiriman Barang) TIKI. Dalam nota pembayaran atau Bukti Tanda Terima Kiriman barang (BTTKB) TIKI terdapat perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Dalam penerapannya penulis menemukan 4 bentuk klausula eksonerasi: (a) Bahwa dalam hal terdapat permasalahan dikemudian hari yang timbul dari pernyataan yang tidak benar dari Pengirim atas isi Kiriman yang kemudian mengakibatkan TIKI diputus bersalah oleh pengadilan, Pengirim berkewajiban menanggung putusan tersebut beserta biaya-biaya yang dikeluarkan TIKI; (b) TIKI tidak bertanggung jawab terhadap kondisi-kondisi sebagai berikut: (1) Kerusakan terhadap semua kerusakan KIRIMAN yang karena sifatnya ataupun karena barang tersebut merupakan barang-barang pecah belah dan resiko teknis pada mesin maupun barang elektronik yang terjadi selama pengangkutan, yang menyebabkan tidak berfungsi atau berubahnya fungsi dari barang elektronik yang dimaksud; (2) Kebocoran pada barang cair dan/atau karena sifat barang tersebut yang mudah bocor; (3) Penahanan dan/atau penyitaan serta pemusnahan KIRIMAN oleh pejabat yang berwenang; (4) Kerusakan, keterlambatan, ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang diakibatkan baik karena bencana alam, keadaan darurat, atau hal lain yang tidak terukur dan/atau diluar kemampuan manusia; (c) TIKI dibebaskan dari segala tanggung jawab sejak diterimanya Kiriman dan tidak adanya keluhan/ klaim atas Kiriman tersebut pada saat itu serta telah ditandatanganinya BTTKB (Bukti Tanda Terima Kiriman Barang) oleh siapapun di alamat Penerima, kecuali sebelumnya ada kesepakatan lain antara Pengirim dengan TIKI; (d) TIKI tidak berkewajiban untuk memberitahukan kepada Pengirim tentang telah diterimanya Kiriman oleh si Penerima.

Klausula-klausula eksonerasi yang terdapat dalam Perjanjian Baku tersebut merupakan upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha jasa pengiriman barang TIKI terhadap konsumen. Hal itu terjadi karena masih minimnya pengetahuan masyarakat tentang adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen yang mengakibatkan konsumen kurang mengetahui hak-hak yang harus diperoleh dan tanggung jawab pelaku usaha ke konsumen menjadi kurang, yang akhirnya dalam upaya penyelesaian sengketa tidak memberikan titik temu yang memuaskan.

Kedua, Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penerapan Klausula *Eksonerasi* dalam usaha Jasa Kurir (Jasa Pengiriman Barang) TIKI. Perjanjian baku dalam nota pembayaran jasa pengiriman barang TIKI mengandung klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena kurang memperhatikan hak-hak konsumen dalam penerapannya.

4.2 Saran

Pertama, bagi pemerintah, lebih mengoptimalkan perannya dalam upaya pendidikan dan sosialisasi ke masyarakat mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga masyarakat baik konsumen maupun pelaku usaha sadar akan masing-masing hak dan tanggung jawabnya.

Kedua, bagi masyarakat, sebagai konsumen harus lebih memperhatikan hak-haknya sebagai konsumen apabila dirasa merugikan, maka konsumen tidak perlu ragu dan takut untuk menuntut dan melaporkan pelaku usaha agar mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami.

Ketiga, bagi pelaku usaha jasa pengiriman barang TIKI, seharusnya tidak hanya mencari keuntungan, namun harus juga memperhatikan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan pelaku usaha agar menyesuaikan klausula-klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PERSANTUNAN

Naskah publikasi ini, penulis persembahkan kepada kedua orangtuaku tercinta atas doa dan dukungan moril maupun materiil yang tiada tara. Saudara-saudarku tersayang atas dukungan, doa dan semangatnya serta sahabat-sahabatku semuanya tanpa kecuali, terima kasih atas motivasi, dukungan dan doanya selama ini.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

HS, Salim. 2003. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta: Sinar Grafika.

Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT Citrya Aditya Bakti.

Satrio, J. 1992. *Hukum Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Subekti, 2002. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Intermasa.

Wardiono, Kelik. 2005. *Perjanjian Baku Klausula Eksonerasi dan Konsumen: Sebuah Diskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin, dan Prakteknya*, Sukoharjo: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sukoharjo.

Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. 2001. *Seri Hukum Bisnis: Jaminan Fidusia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.