"FUNGSI PENGAWASAN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSUL EKSONERASI PADA PRODUK BARANG DAN JASA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU"

Oleh: Rezky Yarman
Pembimbing I : Hj. Mardalena Hanifah, SH, M.Hum
Pembimbing II : Riska Fitriani, SH, MH
Alamat: Jalan Wijaya Gg. Malvinas No.50 Kota Pekanbaru,Provinsi Riau
Email : ky2_fairy@yahoo.com

ABSTRACT

The use of standard clauses as a result of the principle of freedom of contract which states that every person is free to form, kind, type and content of the agreement does not violate laws and regulations, public order and decency. Developments today many businesses that include clauses that contain limiting conditions, or even remove completely the responsibility that should be charged to the manufacturer. This creates an imbalance of bargaining power between producers and consumers.

Guidance and oversight functions carried out by the government and society in the inclusion of the exoneration clause in Pekanbaru based on Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection is not running as mandated by the law. This is due to the factors that influence it. In terms of the Government represented by BPSK and LPKSM, In conducting the guidance and supervision of the inclusion of the exoneration clause in Pekanbaru influenced by factors inhibiting namely Institutional Factors, Finance, and Human Resources. In terms of community supervision inclusion of factors that affect the exoneration clause is a factor of legal awareness, education, and socialization.

Efforts that can be done to minimize the inclusion of the exoneration clause in Pekanbaru. In terms of government attempts to do is to provide recommendations and advice their inclusion exoneration clause by businesses and provide information to the Industry and Trade of the limiting factors that affect the development and supervision.

Key Word : Exoneratioin Clause-Consumer Protection

A. Pendahuluan

Setiap manusia selalu menjadi konsumen dengan mengkonsumsi baik berupa barang maupun jasa yang telah diproduksi oleh produsen dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Konsumsi terhadap produk (baik barang maupun jasa) bisa didahului dengan transaksi jual beli.

Sering kali konsumen merasa tidak puas atas barang dan jasa yang diterima, ketidakpuasan ini pada umumnya karena cacat produk, layanan jasa yang tidak sesuai dengan yang diiklankan dan masih banyak hal lainnya.[1]Akan tetapi sering kali konsumen kesulitan untuk mengajukan klaim, menukar barang, atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu yang menjadi faktor kesulitan konsumen dalam mengajukan klaim yaitu adanya perjanjian baku yang biasanya tercantum dalam bukti transaksi. Perjanjian baku juga diartikan sebagai klausul eksonerasi.

Menurut Hondius, perjanjian baku adalah konsep janji-janji tertulis yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian yang sifatnya tak tertentu. Perjanjian baku menimbulkan kerugian terhadap konsumen yang berada pada posisi yang daya tawarnya lemah. Terdapat beberapa jenis perjanjian baku yang sering dijumpai di tengah masyarakat, yakni :[2]

1. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu. Misalnya perjanjian buruh kolektif.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian yang mempunyai obyek hak atas tanah.
3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian yang konsepnya sejak mula disediakan oleh notaris atau advokat untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang menggunakan jasa yang bersangkutan.

Pemerintah menjamin kepastian hukum bagi konsumen selaku pihak yang daya tawarnya lemah dengan memberlakukan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen yang perlu menjadi perhatian utama pemerintah adalah bahwa dalam setiap perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha tersebut, terdapat di dalamnya klausul eksonerasi. Klausul eksonerasi yaitu klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen (penjual).[3] Lazimnya, jenis klausul

[1]M. Sadar, MOH.Taofik Makarao dan Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta : 2012, hlm. 54.

[2]Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung : 2000, hlm. 23.

[3]http://www.mkn-unsri.blogspot.com (Terakhir Kali Dikunjungi Tanggal 8 Maret 2014 Pukul 10.00 Wib).

ini terdapat dalam jenis perjanjian tersebut, pada hakikatnya pencantuman perjanjian baku tidak dilarang, sepanjang tidak menyalahi aturan pencantuman klausula baku.

Dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatakan pelaku usaha yaitu pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat, tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapan maknanya sulit dimengerti.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh penulis, peredaran produk barang maupun jasa di wilayah hukum Kota Pekanbaru sebagian besar telah mencantumkan klausul eksonerasi. Maka, tidak jarang mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen di wilayah tersebut. Berikut beberapa bukti lapangan mengenai pencantuman klausul eksonerasi yang dilakukan oleh pelaku usaha di wilayah Kota Pekanbaru.

Contoh 1 :

Pada point nomor 4 disebutkan bahwa "***Asuransi kendaraan dan barang-barang didalamnya serta semua risiko atas segala kerusakan dan kehilangan atas kendaraan yang diparkirkan dan barang-barang didalamnya merupakan kewajiban pemilik kendaraan itu sendiri***". Pernyataan di atas pada intinya mengandung makna bahwa kehilangan atas kendaraan berikut barang-barang berharga yang berada di dalam kendaraan bukanlah tanggung jawab dari pengelola atau pelaku usaha. Hal tersebut membuktikan adanya pencantuman klausul eksonerasi yakni dalam bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen pengguna jasa parkir.

Contoh 2 :

Pada Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK menyebutkan bahwa "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 menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha. Maka dapat disimpulkan bahwa hal tersebut bertentangan dengan UUPK. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku atau

klausul eksonerasi bukan hanya merupakan tanggung jawab pemerintah. Pasal 30 UUPK mengatakan bahwa :

> "Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat".

Salah satu penjelasan dari Pasal 30 di atas menyebutkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dilakukan atas barang dan/atau jasa yang beredar di pasar dengan cara penelitian, pengujian atau survei.

Dalam prakteknya, penggunaan klausula eksonerasi menimbulkan permasalahan antara pelaku usaha dan konsumen. Di kota Pekanbaru, permasalahan mengenai penggunaan klausula eksonerasi terjadi sebanyak 1 (satu) kasus sepanjang tahun 2013. Sengketa ini terjadi antara konsumen yang bernama Awaludin dengan PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Panam.

Sengketa bermula dari adanya pengaduan konsumen Awaludin terhadap kehilangan sepeda motor Merk Honda Supra X Pada tanggal 23 Juli 2013 Pukul 22.00 Wib saat terparkir di Pusat Perbelanjaan Ramayana cabang Panam. Konsumen Awaludin meminta kepada perusahaan pengelola parkir untuk menganti kerugian atas hilangnya sepeda motor milik konsumen. Hal tersebut tidak ditanggapi oleh pihak pengelola, dengan alasan bahwa pada tiket parkir telah mencantumkan tulisan yang menyebutkan **"Segala kehilangan barang dan motor diluar tanggungjawab pengelola parkir".**

Pernyataan yang dikeluarkan perusahaan pengelola parkir tidak begitu saja diterima oleh konsumen. Konsumen menilai bahwa konsumen telah membayar retribusi parkir. Dengan demikian, konsumen berhak atas ganti rugi jika terjadi kehilangan barang dilokasi tersebut.

Sengketa konsumen ini telah diselesaikan oleh Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. Dalam putusan Nomor 33/Pts/BPSK/XII/2013 memutuskan bahwa pihak pengelola parkir bersalah dan berkewajiban mengganti rugi kehilangan sepeda motor milik konsumen sebesar Rp. 12.000.000. Dalam putusan tersebut, jelas adanya penggunaan klausula eksonerasi oleh pihak pelaku usaha.

Dalam penggunaan klausula eksonerasi, pemerintah memiliki peran penting untuk melakukan pengawasan, agar hak-hak konsumen dapat terlindungi. Pengawasan ini dapat dilakukan pemerintah dengan cara turun melakukan pengecekan ke masyarakat khususnya terhadap pelaku usaha yang sering kali menggunakan klausula baku dalam menjalankan usahanya. Akibatnya konsumen sering kali dirugikan. Selain pengawasan, pemerintah juga harus menindak pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi dalam menjalankan usahanya.

Berkaitan dengan uraian pokok permasalahan sebagaimana yang

telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul tentang **"Fungsi Pengawasan Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Produk Barang Dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kota Pekanbaru"** dengan mempersempit pembahasan pada Tahun 2013.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah, maka penulis ingin merumuskan masalah agar sesuai dengan maksud dan tujuan serta sasaran dari penelitian dapat tercapai. Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah, Masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada produk barang dan/atau jasa di Kota Pekanbaru?
2. Apakah upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Pemerintah, Masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dalam meminimalisir jumlah produk barang dan/atau jasa yang telah dicantumkan klausul eksonerasi di Kota Pekanbaru?

C. Pembahasan

Penggunaan kontrak baku dalam dunia bisnis dewasa ini menimbulkan permasalahan hukum yang memerlukan pemecahan. Secara tradisional suatu perjanjian terjadi didasarkan pada asas kebebasan berkontrak di antara dua pihak yang memiliki kedudukan yang seimbang. Kesepakatan yang didapat dalam perjanjian itu merupakan hasil negosiasi di antara para pihak. Proses semacam itu tidak ditemukan dalam perjanjian baku. Hampir tidak ada kebebasan dalam menentukan isi perjanjian dalam proses negosiasi. Isi atau syarat-syarat perjanjian telah ditentukan secara sepihak oleh pengusaha. Praktik tersebut di satu sisi sangat menguntungkan pengusaha, namun di sisi lain menimbulkan kerugian bagi konsumen.[4]

Penerapan perjanjian standar ini sejak awal kelahirannya hingga kini menimbulkan kontroversi baik menyangkut keberadaan dan keabsahan kontrak baku. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tidak secara spesifik mengatur baku. Kini dengan telah berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) masalah keabsahannya mulai terjawab.[5]

Pasal 1313 KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan

[4] R.M Penggabean, Jurnal Hukum No. 4 *"Keabsahan Perjanjian Dengan Klausul Baku"*, Volume 17 Oktober 2010, hlm. 2.

[5] Ricardo Simanjuntak, Jurnal Hukum Bisnis *"Akibat dan Tindakan-Tindakan Hukum Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Polis Asuransi Yang Bertentangan Dengan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,"*, Volume 22 Nomor 2 Tahun 2003, hlm. 53.

dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Suatu perjanjian tidak boleh dibuat bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.[6]

Adapun faktor-faktor yang tidak boleh dilanggar dalam membuat suatu perjanjian sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata merupakan hal-hal yang tidak terpisah dari keharusan menjaga asas keseimbangan para pihak. Asas keseimbangan memiliki 2 (dua) makna, yakni : [7]

a) Suatu keadaan pembagian beban di kedua sisi berada dalam keadaan yang seimbang. Makna keseimbangan disini berarti pada satu sisi dibatasi kehendak berdasarkan pertimbangan atau keadaan yang menguntungkan dan pada sisi lain keyakinan akan kemampuan.
b) Asas keseimbangan sebagai asas yuridikal artinya sebagai asas keseimbangan dapat dipahami sebagai asas yang layak atau adil, dan selanjutnya diterima sebagai landasan keterikatan yuridikal dalam hukum kontrak indonesia.

Salah satu perjanjian yang melanggar asas keseimbangan adalah perjanjian baku yang mencantumkan klausal eksonerasi. Di Indonesia, ketentuan yang membatasi wewenang pembuatan klausula eksonerasi ini belum diatur secara tegas dalam undang-undang. Ketentuan satu-satunya baru ditemukan dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan istilah ”klausula baku” yang muatannya bernuansakan ”klausula eksonerasi”. Dalam UUPK No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 menyebutkan :

“ Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa untuk tujuan diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian, apabila :[8]

a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli

[6] Pasal 1337 KUH Perdata.

[7] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. 2, Sinar Grafika, Jakarta : 2008, hlm. 307.

[8] http://www. google.com – *Lindungi Konsumen, Cermati Klausula Baku* – Kakak Foundation (Terakhir Kali Dikunjungi Tanggal 28 Oktober 2013 Pukul 11.00 Wib).

konsumen ssecara 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 objek jual beli jasa.
g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebankan hak tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya Pasal 18 ayat (2), (3) dan (4) menyebutkan, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Setiap klausula baku yang telah ditentukan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Peran pemerintah sangat diperlukan untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap pencantuman klausul eksonerasi oleh pelaku usaha. Peran pemerintah ini diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pembinaan dan pengawasan yang harus dilakukan oleh pemerintah, masyarakat dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yaitu terdapat dalam Pasal 29 yang mengatur tentang pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, yang berbunyi “

“ Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”.
Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana yang dimaksud ayat (2) meliputi upaya untuk :

a) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
b) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta

meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen.

Sementara pengaturan mengenai pengawasan terhadap pencatuman klausul eksonerasi oleh pelaku usaha diatur Pasal 30 UUPK, yang berbunyi :

> " Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat."

Bentuk pengawasan yang dilakukan pemerintah diatur lebih lanjut didalam PP No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Pasal 8, yaitu :

1) Pengawasan dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label dan klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa.
2) Pengawasan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dalam proses produksi, penawaran, promosi, pengiklanan, dan penjualan barang dan/atau jasa.
3) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat.
4) Ketentuan mengenai tata cara pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan oleh Menteri dan atau Menteri teknis terkait bersama-sama atau sendiri-sendiri sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Bentuk pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terdapat dalam Pasal 9 PP No. 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, antara lain :

1) Pengawasan oleh masyarakat dilakukan terhadap barang dan atau jasa yang beredar di pasar.
2) Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan dengan cara penelitian, pengujian dan atau survei.
3) Aspek pengawasan meliputi pemuatan informasi tentang risiko penggunaan barang jika diharuskan, pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang disyaratkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek dunia usaha.
4) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan Menteri teknis.

Ketentuan tentang pengawasan yang diperankan oleh masyarakat tersebut sama dengan ketentuan pengawasan yang diperankan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Perbedaannya hanya terdapat pada penelitian, pengujian, dan survei yang dilakukan oleh LPKSM harus didasarkan pada dugaan bahwa

produk yang menjadi objek penelitian, pengujian, dan survei tidak memenuhi unsur keamanan, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.[9]

Di Kota Pekanbaru, fungsi pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini diwakili oleh BPSK dan LPKSM masih jauh dari yang diamanatkan undang-undang. Bedasarkan hasil wawancara dengan Ketua BPSK yaitu Bapak Azrial, beliau mengatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi.[10] Hal ini dikarenakan beberapa faktor, yaitu :

1) Faktor Kelembagaan.

   Secara struktural, BPSK berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan (Disperindag) dan Departemen terkait lainya seperti Departemen Perhubungan, Departemen Kesehatan dan Instansi lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya BPSK memiliki kewenangan eksekutif dan bukan yudikatif.[11]

   Undang-Undang Perlindungan Konsumen memposisikan BPSK sebagai badan yang memiliki kewenangan memeriksa, namun tidak disertai perangkat untuk memutuskan. Sehingga setiap putusan sengketa konsumen khususnya klausul eksonerasi dimintai keberatan melalui Pengadilan Negeri bahkan BPSK dalam gugatan sering menjadi Tergugat.[12]

   Hal ini diungkapkan oleh Ketua BPSK yaitu Bapak Azrial. Beliau mengatakan sering kali putusan sengketa konsumen yang dikeluarkan Pengadilan Negeri tidak mencerminkan kepentingan konsumen, sehingga apa yang telah diputuskan BPSK yang mewakili kepentingan konsumen menjadi sia-sia.[13]

   Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai lembaga non pemerintah juga memiliki fungsi perlindungan konsumen. Sama halnya dengan BPSK, LPKSM juga memiliki kendala dengan instansi lain. Hal ini diungkapkan oleh Ketua LPKSM yaitu Bapak Rizal Furdail, beliau mengatakan bahwa LPKSM telah melakukan penelitian dan survei terhadap pengaduan konsumen yang masuk mengenai adanya pencantuman klausul eksonerasi oleh pelaku usaha. Namun hasil penelitian dan survei tidak ditindak lanjuti oleh instansi lain. Misalnya terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada perusahaan ritail. Didalam toko mencantumkan pernyataan

[9] Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta : 2011, hlm. 188.

[10] Wawancara Dengan Bapak Azrial Pada Hari Senin Tanggal 12 Mei 2014 Pukul 10.00 Wib.

[11] Susanti Adi Nugraha, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Pranada, Jakarta : 2008, hlm. 211.

[12] *Ibid*.

[13] Wawancara Dengan Bapak Azrial Pada Hari Senin Tanggal 12 Mei 2014 Pukul 10.00 Wib.

bahwa ***"Barang yang telah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi".*** Sementara pengaduan yang masuk mengatakan bahwa toko tersebut telah menjual barang-barang yang sudah kadarluarsa.[14]

Terhadap pengaduan tersebut, LPKSM melanjutkan pengaduan kepada Badan Pemeriksa Obat dan Makanan (BPOM) untuk meneliti kebenaran adanya barang-barang yang sudah kadarluarsa diperjual belikan. Selanjutnya BPOM melakukan menyita terhadap barang-barang tersebut dan melakukan pemusnahan barang yang menjadi barang bukti. Akibat perbuatan tersebut barang bukti menjadi hilang, sehingga pelanggaran tersebut tidak dapat diproses secara hukum sesuai dengan ketentuan UUPK. [15]

Beliau menambahkan pembinaan dan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi dilakukan oleh Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan).[16] Dalam Pasal 29 Ayat (3) UUPK secara tegas telah menunjuk Menteri Perindustrian dan Perdagangan sebagai koordinator penyelenggaraan perlindungan konsumen.

2) Faktor Pendanaan.

Permasalahan pendanaan juga dapat berpengaruh pada kinerja BPSK dan LPKSM. Menurut Ketua Majelis BPSK Bapak Zulkarnaen, beliau mengatakan bahwa dana yang dimiliki sangat terbatas. Dana yang dimiliki hanya digunakan untuk keperluan penyelesaian sengketa konsumen yang telah diadukan kepada BPSK. Sementara untuk melakukan pembinaan seperti sosialisasi, penelitian dan survei guna kepentingan masyarakat sangat terbatas. Pendanaan untuk pengawasan pencantuman klausul eksonerasi juga memiliki dana yang terbatas. Pengawasan hanya dilakukan apabila telah ada sengketa konsumen.[17]

3) Faktor Sumber Daya Manusia.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 37 mengatur persyaratan menjadi anggota BPSK dan LPKSM, adapun syarat umum menjadi anggota tersebut, yaitu :

a) Warga negara Republik Indonesia.
b) Berbadan sehat.
c) Berkelakuan baik.
d) Tidak pernah dihukum karena kejahatan.
e) Memiliki pengetahuan dan pengalaman dibidang perlindungan konsumen.
f) Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

[14] Wawancara Dengan Bapak Rizal Furdail Pada Hari Senin Tanggal 12 Mei 2014 Pukul 11.00 Wib.

[15] *Ibid.*

[16] *Ibid.*

[17] Wawancara Dengan Bapak Zulkarnaen Pada Hari Senin Tanggal 12 Mei 2014 Pukul 15.00 Wib.

Selain syarat umum, undang-undang juga mengatur syarat-syarat khusus, yaitu :

a) Diutamakan bertempat tinggal didaerah kota / kabupaten setempat.
b) Diutamakan pendidikan serendah-rendahnya Strata I (satu) atau sederajat dari lembaga pendidikan yang telah terakreditasi oleh Departemen Pendidikan Nasional.
c) Berpengalaman dan berpengetahuan di bidang industri, perdagangan, kesehatan, pertambangan, pertanian, kehutanan, perhubungan, dan keuangan.
d) Anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah serendah-rendah berpangkat Pembina atau Golongan IV a.
e) Anggota BPSK dari unsur konsumen tidak berasal dari kantor cabang atau perwakilan LPKSM.

Bedasarkan syarat-syarat keanggotaan diatas, diharapkan semua anggota BPSK dan LPKSM memenuhi syarat tersebut. Namun bukti dilapangan mengatakan lain, banyak anggota BPSK dan LPKSM yang tidak memenuhi syarat yang ditentukan UU.

Hal ini dinyatakan oleh Ketua Majelis BPSK Bapak Zulkarnaen, beliau mengatakan bahwa tidak semua anggota BPSK dan LPKSM memiliki latar belakang pendidikan hukum dan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai aspek-aspek perlindungan konsumen dan teknis penyelesaian sengketa konsumen.[18]

Adanya keterbatasan pendidikan dan pengetahuan oleh Sumber Daya Manusia ini, jelas menghambat kinerja BPSK dan LPKSM untuk memberikan pembinaan kepada masyarakat. Selain itu, anggota BPSK dan LPKSM juga tidak memiliki kemampuan dalam bidang administrasi pengadilan.

Selain Pemerintah, undang-undang juga mengamanatkan masyarakat untuk turut serta melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada barang dan jasa. Sama halnya pemerintah, masyarakat umum juga tidak melakukan pengawasan secara maksimal terhadap pencantuman klausul eksonerasi pada barang dan jasa. Hal ini juga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain :

1) Faktor kurangnya kesadaran hukum masyarakat.

Rendahnya kesadaran hukum masyarakat dikarenakan budaya hukum masyarakat. Masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang sangat kuat berusaha untuk mempertahankan harmoni dalam hubungan diantara mereka. Hal ini sangat berpengaruh terhadap sikap dan tindakan mereka di bidang hukum. Selain itu, masyarakat juga enggan memperjuangkan hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha, hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat dibidang perlindungan konsumen.

[18] *Ibid.*

2) Faktor rendahnya tingkat pendidikan masyarakat.

Rendahnya tingkat pendidikan masyarakat terutama pada pengetahuan klausul eksonerasi, membuat masyarakat menerima saja klausul eksonerasi yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Tidak adanya pengetahuan dan sosialisasi dari pihak yang terkait membuat pelaku usaha semakin merajela untuk mencantumkan klausul eksonerasi ini.

3) Faktor kurangnya sosialisasi.

Sosialisasi merupakan wadah yang baik untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum mengenai sesuatu. Dalam prakteknya masyarakat umum banyak yang tidak mengetahui mengenai pencantuman klausul eksonerasi merupakan hal yang dilarang oleh UU. Sosialisasi merupakan tugas dan wewenang BPSK dan LPKSM untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seluk beluk pencantuman klausul eksonerasi yang dapat merampas hak-hak konsumen.

Pada Tahun 2013, laporan pengaduan yang diterima dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mengenai pengaduan pelanggaran oleh pelaku usaha terhadap pencantuman klausul eksonerasi hanya 1 (satu) kasus. Sengketa ini terjadi antara konsumen yang bernama Awaludin (Pengugat) dengan PT. Ratana Permata Mulia (*Smart Parking*) sebagai Tergugat I dan PT. Ramayana Lestari Sentosa, Tbk cabang Panam sebagai Tergugat II dalam kasus kehilangan sepeda motor yang diparkir di pusat perbelanjaan PT. Ramayana Lestari Sentosa.

Dalam gugatan yang diajukan Pengugat Awaludin kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Pengugat meminta agar BPSK mengabulkan permohonan Pengugat yaitu meminta ganti kerugian materil dan immateril kepada Tergugat I dan II. Kerugian materil berupa ganti rugi sebesar Rp. 14.000.000 (empat belas juta rupiah) dan kerugian immateril sebesar Rp. 36.000.000 (tiga puluh enam juta rupiah) sebagai ganti rugi terhadap rasa trauma, was-was, takut serta biaya pengugat bolak balik mengurus segala keperluan penyidikan oleh Polisi.

Bedasarkan gugatan Pengugat, Tergugat I dan II tidak begitu saja dengan sukarela mengganti rugi kehilangan sepeda motor milik Pengugat. Tergugat mengungkapkan bahwa Tergugat telah mencantumkan klausul baku yang dipasang pada area perparkiran Ramayana cabang Panam yang bertuliskan **"Segala kehilangan barang dan motor diluar tanggungjawab pengelola parkir".** Dari tulisan tersebut jelas bahwa setiap pengunjung wajib mengetahui segala resiko adanya pencantuman klausul eksonerasi tersebut.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya meneliti sengketa konsumen ini. BPSK memutuskan bahwa pencantuman klausul eksonerasi tersebut telah menyalahi aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Bedasarkan pertimbangan tersebut

BPSK meminta Tergugat mengganti rugi atas kehilangan sepeda motor milik Pengugat sebesar Rp. 12.000.000 (dua belas juta rupiah).

Selanjutnya BPSK memerintahkan bahwa pelaku usaha wajib mencabut pernyataan klausul eksonerasi yang dipasang di wilayah perparkiran Ramayana cabang Panam.[19] Bedasarkan penelitian di lokasi Ramayana cabang Panam yang peneliti lakukan tulisan yang mencantumkan klausul eksonerasi tersebut masih dipasang diwilayah perparkiran. Ini membuktikan bahwa pengawasan terhadap klausul eksonerasi tidak berjalan sebagaimana mestinya.

Pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini BPSK, LPKSM, dan masyarakat terhadap pencantuman klausul eksonerasi di Kota Pekanbaru tidak dapat berjalan seperti yang diamanatkan oleh undang-undang. Hal ini karena dipengaruhi beberapa faktor. Dari segi pemerintah, faktor kelembagaan, pendanaan, dan sumber daya manusia menjadi penghambat dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap klausul eksonerasi. Sedangkan dari segi masyarakat, faktor kesadaran hukum, pendidikan yang rendah, serta kurangnya sosialisasi menjadi faktor penghambat pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi.

Melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pembinaan dan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi diatas, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisir pencantuman klausul eksonerasi, yaitu :

1. Pemerintah

Pemerintah yang diwakili oleh BPSK dan LPKSM dalam menanggapi faktor penghambat pembinaan dan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi ini. Bedasarkan wawancara dengan Ketua LPKSM yaitu Bapak Rizal Furdail, beliau mengatakan bahwa upaya yang dapat dilakukan BPSK dan LPKSM hanya dapat memberikan rekomendasi dan saran kepada Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) mengenai fakta-fakta dilapangan mengenai banyaknya pelaku usaha yang masih mencantumkan klausul eksonerasi dalam menjalankan usahanya. Selain itu, BPSK dan LPKSM juga melakukan upaya dengan cara melaporkan faktor-faktor penghambat pembinaan dan pengawasan terhadap klausul eksonerasi.[20]

2. Masyarakat

Masyarakat tidak ada melakukan upaya-upaya untuk meminimalisir pencantuman klausul eksonerasi ini. Menurut Ketua LPKSM bapak Rizal Furdail, banyak masyarakat yang tidak mengetahui apa yang dimaksud klausul eksonerasi tersebut. Bagi masyarakat,

[19] Wawancara Dengan Bapak Zulkarnaen Pada Hari Senin Tanggal 12 Mei 2014 Pukul 15.00 Wib.

[20] Wawancara Dengan Bapak Rizal Furdail Pada Hari Senin Tanggal 12 Mei 2014 Pukul 11.00 Wib.

pencantuman klausul eksonerasi tersebut merupakan hal yang wajar.[21] Ketidaktauan masyarakat ini, disebabkan oleh tidak adanya sosialisasi oleh instansi terkait.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diungkap diatas, maka dapat ditarik kesimpulan, antara lain :

1. Fungsi pembinaan dan pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dalam pencantuman klausul eksonerasi di Kota Pekanbaru bedasarkan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak berjalan sesuai dengan yang diamanatkan oleh UU tersebut. Hal ini dikarenakan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dari segi Pemerintah yang diwakili oleh BPSK dan LPKSM, Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi di Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh faktor-faktor penghambat yaitu Faktor Kelembagaan, Pendanaan, dan Sumber Daya Manusia. Sedangkan dari segi masyarakat faktor yang mempengaruhi pengawasan pencantuman klausul eksonerasi adalah faktor kesadaran hukum, pendidikan, dan sosialisasi.
2. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisir pencantuman klausul eksonerasi di Kota Pekanbaru. Dari segi pemerintah upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan rekomendasi dan saran adanya pencantuman klausul eksonerasi oleh pelaku usaha dan memberikan informasi kepada Disperindag mengenai faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pembinaan dan pengawasan.

2. Saran

Dalam menghadapi permasalahan fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap pencantuman klausul eksonerasi di Kota Pekanbaru, maka dibawah ini ada beberapa saran yang dapat diambil sebagai masukan, antara lain :

1. Dalam fungsi pembinaan dan pengawasan terhadap klausul eksonerasi, sebaiknya pemerintah mulai melakukan pembinaan dan pengawasan sesuai yang diamanatkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Pembagian wewenang antara BPSK, LPKSM dan Disperindag sebaiknya dipertegas.
3. Masyarakat sebaiknya lebih teliti dalam menanggapi adanya klausul eksonerasi yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Agar hak-hak konsumen dapat terlindungi.
4. Masyarakat sebaiknya leih peka terhadap pencantuman klausul eksonerasi, dan jika menemukan pencantuman klausul eksonerasi oleh pelaku usaha sebaiknya dilaporkan kepada pihak yang berwenang

E. Daftar Pustaka

1. Buku

Sadar, M. Taofik Makarao, MOH. dan Mawadi, Habloel. 2012.

[21] *Ibid.*

Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta.

Shofie, Yusuf. 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. 2, Sinar Grafika, Jakarta.

Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Adi Nugraha, Susanti. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Pranada, Jakarta.

2. Peraturan perundang-Undangan

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

3. Jurnal

Penggabean, R.M. *Jurnal Hukum "Keabsahan Perjanjian Dengan Klausul Baku"*, hlm. 2.

Simanjuntak, Ricardo. *Jurnal Hukum Bisnis "Akibat dan Tindakan-Tindakan Hukum Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Polis Asuransi Yang Bertentangan Dengan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,"*, Volume 22 Nomor 2 Tahun 2003, hlm. 53.

4. Website

http://www.mkn-unsri.blogspot.com (Terakhir Kali Dikunjungi Tanggal 8 Maret 2014 Pukul 10.00 Wib).

http://www. google.com – *Lindungi Konsumen, Cermati Klausula Baku* – Kakak Foundation (Terakhir Kali Dikunjungi Tanggal 28 Oktober 2013 Pukul 11.00 Wib).

http://www. google.com – *Lindungi Konsumen, Cermati Klausula Baku* – Kakak Foundation (Terakhir Kali Dikunjungi Tanggal 28 Oktober 2013 Pukul 11.00 Wib).