

BAB II

**TINJAUAN TEORITIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI OLEH JASA
PARKIR PT. X**

A. Teori Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi

Hukum adalah seperangkat kaidah atau ukuran yang tersusun dalam suatu sistem yang menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh manusia sebagai warga dalam kehidupan bermasyarakat. Hukum tersebut bersumber, baik dari masyarakat sendiri maupun dari sumber lain yang diakui berlakunya oleh otoritas tertinggi dalam masyarakat tersebut, serta benar-benar diberlakukan oleh warga masyarakat (sebagai satu keseluruhan) dalam kehidupannya. Jika kaidah tersebut dilanggar akan memberikan kenangan bagi otoritas tertinggi untuk menjatuhkan sanksi yang sifatnya eksternal (Achmad, 2015).

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara yang bertujuan untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social (Pembukaan UUD, 1945)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 1 Ayat (3) secara jelas menyatakan bahwa Indonesia merupakan negara hukum.

Pancasila sebagai ideology negara sekaligus sumber dari segala sumber hukum dan Undang-Undang Dasar 1945 sebagai hukum dasar dan hukum tertinggi dalam hierarki peraturan perundang-undangan. Negara hukum dalam menjalankan prinsipnya berkewajiban mengatur segala aspek kehidupan manusia, khususnya persoalan perlindungan hukum bagi konsumen merupakan amanat langsung dari Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 Ayat (1) yakni :

“Setiap warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya” dan Pasal 33 Ayat (4) yakni “Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional”.

Negara dalam menjalankan fungsinya sebagai negara hukum, tentu saja hukum itu sendiri harus mengatur dan memfasilitasi subjek yang diaturnya yakni masyarakat sehingga ketertiban dapat tercapai. Karena sifatnya sebagai hukum dasar dan universal, Undang-Undang Dasar mengatur hal-hal secara umum saja, sedangkan untuk penjabaran amanat-amanat dan teknis pelaksanaan daripada Konstitusi Indonesia diserahkan pada turunan-turunannya yang diatur dalam Pasal 7 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan

Hukum harus mampu melindungi warga negaranya, maka dari itu perlindungan hukum diperlukan. KBBI memberikan arti bahwa perlindungan sebagai suatu hal atau perbuatan yang melindungi. Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Merujuk definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan dengan upaya melindungi yang dilakukan pemerintah atau penguasa dengan sejumlah peraturan yang ada.

Perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri yaitu memberikan perlindungan. Pentingnya perlindungan dan penegakan hukum tidak lain untuk memastikan subjek hukum memperoleh setiap haknya. Kemudian, apabila ada pelanggaran akan hak-hak tersebut, adanya perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban (Tim Hukum Online, 2022)

Perlindungan hukum terdapat berbagai macam tidak terkecuali Perlindungan hukum bagi Konsumen, perlindungan konsumen secara universal dimulai dari landasan konstitusi tertinggi yakni Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia yang menyatakan bahwa kedudukan hukum semua warga Negara adalah sama sederajat. Hal tersebut mengandung arti dalam hal ini bahwa seharusnya posisi antara konsumen dengan pelaku usaha adalah sederajat. Karena Undang-Undang Dasar bersifat universal, maka dibutuhkan aturan yang lebih spesifik untuk mengakomodir segala kepentingan masyarakat Indonesia yang terkadang saling bergesekkan. Maka dari itu, tidak

hanya peraturan yang berisi batasa-batasan tetapi harus terdapat solusi atas setiap permasalahan berupa penyelesaian secara khusus.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dimana konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Perkara perlindungan bagi konsumen ini dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha dimana pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (“Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” 1999a)

Perlindungan Konsumen tidak dimaksudkan hanya upaya perlindungan hukum bagi konsumen saja, tetapi mengatur juga perlindungan bagi pelaku usaha, hal tersebut dibuktikan melalui BAB III Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur perihal hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Perlindungan Konsumen dimaksudkan karena pembangunan dan

perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri (“Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” 1999b)

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan 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 penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga

perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat potensial merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas (“Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” 1999a). Perlindungan konsumen merupakan aspek penting untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam menggunakan produk dari perusahaan yang dipasarkan (I Putu Pasek, 2013)

Hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen. Hukum konsumen mengatur secara umum mengenai hubungan dan masalah penyediaan barang dan/atau jasa, sedangkan hukum perlindungan konsumen lebih menitikberatkan pada masalah perlindungan hukum terhadap konsumen. (Nasution, 2001)

Definisi yang diberikan oleh Az. Nasution ini menggunakan kata hukum yang lebih luas dari undang-undang sehingga tidaklah bergantung pada

ada tidaknya hukum positif yang mengaturnya. Hukum perlindungan konsumen tidak harus melulu didasarkan pada peraturan perundang-undangan perundang-undangan yang ada. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, definisi Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup manusia.

Philiphus M Hadjon menyatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat dua teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum sebenarnya yang biasanya dilakukan di pengadilan. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa (Philipus M., 1987)

Pendapat tersebut sejalan dengan hukum positif di Indonesia yang mengatur mengenai perlindungan konsumen tercantum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan Konsumen secara preventif dapat diketahui melalui beberapa Pasal, diantaranya yaitu :

Pasal 30 Ayat (1)

“Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangnya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat”

Pasal 30 Ayat (3)

“Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar”

Pasal 30 Ayat (5)

“Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis”

Pasal 31

“Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional”

Pasal 34 Ayat (1) Huruf c

“Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen”

Pasal 34 Ayat (1) Huruf e

“Menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen”.

Perlindungan hukum preventif menunjukkan adanya upaya-upaya yang bersifat pencegahan agar supaya aspek perlindungan hukum represif bisa dihindari, terlebih dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap jenis sanksi terdapat bentuk sanksi pidana yang mana hal tersebut harus bisa dihindari sebisa mungkin karena juga sifat sanksi pidana yang bersifat ultimum remidium.

Aspek pertama dalam perlindungan hukum bagi konsumen adalah persoalan tentang tanggung jawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh produknya. (Janus, 2010a) Jika dihubungkan dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam sebuah perjanjian anatar pelaku usaha dan konsumen, maka dalam hal ini pendapat tersebut dapat diketahui bahwa aspek pertama dalam sebuah perlindungan konsumen yaitu tanggung jawab pelaku usaha atas segala bentuk kerugian yang dialami konsumen dari produk yang pelaku usaha tawarkan dalam hal ini jasa perparkiran yang mencantumkan klausula eksonerasi yang dilarang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen dalam Bab V Pasal 18 tentang Ketentuan Pencantuman Klausula Baku.

Iklm usaha yang sehat dan mendukung pembangunan ekonomi secara universal merupakan kewajiban dan tanggung jawab bagi setiap pelaku usaha secara umum. Karena pada dasarnya, pelaku usaha secara moral diamanatkan untuk menerapkan setiap norma, aturan hukum dan kepatutan yang berlaku di dunia usaha tidak terkecuali aturan terkait pencantuman klausula baku yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mutlak tidak boleh dilanggar.

Pelanggaran yang dilakukan oleh produsen maka kepadanya dikenakan sanksi-sanksi hukum, baik sanksi administrative maupun sanksi pidana. Beberapa perbuatan yang bertentangan dengan tujuan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat dapat dikategorikan sebagai perbuatan kejahatan. (Janus, 2010b)

Landasan berbagai sanksi tersebut baik administrative maupun pidana dapat diketahui melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 60 ayat (1), ayat (2), dan ayat (3). Sedangkan bagi sanksi administrative tercantum dalam Pasal 61, Pasal 62, dan Pasal 63. Penjelasannya dalam Pasal 60 menyatakan bahwa :

Ayat (1)

“Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26”.

Ayat (2)

“Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah)”.

Ayat (3)

“Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan”.

Selain itu, terhadap sanksi pidana dijelaskan bahwa :

Pasal 61

“Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya”.

Pasal 62

Ayat (1)

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 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)”.

Ayat (2)

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)”.

Ayat (3)

“Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku”.

Pasal 63

“Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran;atau

f. pencabutan izin usaha”.

Sanksi tersebut perlu dilakukan mengingat implementasi tersebut menjadi penting dalam rangka mendukung iklim berusaha yang sehat yang barang tentu membutuhkan keseriusan dan ketegasan. Lebih jauh lagi sebetulnya selain sanksi-sanksi yang pertanggungjawabannya bersifat public, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur juga mengenai pertanggungjawaban yang bersifat privat atau keperdataan dalam Pasal 26 yang menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Janus Sidabalok melalui bukunya berjudul “Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia” menjelaskan bahwa setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar yang menyebabkan seseorang harus bertanggung jawab. Dasar tersebut menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam peristiwa hukum, kedua hal tersebut menimbulkan akibat dan konsekuensi yang berbeda dalam sebuah pertanggungjawaban.

Pertanggungjawaban atas dasar unsur kesalahan dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, dan tindakan yang kurang hati-hati. Sedangkan pertanggungjawaban atas dasar risiko dimana

tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seseorang usaha atas kegiatan usahanya.

Prinsip pertanggungjawaban berdasarkan unsur kesalahan menunjukkan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata yang biasa dikenal dengan pasal tentang Perbuatan Melawan Hukum (PMH) menyatakan bahwa untuk hal ini harus memenuhi empat unsur pokok, diantaranya :

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kesalahan
3. Adanya kerugian yang di derita
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Pendapat Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjajuddin melalui bukunya berjudul Hukum Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kesalahan dalam hal ini yaitu unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” dalam hal ini tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga bertentangan dengan kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

Asas perlindungan konsumen di samping berkaitan dengan asas dan teori tanggung jawab terdapat juga beberapa asas lain, yaitu :

1. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Segala upaya dalam perlindungan konsumen hendaknya harus memberikan manfaat baik bagi konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen pemberlakuan UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang di lindungi oleh hukum. selain itu, pemberlakuan UUPK juga telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila di rugikan oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha baginya dalam pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas (Apriani, 2018)

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen maupun pelaku usaha dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-hak secara adil sebagaimana telah ditentukan dalam UUPK (Apriani, 2018)

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodir segala macam kepentingan-kepentingan baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah pemerintah secara seimbang, seimbang, baik dari aspek regulasi regulasi maupun penegakkan penegakkan norma-norma perlindungan konsumen

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan memperhatikan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang dan/atau jasa diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi, serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

5. Asas Keselamatan Konsumen

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pemberlakuan UUPK diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Penegakkan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak.

B. Tinjauan Klausula Eksonerasi Dalam Upaya Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 10 menyatakan 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.

Pencantuman klausula baku dalam perjanjian tidak dapat disangkal marak dilakukan dengan alasan efektivitas dan efisiensi dalam bertransaksi. Keberadaan klausula baku didasarkan pada persetujuan terhadap perjanjian sehingga berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak. Klausula baku diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal tersebut diatur mengenai Ketentuan Pencantuman Klausula Baku, namun yang menjadi masalah terkadang dalam perannya sebagai konsumen tidak menyadari bahwa dalam praktik berdagang ataupun perjanjian dalam berbagai transaksi justru dirugikan oleh pelaku usaha melalui klausula bakunya. Apalagi jika didasarkan pada asas keseimbangan serta keadilan dalam berkontrak. (Susanto Ginting, 2014)

Klausula baku tidak mencerminkan asas keseimbangan para pihak dalam kontrak. Ketidakseimbangan kedudukan dalam klausula baku diakibatkan karena para pihak memiliki *bargaining position* atau posisi tawar yang tidak sama sehingga menimbulkan “*unreal bargaining*” atau tawar

menawar yang tidak nyata atau tidak terjadi (Aryo, Dwi Prasnowo & Siti, 2019).

Klausula baku menempatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha, membuka peluang luas baginya untuk menyalah gunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya dan tidak dengan kewajibannya. Perjanjian tersebut tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan (Darus Badruzaman, 2019).

Penyalahgunaan dari klausula baku atau bentuk penghindaran tanggungjawab secara khusus disebut sebagai Klausula eksonerasi dimana klausul-klausul yang tercantum dalam sebuah hubungan kontraktual dengan upaya menghindarkan diri dalam pemenuhan suatu kewajiban dalam bentuk penggantian kerugian baik seluruh atau sebagian karena pengingkaran terhadap perjanjian. (Miru, 2007)

Kontrak yang dibuat antara konsumen dan pelaku usaha, semestinya dapat mewedahi kepentingan-kepentingan mereka yang membuat perjanjian. Adanya kepentingan para pihak, merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan, karena pada dasarnya dalam kontrak perjanjian yang dilakukan para pihak di dalamnya sama-sama memiliki kepentingan (Hasan Muaziz, 2015).

Definisi klausula eksonerasi tidak dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena berdasarkan

definisi tentang klausula eksonerasi diketahui bahwa pada dasarnya merupakan bentuk penghindaran terhadap kewajiban hingga sampai pada pengalihan tanggung jawab, dari sudut pandang definisi pun berdasarkan Pasal 18 huruf a menyatakan bahwa “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Maka dari itu klausula eksonerasi bukan merupakan sesuatu yang diperbolehkan dan bahkan merupakan klausula baku yang dilarang.

Tujuan sebenarnya dari larangan pencantuman klausula baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak yang merupakan salah satu asas utama dalam hukum perjanjian di Indonesia. Namun demikian, para pihak tidak boleh memperjanjikan sesuatu bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Jika pelaku usaha telah menetapkan klausula baku yang dilarang tersebut pada dokumen atau perjanjian, maka konsekuensi hukumnya, klausula baku dinyatakan batal demi hukum (Aurelia Oktavira, 2021)

Tujuan lain dari larangan pencantuman klausula baku dikarenakan juga dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur mengenai apa-apa saja yang menjadi hak dan kewajiban tidak hanya konsumen melainkan pula pelaku usaha, diantaranya :

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen diantaranya, yaitu :

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

Kewajiban konsumen diantaranya, yaitu :

- 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 secara patut

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha diantaranya, yaitu :

- 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.

Kewajiban pelaku usaha diantaranya, yaitu :

- 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;
- 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.

Hak dan Kewajiban yang dimiliki khususnya bagi pelaku usaha melahirkan prinsip tersendiri bagi pelaku usaha, Menurut Sonny Keraf (1998)

dikutip oleh (Joseph, 2021), ada lima prinsip yang dapat dijadikan pedoman untuk menjalankan praktik bisnis, di antaranya sebagai berikut :

1. Prinsip Kejujuran

Prinsip kejujuran menanamkan sikap apa adanya berdasarkan fakta, situasi dan kondisi yang sebenarnya. Dengan kata lain, apa yang dikatakan itulah apa yang dikerjakan. Prinsip ini juga memberikan kepatuhan dalam melaksanakan berbagai kontrak, komitmen, dan perjanjian yang telah dibuat.

2. Prinsip Otonomi

Prinsip otonomi menunjukkan sikap kemandirian, kebebasan, serta tanggung jawab. Orang yang mandiri berarti orang yang dapat mengambil keputusan lalu melaksanakannya berdasarkan kemampuan sendiri dan sesuai dengan apa yang diyakini, bebas dari tekanan, hasutan, dan ketergantungan kepada pihak lain.

3. Prinsip saling Menguntungkan

Prinsip saling menguntungkan menanamkan kesadaran untuk saling memberikan keuntungan satu sama lain, artinya dalam setiap tindakan bisnis harus diusahakan supaya semua pihak merasa diuntungkan.

4. Prinsip Keadilan

Prinsip keadilan menanamkan sikap untuk bersikap adil terhadap semua pihak, dengan tidak membeda-bedakan dari segala aspek, seperti aspek ekonomi, hukum, maupun yang lainnya.

5. Prinsip Integritas Moral

Prinsip integritas moral merupakan prinsip yang tidak merugikan orang lain dalam mengambil keputusan dan tindakan bisnis. Prinsip ini dilandasi dengan kesadaran bahwa setiap orang harus dihormati sebagai manusia.

C. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pendapat Andi Sri melalui bukunya berjudul hukum perlindungan konsumen dijelaskan bahwa terkait dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dibagi menjadi dua bentuk yakni dengan penyelesaian sengketa melalui peradilan umum dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

1. Penyelesaian Sengketa melalui peradilan umum

Penyelesaian sengketa melalui peradilan umum bisa dikategorikan dalam sengketa perdata karena dalam hal ini suatu sengketa masuk ranah pengadilan karena inisiatif pihak yang terlibat dalam suatu perkara dan bukan atas dasar kegiatan hakim. Dalam hal ini, bagi setiap konsumen yang dirugikan, maka dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui peradilan umum.

Gugatan dapat dilakukan oleh pertama yaitu seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan. Kedua, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama atau biasa disebut dengan class action. Ketiga, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau

yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Dan keempat adalah pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

2. Penyelesaian Sengketa diluar pengadilan

Jalur penyelesaian sengketa tidak selalu berkaitan dengan badan peradilan umum tetapi juga bisa diselesaikan dengan upaya-upaya di luar pengadilan atau biasa dikenal dengan Alternative Dispute Resolution (ADR) atau Alternatif penyelesaian sengketa (APS). Hal ini dijamin melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa

“arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa”

Alternatif Penyelesaian Sengketa diatur dalam Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa :

“alternative penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli”.

Berbagai alternative penyelesaian sengketa tersebut menurut (Andi Sri) dijeaskan bahwa :

a. Konsultasi

Konsultasi merupakan tindakan yang bersifat personal antara satu pihak yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang disebut dengan pihak konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya, tetapi pendapat tersebut tidak bersifat mengikat.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses consensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga pengambil keputusan (arbitrase dan litigasi).

c. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah dimana pihak luar yang tidak memihak (Impartial) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Dalam hal ini mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya, hal ini beda dengan mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa.

d. Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian. Pihak ketiga selaku konsiliator tidak harus tunduk bersama dalam perundingan dengan para pihak yang berselisih, konsiliator biasanya terlibat secara mendalam atas substansi dan perselisihan.

e. Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase, menurut Pasal 1 Angka 8 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 menyatakan bahwa :

“Lembaga Arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu; lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat

mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa”.

Pendapat lain berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen datang dari Abdul Halim Barkatullah melalui bukunya berjudul hak-hak konsumen menjelaskan bahwa jika terjadi sengketa konsumen, maka dapat diajukan tuntutan atau gugatan, yaitu berupa :

a. Tuntutan Perdata

Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui peradilan yang berada di dalam ruang lingkup peradilan umum. Selain itu, penyelesaian sengketa konsumen dapat juga ditempuh melalui jalur di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa. Namun apabila telah diupayakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa.

b. Tuntutan Pidana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui Pasal 45 ayat (3) dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

BAB III

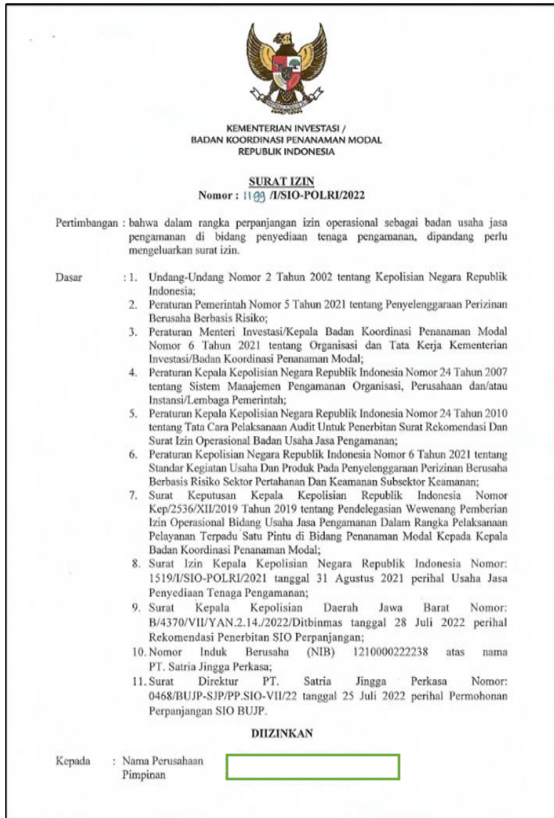
Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Atas Pencantuman

Klausula Eksonerasi Oleh Jasa Parkir PT. X

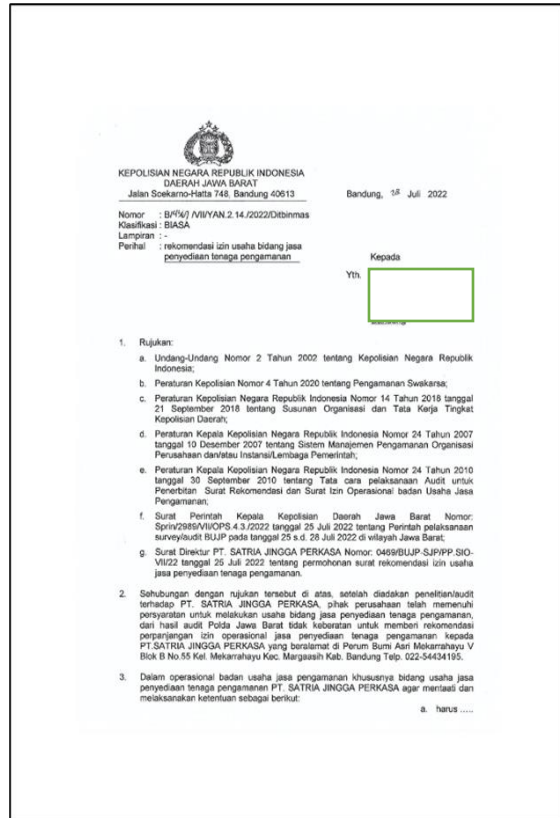
PT. X (disamarkan) merupakan sebuah perusahaan swasta berbadan hukum yang saat ini berada di bawah pimpinan saudari FM selaku Direktur perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa sumber daya manusia (SDM) profesional, seperti penyedia Satpam, Operator Pabrik, dan penyedia Sistem Parkir. Dilengkapi dengan kepemilikan Divisi khusus pengembangan SDM, PT. X juga mampu menangani Training dan Evaluasi SDM (Leadership Training, Public Speaking, dan lain sebagainya).

PT. X beralamat di Mekar Rahayu, Kec. Margaasih, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. PT. X telah memiliki dasar legalitas yang jelas berdasarkan Surat Izin dari Kementerian Investasi / Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 1199 /I/SIO-POLRI/2022.

Rekomendasi izin usaha bidang jasa penyedia tenaga keamanan juga di miliki oleh PT. X yang di dapat berdasarkan rekomendasi Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Barat pada tanggal 22 Juli 2022 melalui surat nomor B/14/VII/YAN.2.14/2022/Ditbinmas.



Gambar 3.1 Surat Izin Kementerian



Gambar 3.2 Surat Izin Kepolisian

PT. X mengklaim bahwa telah melakukan kerjasama dengan ratusan perusahaan yang menggunakan jasanya baik sebagai penyedia Satpam, Operator Pabrik, dan penyedia Sistem Parkir, beberapa diantaranya seperti Borma Toserba, Prama Toserba, salah satu Rumah Sakit Mata di Bandung, salah satu Dealer mobil Toyota di Bandung, dan ratusan perusahaan lainnya.

Perjalanan sebagai perusahaan yang salah satunya bergerak di bidang jasa perparkiran, PT. X mampu memberikan jasa yang sangat baik kepada konsumen parkirnya. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan system perparkiran yang sangat baik dan memadai. Di samping maps lahan parkir yang diberikan perusahaan lain yang

hendak menggunakan jasanya, PT. X mampu membuat skema parkir yang baik dan terintegrasi dari setiap sisi sehingga akan menjadi jaminan keamanan bagi konsumen parkir.

Sistem keamanan dalam perpikiran dilakukan dengan sangat ketat, dimana ketika sebuah kendaraan memasuki area perparkiran, maka kendaraan tersebut wajib mengambil sebuah karcis parkir dengan menekan sebuah tombol di mesin parkir untuk membuka palang masuk penjagaan parkir otomatis. Meskipun untuk dapat masuk area tersebut cukup menekan tombol di dalam sebuah mesin agar supaya palang pintu otomatis dapat terbuka, namun di area tersebut tetap terdapat seorang petugas penjaga untuk menjamin kelancaran aktivitas masuknya sebuah kendaraan dari berbagai kendala teknis ataupun non-teknis.



Gambar 3.3 Karcis Parkir PT. X

Kendaraan dapat memasuki area parkir setelah melewati gerbang parkir. Setelah itu, kendaraan dapat mencari tempat parkir sesuai keinginan atau dianggap nyaman bagi kendaraan untuk parkir selama terdapat tempat kosong, maka hal tersebut di bebaskan dan tidak harus mengurut sesuai dengan kekosongan posisi parkir selama parkir di tempat yang telah disediakan dengan garis-garis parkirnya. Meskipun begitu, biasanya ketika intensitas kendaraan memadati area parkir, disana selalu terdapat petugas juga untuk mengarahkan setiap kendaraan pada tempat parkir yang masih kosong.

Jasa parkir tersebut tidak menyediakan tempat atau jasa bagi penitipan barang atau helm, sehingga ketika kendaraan di parkir khusus kendaraan roda dua, keamanan setiap barang bawaan di serahkan kepada setiap individu pemilik kendaraan. Perusahaan berpendapat bahwa klausula baku bukan merupakan sesuatu yang dilarang menurut hukum. Klausula baku memiliki banyak sekali manfaat dalam kegiatan bisnis, seperti mempermudah proses transaksi yang dilakukan sehingga mampu menghemat waktu. Andaikan klausula baku merupakan sesuatu yang dilarang, maka sesungguhnya bukan hanya perusahaan yang kehilangan banyak waktu, tetapi juga gerak perekonomian nasional bisa jadi terhambat sebagai akibat jika klausula baku dilarang. Efisiensi waktu dalam sebuah perusahaan khususnya pada perusahaan pelayanan jasa menjadi sangat penting.

Klausula Eksonerasi yang secara khusus diterapkan di tempat parkir yang di kelola oleh perusahaan jasa yaitu PT. X terlihat seolah-olah bahwa perusahaan jasa

tidak menjamin keamanan bagi setiap pemilik kendaraan dari ancaman kehilangan kendaraan, kehilangan barang yang berada dalam kendaraan, hingga kerusakan kendaraan jika dibuktikan dari sudut pandang melalui pencantuman klausula baku yang ada dalam karcis parkir dan papan sebaran informasi.

Perusahaan dalam hal ini mengakui bahwa maksud dari pencantuman klausula eksonerasi tersebut agar supaya konsumen parkir lebih awas dan berhati-hati dalam menyimpan kendaraan dan barang-barang di tempat parkir yang disediakan. Prinsip yang tegas tersebut diharapkan mampu mengedukasi pula bagi masyarakat bahwa meskipun tempat parkir memiliki system keamanan yang baik, konsumen parkir tetap harus berperan sebagai pemilik dengan tetap melakukan standar keamanan pribadi seperti mengunci ganda kendaraan bermotor, mengunci helm di motor, hingga menghidupkan system alarm bagi kendaraan mobil dan tidak menyimpan barang-barang berharga bagi setiap kendaraan.



Gambar 5.5 Pencantuman Klausula Eksonerasi oleh PT. X

PT. X berpikir bahwa kejahatan tidak selalu terjadi dikarenakan niat dan rencana langsung oleh pelaku kejahatan, tetapi tindak kejahatan dapat terjadi lebih banyak dikarenakan adanya kesempatan. Maka dari itu, bentuk klausula eksonerasi yang ditetapkan oleh PT. X bertujuan untuk meningkatkan kewaspadaan bagi individu sebagai konsumen parkir dalam menjaga kepemilikan atas setiap kendaraan dan barang.

PT. X lebih jauh menjelaskan bahwa klausula eksonerasi tersebut tidak serta merta menghilangkan kewajiban mereka selaku perusahaan jasa parkir mereka dalam menjaga setiap kendaraan dari konsumen parkir. Karena bagi perusahaan jasa parkir,

keamanan jasa bagi tempat yang ia sediakan merupakan hal yang sangat sentral demi menjamin keamanan dan kepercayaan konsumen parkir dan perusahaan yang bekerja sama dengan PT. X.

Upaya untuk menjamin keamanan yang dilakukan oleh PT. X dapat dibuktikan dengan berbagai system keamanan dan penjagaan yang diberikan. Dimulai dari akses masuk ke dalam tempat parkir yang di catat oleh mesin dan di rekam oleh Circuit Closed Television atau CCTV sehingga setiap kendaraan yang masuk tidak hanya kendaraan dan plat nomornya saja yang dapat tercatat, tetapi juga pemilik kendaraan mampu diketahui siapa yang masuk untuk dijadikan bukti dan kewaspadaan apabila kendaraan tersebut kemudian meninggalkan tempat parkir.

Upaya lebih lanjut yang dilakukan oleh PT. X dalam menjaga kendaraan di area parkir yang ia sediakan tidak hanya berfokus pada akses keluar masuk kendaraan saja, tetapi juga prosedur penjagaan kendaraan di tempat parkir. Di area parkir, PT. X menyediakan beberapa orang untuk tidak hanya menjadi pengarah dan penuntun bagi kendaraan yang hendak mencari tempat parkir yang masih kosong, tetapi sebetulnya tugas pokok dan fungsi atau topoksi mereka untuk menjaga keamanan dan mengawasi setiap kendaraan dari berbagai tindak kejahatan atau ancaman tindakan kejahatan.

Perusahaan melalui tenaga kerjanya akan selalu mengawasi setiap gerak-gerik individu yang di anggap mencurigakan, seperti misalkan gerakan individu atau kelompok yang seolah mengintai sebuah kendaraan, melakukan upaya pematahan kunci leher atau kunci ganda sebuah kendaraan bermotor atau bahkan upaya paksa

memasukkan kendaraan mobil hingga pada kemungkinan pengambilan barang pada sebuah kendaraan. Sehingga hal tersebut tidak hanya mampu meminimalisir potensi kejahatan, tetapi juga mampu mengantisipasi suatu kejahatan agar tidak terjadi.

Upaya terakhir yang dilakukan oleh PT. X dalam menjamin keamanan kendaraan milik konsumen parkir adalah dengan melakukan pengecekan bagi setiap kendaraan yang hendak keluar dari tempat parkir. Pengecekan pertama yang dilakukan adalah secara umum dengan melakukan pengecekan karcis parkir, selain untuk menjaga keamanan juga untuk menentukan biaya bagi konsumen parkir atas jasa per jam yang diberikan oleh perusahaan.

Pengecekan karcis dilakukan sebagai antisipasi kehilangan kendaraan konsumen. Karena secara sederhana kepemilikan karcis parkir menunjukkan siapa yang masuk dan siapa yang keluar dari area tersebut. Selain itu, jika pengemudi beralasan karcis hilang, rusak ataupun alasan lain sehingga tidak dapat membuktikan kepemilikan karcis parkirnya, maka pengemudi akan dilakukan pengecekan terhadap Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan jika pengemudi mampu membuktikan, maka petugas akan tetap mencatat dan melakukan pendataan terhadap identitas pengemudi Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau jika pengemudi tidak berkenan memberikan KTP-nya maka pengemudi diwajibkan menyerahkan Surat Izin Mengemudi (SIM) miliknya untuk dilakukan pencatatan.

Pemberlakuan kebijakan tersebut sebagai upaya dari PT. X untuk menjamin keamanan kendaraan konsumen di tempat parkir yang menggunakan jasa PT. X. Selain

kebijakan umum yang diterapkan oleh PT. X, terdapat instruksi khusus dari Direksi perusahaan bagi para petugas lapangan. Instruksi khusus tersebut berupa keharusan bagi petugas penjaga di pintu keluar untuk memperhatikan setiap pengemudi kendaraan yang hendak keluar berdasarkan akses rekaman CCTV saat pengemudi kendaraan memasuki area parkir.

Implementasi cara tersebut dilakukan dengan memperhatikan pengemudi melalui rekaman CCTV apakah pengemudi yang masuk dengan yang keluar sama atau berbeda, jika ditemukan perbedaan maka petugas akan memperhatikan juga apakah pengemudi yang sebelumnya masuk ada di jok belakang kendaraan atau tidak, ataupun apakah pengemudi sebelumnya berada di samping pengemudi atau di dalam kendaraan bagi kendaraan mobil atau tidak.

Tindakan responsive segera dilakukan jika ditemukan perbedaan, petugas biasanya akan langsung melakukan permintaan izin untuk pengecekan STNK dan KTP atau SIM bagi pengemudi, hal tersebut sama dengan prosedur kehilangan karcis parkir. Tetapi hal itu di kecualikan bagi karyawan yang bekerja di tempat yang bekerja sama dengan PT. X karena memiliki akses kartu khusus. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya penjaminan keamanan oleh PT. X meskipun tetap pada implementasinya mencantumkan sebuah klausula eksonerasi.

Klarifikasi yang dijabarkan melalui salah satu pihak dari PT. X dapat disimpulkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi yang dilakukan adalah untuk menjadikan konsumen parkir itu sendiri menjadi lebih berhati-hati terhadap setiap

kepemilikan kendaraan maupun barang bawaan yang terintegrasi dengan kendaraan tersebut, sehingga perusahaan menganggap bahwa perlu dicantumkannya klausula yang menjadi penghilangan tanggung jawab dari pelaku usaha jasa parkir.

Perusahaan tetap meyakinkan dengan system keamanan yang diberikan, maka hal tersebut dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan. Hal tersebut menjadikan klausula eksonerasi yang ditetapkan tidak menjadi masalah. Selain itu, sebagai perbandingan, peneliti melakukan juga proses wawancara terhadap perusahaan jasa perparkiran lainnya yang menerapkan klausula baku yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu dengan Perusahaan Sky Parking melalui kantor regionalnya di Kota Bandung dan Perusahaan CP cabang Kota Bandung.

Perusahaan-perusahaan tersebut sama-sama merupakan perusahaan jasa dimana pelayanan jasa keamanan perparkiran merupakan salah satu yang ditawarkan untuk dijadikan mitra oleh setiap perusahaan yang membutuhkan.



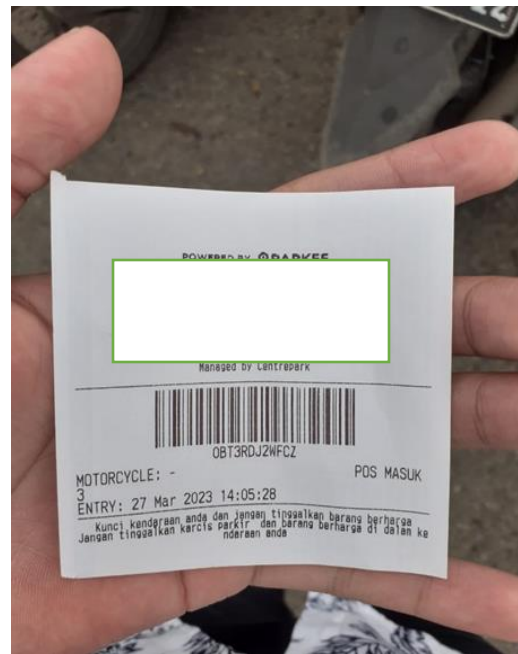
Gambar 3.5 Klausula Baku PT. SP



Gambar 3.6 Karcis Parkir PT. SP



Gambar 3.7 Klausula Baku PT. CP



Gambar 3.8 Karcis Parkir PT. CP

Perusahaan tersebut sama-sama mencantumkan klausula baku dalam praktik usahanya, tetapi dari beberapa klausula baku yang dicantumkan, tidak ditemukan klausula yang menyatakan pengalihan atau penghilangan tanggung jawab dari pelaku usaha sebagaimana dilakukan oleh PT. X. Hal tersebut diakibatkan pada patuhnya kedua perusahaan tersebut terhadap hukum, karena setelah dilakukan proses wawancara dengan kedua belah pihak di waktu dan tempat yang berbeda, kedua perusahaan tersebut mengetahui dan sadar mengenai ketentuan-ketentuan dalam pencantuman klausula baku yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terlebih dalam perusahaan mereka terdapat pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan hukum.

Sky Parking maupun CP memiliki kesamaan jawaban bahwa alasan mereka dengan dicantumkannya klausula baku dalam jasa perpikiran yang dilakukan adalah efisiensi waktu. Bagi mereka efisiensi waktu menjadi sangat penting dalam roda perputaran usaha. Mereka membayangkan seandainya klausula baku sama sekali dilarang, maka akan sangat terhambat sekali kegiatan-kegiatan usaha seperti perusahaan jasa parkir. Tidak hanya terhambatnya kegiatan usaha jasa parkir, tetapi juga jika klausula baku sama sekali dilarang, maka dampak yang dirasakan adalah bisa memunculkan parkir-parkir illegal yang sudah barang tentu melanggar hukum sebagai konsekuensi dari lambatnya proses kegiatan parkir yang legal.

Konsekuensi tersebut bisa terjadi bahkan dari pihak konsumen sendiri jika proses kegiatan jasa parkir dilakukan dengan tanpa adanya klausula baku, dilakukan

dengan negosiasi terlebih dahulu yang justru bisa menyita waktu konsumen juga. Hal tersebut pula secara tidak langsung akan menimbulkan masalah baru seperti kemacetan yang diakibatkan pengularan dari antrian konsumen yang hendak menitipkan kendaraan mereka kepada jasa-jasa parkir, mengingat tempat parkir merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan di era modern ini.

Perusahaan tersebut juga memahami bahwa dalam pencantuman klausula baku telah ditentukan juga menurut hukum yang berlaku terkait syarat-syarat agar diperbolehkan. Mereka memahami persoalan seperti “kehilangan merupakan tanggung jawab pemilik kendaraan” atau “kehilangan bukan tanggung jawab penyedia jasa” atau kalimat lain sebagainya merupakan sesuatu yang tidak perlu dicantumkan dalam perjanjian perpajakan antara perusahaan dengan konsumen di samping hal tersebut adalah melanggar hukum.

Sky Parking maupun CP merasa bahwa ketika mereka membuka perusahaan jasa, maka mereka harus memberikan pelayanan dan fasilitas sebaik-baiknya, terlebih jika jasa tersebut merupakan penitipan barang dari konsumen, maka jaminan keamanan harus diberikan pada setiap konsumen yang menggunakan jasanya. Maka dari itu, untuk mewujudkan kepuasan dan kepercayaan konsumen, perusahaan melakukan pekerjaan sebaik-baiknya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pelaksanaan perlindungan bagi konsumen atas pencantuman klausula oleh jasa parkir oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui kantor wilayah Kota Bandung berpendapat bahwa secara umum klausula baku yang menghindarkan

dari tanggungjawab dalam hal ini klausula eksonerasi merupakan suatu bentuk pelanggaran terhadap hukum khususnya aturan mengenai perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula eksonerasi tersebut seringkali digunakan para pelaku usaha dengan alasan untuk mempersingkat proses negosiasi perjanjian sehingga mempersiapkan terlebih dahulu klausula yang akan disepakati, namun pada faktanya terkadang terdapat juga klausula yang mengandung makna penghilangan kewajiban tanggung jawab dari satu pihak yakni biasanya oleh pelaku usaha.

Perkara tersebut sering dilakukan oleh pelaku usaha tidak terkecuali oleh jasa parkir sebagai pihak yang dititipi dengan perjanjian hingga imbalan yang akan diterima seharusnya secara hukum mereka memberikan pelayanan sebaik mungkin tidak terkecuali menjaga sesuatu yang dititipi dalam hal ini kendaraan yang wajib dijaga dari segala bentuk kehilangan, kerusakan, kecacatan dan hal lain sebagainya yang berpotensi merugikan bagi konsumen.

Pencantuman klausula eksonerasi tersebut sudah jelas dan meyakinkan merupakan suatu pelanggaran terhadap Pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Artinya, jika terdapat klausula dalam perjanjian yang terdapat potensi menghindarkan pelaku usaha

dari tanggung jawab yang seharusnya ia pikul, maka perjanjian tersebut sudah sejak awal melanggar aturan yang berlaku dan dalam konteks keperdataan masuk dalam kategori batal demi hukum atau sejak awal perjanjiannya dianggap tidak pernah ada.

Klausula eksonerasi tersebut merugikan konsumen terlebih jika dalam perjanjian penitipan dalam hal ini jasa parkir, jika suatu waktu terdapat hal yang merugikan konsumen dan pelaku usaha benar-benar melepaskan diri dari segala tanggung jawab, maka konsumen dapat mengadukan hal tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan melakukan konsultasi terlebih dahulu. Jika ditemukan benar bahwa pelaku usaha melakukan penghindaran dari tanggung jawab yang seharusnya ia pikul, maka mediasi akan dilakukan diantara kedua belah pihak agar mendapat keadilan dan dilakukan persidangan oleh BPSK andaikan proses mediasi gagal untuk memenuhi dan mengembalikan konsumen dari kerugian yang ia alami berdasarkan bukti yang ditemukan.

BPSK berpendapat secara khusus bahwa andaikata konsumen melakukan perjanjian dengan pihak pengelola yang status perusahaannya tidak berbadan hukum atau bahkan lebih buruk dirugikan oleh sebuah jasa parker liar dan kemudian merasa dirugikan sebagai akibat dari adanya klausula eksonerasi, maka hal tersebut tidak bisa dilaporkan ke BPSK. Alasan pertama yakni BPSK hanya menerima pengaduan untuk di proses ke persidangan bagi setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha yang sudah berstatus badan hukum saja.

Alasan selanjutnya yakni karena hal tersebut sejak awal perjanjiannya sudah dianggap tidak ada atau batal demi hukum karena perjanjian dilakukan dengan melanggar hukum yakni melanggar Pasal 287 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana bagi pemilik kendaraan bermotor yang parkir liar di lokasi-lokasi larangan akan dikenakan hukum dengan denda Rp250.000 serta dapat ditindak pidana kurungan dengan hukuman paling lama 1 bulan.

BPSK memberikan opsi saran jika hal tersebut terjadi adalah melakukan gugatan keperdataan ke Pengadilan Negeri, tetapi pengaduan dilakukan jika memang kerugian diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha perorangan tidak berbadan hukum yang membuka jasa penitipan dalam hal ini jasa penitipan kendaraan dengan dasar hukum berdasarkan KUH Perdata, diantaranya

Pasal 1694 KUH Perdata

“Penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama”

Pasal 1699 KUH Perdata

“Penitipan barang dengan sukarela terjadi karena sepakat bertimbal balik antara pihak yang menitipkan barang dan pihak yang menerima titipan”

Pasal 1706 KUH Perdata

“Penerima titipan wajib memelihara barang titipan itu dengan sebaik-baiknya seperti memelihara barang-barang kepunyaan sendiri”

Pasal 1707 KUH Perdata Ketentuan Pasal yang lalu harus dilakukan lebih keras :

- 1o. Jika si penerima titipan telah menawarkan dirinya untuk menyimpan barangnya;
- 2o. Jika ia telah meminta diperjanjikannya sesuatu upah untuk menyimpan itu;
- 3o. Jika penitipan telah terjadi sedikit banyak untuk kepentingan si penerima titipan;
- 4o. Jika telah diperjanjikan bahwa si penerima titipan akan menanggung segala macam kelalaian.

Saran tersebut tidak berlaku bagi siapa saja yang melakukan perjanjian penitipan dengan jasa parkir liar yang sudah jelas sebagai bentuk pelanggaran hukum, terlebih tidak hanya bukan ranah dari BPSK dan keperdataan tetapi hal tersebut sudah menyangkut pidana.

Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat pasif, artinya BPSK hanya menerima pengaduan dari setiap konsumen yang merasa dirugikan dan tidak memiliki landasan hukum untuk melakukan penelitian inisiatif jika terdapat pelanggaran hukum yang merugikan konsumen. Maka dari itu walaupun ditemukan secara terang-terangan klausula eksonerasi yang berpotensi besar merugikan konsumen, BPSK tidak dapat secara sepihak mendatangkan pelaku usaha tersebut dan mengadilinya.

Opsi yang bisa dilakukan guna mencegah hal tersebut dari BPSK yakni hanyalah berbentuk himbauan-himbauan atau sosialisasi guna meningkatkan kesadaran masyarakat. Maka dari itu, himbauan dari BPSK kepada masyarakat secara umum dalam konteks perparkiran adalah patuhi hukum yang berlaku, jangan lakukan parkir sembarangan yang sudah jelas melanggar hukum. Karena hal tersebut sedari awal sudah merugikan konsumen itu sendiri, disamping merupakan bentuk pelanggaran hukum juga bentuk tanggung jawab dari jasa parkir liar tersebut tidak ada sama sekali dan tidak dapat diadukan ke instansi terkait dengan kerugian konsumen, artinya masyarakat dirugikan dua kali jika hal itu dilakukan.

Himbauan lain yaitu agar supaya masyarakat lebih selektif dalam membuat perjanjian khususnya terhadap jasa perparkiran, meskipun terkesan sederhana karena terlihat seolah-olah hanya menitipkan kendaraan dan tinggal membayar saja, tetapi dibalik itu sebetulnya terdapat aturan-aturan hukum yang harus dipatuhi secara sederhana seperti minimal asas-asas perjanjian. Hal tersebut demi menghindarkan dari segala potensi pelanggaran hukum dan meminimalisir kerugian konsumen dengan pemahaman hukum yang dimiliki.

BPSK juga memberikan sedikit informasi bahwa selain mengadakan laporan pada BPSK, konsumen juga dapat mengadakan laporannya kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) yang dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional dan

mengadukan kepada Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang dilandasi oleh Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.