

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Preferensi perilaku berbelanja masyarakat milenial Indonesia yang kini beralih ke sistem belanja daring (*e-commerce*), tak serta merta mematikan skalabilitas bisnis retail supermarket di berbagai kota di Indonesia. Supermarket dalam hal ini masih tetap menjadi pilihan logis bagi sebagian besar masyarakat dalam berbelanja barang kebutuhannya sehari-hari.

Persepsi berbelanja secara fisik di supermarket dalam hal ini masih memiliki sejumlah *benefit* tersendiri yang tak bisa ditemukan seperti halnya saat kita berbelanja daring di *e-commerce*. Keunggulan itu meliputi faktor kemudahan konsumen untuk membandingkan secara langsung berbagai pilihan produk ataupun harga yang ditawarkan, transaksi berlangsung cepat saat itu juga tanpa butuh waktu banyak, tidak dikenakan biaya tambahan saat pengiriman barang ataupun retur, serta kesesuaian *display* produk dengan barang yang diterima sehingga konsumen dapat langsung ketahui mutu barang yang hendak dibeli.<sup>1</sup>

Satu di antara sekian banyak produk yang laku di pasaran dan banyak digemari konsumen Indonesia saat berbelanja di supermarket yaitu produk kosmetik. Hal ini dilatarbelakangi seiring adanya keinginan untuk dapat

---

<sup>1</sup> Gilar Ramdhani (Liputan6.com), “Belanja di Supermarket ternyata Punya Manfaat Buat Kesehatan Fisik dan Mental”. <https://www.merdeka.com/gaya/belanja-di-supermarket-ternyata-punya-manfaat-buat-kesehatan-fisik-dan-mental.html>. Diakses 29 September 2021.

tampil maksimal dalam pergaulan sosial ataupun untuk sekedar eksis di media sosial, tingkat *demand* (permintaan) akan kebutuhan *lifestyle* masyarakat yang makin kompleks, serta mulai tumbuhnya kesadaran untuk memperhatikan penampilan diri agar tampil *looking good*, dengan sendirinya menjadi faktor penggerak masyarakat makin memburu produk kosmetik di pasaran, selain tentu saja kemampuan daya beli masyarakat yang mulai tumbuh seiring bertambahnya pendapatan per kapita masyarakat yang terjadi belakangan ini.

Tidak semua produk kosmetik yang dijual di supermarket selalu sesuai dengan ekspektasi. Beberapa supermarket lokal bahkan masih ada yang menjual produk kosmetik yang sudah melebihi masa kadaluarsa (*expired*), belum melengkapi kelengkapan legalitas izin edar untuk terdaftar di BPPOM dan sertifikat halal, serta tak sedikit pula ditemukan kandungan zat kimia berbahaya seperti merkuri pada komposisi bahan.<sup>2</sup> Padahal aspek perhatian pemerintah dalam melindungi konsumen dalam peredaran produk kosmetik di Indonesia telah di atur secara spesifik dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 17 Tahun 2022 tentang *Perubahan Atas Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 23 Tahun 2019 tentang Persyaratan Teknis Bahan Kosmetika* pada Pasal 4, 8 dan 9 di mana semua produk kosmetik yang beredar di Indonesia haruslah lulus standarisasi bahan

---

<sup>2</sup> Badan Pengawas Obat dan Makanan (pom.go.id), “Aksi Penertiban Kosmetik di Tanjung Masih Ditemukan Produk Tanpa Izin Edar dan Expired Date”, <https://www.pom.go.id/new/view/more/berita/16675/Aksi-Penertiban-Kosmetik-di-Tanjung-Masih-Ditemukan-Produk-Tanpa-Izin-Edar-dan-Expired-Date.html>, Diakses 20 Agustus 2022.

baku yang diizinkan dan terbebas dari bahan terlarang sebagaimana dicantumkan dalam Lampiran I-V PerPOM tersebut.

Kondisi faktual yang terjadi secara umum, selaku produsen kosmetik, pengusaha lazimnya akan menerapkan langkah antisipatif dalam menjual produk kosmetiknya di pasaran. Mereka tentu tak ingin direpotkan oleh berbagai persoalan buruk yang kemungkinan terjadi, mengingat produk kosmetik sendiri tergolong produk yang rentan akan timbulnya komplain dari pengguna lantaran tingkat subyektifitasnya yang begitu tinggi sehingga beresiko tinggi bagi produsen dalam pemasaran produknya.

Guna mempermudah langkah pemasaran produk, pengusaha seringkali mencantumkan ketentuan klausula baku dalam penjualan produk kosmetiknya. Hal ini sengaja dilakukan sebagai upaya untuk menyederhanakan sistem pelayanan konsumen dan pemasaran produk, memperlancar operasionalisasi perusahaan, meminimalisir potensi kerugian biaya yang sulit diprediksi seiring seringnya terjadi komplain dari pelanggan, dan untuk memastikan tingkat keuntungan usaha secara pasti.

Klausula Eksonerasi secara singkat dapat dijelaskan sebagai suatu bentuk perjanjian formal dalam suatu aktivitas jual beli dengan pencantuman klausul-klausul yang dibuat secara sepihak tanpa melalui proses negosiasi dan hal ini rentan sekali terdapat penuangan klausula pengalihan atau pembatasan tanggungjawab dari pihak pelaku usaha.<sup>3</sup> Penjual/produsen dalam hal ini

---

<sup>3</sup> Rosmawati, “*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*”, Prenada Media Group, Depok, 2018, hlm.18.

bertindak sebagai pihak yang dominan dalam menentukan poin-poin klausula perjanjian kepada pembeli.

Ketentuan sepihak yang marak disalahgunakan oleh produsen dalam klausula eksonerasi jual beli produk kosmetik kepada konsumen, biasanya berupa penghindaran diri (meniadakan) atau membatasi klausul aspek pertanggungjawaban dari sisi produsen kaitan perihal resiko di depan yang mungkin saja terjadi, baik itu yang berupa penolakan pengembalian uang yang telah dibayarkan konsumen atas barang yang telah dibelinya (beli putus), dan ketiadaan garansi jaminan atas produk kosmetik yang dijual. Hal inilah yang membuat kedudukan konsumen jadi tidak berimbang, dan menempatkan konsumen pada posisi inferior dan terkesan dirugikan oleh produsen.<sup>4</sup>

Untuk itulah aspek perlindungan konsumen diupayakan pemerintah melalui terbitnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mana pada Pasal 18 secara jelas disebutkan bahwa UUPK ini dimaksudkan untuk menjamin adanya kepastian hukum demi kepentingan konsumen dalam menyeimbangkan posisi tawar para pihak secara berkeadilan dengan menihilkan seminim mungkin ketimpangan yang terjadi. Terlebih dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365 juga dijelaskan bahwa:

*“tiap-tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa konsekuensi kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menyebabkan kerugian itu, untuk mengganti kerugian tersebut”.*

---

<sup>4</sup> Ida Ayu Putri Permata Sari dan I Gede Artha, “*Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Klausula Baku di Pusat Perbelanjaan*”, Jurnal Ilmu Hukum . Vol. 7 No.4 , 2019.

Dengan kondisi faktual yang terjadi di Supermarket Aneka Jaya, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara, di mana masih banyak ditemukan produsen produk kosmetik yang menerapkan klausula eksonerasi secara tertutup dalam kontrak penjualannya. Konsumen dalam hal ini tidak diberikan pilihan apapun untuk peroleh hak secara layak guna menyampaikan segala jenis komplain pasca pembelian produk kosmetik dilakukan. Hal ini lantaran semua ketentuan yang termuat dalam perjanjian jual beli sudah dirancang terlebih dahulu oleh pihak produsen, dan konsumen tak memiliki daya tawar untuk ikut menentukan poin perjanjian apapun terkait haknya. Andaikan masih terdapat poin klausul yang belum dibakukan, itupun tak lain hanya menyangkut dengan harga, jenis, warna, jumlah, waktu, tempat, dan hal-hal khusus lain dari objek yang diperjanjikan.

Kini makin marak kita jumpai para produsen produk kosmetik yang kerap menerapkan klausula eksonerasi dalam menjual produknya di pasaran. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mempercepat proses perjanjian jual beli dengan konsumen yang mana isinya sendiri sudah mereka rancang dan ditetapkan sejak awal tanpa melibatkan proses negosiasi apapun dengan pihak konsumen. Dengan begitu proses jual beli dapat berlangsung secara cepat dan tak memakan waktu lama. Guna mendukung proses transaksi jual beli produk kosmetik agar dapat berlangsung secara cepat, langkah yang biasanya dilakukan produsen lazimnya juga sudah menyertakan sampel produk di *booth* yang dapat dicoba sebelum konsumen melakukan transaksi pembelian. Jika mereka tertarik dan akhirnya membeli produk kosmetik tersebut, maka

pembeli dinyatakan telah setuju dengan semua ketentuan yang tercantum dalam klausula baku saat proses transaksi jual beli dilakukan.

Adanya pencantuman klausula eksonerasi tersebut, membuat konsumen tentu harus lebih berhati-hati dan teliti dalam menelaah semua ketentuan yang terdapat di dalam pasal klausula baku tersebut agar bilamana ditemukan preseden buruk di kemudian hari, semisal terjadi kerusakan, ketidaksesuaian, ataupun ketidakpuasan atas produk kosmetik yang telah dibelinya, konsumen juga dapat mempersiapkan langkah yang mesti ditempuh sesuai ketentuan klausula yang diperjanjikan. Konsumen bahkan harus bersiap diri pula bila tidak mendapatkan *feedback* (tanggapan) dari penjual saat mereka punyai keluhan atas produk kosmetik yang dibelinya.

Kurangnya pemahaman akan klausula eksonerasi dari masyarakat awam yang belum memahami secara konkrit akan bentuk ketentuan hukumnya, akhirnya banyak yang salah mengartikan akan konsep klausula eksonerasi yang dilarang menurut hukum perdata di Indonesia. Klausula baku yang boleh diterapkan menurut UUPK adalah klausula baku yang masih melindungi kepentingan konsumen dalam memperoleh hak-haknya secara berimbang, namun bila dalam klausula baku tersebut ternyata memuat ketentuan aspek pembatasan pertanggungjawaban dari pihak produsen secara sepihak yang dapat merugikan konsumen, maka klausula tersebut sudah tergolong ke dalam klausula eksonerasi yang dinyatakan ilegal untuk diterapkan. Dengan demikian terdapat perbedaan spesifik antara klausula baku dengan klausula eksonerasi.

Alasan penulis mengambil judul penelitian ini ialah dipengaruhi adanya masyarakat beralasan untuk membeli kosmetik secara langsung atau offline itu adalah salah satu bentuk meminimalisir kerugian hanya karena salah memilih shade atau warna tone yang sesuai dengan kulit mereka. Beberapa supermarket tidak memberikan tester barang yang ingin dibeli oleh konsumen. Dalam prakteknya, pencantuman klausula eksonerasi didalam supermarket Aneka Jaya yang berisi “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” sedangkan tester tidak lagi disediakan, kepercayaan konsumen yang penuh terhadap SPG perihal menyarankan suatu produk dan sebagai konsumen yang tidak terlalu paham atau dikatakan sebagai orang awam. SPG merupakan perpanjangan tangan antara konsumen dengan pemilik toko maka dengan adanya kebijakan tidak adanya tester tersebut maka SPG memberikan kemudahan dengan memberikan konsumen ganti barang jika ternyata tidak sesuai dengan *shade* kulit. Akan tetapi, apabila terjadi ketidakcocokan atau tidak sesuai dengan warna kulit si pembeli, maka hal ini menyebabkan konsumen kembali ke supermarket yang seharusnya mendapatkan ganti rugi dari pihak supermarket. Namun hal tersebut tidak berbuah manis karena konsumen tidak mendapat ganti rugi karena dengan alasan barang sudah dibuka. Keluhan seperti ini sering terjadi didalam penjualan kosmetik namun kesalahan yang dilakukan oleh SPG yang ada di Aneka Jaya Jepara inilah yang tidak sesuai dengan realitanya didalam praktek jual beli.

Lantaran lebih dipengaruhi oleh praktik penerapan klausula eksonerasi yang ditemukan di lingkungan sosial masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, peneliti juga hendak mengetahui lebih lanjut seputar kelebihan dan kekurangan akan penerapan klausula eksonerasi yang diterapkan pada perjanjian jual beli produk kosmetik yang berlangsung di Supermarket Aneka Jaya Jepara. Faktor pertimbangan khusus peneliti dalam memilih judul penelitian ini. Banyaknya masyarakat yang kurang kritis akan aspek hukum tersebut, pada akhirnya juga membawa dampak pada tidak terpenuhinya hukum perlindungan bagi konsumen dalam praktik jual beli produk kosmetik.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik menyusun skripsi dengan judul : **“PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI TENTANG JUAL BELI PRODUK KOSMETIK DISUPERMARKET ANEKA JAYA JEPARA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari uraian latar belakang di atas, selanjutnya penulis hendak mengajukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan klausula eksonerasi jual beli produk kosmetik di Supermarket Aneka Jaya, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli produk kosmetik yang diterapkan klausula eksonerasi di Supermarket Aneka Jaya, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan poin-poin rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan klausula eksonerasi jual beli produk kosmetik di Supermarket Aneka Jaya, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara;
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli produk kosmetik yang menerapkan klausula eksonerasi di Supermarket Aneka Jaya, Kecamatan Nalumsari, Kabupaten Jepara.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berbagai hasil kajian penelitian yang didapat diharapkan mampu berikan manfaat ilmiah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu berikan sumbangsih kajian keilmuan di bidang hukum perdata seputar bentuk penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli produk kosmetik;
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai perbandingan antara teori keilmuan hukum dengan bentuk terapan aplikasi aktual di lapangan;
- c. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyajikan informasi secara mendetail seputar bentuk terapan klausula eksonerasi dalam praktik jual beli produk kosmetik di Indonesia berikut perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli produk kosmetik.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ilmiah ini diharapkan dapat membangun pemahaman secara lebih mendalam bagi para pembaca berkenaan dengan bentuk penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli produk kosmetik yang legal menurut ketentuan hukum perdata di Indonesia;
- b. Hasil kajian yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi untuk penelitian lanjutan bagi segenap akademisi yang melakukan penelitian dengan tema serupa di masa mendatang;
- c. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meneropong praktik hukum yang terjadi di lingkungan sosial masyarakat sehubungan dengan aktualisasi asas perlindungan hukum bagi konsumen.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, penulis membuat sistematika penulisan dalam 5 bab, antara lain :

### **1. Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **2. Bab II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan pokok masalah yang diteliti yaitu perlindungan konsumen, perjanjian jual beli, klausula eksonerasi dan kosmetik.

### **3. Bab III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang metode yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian seperti metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan data, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data dan metode analisis data.

4. Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai penerapan klausula eksonerasi dan perlindungan hukum bagi konsumen tentang jual beli produk kosmetik di supermarket Aneka Jaya Jepara.

5. Bab V : Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian dan saran.

6. Daftar Pustaka

Berisi tentang semua buku atau karangan atau artikel ilmiah atau jurnaal yang menjadi sumber atau referensi penyusunan skripsi.

7. Lampiran

Merupakan lembar pelengkap informasi, sehingga dapat mendukung akurasi hasil penelitian.