**KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG SANKSI PIDANA DALAM PERJANJIAN TRANSAKSI PENYEDIA JASA LAYANAN TITIPAN KILAT (TIKI) DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh : Sutan Raveen[[1]](#footnote-2)**

**NPM : 138040024**

**ABSTRAK**

Perjanjian baku adalah perjanjian yang dibuat secara sepihak dan pihak lainnya hanya mempunyai pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian tersebut tanpa diberi kesempatan untuk merundingkan isinya.Adanya perjanjian baku menyebabkan posisi kedua belah pihak dalam suatu negosiasi tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak,seperti halnya dalam perjanjian transaksi penyedia jasa layanan titipan kilat (TIKI).Terdapat masalah dalam pengiriman barang yaitu adanya kehilangan barang atau barang tidak sampai kepada penerima barang yang dituju untuk jangka waktu yang telah diperkirakan oleh TIKI, adanya pengalihan tanggung jawab serta tidak adanya itikad baik dari TIKI, hal ini didapatkan oleh penulis sebagai bentuk pelanggaran yang merugikan pihak konsumen.Berdasarkan permasalahan tersebut dilakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan melakukan pendekatan yaitu, pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang terkait dengan perjanjian klausula baku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:Penerapan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI), kurang optimal karena di dalam resi pengiriman tidak menuliskan ganti rugi atas keterlambatan barang/dokumen ke tempat tujuan, namun hanya sebatas janji secara lisan yang dirasa kurang ada kepastian hukum.Upaya hukum yang dapat dilakukan terkait adanya klausula baku yang mengandung sanksi pidana dalam perjanjian transaksi penyedia jasa layanan titipan kilat (TIKI) adalah dengan mengajukan permohonan penetapan pembatalan klausula baku ke Pengadilan Negeri. Apabila telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh adanya klausula baku yang merugikan konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) maupun melalui lembaga di dalam lingkungan peradilan umum seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:**Perjanjian, Klausula Baku, Perlindungan Konsumen.

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Berdasarkan Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa:

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Secara harfiah, konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang (pemakai), sedangkan pelaku usaha adalah pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa[[2]](#footnote-3). Dalam hubungannya dengan konsumen, tentu tidak terlepas dengan adanya suatu bentuk perjanjian yang selalu diberikan oleh pelaku usaha, yaitu suatu perjanjian standar, yang bentuknya sudah baku.

Tujuan dibuatnya perjanjian standar oleh pelaku usaha adalah untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi para pihak yang bersangkutan. Dalam artian setiap perjanjian yang dituangkan oleh pelaku usaha bersifat menyeluruh artinya, pelaku usaha tidak perlu lagi membuat perjanjian-perjanjian baru kepada setiap konsumen yang akan memulai melakukan suatu perbuatan hukum. Tetapi dari berbagai keuntungan yang ada tersebut terdapat sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat permasalahan, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang bagi para pihaknya.

Keadaan yang luas ini pada beberapa sisi menunjukan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Oleh karena itu, konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya lebih luas, mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia. Dikarenakan permasalahan mengenai perlindungan konsumen banyak yang menguntungkan pihak pelaku usaha.

Kasus yang penulis kemukakan adalah kehilangan barang atau barang tidak sampai kepada penerima barang yang dituju untuk jangka waktu yang telah diperkirakan oleh TIKI. Sebelum barang yang diantarkan pihak TIKI, konsumen diberitahukan bahwa barang yang dikirim akan sampai sesuai dengan wilayah yang telah ditentukan oleh pihak TIKI. Kemudian di dalam penjabaran kasus tersebut, tertuang sanksi pidana yang tercantum di dalam Pasal 62 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mencantumkan Pasal 18 dapat dikenakan sanksi pidana. Adapun ketentuan bunyi Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi:

“Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 1 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat 2, dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

Dalam hal ini kasus yang di dapatkan oleh penulis terhadap ketentuan dari Pasal 18 yang memuat larangan adanya klausula baku yaitu adanya pengalihan tanggung jawab serta tidak adanya itikad baik dari pelaku usaha, hal ini didapatkan oleh penulis sebagai bentuk pelanggaran yang merugikan pihak konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis mengaris bawahi tentang pengiriman yang tidak kunjung sampai kepada penerima barang. Jika hal tersebut “sering” dilakukan dapat kita rasakan dampaknya secara ekonomi baik secara privat maupun global. Oleh karena itu, penulis memberikan catatan tertulis terhadap penegakan hukum khusunya penegakan hukum perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha yang tidak bisa memberikan kepastian hukum sesuai dengan Undang-Undang Dasar.

Secara implisit dikatakan bahwa penegakan hukum tersebut berada di ranah hukum perdata akan tetapi Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum antara kebijakan mengenai perlindungan dari hak-hak pelaku usaha maupun konsumen mengatur tentang penerapan sanksi pidana terhadap pelanggaran klausula baku. Dapat dikatakan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dampaknya sangat luas, sanksi pidana bukan lagi menjadi *ultimum remedium* melainkan menjadi *premium remedium,* dikarenakan bahwa kegiatan perdata yang digunakan dalam suatu perjanjian tetapi sanksi utama apabila adanya pengalihan tanggung jawab dan tidak adanya ganti kerugian dari pelaku usaha, maka hal ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat menjatuhkan sanksi secara pidana apabila ketentuan perdata tidak dapat dilaksanakan dan tidak dapat dipertanggung jawaban. Maka hal ini menjadi tidak jelas apakah ketentuan hukum perdata tersebut dapat di kriminalisasikan menurut sistem hukum yang berkembang di Indonesia pada saat ini.

Berkaitan dengan kasus tersebut apakah tanggung jawab dan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dari TIKI dalam menggunakan jasa pengiriman dikaitkan dengan Pasal 62 ayat (1) *juncto* Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas, penulis tertarik dan ingin mengetahui lebih lanjut, sejauh mana TIKI memberikan tanggung jawab serta perlindungan pelayanan pengiriman jasa barang sebagai bagian kebutuhan pemuasan konsumen. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis memilih judul dalam penulisan ini yaitu: “Klausula Baku Yang Mengandung Sanksi Pidana Dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan atas latar belakang permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana praktek pelaksanaan klausula baku yang mengandung sanksi pidana dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Titipan Kilat (TIKI)?
2. Bagaimana penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI)?
3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen terkait adanya klausula baku yang mengandung sanksi pidana dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI)?
4. **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu menguji dan mengkaji data sekunder. Berkenaan dengan pendekatan yuridis normatif yang digunakan, maka penelitian yang dilakukan melalui dua tahap yaitu studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang hanya bersifat penunjang, analisis data yang dipergunakan adalah analisis yuridis kualitatif, yaitu data yang diperoleh, baik berupa data sekunder dan data primer dianalisis dengan tanpa menggunakan rumusan statistik.

**PEMBAHASAN**

1. **Praktek Pelaksanaan Klausula Baku Yang Mengandung Sanksi Pidana Dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Titipan Kilat (TIKI)**

Banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang baik perusahaan negeri maupun perusahaan swasta salah satunya yaitu PT. TIKI yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang. Perusahaan pengiriman barang menyediakan beberapa jenis paket pengiriman barang, oleh karena itu konsumen pengguna jasa dapat memilih jenis paket pengiriman barang yang ada pada perusahaan jasa tersebut.

Melalui berbagai promosi PT. TIKI menawarkan beberapa pilihan jenis layanan pengiriman barang yaitu:[[3]](#footnote-4)

1. SDS (*Same Day Services*) memungkinkan paket dikirim dan diterima pada hari yang sama. Tetapi ini tergantung jam kerja TIKI dan lokasi tujuannya.
2. ONS (*Over Night Services*) memungkinkan paket diterima keesokan harinya, karena pengiriman akan dilakukan pada malam hari.
3. TDS (*Two Days Services*) memungkinkan paket diterima dalam 2 hari.
4. HDS (*Holiday Delivery Services*) memungkinkan paket tetap dikirim dalam waktu libur, sayangnya belum ada informasi berapa lama pengiriman itu.
5. REG (*Regular*) memungkinkan paket dikirim dalam waktu jam kerja TIKI.
6. ECO (*Economy*) memungkinkan biaya paket pengiriman murah, tetapi lama pengiriman bertambah. Karena mungkin prioritas paket akan diakhirkan.
7. INT (*International*) memungkinkan paket dikirim antar negara.

Seluruh produk tersebut dapat digunakan oleh konsumen yang akan menggunakan jasa pengiriman barang. Konsumen hanya tinggal membayar tagihan sesuai dengan tarif yang ditentukan oleh TIKI. Apabila konsumen setuju, maka konsumen harus menandatangani lembaran *print out* yang disebut dengan *consignment note*. Tetapi disisi lain adanya *consignment note* tersebut dapat berdampak buruk kepada konsumen, karena selalu menimbulkan ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, dalam hal ini konsumen berada pada posisi yang lemah dan menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui penerapan perjanjian baku yang dibuatnya.

Selain dirugikan dengan adanya perjanjian baku, terdapat masalah yang timbul dan menjadi kendala dalam perusahan pengiriman barang yaitu adanya keterlambatan pengiriman barang oleh TIKI yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yang dikarenakan pihak TIKI tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan yang terjadi. Kemudian selain keterlambatan barang juga, pihak TIKI juga sering tidak teliti dalam pengiriman barang yang mengakibatkan hilangnya paket barang, seperti yang pernah penulis alami ketika suatu saat mengirimkan paket barang yang isinya cukup bernilai akan tetapi selang beberapa waktu penulis tidak mendapatkan informasi dari TIKI bahwa barang yang dikirimkan hilang atau rusak ketika sudah jatuh tempo paket seharusnya datang. Menyikapi hal tersebut, penulis melalukan complain terhadap TIKI, dan pihak TIKI akan memproses dan akan bertanggungjawab atas kelalaiannya.

Menyikapi permasalahan tersebut, maka pihak TIKI mengembalikan penyelesaian permasalahannya pada Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak mengenai ganti rugi yaitu:

* 1. TIKI hanya bertanggung jawab mengganti kerugian yang dialami *shipper* (pengrim barang) akibat kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang oleh TIKI sepanjang kerugian tersebut terjadi ketika barang atau dokumen masih berada dalam pengawasan TIKI, dengan catatan bahwa kerusakan tersebut semata-mata disebabkan karena kelalaian karyawan atau agen TIKI.
  2. TIKI tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsekuensi yang timbul akibat dari kerugian tersebut di atas yaitu kerugian yang termasuk dan tanpa dibatasi atas kerugian komersial keuangan atau kerugian tidak langsung lainnya termasuk kerugian yang terjadi dalam pengangkutan atau pengantaran yang disebabkan oleh hal-hal yang berada di luar kontrol TIKI atau kerugian atau kerusakan akibat bencana alam atau *force majeure*.
  3. Nilai pertanggungjawaban TIKI sesuai syarat dan kondisi pada klausula satu di atas adalah dalam bentuk ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan dokumen atau barang yang nilainya tidak melebihi 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman atau kesamaannya untuk kiriman tujuan dalam negeri indonesia dan US$ 100.00 untuk kiriman tujuan di luar Indonesia, per-kiriman. Penentuan nilai pertanggung jawaban TIKI ditetapkan dengan mempertimbangkan nilai dokumen atau barang penggantinya pada waktu dan tempat pengiriman, tanpa menghubungkannya dengan nilai komersial dan kerugian konsekunsi seperti yang diatur dalam klausula dua di atas.

Atas bentuk pertanggungjawaban TIKI sebagaimana tertuang dalam standar kontrak mengenai paket barang yang mengalami kehilangan atas kerusakan, maka penulis menilai bahwa pertanggungjawaban TIKI tidaklah mengandung nilai keadilan dan kemanfaatan bagi pihak konsumen dan juga terhadap bentuk pertanggungjawaban tersebut sangatlah bertantangan dengan ketentuan hukum yang berlaku (Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen), yang mana berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan teori pertanggungjawaban, dapat dilihat bahwa bentuk tanggung jawab TIKI atas keterlambatan, kehilangan dan kerusakan paket barang termasuk ke dalam jenis pertanggungjawaban *contractual liablity* dan *professional liability.* Disebut *contractual liability,* bahwa TIKI harus bertanggung jawab berdasarkan perjanjian baku yang telah disepakati oleh pihak TIKI dan konsumen. Sedangkan disebut *professional liability*, bahwa TIKI harus bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen pengguna jasa pengiriman barang atas kelalaiannya yang mengakibatkan keterlambatan, kehilangan, dan kerusakan paket barang.

Dari permasalahan tersebut diketahui bahwa akar permasalahannya yaitu adanya perjanjian baku yang dinilai tidaklah mengandung nilai keadilan dan kemanfaatan bagi konsumen. Dalam perjanjian baku yang dibuat oleh TIKI yang justru memanfaatkan konsumen dengan klausula eksonerasi (pembatasan/ pengalihan tanggung jawab) yang tentunya memberatkan konsumen, sehingga yang terjadi adalah adanya ketidakseimbangan diantara mereka.

Batasan klausula eksonerasi dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat yang pada akhirnya akan merugikan konsumen. Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi ini dapat ditemukan dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa klausula eksonerasi merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang.

Isi perjanjian demikian sudah tergolong merugikan pihak pengguna jasa pengangkutan. Sebab terdapat klausula pengurangan atau penghapusan tanggungjawab terhadap akibat hukum. Kemudian pembatasan atau penghapusan kewajiban-kewajiban sendiri. Kemudian penciptaan kewajiban yang kemudian dibebankan kepada pihak pengirim atau penerima. Dengan kata lain, segala bentuk potensi rugi mungkin dialami pengguna jasa angkutan darat, meski itu nyata-nyata merupakan kesalahan/kelalaian perusahaan. Pengguna jasa angkutan darat seakan tidak memiliki hak untuk mendapat/melakukan tuntutan ganti rugi. Misalnya soal penundaan pengiriman atau kehilangan barang berharga pada saat pengiriman. Dalam hal ini, apakah sama sekali tidak ada kewajiban hukum dalam hal pertanggungjawaban kasus tersebut kepada pengguna jasa?

Sehubungan dengan perlindungan terhadap konsumen, yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula eksonerasi (*exoneratie klausule exemption clausule*). Yaitu klausula yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak perusahaan angkutan darat yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut, yang mengakibatkan:

1. Pengalihan tanggung jawab oleh perusahaan angkutan darat.
2. Menyatakan bahwa perusahaan berhak menolak penyerahan kembali uang yan dibayarkan atas jasa yang dibeli oleh pengguna jasa angkutan darat.
3. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau jasa yang dibeli oleh pengguna jasa angkutan darat.
4. Menyatakan tunduknya pengguna jasa kepada peraturan yang berupa peraturan baru, tambahan, pengubahan lanjutan yan dibuat sepihak oleh perusahaan angkutan darat dalam masa pengguna jasa memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Dengan melihat kenyataan bahwa *bargaining position* konsumen pada praktiknya jauh dibawah pelaku usaha, maka Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen merasakan perlunya pengaturan mengenai ketentuan perjanjian baku atau pencantuman klausula baku dalam setiap dokumen atau perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai klausula baku ini diatur dalam Bab V tentang ketentuan pencantuman klausula baku yang hanya terdiri dari satu pasal, yaitu Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya.

Para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dikumen atau perjanjian, yang mana klausula baku yang dilarang tersebut telah di atur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai dengan h. selanjutnya dalam Pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.

1. **Penerapan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI)**

Diketahui bahwa klausul baku yang ada dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Layanan Titipan Kilat, berisi pembatasan atau pembebasan tanggung jawab TIKI kepada kerugian konsumen akibat kerusakan atau kehilangan dokumen ketika dalam proses pengiriman.

Menurut pendapat penulis bahwa apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan ketika dalam perjalanan, maka kewajiban yang harus dilaksanakan oleh TIKI yaitu menginformasikan dengan segera pada konsumen bahwa telah terjadi kerusakan atau kehilangan terhadap barang yang dikirimkan sesuai dengan hak konsumensebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan kewajiban TIKI sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang seharusnya menyampaikan barang dengan aman, selamat, dan tepat waktu sampai tujuan tidak dapat terlaksana. Oleh Karena itu hak informasi itu harus dilaksanakan oleh pihak TIKI kepada konsumen apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan atau kehilangan ketika dalam perjalanan.

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa larangan tersebut dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Artinya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperbolehkan penggunaan perjanjian baku namun dalam penggunaannya haruslah menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha, dan mencegah kemungkinan timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan sebagainya yang mungkin dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.

Ketika TIKI mengirimkan barang/dokumen dan ketika berada dalam wilayah proses pengiriman barang, *parking* sepenuhnya adalah dalam domain dan wilayah pengawasan TIKI. Oleh Karena itu, sudah seharusnya pihak TIKI bertanggungjawab terhadap kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan barang sampai tujuan. Perusahaan jasa pengiriman barang PT. TIKI harus menambahkan aturan terkait dengan keterlambatan didalam perjanjian baku yakni di lembar syarat standar pengiriman yang diterbitkan oleh PT. TIKI berdasarkan fakta yang telah terjadi. Hal ini sesuai dengan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian tersebut selaras dengan hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf c dan h Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa hak ganti rugi berhak diterima oleh konsumen apabila jasa yang dipergunakan tidak sesuai dengan perjanjian yang diperjanjikan di awal perjanjian pengiriman barang serta informasi yang jelas dalam hal layanan pengiriman dan ganti ruginya.

Berkaitan dengan pertanggungjawaban TIKI sebagai penyedia jasa layanan titipan kilat, pada prinsipnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen menganut prinsip *professional liability*, maksudnya bahwa TIKI adalah pelaku usaha di bidang penyedia jasa layanan titipan kilat mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Atas dasar hal tersebut, maka penerapan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI), kurang optimal karena di dalam resi pengiriman tidak menuliskan ganti rugi atas keterlambatan barang/dokumen ke tempat tujuan, namun hanya sebatas janji secara lisan yang dirasa kurang ada kepastian hukum, sehingga perjanjian tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena telah menerapkan prinsip pembatasan tanggung jawab.

Kemudian sebagai konsekuensi dilanggarnya ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka berdasarkan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Ketentuan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus ditindak sesegera mungkin agar klausul yang ada dalam perjanjian baku yang dibuat olehnya tidak memberatkan pihak konsumen.

1. **Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Terkait Adanya Klausula Baku Yang Mengandung Sanksi Pidana dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI)**

Pada prakteknya, apabila terdapat suatu klausula yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan atas hal tersebut adalah dengan meminta penetapan kepada hakim di pengadilan negeri bahwa klausula tersebut adalah batal demi hukum. Hal ini berarti bahwa, sebelum dinyatakan klausula tersebut batal demi hukum, hakim akan melakukan pengujian terlebih dahulu terhadap klausula tersebut, untuk membuktikan apakah klausula tersebut memang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau tidak. Selain meminta penetapan kepada hakim di pengadilan negeri, konsumen juga dapat meminta bantuan kepada Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Sertifikasi dan Perlindungan Konsumen, Kementerian Perdagangan, untuk membantu proses mediasi antara pelaku usaha dan konsumen, untuk mengubah klausula baku yang sebelumnya bertentangan dengan Undang-Undang atau yang merugikan konsumen.

Dalam hal sengketa konsumen yang menderita kerugian akibat pencantuman suatu klausula baku, merujuk pada Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat ganti rugi, baik melalui lembaga peradilan umum, maupun melalui lembaga di luar peradilan umum.

Penyelesaian sengketa ganti rugi antara konsumen dan pelaku usaha pada dasarnya dapat dilakukan secara damai antara para pihak saja, tanpa perantaraan pihak lainnya. Namun demikian, apabila upaya secara damai gagal dicapai, maka penyelesaian sengketa sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dilakukan melalui lembaga di luar peradilan atau lembaga di dalam lingkungan peradilan umum.

Untuk lembaga di luar peradilan yang berwenang untuk menjadi perantara untuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Adapun metode-metode penyelesaian sengketa yang ada di dalam BPSK antara lain dapat berupa mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Apabila ada pihak-pihak yang merasa tidak puas dengan keputusan BPSK, maka terhadap putusan tersebut dapat dilakukan upaya hukum berupa keberatan kepada Pengadilan Negeri, sebagaimana diatur dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 58 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa terhadap putusan Pengadilan Negeri atas upaya hukum keberatan dapat diajukan upaya hukum kasasi ke Mahkamah Agung paling lambat empat belas hari setelah Pengadilan Negeri menjatuhkan putusan atas upaya hukum keberatan. Adapun mengenai tata cara gugatan ganti kerugian melalui lingkungan peradilan umum tunduk pada ketentuan hukum acara perdata.

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**
2. Praktek pelaksanaan klausula baku yang mengandung sanksi pidana dalam Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Titipan Kilat (TIKI), terjadi ketika adanya keterlambatan atau kerusakan terhadap barang/dokumen yang dikirim oleh TIKI yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen yang dikarenakan pihak TIKI tidak memberi konfirmasi atas keterlambatan atau kerusakan yang terjadi. Menyikapi permasalahan tersebut, maka pihak TIKI mengembalikan penyelesaian permasalahannya pada Syarat Standar Pengiriman (SSP) yang secara hukum bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena perjanjian baku tersebut nyata-nyata mengandung pembatasan tanggung jawab, sehingga adanya perjanjian tersebut tidaklah mencerminkan nilai keadilan dan kemanfaatan bagi konsumen.
3. Penerapan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Transaksi Penyedia Jasa Layanan Titipan Kilat (TIKI), kurang optimal karena di dalam resi pengiriman tidak menuliskan ganti rugi atas keterlambatan barang/dokumen ke tempat tujuan, namun hanya sebatas janji secara lisan yang dirasa kurang ada kepastian hukum, sehingga perjanjian tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena telah menerapkan prinsip pembatasan tanggung jawab.
4. Upaya hukum yang dapat dilakukan terkait adanya klausula baku yang mengandung sanksi pidana dalam perjanjian transaksi penyedia jasa layanan titipan kilat (TIKI) adalah dengan mengajukan permohonan penetapan pembatalan klausula baku ke Pengadilan Negeri. Selain itu dapat juga meminta bantuan kepada Direktorat Pemberdayaan Konsumen, Direktorat Jenderal Sertifikasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan untuk membantu proses mediasi antara pelaku usaha dan konsumen untuk mengubah ketentuan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sementara itu, apabila telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh adanya klausula baku yang merugikan konsumen, maka upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan menggugat ganti kerugian baik melalui lembaga di luar pengadilan (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) maupun melalui lembaga di dalam lingkungan peradilan umum seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
5. **Saran**
6. Masyarakat perlu diberikan sosialisasi terhadap penyelenggaraan jasa pengiriman barang, untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen pengguna jasa pengiriman barang.
7. Pihak TIKI harus segera menambahkan klausul dalam mencantumkan klausula baku pada resi pengiriman yang seolah-olah menyatakan pembatasan tanggung jawab agar sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
8. Pemerintah sebagai salah satu pihak yang mempunyai peranan dalam perlindungan konsumen hendaknya memberikan sanksi yang tegas kepada para pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dan yang melalaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha, agar sanksi tersebut tidak hanya sekedar menjadi “pajangan” belaka di dalam peraturan perundang-undangan.

**DAFTAR PUSTAKA**

AZ. Nasution. *Konsumen dan HuIbkum,* Pustaka Sinar Harapan,Jakarta, 1995.

Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2000.

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

Mariam Darus Badrulzaman,*Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Bina Cipta, Bandung, 1986.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen,* Grasindo, Jakarta, 2001.

Soerjono Soekanto, Purnadi Purbacaraka, *Aneka Cara Pembedaan Hukum,* Citra Aditya Bakti, Bandung, 1994.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus,* Kencana, Jakarta, 2004.

Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1997.

Yusuf Shofie, Pelaku Usaha, *Konsumen dan Tindak Pidana Korporasi*, cet.1, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2002.

Zumrotin K. Susilo, *Penyambung Lidah Konsumen*, cet.1, Puspa Suara, Jakarta, 1996.

**UNDANG-UNDANG**

Undang-Undang Dasar 1945 (amandemen ke empat).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Mahasiswa Pascasarjana Universitas Pasundan, Bandung. [↑](#footnote-ref-2)
2. AZ. Nasution. *Konsumen dan HuIbkum,* Pustaka Sinar Harapan,Jakarta, 1995, hlm. 18. [↑](#footnote-ref-3)
3. Lihat <http://www.tikibdo.com/shipping/domestic/> [↑](#footnote-ref-4)