

**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN
PENGIRIMAN BARANG JASA ANGKUTAN DARAT
(Suatu Penelitian pada Indah Group di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

NURHAYATI

NIM. 150106075

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prodi Ilmu Hukum

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM, BANDA ACEH
2021 M/1441 H**

**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN
PENGIRIMAN BARANG JASA ANGKUTAN DARAT
(Suatu Penelitian pada Indah Group di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Oleh:

NURHAYATI
NIM. 150106075
Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Ilmu Hukum

Disetujui untuk Diuji/Di Munaqasyahkan Oleh :

Pembimbing I,



Dr. Muhammad Maulana , M.Ag
NIP. 197204261997031002

Pembimbing II,



Bustamam, S.H.I., M.A
NIDN. 2110057802

**PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN
PENGIRIMAN BARANG JASA ANGKUTAN DARAT
(Suatu Penelitian pada Indah Group di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum

Pada hari/Tanggal : Selasa, 02 Februari 2021 M
20 Jumadil Akhir 1442 H

Di Darussalam – Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,

Dr. Muhammad Maulana, M.Ag
NIP. 197204261997031002

Sekretaris,

Bustanum, S.H.L., M.A
NIDN. 2110057802

Penguji I,

Dr. Bistam Khalid S.Ag. M.Si
NIP. 197209021997031001

Penguji II,

Iskandar, SH, MH
NIP. 197208082005041000



Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh

Prof. Muhammad Siddiq, M.H., PhD
NIP. 197703032008011015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp./ Fax. 0651-7557442 Email :fsh@ar-raniry.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurhayati
NIM : 150106075
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkannya;***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;***
- 5. Mengerjakan sendiri dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Januari 2021

Yang menyatakan,




Nurhayati

ABSTRAK

Nama : Nurhayati
NIM : 150106075
Judul : Penerapan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Pengiriman Barang Jasa Angkutan Darat (Suatu Penelitian pada Indah Group di Kota Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 2 Februari 2021
Tebal Skripsi : 65 halaman.
Pembimbing I : Dr. Muhammad Maulana, S.Ag., M.Ag.
Pembimbing II : Bustamam, S.HI., M.A
Kata Kunci : Penerapan Klausula Eksonerasi

PT Indah Group merupakan perusahaan pengiriman barang milik salah seorang Bapak H. Arisan Aziz, yang bergerak dibidang pengiriman jasa. Namun perjanjian dalam bidang bisnis yang pada umumnya berbentuk baku senantiasa berkesan sebagai perjanjian yang tidak seimbang dengan adanya pencantuman klausula eksonerasi. Penerapan klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggungjawab dari penyedia jasa pengiriman barang kepada pengguna jasa pengiriman barang tidak diatur secara tegas dalam KUHperdata namun diatur dalam pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang melalui jasa angkutan darat. Penerapan klausula ini dapat memberatkan pengguna jasa pengiriman barang di Indah Group. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah menjelaskan penerapan klausula eksonerasi pada perjanjian baku pengiriman barang jasa angkutan darat di indah group, menjelaskan perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang melalui jasa angkutan darat dengan adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, dan konsekuensi yang dihadapi dari penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian Normatif dan Sosiologis. Karena data yang diperoleh dari penelitian berupa wawancara dengan pihak yang berkaitan serta data yang bersumber dari perpustakaan dan mengkaji peraturan perundang-undangan. Dari hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa, Hak-hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha mendapatkan perlindungan hukum oleh Undang-undang pasal 45 dan pasal 19 ayat (1) (2) (3) dan (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen dimana pihak pengguna jasa pengiriman barang dapat menuntut ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dideritanya.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberi rahmat yang tidak terhingga kepada hambanya. Dalam skripsi ini penulis akan membahas tentang, ***“PENERAPAN KLAUSULA EKSONERASI PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG JASA ANGKUTAN DARAT (Suatu Penelitian pada Indah Group di Kota Banda Aceh)”*** yang ditulis dengan bahasa yang jelas dan mempermudah untuk memahami. Skripsi ini disusun dengan tujuan melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Dr.Muhammad Maulana, S.Ag., M.Ag. dan Bustamam S.H.I., M.A. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan telah banyak memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya dan tak terhingga penulis hantarkan kepada kedua orang tua yaitu Ayahanda Bukhari Ahmad dan Ibunda Cut Puteh yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh rasa cinta dan kasih sayang yang sangat luar biasa, serta untuk didikan, doa yang tak pernah putus, segala dukungan dan motivasinya selama ini.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Warul Walidin, Ak., MA, selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Prof. Muhammad Siddiq, M.H.,PhD selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh

3. Ibu Dr. Khairani, M.Ag selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Bapak Badri S.Hi.,M.H.,selaku sekretaris Prodi Ilmu Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh, serta untuk seluruh staf Prodi Ilmu Hukum.
4. Bapak Arifin Abdullah, S.H.I., M.H. selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum yang telah membantu penulis hingga dapat menyelesaikan semua urusan perkuliahan dalam waktu cepat dan tepat dan kepada semua Dosen Prodi Ilmu Hukum yang telah mengajari dan membekali penulis dengan ilmu sejak awal semester hingga akhir.
6. Terimakasih kepada keluarga tercinta,terutama kepada ayahanda tercinta Bukhari Ahmad serta Ibunda tercinta Cut Puteh. Terimakasih tak terhingga juga kepada Abang saya, Syahrul, Rahmat dan untuk kakak saya (Alm) Idariani, Wardiah, Muliana dan juga Adik Fatimah, serta kepada Bunda Cut Idawati, Cut Asiah, Darmoini, serta buat cek-cek Teuku Muhammad Hasan, Teuku Ismail, Bukhari Ahmasyah dan serta adik sepupu saya Cut alfiatun Rahmi, Teuku Muhammad Suhil, Cut Safinatul Husna, Teuku Khalis dan ponakan tersayang Ulwan Assyakur Fawwaz, yang telah banyak membantu, menyemangati, memberi nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Shafiatul Liza, Annisa Fitri, Nora Ramadhana yang telah membantu penulis dalam memberikan nasehat dan telah mendengarkan keluhan kesah selama penyelesaian skripsi ini selaku sahabat.
8. Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dengan besar harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bagi para pihak yang telah membantu dalam penulisan penyusunan skripsi ini semoga Allah Swt. membalas setiap kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dengan balasan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak terdapat kendala, kekurangan

dan juga jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik, saran serta usulan yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 10 Januari 2021
Penulis,

Nurhayati



TRANSLITERASI

Dalam skripsi ini banyak dijumpai istilah yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf latin, oleh karena itu perlu pedoman untuk membacanya dengan benar. Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

No	Arab	Latin	Ket	No	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط	t	t dengan titik di bawahnya
2	ب	B		17	ظ	z	z dengan titik di bawahnya
3	ت	T		18	ع	'	
4	ث	Ṡ	s dengan titik di atasnya	19	غ	gh	
5	ج	J		20	ف	f	
6	ح	ḥ	h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	Kh		22	ك	k	
8	د	D		23	ل	l	
9	ذ	Ḍ	z dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	R		25	ن	n	
11	ز	z		26	و	w	
12	س	s		27	ه	h	

13	ش	sy		28	ء	'	
14	ص	ṣ	s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	a
◌ِ	<i>Kasrah</i>	i
◌ُ	<i>Dammah</i>	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fathah</i> dan ya	ai
◌ِ و	<i>Fathah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف = *kaifa*,

هول = *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
أِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	ā
يِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	ī
وُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*
رَمَى = *ramā*
قِيلَ = *qīla*
يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah ta.
- Ta *marbutah* (ة) mati
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

الأَطْفَالُ الرَّوْضَةُ : *raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*
الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah /*
al-Madīnatul Munawwarah
طَلْحَةَ : *Ṭalḥah*

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpatransliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Ba



DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiii
BAB SATU : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Penjelasan Istilah	10
E. Kajian Pustaka	10
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	15
BAB DUA: KLAUSULA EKSENERASI DALAM PERJANJIAN BAKU DALAM KETENTUAN HUKUM PERDATA	
A. Pengertian Perjanjian Baku dan Klausula Eksenorasi.....	16
B. Dasar Hukum Pembentukan Perjanjian Baku dan Klausula Eksenorasi	21
C. Asas-asas Pembentukan Perjanjian Baku dan Klausula Eksenorasi	24
D. Konsekuensi Klausula Eksenorasi dalam Perjanjian	27
E. Perlindungan Konsumen pada Penggunaan Klausula Eksenorasi	30
BAB TIGA: PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA INDAH GROUP DENGAN PENGGUNAAN KLAUSULA EKSONERASI .	
A. Profil Indah Group	35
B. Penggunaan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Pengiriman Barang Indah Group	40
C. Konsekuensi Penerapan Klausula Eksonerasi bagi para Pihak pada pengiriman Barang di Indah Group	43
D. Hukum Bagi Pihak Konsumen Disebabkan Penerapan Klausula Eksonerasi Oleh Pihak Manajemen Indah Group	48

BAB EMPAT: PENUTUP	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57



BAB SATU

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perjanjian dalam transaksi bisnis dibutuhkan untuk berbagai kepentingan. Salah satu bentuk perjanjian dilakukan secara tertulis untuk memudahkan para pihak yang terlibat dalam perjanjian memahami hak dan kewajiban. Menurut Subekti, perjanjian secara tertulis dapat memudahkan para pihak memahami kewajiban yang lahir dalam perjanjian yang telah dibuat. Biasanya dalam diktum perjanjian disepakati para pihak, melakukan atau berbuat sesuatu atau untuk tidak berbuat sesuatu.¹

Pada perjanjian tertulis ini, kedua belah pihak atau lebih diberikan kebebasan seluas-luasnya untuk mengatur segala hal yang dibutuhkan dalam perjanjian bisnis. Meskipun dalam praktiknya akan ada salah satu pihak yang dominan dalam pembuatan perjanjian tertulis tersebut, bahkan ada yang menyimpang dari kontrak baku. Hal ini sangat tergantung dari posisi para pihak dalam pembuatan perjanjian tersebut.

Perjanjian baku yang sudah disediakan oleh kreditur memungkinkan kreditur melindungi kerugian-kerugian yang memasukkan klausula yang berat sebelah terhadap debitur atau yang disebut sebagai klausula eksonerasi. Pihak debitur dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hal sedikit kesempatan untuk menegosiasikan atau mengubah klausula-klausula yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut.

Kontrak atau perjanjian baku adalah kontrak yang telah dibuat secara baku (*form standard*), atau dicetak dalam jumlah yang banyak dengan blangko atau beberapa bagian yang menjadi obyek transaksi, seperti besarnya nilai transaksi, jenis, dan jumlah barang yang ditransaksikan dan sebagainya sehingga

¹Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakan Ke X, 1995), hlm. 3.

tidak membuka kesempatan kepada pihak lain untuk melakukan negosiasi mengenai apa yang akan disepakati untuk dituangkan dalam kontrak.²

Oleh karena itu keberadaan kontrak baku di tengah-tengah masyarakat saat ini, menjadi keharusan yang tidak terletak lagi seperti pada perjanjian bisnis lainnya seperti bank, asuransi, tiket pesawat terbang, tiket parkir, dan jual beli lainnya. Pada dasarnya suatu perjanjian terjadi berlandaskan asaskebebasan berkontrak di antara dua pihak yang mempunyaikedudukan yang seimbang dan kedua belah pihak berusahauntuk mencapai kesepakatan yang diperlukan bagi terjadinyaperjanjian itu melalui suatu proses negosiasi di antara mereka.

Namun sekarang ini ada kecenderungan dalam transaksi bisnis, banyak perjanjianyang dibuat oleh para pihak tidak didasarkan pada suatu proses negosiasi yang seimbang. Para pihak cenderung membuat perjanjian sepihak dengan cara menyiapkan suatu kontrak tertulis dengan memuat syarat bakupada suatu formulir perjanjian dan pihak lain tinggalmenyetujuinya atau ada peluang menambahkan poin-poin tertentu, namun ada juga yang tidak memberikan kebebasan sama sekalikepada pihak lain tersebut untuk memasukkan klausula-klausula yang disodorkan oleh pihak yang memiliki posisi lebih tinggi. Perjanjian yang demikian dapatdisebut perjanjian baku atau standar.³

Perjanjian Baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standard contract*. Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat terhadap ekonomi lemah. Munir Fuady mengartikan kontrak baku adalah: “suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak yang dalam hal itu ketika kontrak tersebut ditanda tangani umumnya para pihak

²Rahman Hasanuddin, *contract drafting*, (Bandung:Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 197.

³Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Unpad, *Keterampilan PerancanganHukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 182.

hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.⁴

Dalam suatu perjanjian terutama pada perjanjian standar ada kalanya terdapat klausula perjanjian yang ditentukan secarasepihak dan biasanya dibuat oleh pihak yang lebih kuat posisinya yaitu pihak yang memperjanjikan klausula itu membebaskan diri atau membatasi diri dari tanggung jawab yang timbul sebagai akibat dari peristiwa yang sebenarnya menurut hukum menjadi tanggungannya.

Didalam suatu perjanjian standar, khususnya perjanjian standar yang sepihak (*adhesion contract*) terdapat suatu kondisi/syarat yang banyak menarik perhatian para ahli Hukum Perjanjian yaitu “Klausula Eksonerasi” (*exemption clause*). Klausula ini pada prinsipnya bertujuan membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab kreditur atas resiko-resiko tertentu yang mungkin timbul di kemudian hari. Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya atau meringankan/menghapus beban-beban/kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Penerapan klausula-klausula tertentu yang di lakukan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak lemah, biasa dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.⁵

Dalam memuat poin-poin tertentu ini, pihak yang lebih kuat bisa saja memuat klausula-klausula yang menguntungkannya secara sepihak atau

⁴Salim, *Perkembangan Kontrak Diluar KUH Perdata*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006), hlm. 145-146.

⁵Ahmadi Miru dan Sutarna Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT Raja Grafindo, 2008), hlm. 115.

menghindari dari kewajiban-kewajiban tertentu, sehingga dengan pengelakan tersebut akan menimbulkan ketimpangan pada pemenuhan klausula tertentu. Secara perdata, perjanjian yang memuat konten yang memuat ketentuan memberatkan satu pihak seperti itu dikatakan memuat klausula eksenorasi.⁶

Rijken dalam buku Ahmasi Miru dan Sutarman Yodo, menjelaskan bahwa klausula eksenorasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajiban membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.⁷

Klausula eksenorasi yang biasa dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atau unsur esensial dari suatu perjanjian, umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula ini merupakan dapat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut dapat dialihkan dan akan menjadi tanggung jawab konsumen.

Dengan adanya klausula eksenorasi akan dapat menimbulkan kesenjangan dan ketidakseimbangan antara salah satu pihak dengan pihak lainnya. Dalam hal ini, seharusnya salah satu pihak berkewajiban menanggung risiko yang muncul dan tidak boleh mengalihkan risiko tersebut kepada pihak lainnya.

Perjanjian pengangkutan pada beberapa jenis usaha khususnya penyedia jasa transportasi barang di Perusahaan Jasa Pengangkutan PT. Indah Group, pada umumnya telah dibuat secara baku atau perjanjian yang telah disiapkan untuk disusun terlebih dahulu oleh pihak (kreditur). Perjanjian baku adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam bentuk kontrak,

⁶Klausula Eksenorasi menurut bahasa adalah ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya di perluas atau dibatasi. kata Eksenorasi berasal dari bahasa inggris yaitu "exonerate" yang artinya membebaskan dari dari tuduhan atau celaan.

⁷Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (standard perkembangan di indonesia beberapa Guru Besar berbicara tentang Hukum dan Pendidikan hukum)*, (Bandung : Alumni, 1991), hlm. 39.

bahkan kontrak tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir tertentu oleh salah satu pihak, ketika kontrak tersebut ditanda tangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informasi tertentu dengan sedikit perubahan atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya.⁸

PT Indah Group merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan barang dengan menggunakan moda transportasi darat seperti truk, dan kereta api, juga moda transportasi udara dengan menggunakan pesawat terbang, serta moda transportasi air dengan menggunakan kapal laut, dengan tujuan pengiriman ke seluruh provinsi dan kabupaten yang ada di dalam wilayah negara Indonesia serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri.

Dalam prosedur pengiriman barang milik konsumennya, pihak PT Indah Group membuat ketentuan dan syarat-syarat tertentu yang dimuat dalam faktur pengiriman barang dan juga leaflet untuk dipahami dan dimengerti oleh pihak yang membutuhkan jasa PT Indah Group ini. Dalam faktur dan leaflet tersebut dicantumkan beberapa ketentuan yang merupakan diktum perjanjian antara PT Indah Group ini dengan konsumen yang memanfaatkan jasa sebagai tempat pengiriman barang-barang.

Serta untuk menentukan hak dan batasan tanggungjawab para pihak terhadap pertanggungjawaban risikoyang diderita konsumen akan tetapi yang menjadi permasalahan disini adalah pihak pelaku usaha yaitu PT Indah Group memuat klausula eksonerasi. Dari bentuk dan cara penetapan klausula baku tersebut dapat dilihat bahwa perjanjian baku banyak memberatkan konsumen walaupun demikian. Oleh karena itu, klausula baku dalam hal ini ada dua macam yaitu klausula baku yang bermasalah atau bias dikatakan klausula eksonerasi yang merupakan klausula yang dilarang dalam pencantuman perjanjian baku dan klausula baku yang tidak bermasalah, yaitu klausula baku yang sesuai dengan anturan perundang-undangan.

⁸Munir Fuady, *hukum kontrak "dari sudut pandang Hukum Bisnis"* buku ke II, (CitraAditya Bhakti, Bandung: 2007), hlm. 76.

Klausula eksonerasi pada prinsipnya bertujuan untuk membatasi bahkan meniadakan tanggungjawab pelaku usaha atas risiko-risiko tertentu yang mungkin timbul di kemudian hari. klausula eksonerasi ini juga berupa pembatasan dari tanggungjawab memikul risiko. Mengingat prosedur pembuatan klausula baku yang mempengaruhi isi perjanjian yang sepenuhnya ditentukan oleh pelaku usaha maka untuk menghindari terjadinya ketidakseimbangan dalam penetapan klausula eksonerasi, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan hak dan kewajiban para pihak, tanggungjawab pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasanya kepada konsumen pencatuman klausula baku yang dibolehkan serta perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasa.⁹

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut berbunyi sebagai berikut: (1) pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan 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 atau tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

⁹Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 152.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya barang 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, atauhak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.¹⁰

Dari bentuk pengertian dan cara penetapan klausula baku tersebut, dapat dilihat bahwa perjanjian baku banyak memberatkan konsumen, walaupun tidak semua perjanjian baku demikian. Oleh karena itu, klausula baku dalam hal ini ada dua macam yaitu klausula baku yang bermasalah atau bisa dikatakan klausula eksonerasi yang merupakan klausula yang dilarang dalam pencantuman perjanjian baku dan klausula yang tidak bermasalah, yaitu klausula baku yang sesuai dengan aturan perundang-undangan.¹¹ Klausula eksonerasi pada prinsipnya bertujuan untuk membatasi bahkan meniadakan tanggungjawab pelaku usaha atas risiko-risiko tertentu yang mungkin timbul dikemudian hari. Klausula eksonerasi ini juga berupa pembatasan dari tanggungjawab memikul risiko.¹²

¹⁰*Ibid*, hlm. 4.

¹¹*Ibid* hlm 7

¹²Syahmin AK, *Hukum kontrak Internasional*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2006), hlm, 152.

Mengingat prosedur pembuatan klausula baku yang akan mempengaruhi isi perjanjian yang sepenuhnya ditentukan oleh pelaku usaha, maka untuk mengindari terjadinya ketidakseimbangan dalam penetapan klausula baku, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan hak dan kewajiban para pihak, tanggungjawab pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasanya kepada konsumen dan ketentuan pencantuman klausula baku yang dibolehkan serta perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang atau jasa.

Berdasarkan pedoman dan syarat pengiriman Indah Group pada Perusahaan Jasa Pengangkutan PT Indah Group. Pada angka 6 perjanjian Syarat-syarat dan ketentuan pengiriman Indah Group menyatakan bahwa “ Dalam hal titipan rusak maupun kurang, maka pengirim diberi kesempatan untuk mengajukan klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima maksimal 1x24 jam, dengan membuat berita acara serah terima barang yang ditanda tangani penerima dan Indah Group dan apabila penerima tidak mengajukan klaim/keberatan atas titipan yang diterima, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur.¹³

Maka berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut dengan Judul Penerapan Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian pengiriman Barang Jasa Angkutan Darat (suatu penelitian pada Indah Group Di kota Banda Aceh).

¹³Isi dari Resi pengiriman pada Indah group.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana klausula eksonerasi yang di tetapkan oleh Indah Group dalam perjanjian pengiriman barang pihak konsumen ?
2. Bagaimana konsekuensi penerapan klausula eksonerasi bagi para pihak pada pengiriman barang di Indah Group ?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi pihak konsumen disebabkan penerapan klausula eksonerasi oleh pihak manajemen Indah Group ?

C. Tujuan penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana penerapan klausula Eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang melalui jasa Indah Group.
2. Untuk mengetahui bagaimana konsepkuensi yang di lakukan oleh pihak Indah Group untuk konsumennya.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pengguna jasa pengiriman barang transformasi darat dengan adanya Undang-Undang No.8 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan sejauh ini diketahui penelitian tentang ini belum pernah ada dan belum pernah dilakukan oleh penelitian lain dalam judul dan identifikasi masalah yang sama. Adapun beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini yaitu.

1. Skripsi atas nama Risnawati pada tahun 2014 perlindungan hukum terhadap Debitur atas klausula eksonerasi yang terdapat pada perjanjian kredit Bank

Aceh. Skripsi ini lebih fokus pada perlindungan hukum debitur pada perjanjian kredit suatu bank aceh.

2. Skripsi atas nama Zumiaty pada tahun 2013 Tinjauan Hukum Islam terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pada perum Damri stasiun Banda Aceh. Skripsi ini lebih fokus terhadap hukum islam.

E. Penjelasan Istilah

1. *Klausula Ekonerasi* ialah klausula yang di cantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindari diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya, klausula ini merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi yang sangat lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha.¹⁴
2. *Perjanjian baku* adalah kontrak yang telah dibuat secara baku (*form standard*), atau dicetak dalam jumlah yang banyak dengan blangko untuk beberapa bagian yang menjadi obyek transaksi dan sebagainya sehingga tidak membuka kesempatan kepada pihak lain untuk melakukan negosiasi mengenai apa yang akan disepakati untuk dituangkan dalam kontrak.¹⁵
3. *Indah Group* ialah suatu perusahaan yang seluruhnya bergerak dalam usaha Jasa Angkutan Barang dengan tujuan seluruh propinsi dan Kabupaten yang ada di Indonesia, serta melayani pengiriman barang/dokumen ke luar negeri.¹⁶
4. *Pelaku Usaha* Dalam pasal 1 angka 3 UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha

¹⁴John M .Echol dan Hasan Shadily *kamus inggris indonesia, cet.xxv*, (Jakarta: PT, Gramedia, 2003), hlm. 224

¹⁵Hasanu Rahman, *kontrak Draftin*, (Bandung: Citra Adhya Bakti, 2003), hlm. 197

¹⁶Wawancara langsung dengan salah satu staf bagian KA. Keuangan selaku pekerja di Indah Group.

dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasan Undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, koperasi, BUMN, Importer, pedagang, distributor dan lain-lain.¹⁷

F. Metode Penelitian

Pada prinsipnya dalam setiap penulisan karya ilmiah diperlukan data-data yang lengkap dan objektif serta mempunyai metode dan cara tertentu sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Langkah-langkah yang hendak ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Penelitian

Sudikno Mertokusumo menyebutkan, penelitian hukum normatif untuk lengkapnya sering perlu didukung dengan penelitian lapangan. Dalam hal ini yang menjadi sasaran bukanlah norma atau kaedah, melainkan perilaku, fakta atau *das sein*. Jika yang dicari itu perilaku atau fakta, maka metode yang digunakan dalam penelitian lapangan ini adalah metode empiris.¹⁸

Dengan demikian yang menjadi sasaran dalam penelitian lapangan ini adalah penerapan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang jasa angkutan darat pada PT Indah Group merupakan salah satu permasalahan yang masih selalu eksis dan aktual dibicarakan, dalam pembahasan ini ditujukan pada analisis klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang jasa angkutan darat pada PT Indah Group akan dibahas dalam analisa berdasarkan data yang diperoleh dilapangan.

2. Jenis Penelitian

Jenis metode yang digunakan adalah yuridis normatif yaitu meneliti bahan kepustakaan atau penelitian terhadap data sekunder. Data penelitian

¹⁷Celine Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum perlindungan konsumen* (jakarta: sinar Grafika 2009), hlm. 41.

¹⁸Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta, Penerbit Liberty, 2007), hlm. 30.

yuridis normatif berupa bahan primer, bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier, dan didukung oleh data primer dilapangan.¹⁹ Selanjutnya, Johnny Ibrahim menyatakan, “penelitian normatif dapat dan harus memanfaatkan hasil-hasil penelitian ilmu empiris, namun ilmu-ilmu empiris tersebut berstatus sebagai ilmu bantu (*help wetenschap*), sehingga tidak mengubah hakikat ilmu hukum sebagai ilmu normatif”.²⁰

3. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh, dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Sumber data bahan Hukum Primer

Adapun yang menjadi primer dalam penelitian ini adalah PT Indah Group di Banda Aceh yang merupakan sumber utama untuk mendapatkan informasi adalah 1 Staf Indah Group, 1 konsumen.

2. Sumber data bahan Hukum Sekunder

Sumber sekunder dalam ini di peroleh melalui literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang ditulis. Ada yang berupa bahan sekunder, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang pengangkutan, serta Resi pengiriman barang PT Indah Group yang dapat membatu dalam melengkapi dan memperkuat serta memberikan penjelasan.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan ini dilakukan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

¹⁹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 12

²⁰Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang Bayumedia Publishing, 2008), hlm. 315.

a. Penelitian Kepustakaan (Library Research)

Penelitian kepustakaan bertujuan untuk mendapatkan data sekunder yang dilakukan dengan menggunakan buku bacaan sebagai landasan untuk mengambil data yang ada dengan kaitannya dengan penulisan skripsi ini, dimana penulis dapatkan dengan cara membaca dan mengkaji buku-buku, kitab Undang-Undang, artikel, makalah, majalah dan surat kabar yang terkait dengan penerapan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang studi kasus di PT Indah Group melalui penelitian ini diharapkan mendapatkan data yang valid dan akurat.

b. Penelitian Lapangan (Field Research)

Penelitian lapangan bertujuan untuk mendapatkan data primer yang dilakukan dengan melakukan mendapatkan objek pembahasan pada kegiatan penelitian lapangan yaitu penerapan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang studi kasus PT Indah Group melalui penelitian ini di harapkan memperoleh data yang valid dan akurat.

5. Objektivitas dan Validitas data

Sesuai dengan jenis penelitian yang merupakan penelitian lapangan maka sumber data primer diperoleh melalui objek penelitian dengan cara melakukan dokumentasi, dan wawancara.

- a. Dokumentasi yaitu peristiwa yang berlalu, berbentuk tulisan, buku, gambar. Data yang terkumpul akan dikembangkan, kemudian dibahas dengan cara menganalisis setiap data yang masuk dan menyesuaikan dengan hasil dan kesimpulan.
- b. Wawancara yaitu tanya jawab antara pewawancara dengan yang di wawancarai untuk meminta keterangan atau pendapat tentang suatu hal yang berhubungan dengan masalah peneliti. Peneliti harus mempersiapkan tata cara wawancara secara berkelompok/perorangan

atau wawancara secara kelompok/group, kapan waktu dan tempat wawancara tersebut dilakukan kemudian melakukan dengan pihak yang bersangkutan. Salah satu nya Staf, Kurir, konsumen.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam pembahasan skripsi disini adalah Indah Group, di Kota Banda Aceh.

7. Teknik Analisis data

Dalam penulisan ini adalah keseluruhan dari objek penelitian yang terdiri dari responden dan informal. Populasi dalam penelitian ini meliputi penyedia jasa angkutan barang ditransportasi darat dan pengguna jasa transportasi indah Group. Pengambilan sampel dilakukan secara kelayakan atau disebut dengan metode *purposivesampling* yaitu sampel di ambil dari populasi yang diperkirakan dapat mewakili keseluruhan populasi penelitian yang terdiri dari responden dan informan.

8. Pedoman Penulisan

Pedoman penulisan skripsi dirujuk pada buku panduan pedoman penulisan skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN AR-Raniry Darussalam Banda Aceh 2015”.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam memahami isi pembahasan dalam 4 (empat) bab yang terdiri dari beberapa subbab dan secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

Bab satu merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, kajian pustaka, penjelasan istilah, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua merupakan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dalam ketentuan hukum perdata, yang berisi pengertian perjanjian baku dan klausula eksonerasi, dasar hukum pembentukan perjanjian baku dan klausula eksonerasi, asas-asas pembentukan perjanjian baku dan klausula eksonerasi, konsekuensi klausula eksonerasi dalam perjanjian, perlindungan konsumen pada pengguna klausula eksonerasi.

Bab tiga merupakan penerapan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang jasa angkutan darat di indah group, yang berisi profil indah group, penggunaan klausula eksonerasi pada perjanjian pengiriman barang pada perusahaan ekspedisi indah group, konsekuensi penerapan klausula eksonerasi bagi para pihak pada pengiriman barang di indah group, perlindungan hukum bagi pihak konsumen disebabkan penerapan klausula eksonerasi oleh pihak manajemen indah group

Bab empat merupakan bab penutup, yang memuat beberapa kesimpulan berdasarkan uraian dari bab III (tiga), kemudian juga dikemukakan beberapa saran yang dianggap dengan permasalahan skripsi.

BAB DUA

KLAUSULA EKSENERASI DALAM PERJANJIAN BAKU DALAM KETENTUAN HUKUM PERDATA

A. Pengertian Perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi

Perjanjian dalam bisnis dan dalam aktifitas lainnya dapat dilakukan secara tertulis dan secara lisan atau verbal. Perjanjian bisnis yang berbentuk formal cenderung dilakukan secara tertulis, hal ini penting dilakukan untuk memastikan kepentingan para pihak dapat terlindungi baik terutama dari perspektif yuridis formal. Hal ini disebabkan kontrak perjanjian tertulis bisa menjadi akta otentik sebagai bukti yang sah dan legal dalam pembuktian hukum. Perjanjian tertulis umumnya telah memiliki format baku atau bentuk standar yang disediakan oleh pihak-pihak tertentu, sehingga pihak lainnya hanya menerima klausul-klausul yang dimuat dalam kontrak baku tersebut atau menambah diktum-diktum tertentu yang diinginkannya. Dalam berbagai literatur, perjanjian baku memiliki banyak pemaknaan dan pengertian, berikut ini penulis paparkan beberapa konsep dari perjanjian baku tersebut.

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *standard contract*.²¹ Kontrak standar merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak yang memiliki kekuatan ekonomi sehingga mampu menekan pihak yang lebih lemah posisi ekonominya.²²

Munir Fuady mengartikan kontrak baku adalah: Suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering

²¹ Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo), 2006, hlm. 145-146

²² *Ibid.*, hlm 146-147.

kali tersebut sudah tercetak dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam hal ini ketika kontrak tersebut ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, di mana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah.²³

Isi perjanjian baku telah dibuat oleh satu pihak, sebagai pihak lainnya tidak dapat mengemukakan kehendak secara bebas. Singkatnya tidak terjadi tawar menawar mengenai isi perjanjian sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak. Dengan demikian, dalam perjanjian baku berlaku adagium, "*take it or leave it contract*". Maksudnya apabila setuju silahkan ambil, dan bila tidak tinggalkan saja, artinya perjanjian tidak dilakukan. *Take it* juga bermakna menerima segala ketentuan secara semua dan *leave it* bermakna tinggalkan saja secara keseluruhan.²⁴

Berikut ini penulis paparkan beberapa ciri dari perjanjian baku yang dibahas dalam beberapa literatur. Adapun ciri-ciri dari perjanjian baku yaitu:

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat. Perjanjian ini telah dibuat oleh salah satu pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat atau lebih sering dikatakan pelaku usaha.
2. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama-sama menentukan isi perjanjian. Perjanjian baku hanya dibuat oleh satu pihak, pelaku usaha, konsumen atau masyarakat tidak ikut serta dalam membuat atau menentukan perjanjian baku tersebut.
3. Terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian itu. Isi perjanjian baku telah dibuat oleh satu pihak, sebagai pihak lainnya tidak dapat mengemukakan kehendak secara bebas.

²³Ibid., hlm 157-160.

²⁴ Salim, Hukum Kontrak, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.9-10.

Singkatnya tidak terjadi tawar menawar mengenai isi perjanjian sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak.

4. Bentuk tertentu (tertulis). Pada umumnya perjanjian baku tersebut dituangkan dalam bentuk formulir yang telah dibakukan. Seperti misalnya sebuah tiket yang memuat klausula didalamnya. Hakikat perjanjian baku merupakan perjanjian yang telah distandarisasi isinya oleh pihak ekonomi kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Apabila debitur menerima isinya perjanjian tersebut, ia menandatangani perjanjian tersebut, tetapi apabila ia menolak, perjanjian itu dianggap tidak ada karena debitur tidak menandatangani perjanjian tersebut.²⁵

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat diketahui karakteristik perjanjian baku atau standar contract yaitu merupakan perjanjian yang telah distandarisasi isinya oleh pihak yang kuat, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya. Model perjanjian baku ini sering diperdebatkan disatu sisi dengan dalih kebebasan para pihak sesuai dengan asas kebebasan untuk membuat perjanjian sedangkan disisi lain dengan dalih kebebasan yang dimiliki secara sepihak oleh pelaku usaha adalah melanggar hak konsumen, walaupun pada dasarnya para pihak mempunyai kebebasan untuk membuat perjanjian, namun konsep dasar keseimbangan antara para pihak dalam membuat perjanjian merupakan yang tidak bisa ditawar.

Pencantuman klausula baku tersebut dapat berupa tulisan kecil-kecil. Lalu, diletakkan secara samar atau letaknya di tempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan pembaca dokumen perjanjian. Sampai saat kesepakatan tersebut terjadi konsumen hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut. Artinya perjanjian tersebut hanya dibaca sekilas, tanpa

²⁵ibid., hlm 146-147.

dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya. Keadaan ini bakal membuat konsumen sering tidak tahu apa yang menjadi haknya.

Perjanjian standar atau perjanjian baku menurut Sutan Remy Sjahdeini yaitu suatu perjanjian yang hampir seluruh klausula dibakukan oleh pemakaiannya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merunding atau meminta perubahan. Klausula eksonerasi dapat membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab. Klausula eksonerasi berarti suatu klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian. Menurut Sutan Remy Sjahdeini, Klausula Eksonerasi membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak dengan semestinya melaksanakan kewajiban yang telah ditentukan di dalam perjanjian.²⁶ Tujuan pencantuman adalah untuk membebaskan dirinya dari tanggungjawab melalui pengalihan tanggungjawab atau mengurangi tanggungjawab dari pihak pelaku usaha terhadap konsumen. Hal ini tentunya akan berdampak pada kerugian bagi pihak konsumen.

Jenis-jenis perjanjian baku yang terdapat di masyarakat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain :

1. perjanjian baku sepihak
perjanjian yang baku sepihak adalah perjanjian yang isinya dibuat oleh pihak yang kuat kedudukannya dalam perjanjian itu.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah
perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.
3. perjanjian baku yang ditentukan dikalangan notaris dan advokat
perjanjian baku disini berkaitan dengan perjanjian yang konsepnya sejak

²⁶Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dalam Perlindungan Hukum*, Jakarta, hlm. 75.

semula sudah disiapkan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat.²⁷

Bentuk perjanjian baku dengan syarat-syarat baku umumnya terdiri atas:

a) Dalam bentuk dokumen

Merupakan suatu perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh sebelah pihak oleh salah satu pihak. Biasanya memuat persyaratan khusus baik berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hak-hak tertentu dan atau berakhirnya perjanjian itu.

b) Dalam bentuk persyaratan-persyaratan dalam perjanjian

perjanjian ini dapat pula dalam bentuk lainya seperti yang termuat dalam berbagai kuitansi, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, pada papan pengumuman yang diletakkan dalam diruang penerimaan tamu atau dilapangan secarik kertas tertentu dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersngkutan.²⁸

Klausula baku menjadi tidak patut ketika kedudukan para pihak menjadi tidak seimbang karena pada dasarnya, suatu perjanjian adalah sah apabila menganut asas konsensualisme disepakati oleh kedua belah pihak dan mengikat kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut sebagai undang-undang. Dengan demikian, pelanggaran konsensualisme tersebut dapat mengakibatkan perjanjian antara kedua belah pihak menjadi tidak sah. Oleh karena itu, klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi telah di perjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena mengandung ketentuan/klausula yang bertentangan dengan undang-undang. Larangan pengguna klausula eksonerasi dapat di lihat dari ketentuan Pasal 18 Undang-

²⁷ Mariam Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*(Alumni, Bandung, 1994), hlm. 69

²⁸ *Ibid.*, hlm 70.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang ketentuan klausula baku dalam suatu perjanjian.

B. Dasar Hukum Pembentukan Perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi

Pasal 1331 KUHPPerdata menyatakan bahwa “semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya apabila perjanjian yang dilakukan obyek atau perihalnya tidak ada atau tidak didasari pada itikad yang baik, maka dengan sendirinya perjanjian tersebut batal demi hukum.” Pada pengguna klausula baku hal yang perlu dikhawatirkan adalah dicantumkannya klausula eksonerasi pada perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi mempunyai tujuan utama, yaitu mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan pelaku usaha maka, pelaku usaha menciptakan syarat baku yang disebut eksonerasi. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung pembatasan bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).²⁹

Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha membebankan pembuktiaan pada konsumen dan menyatakan dirinya tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. Klausula eksonerasi rumusan undang-undang membebankan pembuktian pada pelaku usaha eksonerasi biasa terdapat didalam suatu perjanjian standar yang bersifat sepihak.³⁰

Sebagaimana diketahui bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 18 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen itu menjelaskan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam

²⁹Sidarta, *Hukum Perlimdunga Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta 2000, hlm 120.

³⁰Ibid., hlm 121

mengonsumsi barang dan/atau jasa hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausa baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

1. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayar atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
4. Menyatakan pemberian dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.³¹

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapan sulit dimengerti yang dapat mengakibatkan perjanjian yang mengandung klausul baku dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausul baku yang bertentangan dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Artinya Perjanjian baku itu diakui keberadaannya dan tidak bersifat melanggar peraturan-peraturan perundang-undangan, jika tidak memiliki klausula yang disebut dalam Pasal 18. Jika dalam perjanjian baku tidak ditemukan klausula yang tercantum pada pasal 18, maka klausula tersebut dapat dibatalkan demi hukum. Keberadaan perjanjian baku dalam masyarakat sudah sangat melekat, terutama bagi para pelaku usaha.

Dengan adanya perjanjian baku pelaku usaha dapat menghemat waktu dan melaksanakan perjanjian secara efisien. Yang menjadi masalah disini isi dari perjanjian baku, dikarenakan perjanjian baku merupakan perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak dalam hal ini pelaku usaha, maka pelaku usaha mungkin saja memanfaatkan klausula yang ada didalamnya untuk digunakan pelaku usaha untuk melepaskan tanggungjawab bahkan mengalihkan tanggungjawab kepada konsumen. Hal ini yang menjadi salah satu pemicu adanya pertanyaan penggunaan perjanjian baku dalam usaha dan bisnis. Apabila konsumen tidak memiliki pengetahuan yang cukup dan mengerti isi dari perjanjian baku yang diberikan pelaku usaha, maka dapat menimbulkan kerugian tersendiri bagi konsumen. Bahkan, sebagian besar masyarakat tidak membaca secara teliti terlebih dahulu suatu perjanjian baku sebelum ditandatangani atau

³¹Kitab Undang-Undang No 18 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

disahkan. Hal inilah yang memicu penyalahgunaan kesewenangan pelaku usaha dalam membuat isi perjanjian baku.

C. Asas-asas dalam pembentukan perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi

1. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH 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.

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian.
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun.
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan
- d. Menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.

Contohnya: A ingin bekerja pada suatu perusahaan dengan kontrak kerja sebagai berikut 1. Pekerja harus menaati peraturan 2. Bekerja dari jam 09.00-17.00. dan syarat lain sebagainya. Jika A ingin bekerja pada perusahaan tersebut maka A bersedia menerima kontrak tersebut dan A juga mendapatkan perlindungan hukum pekerja dari hukum Negara biasanya kontrak tersebut berjalan setelah persetujuan kedua belah pihak dan mulai bekerja pada perusahaan tersebut.

2. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Dalam pasal itu ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian. Asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua

belahpihak. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak.³²

Contohnya: perusahaan jasa menyewa suatu tempat usaha seperti ruko untuk dijadikan sarana pembelajaran kursus mengemudi dengan persyaratan tertentu. Dalam menjalankan persyaratan dan ketentuan yang berlaku penyewa berhak mendapatkan seluruh fasilitas yang disediakan maupun yang disewakan. Dan apabila melanggar syarat dan ketentuan tersebut penyewa bersedia mendapatkan sanksi yang berlaku. Untuk pengesahaan perjanjian tersebut biasanya disertai saksi dan tandatangan di atas materai sebagai bukti keterkaitan hukum.

3. Asas *Pacta Sunt Servanda*

Asas *pacta sunt servanda* atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah Undang-Undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak.

Contohnya: Pemungutan pajak harus berdasarkan peraturan perundang-undangan, jika tidak maka pemungutan pajak tersebut dapat dikatakan pemerasan.

4. Asas Iktikad Baik (*Goede Trouw*)

Asas iktikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata berbunyi: “perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. “*Asas iktikad merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.*”

³² Salim, Hukum Kontrak, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm.9-10.

Contohnya: Seseorang membuat perjanjian hutang piutang dengan tujuan menggelapkan dana pinjamannya maka jelas hal tersebut tidak didasari oleh iktikad baik dalam membuat suatu perjanjian.

5. Asas Kepribadian (Personalitas)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan pasal 1340 KUHPerdata. Pasal 1315 KUH Perdata berbunyi: Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.³³ Contohnya: Seseorang yang melakukan perjanjian terhadap diri sendiri. Pasal 1320 KUH Perdata menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu

a. Kesepakatan (*toesteming/izin*) kedua belah pihak. syarat yang pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau consensus para pihak. Kesepakatan atau consensus para pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.

b. Kecakapan bertindak

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum, sebagaimana yang ditentukan oleh Undang-Undang.

c. Adanya objek perjanjian (*onderwerp de overeenkomst*)

³³Ibid., hlm 10-12.

- Berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur.³⁴
- d. Adanya causa yang halal (*geoorloofde oorzaak*).
 - e. Pada Pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan pengertian *orzaak* (causa yang halal). Didalam pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.³⁵

D. Konsekuensi Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian

Menurut bahasa klausul adalah ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi. Kata eksonerasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*exsonerate*” yang artinya membebaskan dari tuduhan atau celaan.³⁶

Rijken mengatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak mengindari diri untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.³⁷

Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat/dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam

³⁴ Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm.25-28.

³⁵ *Ibid.*, hlm 28-34

³⁶ John M. Echols dan Hassan shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, cet XXV, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), hlm. 224.

³⁷ Mariam Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), hlm. 47

perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat. Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah para pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, maka dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya, atau meringankan atau menghapuskan beban-beban/kewajiban, tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Penerapan klausula yang memiliki kedudukan yang lebih kuat mengakibatkan sangat merugikan pihak lemah, biasanya dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (debitur) untuk membayar ganti kerugian kepada debitur, memiliki ciri sebagai berikut:³⁸

Berdasarkan alasan diatas, maka perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi cirinya yaitu:

- a. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat.
- b. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian.
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut.
- d. Bentuknya tertulis.

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atau unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika

³⁸*Ibid.*, hlm. 50.

dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.³⁹

Dengan adanya klausula eksonerasi maka adanya ketidakseimbangan antara salah satu pihak, dimana salah satu pihak kewajiban menanggung resiko namun mengalihkan kewajibannya kepada pihak lain. Dalam suatu perjanjian terutama pada perjanjian standar ada kalanya kita bertemu dengan suatu klausula, yang mana ditentukan bahwa pihak yang memperjanjikan klausula itu membebaskan diri atau membatasi diri dari tanggung jawab yang timbul sebagai akibat dari peristiwa yang sebenarnya menurut hukum menjadi tanggungannya. Didalam suatu perjanjian standar, khususnya perjanjian standar yang sepihak (*adhesion contract*) terdapat suatu kondisi/syarat yang banyak menarik perhatian para ahli Hukum Perjanjian yaitu pencantuman “klausula eksonerasi” (*exemption clause*). Klausula ini pada prinsipnya bertujuan membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab kreditur atas resiko-resiko tertentu yang mungkin timbul di kemudian hari.⁴⁰

Perjanjian baku merupakan kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak tersebut tidak dilakukan se bebas dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian, maka terdapat berbagai pendapat mengenai kedudukan perjanjian baku dalam hukum perjanjian.⁴¹

Berdasarkan berbagai pendapat diatas penulis sendiri berpendapat bahwa perjanjian baku tetap merupakan perjanjian yang mengikat para pihak yang menandatangani, walaupun harus diakui bahwa klausula yang terdapat dalam perjanjian baku banyak mengalihkan beban tanggung gugat dari pihak perancang perjanjian baku kepada pihak lawannya, namun setiap kerugian yang timbul dikemudian hari akan tetap ditanggung oleh para pihak yang harus

³⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo, 2008), hlm.114.

⁴⁰ *Ibid.*, hlm 115.

⁴¹ *Ibid.*, hlm 116.

bertanggung gugat berdasarkan klausula perjanjian tersebut, kecuali jika klausula tersebut merupakan klausula yang dilarang berdasarkan pasal 18 UUPK. Walaupun demikian, harus pula diakui bahwa perjanjian baku/perjanjian yang mengandung klausul baku ini sangat dibutuhkan dalam dunia perdagangan yang semakin maju dewasa ini, terutama karena dengan penggunaan perjanjian baku tersebut berarti para pihak dapat mempersingkat waktu bernegosiasi.

E. Perlindungan Konsumen pada Penggunaan Klausula Eksonerasi

Pengertian Perlindungan Konsumen Indonesia adalah Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka 1 yang berbunyi “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal tersebut, cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan Konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.⁴²

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen itu menjelaskan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan sebagainya.

⁴²Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 1.

Tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah melindungi kepentingan konsumen, dan di satu sisi menjadi peccut bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya. Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Dengan terpenuhinya kebutuhan konsumen seperti barang dan/atau jasa yang diinginkan, maka keinginan konsumen pun terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Fenomena diatas mengakibatkan kedudukan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjual dan pencantuman serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Maka dari itu konsumen harus cerdas dan mengetahui hak-hak konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 4, hak-hak konsumen sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa.
 - b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
 - d. Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang/jasa yang digunakan.
 - e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 - f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
 - g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
- Penjelasan Huruf g “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan

jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin, dan status sosial lainnya.⁴³

Selain terpenuhinya hak konsumen, maka konsumen harus memenuhi kewajibannya. Kewajiban konsumen adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.⁴⁴
- e. Hak dan kewajiban pelaku usaha/pengusaha diatur dalam pasal 6 dan 7 UU

No. 8 Tahun 1999. Hak pelaku usaha adalah:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁵

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

⁴³*Ibid.*, hlm 38

⁴⁴*Ibid.*, hlm 47

⁴⁵*Ibid.*, hlm 50.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁶

Tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi tersebut tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan angka 1 dan 2 tersebut tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁴⁷

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Untuk mengajukan ke badan peradilan¹Kitab Undang-Undang No 18 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

⁴⁶Prof. Drs. C.T.S. Kansil, S.H. Christien S.T. Kansil, S.H., M.H. *Pokok-pokok pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta 2004). hlm. 219.

⁴⁷Ibid., hlm 125.

an di tempat kedudukan konsumen. (pasal 23) Memperhatikan substansi dimaksud pada ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan,
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.⁴⁸

Pengaturan tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BKPN) memperlihatkan bentuk kesungguhan pembuat Undang-Undang memberikan perlindungan kepada konsumen, yang selama ini lebih banyak hanya dijadikan sebagai objek produksi barang dan/atau jasa oleh pelaku usaha. Sebagai objek produksi yang dimaksud adalah karena berbagai produk yang dibuat lebih perpihak pada kepentingan pelaku usaha dan mengabaikan kepentingan konsumen. Seperti produk yang tidak layak dikonsumsi, tidak memuat komposisi dalam label atau etiket barang yang dikeluarkan, tidak memenuhi standar mutu, dan sebagainya. Sekarang dengan adanya UUPK ini, produk barang dan/atau jasa seperti itu, telah dilarang untuk ditawarkan, diproduksi, diiklankan dan/atau diperdagangkan.

Menurut analisis penulis perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi itu dilarang dan batal demi hukum. Klausula eksonerasi itu sangat merugikan konsumen yang pada umumnya lemah jika dibandingkan dengan produsen. Selain itu pihak yang memperjanjian klausula membebaskan atau membatasi diri dari tanggungjawab yang timbul. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dan hak-hak konsumen dan dapat menjadikan benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang oleh salah satu pihak.

⁴⁸Ibid., hlm, 125-126

BAB TIGA

PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PADA INDAH GROUP DENGAN PENGGUNAAN KLAUSULA EKSONERASI

A. Profil Indah Group

Indah Group merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh propinsi dan kabupaten yang ada di Indonesia, beberapa perusahaan yang seluruhnya bergerak dalam usaha jasa angkutan barang dengan tujuan seluruh propinsi dan kabupaten yang ada di Indonesia, serta melayani pengiriman barang dan dokumen ke luar negeri. Saat ini kami menguasai hampir 100% unit, serta kantor cabang kami yang tersebar diseluruh propinsi dan kabupaten, membuat PT indah logistik menjadi salah satu perusahaan jasa angkutan barang yang diperhitungkan di Indonesia. Jasa peniriman barang melalui 6 layanan darat, laut, udara, city kurir, kereta api, dan truk yang kami jemput cepat, antar cepat, informasi cepat, menjadikan para pelanggan kami lebih mudah menentukan pilihan pengiriman.⁴⁹

VISI, Memajukan dan mengembangkan perusahaan jasa titipan/cargo dengan manajemen resiko yang handal, terkemuka dan dipercaya oleh masyarakat kurang mampu dan akan membangun sarana penunjang cargo yang dapat terintegrasi dengan aplikasi, untuk memudahkan pelanggan dalam menctracking barang yang ditipkan kepada kami sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kami.

Misi, Menyediakan produk jasa angkutan/titipan ke seluruh pelosok tanah air dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi komunitas perusahaan untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan, menjalankan bisnis cargo/jasa titipan dan manajemen resiko

⁴⁹Hasil wawancara dengan Bapak Rio Taufandi salah satu customer service Ptindah Group.

secara etika untuk meningkatkan nilai pemegang saham secara maksimal, membuka lapangan kerja bagi masyarakat luas, terutama masyarakat menengah kebawah dengan penghasilan minimal sesuai ketentuan pemerintah, membantu pemerintah dalam peningkatan ekonomi rakyat dengan pendistribusian barang-barang kebutuhan masyarakat sampai ke pelosok tanah air dengan harga yang terjangkau.

Sejarah singkat PT Indah logistik didirikan pada tahun 2011 dengan nama PT indah logistik yang khusus melayani pengiriman barang untuk seluruh indonesia. Pendiri PT indah logistik adalah salah seorang Bapak H. Arisan Aziz, adalah seorang pengusaha besar asal kota pariaman, kecamatan lima koto, kampung dalam, Sumatera Barat yang sudah berkecimpung dibisnis travel dan angkutan barang sejak tahun 2000. Bermodal kerja keras, ketulusan dan keinginan untuk membuka lapangan pekerjaan serta niat untuk mensejahterakan anak yatim piatu dan kaum dhuafa. Perkembangan perusahaan selanjutnya meningkat dengan pesat, saat ini kami sudah melayani pengiriman barang dengan tujuan ke seluruh indonesia, membuat manajemen memutuskan untuk membuka kantor cabang diseluruh indonesia, sehingga saat ini jumlah kantor cabang kami sudah mencapai 519 cabang peningkatan jumlah kantor cabang tentunya juga harus diibangi dengan hadirnya tenaga kerja yang profesional, terampil dan berdedikasi tinggi, oleh karena manajemen memutuskan untuk memeperkerjakan beberapa profesional yang berpengalaman dalam bidangnya masing-masing, dimana saat ini jumlah karyawan mencapai 2.880 orang dengan didukung +/- 1.800 kendaraan operasional.⁵⁰

Pedoman dan Syarat Pengiriman Indah Group.

1. Indah Group adalah kumpulan beberapa perusahaan yang berbadan Hukum yang terdiri dari : Indah Logistik (INLOG), Indah Logistik

⁵⁰Hasil wawancara dengan Bapak Rio Taufandi salah satu customer service PT Indah Group.

Internasional (IT), Indah Yatama Air Cargo (IYA), Yatama Prioritas, Indah Go (IGO) padati Indah Mandiri (PMI).

2. Titipan adalah semua bentuk barang/paket, dokumen atau surat yang dikirim melalui Indah Group.
3. Ttitipan Berharga adalah jenis kiriman yang memiliki kriteria sebagai berikut :
 - a. Menurut pengakuan pengirim memiliki harga nilai yang tinggi
 - b. Memiliki bentuk dan penanganan yang khusus
 - c. Merupakan barang yang memiliki arti khusus bagi pengirim dan/atau penerima

Syarat dan ketentuan

1. Semua harga dan peraturan dianggap sah dan disepakati oleh pengirim sudah menandatangani Resi/bukti kirim barang dikolom pengirim.
2. Pengirim dilarang menyerahkan titipan kepada Indah Group untuk dikirim ke penerima atas barang-barang yang mengandung hal-hal sebagai berikut:
 - a. Barang berbahaya yang mudah meledak atau terbakar, mudah pecah, cairan, Obat-obatan terlarang, barang-barang yang menurut ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku dilarang diproduksi dan diedarkan.
 - b. Barang-barang berharga dan surat berharga berupa diantaranya : emas, perak, perhiasan, uang tunai, sianida, platinum, dan batu atau logam berharga, cek tunai, bilyet giro, money order atau traveller's chequen, barang antik.
 - c. Barang-barang yang dilarang oleh pemerintah, seperti : obat-obatan terlarang, ganja, narkoba, senjata api, binatang yang dilindungi, termasuk didalamnya organ tubuh hewan/binatang.
3. Pernyataan pengirim tentang isis titipan merupakan pengakuan yang dipercaya oleh Indah Group dan mengikat kepada pengirim dan apabila dikemudian hari terjadi permasalahan yang menyebabkan rusaknya titipan dan ternyata jenis titipan tidak sesuai dengan pengakuan pengirim, maka pengirim membebaskan Indah Group dan seluruh bentuk tanggungjawab dari tuntutan hukum, dengan tidak mengurangi hak Indah

Group untuk menempuh jalur hukum baik perdata maupun pidana, atas keterangan tidak benar yang telah diberikan oleh pengirim.

4. Indah Group tidak bertanggung jawab terhadap titipan jika kondisi – kondisi sebagai berikut :
 - a. Kerusakan, terhadap semua titipan 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 dimaksud.
 - b. Kebocoran pada barang cair dan/atau karena sifat barang tersebut mudah bocor .
 - c. Penahanan dan/atau penyitaan serta pemusnahan titipan oleh pejabat yang berwenang.
 - d. Kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (force majeure) yang diakibatkan, baik karena bencana alam, keadaan darurat, atau pun lainnya yang tidak terukur dan/atau diluar kemampuan manusia.
5. Dalam hal penerima tidak menerima titipan sesuai dengan layanan kiriman yang dipilih oleh pengirim, maka Indah Group memberi kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak estimasi waktu penyampaian bagi pengirim untuk mengajukan klaim kepada Indah Group dalam hal titipan tidak diterima.
6. Dalam hal titipan rusak maupun kurang, maka pengirim diberi kesempatan untuk mengajukan klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima maksimal 1x24 jam, dengan membuat berita acara serah terima barang yang ditandatangani oleh penerima dan Indah Group dan apabila penerima tidak mengajukan klaim/keberatan atas titipan yang diterima, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur.
7. Indah Group tidak bertanggungjawab terhadap kerusakan dan/atau kekurangan isi titipan, apabila saat serah terima titipan kondisi packing dalam keadaan baik.

8. Apabila nilai titipan diatas Rp 1.000.000,- (satu juta rupiah), maka titipan tersebut wajib diangsuransikan oleh pengirim kepada perusahaan asuransi yang telah ditunjukan oleh Indah Group dengan membayar premi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Bilamana terjadi kehilangan, kerusakan atau kekurangan atas titipan yang tidak diangsuransikan, maka Indah Group akan memberikan penggantian maksimum sebesar 10 (sepuluh) kali biaya kirim titipan atau tidak melebihi Rp. 1. 000.000,-(satu juta rupiah).
10. Apabila titipan yang diasuransikan mengalami kerusakan, maka pihak asuransi akan memberikan penggantian sesuai nilai pertanggungan berdasarkan hasil investigasi pihak asuransi.
11. Apabila terjadi kehilangan atas titipan yang di asuransikan, maka pihak asuransi akan memberikan penggantian sesuai nilai yang tertera dipolis asuransi.
12. Pengajuan dan penyelesaian klaim dilakukan oleh pengirim secara tertulis ditempat transaksi pengiriman dilakukan dengan menyerahkan dokumen-dokumen asli berupa:
 - a. Identitas pengirim yang masih berlaku
 - b. Resi
 - c. Apabila diasuransikan harus disertakan dengan surat penutupan asuransi pengirim barang.
 - d. Dokumen-dokumen tersebut akan dicocokkan dengan dokumen yang berada di Indah Group akan memutuskan berdasarkan dokumen yang ada pada Indah Group. Dengan ditandatangani Resi, maka ini berarti bahwa pengirim menyatakan telah membaca dan menyetujui seluruh syarat-syarat dan ketentuan tersebut diatas.
13. Pembatalan pengiriman titipan dibagi menjadi 2 (dua).
 - a. Pembatalan pengiriman titipan pada saat di pick-up, maka akan dikenakan minimum pembayaran sebesar 50% dari biaya pengiriman.

- b. Pembatalan pengiriman titipan setelah barang dibawa ke warehouse (gudang) maka semua biaya yang sudah dibayar tidak dapat dikembalikan.⁵¹

B. Penggunaan klausula Eksonerasi pada perjanjian pengiriman Barang pada PT Indah Group.

Perkembangan dunia bisnis yang terus meningkat ternyata juga diikuti dengan tuntutan peraturan kontrak, seperti yang telah diketahui bahwa jasa pengiriman barang PT Indah Group membuat sebuah kontrak atau perjanjian pengiriman barang, kemudian dari pada itu perjanjian tersebut dituangkan dalam bentuk selembar formulir yang telah dibakukan. Penggunaan klausula eksonerasi ini digunakan oleh pelaku usaha untuk pembebasan dari tanggungjawab yang seharusnya dilaksanakan oleh pihak yang kuat kedudukannya atau posisi tawar-menawarnya, pembatasan jumlah dan cara ganti rugi yang dapat dituntut oleh satu pihak yang lebih lemah kedudukannya atau posisi tawar-menawarnya, pembatasan waktu bagi pihak yang lemah kedudukannya atau posisi tawar-menawarnya untuk dapat mengajukan gugatan atau menuntut ganti rugi.⁵²

Syarat-syarat yang tercantum didalam selembar resi harus dipenuhi oleh pengirim barang (konsumen). Resi ini juga sebagai bukti hukum apabila sewaktu-waktu terjadi kehilangan barang. Ketika proses pengiriman barang oleh konsumen pihak kantor hanya menanyakan isi barang yang ingin dikirimkan. Pihak tidak menerima jasa packing, pihak pengirim harus mempacking barangnya sendiri dirumah. Proses pengiriman tidak selamanya berjalan lancar, berbagai hal bisa terjadi seperti adanya bencana yang tak terduga

⁵¹Isi Resi pada PT Indah Group.

⁵²Hasil wawancara langsung dengan Tri Lestari, staf Indah Group.

atau kecelakaan mobil maka dari itu untuk meminimalisir resiko kerugian ganti rugi pihak loket menetapkan berbagai ketentuan.

Dari isi perjanjian di atas terdapat “klausula eksonerasi”. Klausul ini pada prinsipnya bertujuan membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab kreditur atas resiko-resiko tertentu yang mungkin timbul di kemudian hari. Oleh karena itu yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausul-klausul yang menguntungkan baginya atau meringankan/menghapus beban-beban/kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Penerapan klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak lemah, biasanya dikenal dengan penyalahgunaan keadaan.

Klausula ini juga pembatasan tanggung jawab pelaku usaha, dari yang sempit sampai yang luas berupa pembebasan tanggung jawab memikul risiko. Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen, yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula eksonerasi (*exoneratie klausule exemption clause*). Klausula eksonerasi yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut. Konsep itu sudah tidak sesuai lagi, sebab sudah tidak selaras dengan nafas hukum yang terus berkembang.

Dalam hal ini, klausula baku erat kaitannya dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas dan detil mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, serta hal-hal yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha. Khusus mengenai klausula baku ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang

dengan tegas pencantuman klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang tujuannya merugikan konsumen (Pasal 18 UUPK).⁵³

Namun pada jasa pengiriman barang PT Indah Group pihak kantor telah menetapkan sejumlah ketentuan-ketentuan yang tertulis dalam sebuah lembaran resi, didalam resi tersebut terdapat kata-kata bila dalam hal titipan rusak maupun kurang, maka pengirim diberi kesempatan untuk mengajukan klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima maksimal 1x24 jam, dengan membuat berita acara serah terima barang yang ditandatangani oleh penerima, Indah Group dan apabila penerima tidak mengajukan klaim/keberatan atas titipan yang diterima, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur.⁵⁴

Dari ketentuan-ketentuan tersebut terdapat bahwa celah tanggungan dan pihak indah group itu dibatasi,seharusnya pihakindah group bertanggungjawab atas kerugian tersebut, baik disebabkan oleh kasalahan mereka kelalaian maupun tidak. Oleh sebab itu, konsumen tidak memiliki kesempatan untuk meminta ganti rugi atas kerugian yang mereka alami karena pihak loket telah membatasi tanggungjawab terhadap resiko yang terjadi. Maka menurut ketentuan Undang-Undang No. 8Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku itu dilarang, karena ketentuan tersebut sangat merugikan salah satu pihak yang posisinya lemah dari pihak lain. Akan tetapi, jika klausula eksonerasi tetap saja dicantumkan, maka keberadaan klausula tersebut tidak berlaku disebabkan jika ada sesuatu yang ditetapkan yang bertentangandengan Undang-Undang maka batal demi hukum.

⁵³Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵⁴wawancara langsung denganTri Lestari, staf Indah Group.

C. Konsekuensi Penerapan Klausula Eksonerasi Bagi Para Pihak Pada Pengiriman Barang di Indah Group

Sebagaimana yang telah kita tahu perjanjian pengiriman pihak loket dengan konsumen tertuang dalam bentuk sebuah Resi, dengan konsumen harus memenuhi syarat-syarat tersebut. Selain itu Resi memiliki fungsi untuk sebagai barang bukti jika barang yang dikirimkan terjadi kehilangan, kerusakan ataupun barang-barang yang dilarang. Biasanya paket yang dikirimkan itu tergantung dari jarak, pada umumnya paket dihargai Rp.20.000 untuk dokumen atau surat-surat biasa, yang berlaku untuk antar kabupaten saja, ketika pengiriman dilakukan antar provinsi maka harganya akan dihitung berat barang tersebut. Oleh karena itu untuk meminimalisir resiko ganti rugi pihak Indah Group menentukan beberapa syarat/ketentuan:

1. Semua harga dan peraturan dianggap sah dan disepakati oleh pengirim, apabila pengirim sudah menandatangani resi/bukti kirim barang dikolom pengirim.
2. Pengirim dilarang mengirim seperti yang dilarang oleh pemerintah seperti: Obat-obatan terlarang, Ganja, Narkotika, Senjata api, Bintang yang dilindungi, termasuk didalamnya Orga tubuh hewan/binatang.
3. Dalam hal penerimaan tidak menerima titipan sesuai dengan layanan kiriman yang dipilih oleh pengirim, maka Indah Group memberi kesempatan 5 (lima) hari kerja sejak estimasi waktu penyampaian bagi pengirim untuk mengajukan klaim kepada Indah Group dalam hal titipan tidak diterima.
4. Dalam hal titipan rusak maupun kurang, maka pengiriman diberi kesempatan untuk mengajukan klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima maksimal 1x24 jam, dengan membuat Berita Acara serah terima barang yang ditandatangani oleh penerima dan Indah Group dan apabila

penerima tidak mengajukan klaim/keberatan atas titipan yang diterima, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur.

5. Indah Group tidak bertanggungjawab terhadap kerusakan dan/atau kekurangan isi titipan, apabila saat serah terima titipan kondisi packing dalam keadaan baik.

6. Indah Group tidak bertanggungjawab apabila kerusakan, keterlambatan ataupun kehilangan karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang diakibatkan, baik karena bencana alam, keadaan darurat, ataupun lain yang tidak terukur dan/atau diluar kemampuan manusia.

7. Apabila nilai titipan diatas Rp 1.000.000,(satu juta rupiah), maka titipan tersebut wajib diasuransikan oleh pengirim kepada perusahaan asuransi yang telah ditunjukkan oleh Indah Group dengan membayar premi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.⁵⁵

Dari ketentuan diatas dapat kita lihat bahwa celah tanggungan dari pihak Indah Group dibatasi, dalam hal kehilangan barang pengirim harus membuat berita acara terlebih dahulu maka batas pembuatan berita acara tersebut hanya berlaku 1x24 setelah titipan diterima oleh penerima setelah lewat dari batas tersebut pihak Indah Group menyatakan klaim tersebut tidak berlaku lagi/gugur. Dalam artian jika terjadi kehilangan barang maka barang tersebut akan diganti dengan harga 10 x lipat dari harga pengiriman barang. Misalnya harga pengiriman Rp.20.000 maka $Rp.20.000 \times 10 = Rp.200.000$ walaupun harga barang yang hilang itu lebih mahal. Dan juga tergantung isinya, apabila ada yang hilang salah satu isi dari barang tersebut hilang maka dari pihak Indah Group tidak akan menggantikannya. Selain itu ketika kehilangan barang maka pihak Indah Group merujuk kepada Resi. Pihak kurir hanya mengetahui ini isi

⁵⁵Surat tanda terima titipan barang (resi) PT Indah Group.

perjanjian yang memang sudah ada dan semua syarat perjanjian telah di buat dalam bentuk tertulis dan ketentuan syarat yang sama.

Selain itu faktor keterlambatan yang dihadapi oleh pihak Indah Group apabila terjadi bencana alam dan kecelakaan diluar batas kemampuan manusia. Namun setelah penulis mewawancarai penulis menemukan bahwa tidak selamanya ketentuan tersebut yang berlaku tidak dilaksanakan sepenuhnya, tanggungjawab terhadap barang kiriman dilakukan dengan sebaiknya, jika barang yang hilang/rusak tetap akan diganti dan proses yang ditempuh secara pembuatan berita acara agar tercapainya kesepakatan setelah pembuatan berita acara maka pihak indah group akan memberi waktu selama 3 bulan lamanya untuk menggantikan barang konsumen sesuai yang diinginkan, akan tetapi bertentangan pada ayat(3) sebagaimana batas waktunya hanya 7 hari. Ganti rugi telah diatur pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu:

- 1) Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Bentuk ganti rugi yang dimaksud berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁵⁶

Penulis mewawancarai salah satu manajemen PT Indah Group yaitu bagian customer service nya beliau mengatakan bahwa yang menyusun surat perjanjian ketentuan/syarat tersebut ialah bagian PT Indah Group pusat yang beralamat di Jl. Supriyadi, TB Simatupang No 7A Pasar Rebo, Jakarta Timur, bagian cabang kota Banda Aceh hanya menjalankan sesuai dengan syarat/ketentuan yang telah ditetapkan oleh pusat.⁵⁷ tetapi, dalam realitasnya ditemukan bahwa ada nya kasus kehilangan barang yang dialami oleh konsumen tanpa adanya ganti rugi oleh pihak PT Indah Group seperti yang dialami oleh Rumoh Handsock Aceh. konsumen Rumoh Handsock Aceh seharusnya menerima barang pada tanggal 02 Desember 2017 karena diliat dari tanggal pengirimannya pada tanggal 27 November 2017 dengan No Resi BDO1CS2709942 tetapi barang tersebut hilang lalu, Rumoh Handsock Aceh mengajukan klaim pada PT Indah Group dengan membuat berita acara kehilangan barang, tetapi pihak PT Indah Group tidak bertanggungjawab atas kehilangan barang tersebut.⁵⁸ Mereka berdalih bahwa tidak akan bertanggungjawab jika barang rusak jika melebihi waktu 1x24 jam sesuai dengan syarat dan ketentuan dari PT Indah Group poin No 6 (enam) yang berisi “ Dalam hal titipan rusak maupun kurang, maka pengirim diberi kesempatan untuk mengajukan klaim kepada Indah Group pada saat titipan diterima oleh penerima maksimal 1x24 jam, dengan membuat berita acara serah terima barang yang ditandatangani oleh penerima dan Indah Group dan apabila penerima tidak

⁵⁶Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

⁵⁷wawancara langsung dengan bapak Rio Taufandi salah satu customer service PT Indah Group

⁵⁸wawancara langsung dengan pemilik Rumoh Handsock Aceh pada Tanggal 15 November 2020.

mengajukan klaim/keberatan atas titipan yang diterima, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur.⁵⁹ Hal ini bertentangan dengan Pasal 19 ayat 3 (tiga) yang berisi “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi lalu disebutkan pula dalam pasal 23 yang berisi “ pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1) ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan kepada badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.⁶⁰

Adapun hal yang sama juga dialami oleh bapak syahminan (konsumen) atas kasus yang sama pihak konsumen dengan membuat berita acara kehilangan barang, dan setelah mengajukan klaim berita kehilangan barang pihak indah group memberi ganti rugi terhadap konsumen dalam jangka waktu selama 1 sampai 4 bulan, setelah diterima berita acara kehilangan. akan tetapi pihak konsumen tersebut mengatakan beliau tidak mendapatkan ganti rugi dari indah group tersebut setelah berbulan-bulan menunggu.⁶¹

Adapun hambatan dari Rumoh Handsock Aceh dan Bapak Syahminan dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang hukum dan tidak memahami syarat dan ketentuan yang berlaku di PT Indah Group yang telah dtentukan. Diharapkan kedepanya pihak PT Indah Group membuat sosialisasi dengan para konsumen terlebih dahulu agar terjalinnya kerjasama yang baik antara pelaku usaha dengan para konsumen dalam membuat suatu perjanjian sebelum mengirimkan barang.

Namun setelah mewawancara penulis menemukan tidak selamanya ketentuan tersebut yang berlaku dijalankan sepenuhnya, tanggungjawab terhadap barang

⁵⁹wawancara langsung dengan bapak Rio Taufandi salah satu customer service PT Indah Group

⁶⁰Isi pasal 19 ayat 3 (tiga) dan Pasal 24 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁶¹Hasil wawancara langsung dengan Bapak Syahminan selaku konsumen pada tanggal 5 Oktober 2020.

kiriman dilakukan dengan sebaiknya, jika barang yang hilang/rusak tetap akan diganti dan proses tersebut ditempuh secara negosiasi agar tercapainya kesepakatan. Ganti rugi telah diatur pada Undang-undang No, 8 Tahun 1999 yaitu pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi yang dimaksud berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶²

D. Perlindungan Hukum Bagi Pihak Konsumen disebabkan Penerapan Klausula Eksonerasi Oleh Pihak Manajemen Indah Group.

Dari kasus Rumoh Handsock Aceh pihak PT Indah Group telah menyalahi hak daripada kosumen sebagaimana yang termuat dalam pasal 4 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berisi:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

⁶²Undang-Undang Perlindungan Konsumen No, 8 Tahun 1999.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶³

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disingkat menjadi UUPK) tidak memberikan definisi mengenai klausula eksonerasi seperti di uraikan di atas perjanjian dengan syarat eksonerasi disebut pula dengan perjanjian baku merupakan upaya pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha kepada konsumen yang seharusnya tidak diperbolehkan oleh Undang-Undang. Namun pada kenyataannya masih banyak ditemukan klausula eksonerasi pada perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha, biasanya dibuat dengan huruf yang sangat kecil dan sulit untuk dimengerti, sehingga menuntut kehati-hatian ekstra bagi konsumen dalam memahami tiap-tiap butir klausul, sebab akan dapat berakibat fatal apabila kondisi tersebut di manfaatkan oleh pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Selain itu penempatan klausula eksonersi sering kali ditempatkan pada tempat yang susah untuk dilihat, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen (pihak yang dirugikan). Klausula eksonerasi dapat menimbulkan atau posisi tawar-menawar yang tidak seimbang antara para pihak.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tntang Perlindungan Konsumen (UUPK) juga merupakan bentuk campuran tangan negara dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam pasal 18 Undan-Undang Perlindungan

⁶³Isi Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen dimuat peraturan yang membatasi kebebasan subjek hukum dalam membuat perjanjian termasuk terkait keberadaan klausula baku.⁶⁴

Pasal 18 ayat (1) tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa:

1. Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayar atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
4. Menyatakan pemberian dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa pada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.⁶⁵

⁶⁴Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Jasa pengiriman pada PT Indah Group merupakan kegiatan untuk keutungan satu sama lain. Seperti yang kita ketahui bahwa didalam transaksi tersebut pihak PT Indah Group menentukan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, seperti dengan adanya penetapan klausula baku maka konsumen memiliki batasan meminta ganti rugi jika sesuatu resiko yang merugikan konsumen, maka dari itu pihak pelaku usaha membatasi tanggungjawabnya. Sebagaimana disebutkan dalam pasal 45 yang berisi : (1) Setiap Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara Konsumen dan pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. (2) penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarka pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. (3) penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat dua menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. (4) apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁶⁶

Berdasarkan diatas dapat dianalisa bahwa setiap perbuatan pelaku usaha harus bertanggungjawab terhadap perbuatan yang telah menjadi tanggung jawab baginya, tidak melepaskan atau mengalihkan tanggungjawabnya tersebut kepada pihak lain. Penerapan kalusula eksonerasi dalam suatu perjanjian dilarang dan bertentang dengan pasal 18 ayat (1) karena pelaku usaha mengurangi atau mengalihkan tanggungjawab atau jaminan ganti rugi yang semestisnya menjadi tanggungjawabnya. Penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian memberikan makna tidak adanya iktikad baik dari pelaku usaha untuk

⁶⁵Isi Pasal 18 ayat 1 (satu) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁶⁶Isi Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen

tanggungjawabnya, disini jelas nampak bahwa salah satu pihak mempunyai posisi yang lebih kuat dan pihak lainnya lemah. Namun setelah wawancara penulis menemukan bahwa tidak selamanya ketentuan tersebut yang berlaku dilaksanakan sepenuhnya, tanggungjawab terhadap barang kiriman dilakukan dengan sebaiknya.⁶⁷



⁶⁷Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. Tahun 1999.

BAB EMPAT

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan yang dapat diambil dari BAB I, BAB II dan BAB III, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya klausula eksonerasi tersebut, yang dimaksud dengan klausula eksonerasi merupakan dapat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika di dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen, dengan adanya klausula tersebut dapat dialihkan dan akan menjadi tanggungjawab konsumen, dengan adanya klausula eksonerasi akan dapat menimbulkan kesenjangan dan ketidakseimbangan antara salah satu pihak dengan pihak lainnya, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 bahwa hak-hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha mendapatkan perlindungan berdasarkan UU Pasal 18 ayat (1) (2) (3) (4) dan pasal 19 ayat (1) (2) (3) dan (4) UU Perlindungan Konsumen.
2. Bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh PT Indah Group terhadap kelalaian Pasal 18 ayat 1(satu) Undang-Undang No 8 tentang Perlindungan Konsumen belum optimal dilakukan. Sebagaimana syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh PT Indah Group yaitu berisi “ dalam hal TITIPAN rusak maupun kurang PENGIRIM diberi kesempatan untuk mengajukan klaim kepada INDAH GROUP pada saat TITIPAN diterima oleh PENERIMA semaksimal 1x24 jam dengan membuat Berita Acara serah terima barang yang ditandatangani oleh PENERIMA dan INDAH GROUP dan apabila PENERIMA tidak

mengajukan klaim/keberatan atas TITIPAN yang diterima, maka hak untuk mengajukan klaim dinyatakan tidak berlaku lagi/gugur.

3. Konsekuensi dari penerapan klausula eksonerasi ini, konsumenlah yang menjadi pihak yang dirugikan dengan adanya perjanjian baku yang berisi klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tersebut. Sebagaimana yang termuat dalam Pasal 18 ayat 1 (satu) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan perjanjian.

B. Saran

Peneliti mengharapkan karya tulis skripsi Penerapan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Pengiriman Barang Jasa Angkutan Darat (Suatu Penelitian Pada Indah Group Di kota Banda Aceh) ini dapat memiliki pengaruh terhadap pemikiran konservatif para peneliti lainnya. Peneliti yang masih kurang ilmu juga memeberikan saran yang mungkin dapat dipertimbangkan sebagai langkah perubahan dari generasi muda.

1. Disarankan kepada pemilik PT Indah Group sebaiknya dalam pembuatan perjanjian baku harus melindungi kepentingan setiap pihak, agar tidak menimbulkan kerugian bagi pihak yang memiliki posisi lebih lemah, sehingga pelaksanaan perjanjian akan memberikan manfaat yang sama bagi kedua belah pihak.
2. Bagi pelaku usaha sebaiknya tidak mencantumkan klausula eksonerasi pada perjanjian baku yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen.
3. Disarankan kepada pelaku usaha dalam membuat perjanjian baku hendaknya lebih memikirkan konsekuensi yang akan terjadi kedepannya supaya terhindar dari kerugian para konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, Cetakan Ke X, 1995).

Rahman Hasanuddin, *contract drafting*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003).

Laboratorium Hukum Fakultas Hukum Unpad, *Keterampilan Perancangan Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999).

Salim, *Perkembangan Kontrak Diluar KUH Perdata*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2006).

Ahmadi Miru dan Utama Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008).

Klausula Eksonerasi menurut bahasa adalah ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya di perluas atau dibatasi. kata Eksonerasi berasal dari bahasa inggris yaitu "exsonerate" yang artinya membebaskan dari dari tuduhan atau celaan.

Mariam Darus Badruzaman, *Perjanjian Baku (standard perkembangan di indonesia beberapa Guru Besar berbicara tentang Hukum dan Pendidikan hukum)*, (Bandung : Alumni, 1991).

Munir Fuady, *hukum kontrak "dari sudut pandang Hukum Bisnis"* buku ke II, (CitraAditya Bhakti, Bandung: 2007).

Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006).

Syahmin AK, *Hukum kontrak Internasional*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2006)

Isi dari Resi pengiriman pada Indah group.

John M .Echol dan Hasan Shadily kamus inggris indonesia, cet.xxv, (Jakarta: PT, Gramedia, 2003).

Hasanu Rahman, *kontrak Draftin*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003).

Wawancara langsung dengan salah satu staf bagian KA. Keuangan selaku pekerja di Indah Group.

Celine Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum perlindungan konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika 2009).

Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum Sebuah Pengantar*, (Yogyakarta, Penerbit Liberty, 2007).

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2012).

Johnny Ibrahim, *Teori & Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang Bayumedia Publishing, 2008).

Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdata*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo),2006.

Salim, *Hukum Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009).

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dalam Perlindungan Hukum*, Jakarta).

Mariam Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*(Alumni, Bandung, 1994).

Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta 2000).

Salim, *Hukum Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009)

Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003)

John M .Echols dan Hassan shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, cet XXV,(Jakarta:PT. Gramedia,2003).

Mariam Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994)

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo, 2008).

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004).

Prof. Drs. C.T.S. Kansil, S.H. Christien S.T. Kansil, S.H., M.H. *Pokok-pokok pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Sinar Grafika, Jakarta 2004).

Hasil wawancara dengan Bapak Rio Taufandi salah satu customer service Ptindah Group.

Hasil wawancara dengan Bapak Rio Taufandi salah satu customer service PT Indah Group.

Surat tanda terima titipan barang (resi) PT Indah Group.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

wawancara langsung dengan bapak Rio Taufandi salah satu customer service PT Indah Group

wawancara langsung dengan pemilik Rumoh Handsock Aceh pada Tanggal 15 November 2020.

wawancara langsung dengan bapak Rio Taufandi salah satu customer service PT Indah Group

Isi pasal 19 ayat 3 (tiga) dan Pasal 24 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil wawancara langsung dengan Bapak Syahminan selaku konsumen pada tanggal 5 Oktober 2020.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No, 8 Tahun 1999.

Isi Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Isi Pasal 18 ayat 1 (satu) Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. Tahun 1999.

Isi Pasal 45 Undang-undang Perlindungan Konsumen



Lampiran 1 : Wawancara dengan Tri Lestari salah satu staff keuangan di Indah Group dan Rio Taufandi Customer service serta kurir pada tanggal 06 Januari 2021



Lampira 2 : Wawancara dengan pemilik Rumoh Handsock Aceh selaku konsumen pada tanggal 15 November 2020

Protokol Wawancara

Judul Penelitian Skripsi : Penerapan Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Pengiriman Barang Jasa Angkutan Darat (Suatu Penelitian pada Indah Group di Kota Banda Aceh)

Waktu wawancara : Pukul 09:30

Hari / Tanggal : Rabu / 06 Januari 2021

Tempat : Indah Group, Cot Mesjid, Lueng Bata,
Banda Aceh, Indonesia

Pewawancara : Nurhayati

Orang yang diwawancarai : Tri Lestari (KA Keuangan)
dan Rio Taufandy (Customer Service)

Daftar Pertanyaan

1. Siapa yang menyusun surat perjanjian pengiriman barang pada perusahaan ini?
2. Apakah butir perjanjian pengiriman tersebut untuk melindungi kepentingan pihak perusahaan indah group?
3. Bagaimana pertanggungjawaban perusahaan terhadap barang kiriman konsumen?
4. Apakah ada konsumen yang komplain terhadap isi perjanjian pengiriman barang yang dibuat oleh manajemen indah group?

5. Apakah ada ketentuan tentang pertanggung jawaban kerusakan dan kehilangan barang konsumen?
6. Apakah barang yang dikirim sudah diasuransikan?



Protokol Wawancara

Judul Penelitian Skripsi : Penerapan Klausula Eksonerasi pada Perjanjian Pengiriman Barang jasa Angkutan darat (Suatu Penelitian Indah Group di Kota Banda Aceh)

Waktu wawancara : Pukul 09-00

Hari / Tanggal : Rabu / 15 November 2020

Tempat : Lampaseh Aceh

Pewawancara : Nurhayati

Orang yang diwawancarai : Rumoh Handsock Aceh dan syahminan (konsumen)

Daftar Pertanyaan

1. Apakah pihak indah group ada menggantikan kerugian barang yang rusak tersebut?
2. Apakah ada pemberitahuan telah terjadi kerusakan barang dari PT indah group selaku pengiriman barang angkutan darat?
3. Apakah anda (konsumen) mengetahui dengan jelas tentang syarat dan ketentuan yang berlaku pada pengiriman barang di PT indah group?
4. Apakah sejauh ini pihak indah group telah menjalankan pertanggungannya terhadap konsumen?