

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya, manusia yang hidup di dunia ini mempunyai kebutuhan untuk mempertahankan hidupnya. Kebutuhan manusia pada dasarnya tidak ada yang sama persis. Kebutuhan orang lansia, dewasa, remaja, dan anak-anak tentu berbeda. Oleh sebab itu, manusia selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan tidak pernah berakhir. Berkat perkembangan teknologi yang sangat pesat dewasa ini, memudahkan manusia dalam menjalankan aktivitas serta kebutuhannya sehari-hari, yaitu dengan menggunakan barang-barang elektronik. Barang elektronik yang sering ada di rumah masyarakat adalah kipas angin, televisi, radio, kulkas, dan sebagainya.¹

Maraknya permintaan masyarakat akan barang-barang elektronik, menyebabkan usaha elektronik saat ini banyak ditemukan di berbagai tempat. Dari mulai usaha pembuatan barang elektronik, toko elektronik, usaha jasa reparasi barang elektronik, sampai usaha kredit elektronik. Menurut Yudhi Mahendra salah satu pemilik usaha toko barang-barang elektronik di Kabupaten Kudus menjelaskan jika permintaan barang elektronik semakin meningkat, hal ini disebabkan kebutuhan masyarakat akan barang elektronik juga semakin di atas rata-rata, seperti kulkas, *showcase*, *chest freezer*,

¹ Makstron, “*Barang Elektronik Yang Sudah Menjadi Kebutuhan*”, <https://natudelia.com/barang-elektronik-yang-sudah-menjadi-kebutuhan/>, diakses pada tanggal 15 Maret 2022.

pendingin ruangan, mesin cuci, LED, UHD, *blender*, *magic com*, kompor gas, *dispenser*, kipas angin, *air cooler*.²

Proses jual beli yang dilakukan penjual dan pembeli tersebut, dibuktikan dengan pemberian nota jual beli yang mengikat pelaku usaha sebagai penjual dan konsumen sebagai pembeli. Ketentuan sebagaimana pada nota jual beli terkadang tidak sejalan dengan asas hukum yaitu asas kebebasan berkontrak, dimana para pelaku usaha telah mencantumkan terlebih dahulu klausula-klausula didalamnya. Akibatnya seorang konsumen tidak mendapatkan kebebasan bernegosiasi dan hanya bisa mengikuti ketentuan yang telah dicantumkan di dalam nota tersebut. Contohnya terdapat di beberapa toko barang elektronik di Kabupaten Kudus, yang mencantumkan ketentuan yang berbunyi, “Barang yang telah dibeli, tidak dapat ditukar/dikembalikan”. Berdasarkan hal tersebut, maka perjanjian yang terjadi dibuat oleh satu pihak yang didalamnya terdapat pengalihan kewajiban atau tanggung jawab (klausula eksonerasi) pelaku usaha apabila terjadi kerugian konsumen akibat barang yang telah dibelinya.³

Berdasarkan pra survey, terdapat lebih dari 20 (dua puluh) toko elektronik yang ada di Kabupaten Kudus diantaranya: CV. Central Elektronik, Toko Cahaya Teknik Kudus, Toko Srijaya, Murni Elektronik, Toko Larees Jaya, Ideal Electronics, Toko Setia Harapan dan masih banyak

² Yudhi Mahendra, “*Wawancara Pribadi*”, Pemilik Usaha Toko Barang Elektronik CV. Central Elektronik Kudus, 11 Maret 2022, Kudus.

³ *Loc.Cit.*

lagi.⁴ Pada tabel di bawah, penulis jabarkan hasil pra survey di beberapa toko elektronik di Kabupaten Kudus, sebagai berikut:⁵

Tabel 1
Hasil Pra Survey Toko Elektronik
di Kabupaten Kudus

| No. | Nama Toko | Alamat | Pencantuman Klausula |
|-----|--------------------------|---|----------------------|
| 1 | CV. Central Elektronik | Jl. Hos Cokroaminoto No.92 Mlati Lor, Mlati Norowito, Kec. Kota Kudus | Ada |
| 2 | Murni Elektronik | Jl. Sunan Kudus No.85 Demaan, Kec. Kota Kudus | Ada |
| 3 | Ideal Electronics | Jl. Wahidin Sudiro Husodo Demangan, Kec. Kota Kudus | Tidak Ada |
| 4 | Toko Srijaya | I. Jend. A. Yani No.18, Getas, Panjunan, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus | Tidak Ada |
| 5 | Santoso Elektronik | Pasar Kliwon, Rendeng, Kec. Kota Kudus | Ada |
| 6 | Toko Cahaya Teknik Kudus | Jl. Letkol Tit Sudono No.144 A, Wergu Wetan, Kec. Kota Kudus | Ada |
| 7 | Toko Larees Jaya | Jl. Sunan Kudus, Kudus, Demaan, Kec. Kota Kudus | Tidak ada |
| 8 | Toko Setia Harapan | Belakang Pasar Bitingan Ploso, Jati, Kudus | Ada |

Berdasarkan tabel di atas, dari 8 (delapan) toko elektronik di Kabupaten Kudus, terdapat 5 (lima) toko elektronik yang mencantumkan pengalihan

⁴ Nurul Hidayah, "Wawancara Pribadi", Pegawai CV. Central Elektronik, Kudus, 11 Maret 2022, Kudus

⁵ Aprilia Jevi, "Wawancara Pribadi", Pembeli Barang Elektronik di CV. Central Elektronik Kudus, 19 Maret 2022, Kudus.

kewajiban dengan mencantumkan klausula eksonerasi dan 3 (tiga) toko yang tidak mencantumkan pengalihan tanggung jawab.

Contoh kasus yang pernah terjadi dialami oleh Aprilia Jevi, pemilik usaha agen sosis melakukan pembelian freezer di salah satu toko elektronik di Kabupaten Kudus yaitu CV. Central Elektronik, untuk pengembangan usahanya. Sebelum pembayaran pihak toko tersebut telah mencoba kondisi barang dalam keadaan hidup, sehingga Aprilia Jevi membayar dan membawa pulang *freezer* tersebut. Akan tetapi, baru 2 (dua) hari pemakaian, freezer tersebut mengalami kerusakan yaitu suhu di dalam *freezer* tidak bisa dingin. Kemudian ia kembali ke toko tersebut dan melakukan komplain atas barang yang telah dibelinya. Akan tetapi, pihak penjual hanya menyampaikan keterangan yang ada pada nota pembelian yang mencantumkan klausula “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar”. Alasan penjual terkait penolakan tersebut, dikarenakan di toko tersebut tidak ada garansi atas kerusakan barang yang telah dibeli konsumen, selain garansi pabrik yang dikelola oleh sales tanpa campur tangan pihak toko. Penjual hanya memberikan solusi supaya Aprilia Jevi menggunakan garansi pabrik langsung yang dikelola sales dimana memerlukan waktu *waiting* paling cepat satu bulan proses perbaikan/penggantian. Akhirnya Aprilia Jevi menggunakan garansi pabrik tersebut, akan tetapi setelah satu bulan berlalu masih belum ada kabar dari pihak sales pabrik. Akhirnya pada bulan kedua, barang tersebut

diantar oleh sales ke tempat jualan Aprilia Jevi. Hal tersebut membuat Aprilia Jevi mengalami kerugian atas pembelian barang tersebut.⁶

Pencantuman klausula “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar”, merupakan klausula eksonerasi. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disingkat UUPK) tidak menjelaskan pengertian klausula eksonerasi, didalamnya hanya menjelaskan pengertian klausula baku. Klausula baku adalah segala ketentuan ataupun syarat-syarat yang terlebih dulu disiapkan atau ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan terdapat di dalam dokumen perjanjian yang mengikat kedua belah pihak, sehingga konsumen wajib mengikuti ketentuan-ketentuan yang ada.⁷ Sedangkan klausula eksonerasi adalah klausula yang dituangkan dalam dokumen perjanjian, dimana dokumen perjanjian yang dimaksud terdapat pengalihan diri dari suatu kewajiban untuk bertanggung jawab yaitu melakukan perbuatan melawan hukum atau ingkar janji.⁸

Ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, menjelaskan bahwa pengertian klausula baku berbeda dengan pengertian klausula eksonerasi. Klausula baku menekankan pada prosedur pembuatan atau pencantumannya dilakukan secara sepihak dalam kontrak, bukan pada isi kontraknya, sedangkan klausula eksonerasi menekankan pada prosedur pembuatan atau

⁶ *Loc. Cit.*

⁷ Ida Ayu M.C.A. dan I Wayan Novy P., “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Nota Laundry”, Jurnal Kertha Semaya, Volume 8 Nomor 3, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Badung, 2020, hlm. 429.

⁸ Aulia Muthiah, “Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah”, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hlm. 49.

pencantumannya dalam kontrak dan isi kontrak dengan tujuan mengalihkan kewajiban atau tanggung jawab si pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) UUPK dapat diketahui unsur-unsur klausula eksonerasi yaitu dibuat sepihak dan mengalihkan tanggung jawab.⁹

Klausula eksonerasi yang terdapat dalam ketentuan nota penjualan barang elektronik menyiratkan bahwa si pelaku usaha telah melakukan pengalihan tanggung jawab.¹⁰ Seperti halnya data yang didapatkan penulis dalam pra-survey di beberapa toko elektronik di Kabupaten Kudus, dimana terdapat beberapa toko yang mencantumkan ketentuan pada nota penjualannya yaitu “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar”.¹¹ Hal tersebut berarti si pelaku usaha telah melakukan suatu pembatasan terhadap tanggung jawab kepada konsumen. Ketentuan tersebut termasuk dalam klausula eksonerasi, karena si pelaku usaha mencantumkan ketentuan dalam nota penjualan barang elektronik tanpa sepengetahuan konsumen atau menyiratkan bahwa pelaku usaha melakukan suatu pengalihan tanggung jawab.¹²

Larangan pelaku usaha membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian termuat dalam UUPK, yaitu:

Pasal 18 ayat (1) UUPK:

(1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau

⁹ Ida Ayu Lia Astari dan Ida Bagus P.S., “Pertanggung Jawaban PT GO-JEK Terhadap Penetapan Klausula Eksonerasi”, Jurnal Kertha Semaya, Volume 7 Nomor 3, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Badung, 2019, hlm. 8.

¹⁰ *Loc. Cit.*

¹¹ Yudhi Mahendra, *Op.Cit.*

¹² Ida Ayu M.C.A. dan I Wayan Novy P., *Op. Cit.*, hlm. 430-431.

mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/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 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 dibelinya;
- 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.

Ketentuan pada Pasal 18 ayat (1) UUPK tersebut di atas menyatakan bahwa dalam suatu dokumen perjanjian, dilarang mencantumkan klausula baku yang mengandung pengalihan tanggung jawab dari si pelaku usaha, yang mana pada nota penjualan sebagai bukti transaksi terdapat klausula “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan/ditukar”, dalam hal ini si pelaku usaha secara implisit sudah mencantumkan klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi yang tercantum dalam nota penjualan barang elektronik adalah perbuatan yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Akan tetapi, pelaku usaha jual beli barang elektronik di beberapa toko di Kabupaten

Kudus masih banyak yang mencantumkan klausula eksonerasi pada nota penjualannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “AKIBAT HUKUM PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA PENJUALAN BARANG ELEKTRONIK DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KABUPATEN KUDUS”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik dalam perspektif perlindungan konsumen pada toko elektronik di Kabupaten Kudus?
2. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan atas kerugian yang dialami konsumen akibat pencantuman klausula eksonerasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik dalam perspektif perlindungan konsumen pada toko elektronik di Kabupaten Kudus.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan atas kerugian yang dialami konsumen akibat pencantuman klausula eksonerasi.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dalam mengembangkan dan memajukan hukum perdata pada umumnya dan khususnya terkait dengan akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik dalam perspektif perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman kepada:

- a. Masyarakat

Untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik dalam perspektif perlindungan konsumen.

- b. Penjual

Untuk memberikan masukan dan saran agar penjual atau pelaku usaha lebih bijak dan tidak merugikan konsumen dalam hal pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik.

c. Pemerintah

Untuk memberikan data serta informasi bagi pemerintah agar lebih giat melakukan sosialisasi dan bertindak lebih tegas dalam penegakan hukum khususnya akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik.

E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi dalam 5 (lima) bab yaitu Bab I tentang pendahuluan; Bab II tentang tinjauan pustaka; Bab III tentang metode penelitian; Bab IV tentang hasil penelitian dan pembahasan; dan Bab V Penutup. Gambaran lebih jelas terkait skripsi ini diuraikan dibawah ini:

Bab I tentang Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang pemilihan judul, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II tentang Tinjauan Pustaka yang di dalamnya menguraikan tentang kajian teoritis yang berguna untuk acuan melakukan pembahasan terhadap pokok permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, yaitu: tinjauan umum tentang akibat hukum; tinjauan umum tentang klausula eksonerasi; tinjauan umum tentang perjanjian (meliputi: pengertian perjanjian, syarat sahnya perjanjian, bentuk-bentuk perjanjian, pengertian perjanjian jual beli, objek

jual beli, hak dan kewajiban penjual dan hak dan kewajiban pembeli), tinjauan umum tentang perlindungan konsumen (meliputi pengertian perlindungan konsumen, asas-asas perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen, dan hak dan kewajiban pelaku usaha).

Bab III adalah Metode penelitian terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data, serta metode analisis data.

Bab IV tentang hasil penelitian dan pembahasan yaitu akibat hukum pencantuman klausula eksonerasi pada nota penjualan barang elektronik dalam perspektif perlindungan konsumen pada toko elektronik di Kabupaten Kudus dan upaya hukum yang dapat dilakukan atas kerugian yang dialami konsumen akibat pencantuman klausula eksonerasi.

Bab V adalah Penutup, yang terdiri atas uraian kesimpulan dan saran terkait permasalahan yang diteliti.