

# **POLEMIK KLAUSUL EKSONERASI SEBAGAI PERJANJIAN BAKU PERSPEKTIF KEADILAN RESTORATIF**

**Reni Dwi Puspitasari**

*UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung*

*renidwip@gmail.com*

Naskah dikirim: 20/2/2022, direvisi: 25/2/2022, diterima: 26/2/2022

## **ABSTRACT**

*In daily activities, it is undeniable that it is always related to other people, especially in matters of meeting the needs of life. In an effort to fulfill this need, we come into contact with other people in the form of transactions that have legal consequences for fulfilling the rights and obligations of the parties. The implementation of the fulfillment of these rights and obligations is contained in the form of an agreement, which is often used as a standard clause. The use of this standard clause is aimed at time efficiency and the sales process, ensuring standardization of services for all consumers and reducing the potential for inappropriate decision making by ignoring the discretion of direct negotiation requests with consumers. However, in the implementation of the standard clause, there are still many business actors who contain an exoneration clause in the standard agreement so that it can harm consumers and make the consumer's position unbalanced. This certainly injures restorative justice for consumers.*

**Keywords:** Exoneration Clause, Standard Agreement, Restorative Justice

## **ABSTRAK**

Dalam aktifitas keseharian tak bisa dipungkiri selalu berkaitan dengan orang lain terlebih dalam urusan pemenuhan kebutuhan hidup. Dalam upaya pemenuhan kebutuhan inilah kita bersinggungan dengan orang lain dalam bentuk transaksi yang mempunyai akibat hukum pemenuhan hak dan kewajiban bagi para pihak. Implementasi pemenuhan hak dan kewajiban ini termuat dalam bentuk perjanjian, yang mana seringkali dipakai adalah klausul baku. Penggunaan klausul baku ini bertujuan untuk efisiensi waktu dan proses penjualan, memastikan adanya standarisasi layanan bagi seluruh konsumen dan mengurangi potensi pengambilan keputusan yang tidak tepat dengan mengabaikan diskresi dari permintaan negosiasi langsung dengan konsumen. Akan tetapi dalam implementasi klausula baku masih banyak pelaku usaha yang memuat klausul eksonerasi dalam perjanjian baku sehingga dapat merugikan konsumen dan membuat

posisi konsumen tidak seimbang. Hal ini tentu menciderai keadilan restoratif bagi konsumen.

**Kata kunci:** Klausul Eksonerasi, Perjanjian Baku, Keadilan Restoratif

### **A. Pendahuluan**

Dalam aktifitas transaksi seringkali dijumpai penggunaan klausul eksonerasi. Klausul eksonerasi merupakan klausul pengecualian kewajiban atau pertanggungjawaban dalam perjanjian yang dibuat oleh salah satu pihak, yakni pihak yang membuat perjanjian.<sup>1</sup> Dalam posisi ini, terdapat ketidakseimbangan yang menimbulkan pengalihan tanggungjawab sehingga pihak yang membuat perjanjian memperoleh pembebasan kewajiban yang seharusnya merupakan kewajibannya dalam bentuk hubungan kontraktual pada perjanjian baku.

Pengalihan tanggungjawab inilah yang lantas menimbulkan polemik di masyarakat, polemik ini muncul bukan tanpa alasan. Dalam beberapa penggunaan ditemukan pelanggaran-pelanggaran yang merugikan konsumen. Kerugian yang disebabkan tidak hanya menimbulkan kerugian materil akan tetapi juga dapat membahayakan nyawa seseorang.

Perjanjian baku yang berkembang dalam hubungan kontraktual di masyarakat memiliki beberapa cirri, di antaranya: *Pertama*, bentuknya tertulis; *Kedua*, formatnya dibakukan dan dicetak sehingga tidak bisa dirubah oleh pihak lain; *ketiga*, syarat-syaratnya ditentukan oleh pelaku usaha secara sepihak; *keempat*, konsumen hanya dapat menerima atau menolak; *kelima*, isinya selalu menguntungkan pelaku usaha.<sup>2</sup>

Sedangkan berdasarkan jenisnya, perjanjian baku dapat dibedakan sebagaimana berikut:

---

<sup>1</sup> Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>2</sup> M. Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*, Jurnal Yudisial Vo. 11 No. 1 April, 2018 : 95

- a. Perjanjian baku sepihak, perjanjian baku yang klausulnya ditentukan sepihak oleh pihak yang mempunyai kedudukan lebih tinggi, biasanya pelaku usaha yang mempunyai kedudukan lebih kuat.
- b. Perjanjian baku yang ditetapkan pemerintah, perjanjian baku yang objeknya berupa hak-hak atas tanah (agraria).
- c. Perjanjian baku yang telah ditentukan di lingkungan notaries atau advokat, perjanjian yang sejak awal telah disediakan untuk memenuhi permohonan dari anggota masyarakat yang memohon bantuan notaris atau advokat.<sup>3</sup>

Klausul eksonerasi dapat secara khusus membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab terhadap akibat kerugian yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Klausul eksonerasi dapat berasal dari rumusan pelaku usaha secara sepihak, dapat pula berasal dari rumusan pasan dalam aturan perundang-undangan. Klausula eksonerasi yang muncul dari rumusan pelaku usaha membebaskan pembuktian pada konsumen, bahwa konsumen tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen karena konsumen seringkali tidak mempunyai alat bukti. Berbeda dengan klausula eksonerasi yang muncul karena rumusan undang-undang maka pembuktian dibebankan kepada pelaku usaha bahwa ia tidak bersalah, sehingga bebas tanggung jawab.<sup>4</sup>

Bentuk klausula eksonerasi meskipun dimungkinkan terjadi dengan adanya azas kebebasan berkontrak akan tetapi dibatasi dengan adanya norma kesusilaan dan ketertiban umum. Sehingga penggunaan klausula eksonerasi dapat berimplikasi pada keabsahan atau pembatalan perjanjian karena menghilangkan makna kesepakatan antara dua pihak sebagai salah satu syarat sahnya suatu perjanjian, jika hal ini terjadi maka perjanjian dikatakan cacat. Pengaturan klausul eksonerasi guna memberikan

---

<sup>3</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, hal 78

<sup>4</sup> M. Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*, Jurnal Yudisial Vo. 11 No. 1 April, 2018. Hal,96

perlindungan kepada konsumen yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 bahkan akan berakibat batal demi hukum.

Bentuk klausul eksonerasi yang sering dipakai oleh pelaku ritel adalah dengan memberikan tambahan hak dan/atau mengurangi kewajiban pelaku usaha, pun mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban konsumen, seperti: *“memecahkan berarti membeli”*, *“Barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar kembali”*, *“kehilangan helm menjadi tanggung jawab pribadi”*, *“dikarenakan sulitnya mencari uang receh, kembalian berupa permen”* dan lain sebagainya.

Pemakaian klausul eksonerasi akan menimbulkan kerugian bagi pihak kedua yang tidak mempunyai posisi seimbang karena yang diberlakukan adalah azas *“take it or leave it contract”*. Maka pemakaian klausul ini termasuk dalam penyalahgunaan keadaan kondisi konsumen yang mendesak karena kondisi tertentu. Hal ini dapat menciderai azas keadilan yang seharusnya tidak boleh dikesampingkan dalam isi perjanjian yang akan menjadi pedoman bagi para pihak yang mengikatkan diri. Di sisi lain pengaturan suatu perjanjian harus memperhatikan ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Ketentuannya adalah sebuah kesepakatan menjadikan salah satu syarat sah-nya perjanjian dan dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang mewajibkan adanya pemberitahuan tentang objek dan subyek yang dituangkan dalam klausul.

Selain hal tersebut terdapat asas-asas yang harus ditaati oleh pihak-pihak yang berkepentingan sehingga dapat dikatakan sah dan menimbulkan akibat hukum keperdataan. Kesepakatan dan penyusunan sebuah perjanjian seharusnya melibatkan para pihak untuk menyusun klausul yang kemudian dituangkan dalam perjanjian. Namun seringkali hal tersebut tidak dilakukan oleh pelaku usaha dengan alasan kepraktisan dan efisiensi sehingga pihak konsumen hanya diberikan kesempatan untuk memutuskan menerima atau menolak perjanjian yang telah dibuat secara sepihak.

Apabila menerima maka konsumen dinyatakan telah sepakat serta telah tunduk dan patuh atas semua ketentuan yang tercantum dalam perjanjian.

Substansi adanya penggunaan perjanjian dengan klausul baku dipergunakan oleh pihak yang mempunyai kewenangan dan posisi tawar lebih tinggi untuk memanfaatkan kesempatan terhadap pihak yang mempunyai kebutuhan untuk menyetujui perjanjian tersebut, sehingga dalam implementasinya hilang makna azas keberimbangan atau proporsionalitas dalam perjanjian. Hal ini jelas berdampak kerugian karena mengaburkan daya tawar salah satu pihak yakni konsumen hingga hilangnya syarat-syarat perjanjian substansial, akan tetapi konsumen tidak mempunyai pilihan lain yang menguntungkan karena kondisi adanya kebutuhan mendesak.<sup>5</sup>

Dalam kacamata keadilan restoratif yang menekankan pada keseimbangan dan kesetaraan antara kedua belah pihak untuk menciptakan keadilan menjadi tidak terwujud, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pemulihan dang anti rugi menjadi tidak bisa dilaksanakan karena ada pengalihan tanggungjawab yang dibuat secara sengaja.

## **B. Pembahasan**

### **B.1 Regulasi Larangan Penggunaan Klausul Eksonerasi**

Saat ini terdapat dua regulasi yang mengatur penggunaan klausula baku, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengertian tentang perjanjian tidak diatur, sedangkan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan pengertian perjanjian baku diartikan

---

<sup>5</sup> Moch. Isnaeni, *Perkembangan Hukum Perdata di Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang Grafika, 2013. Hal. 18-19

perjanjian tertulis yang ditetapkan sepihak oleh PUJK dan memuat klausul baku tentang isi, bentuk, maupun cara pembuatan, dan digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada konsumen secara massal.

Pengaturan larangan penggunaan perjanjian baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak dinyatakan secara tegas, sedangkan pengaturan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan larangan penggunaan perjanjian baku jika memuat hal-hal sebagai berikut:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab atau kewajiban pelaku usaha kepada konsumen;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak pengembalian uang yang telah dibayar oleh konsumen atas produk dan/atau layanan yang dibeli;
- c. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak atas barang yang diagunkan oleh konsumen, kecuali tindakan sepihak tersebut dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. Mewajibkan konsumen untuk membuktikan dalil pelaku usaha yang menyatakan produk dan/atau layanan yang dibeli konsumen bukan merupakan tanggungjawab pelaku usaha;
- e. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi kegunaan produk dan/atau layanan atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek perjanjian produk dan layanan;
- f. Menyatakan bahwa konsumen tunduk pada peraturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan produk dan/atau layanan yang dibelinya;
- g. Sedangkan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan atas produk dan/atau layanan yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan

Sedangkan untuk klausula baku, pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diberikan pengertian yang dimaksud klausula baku yakni 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,<sup>7</sup> sedangkan dalam Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan tidak dinyatakan secara tegas berkenaan dengan klausula baku.

Adapun larangan klausul baku pengaturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam pasal 18 dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- f. Member 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 merupakan aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen masih memanfaatkan jasa yang dibelinya;

---

<sup>7</sup> Pasal 1 butir 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

h. Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam penggunaan klausul baku yang dilakukan oleh pelaku usaha harus dicantumkan dalam bentuk yang mudah terlihat, mudah terbaca secara jelas dan tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda antara pelaku usaha dan konsumen. Penggunaan klausul baku oleh pelaku usaha jika memenuhi ketentuan dalam pasal 18 ayat (1) dan (2) maka dinyatakan batal demi hukum dan pidana penjara maksimal 5 tahun atau pidana denda maksimal Rp 2 Milyar (pasal 62 ayat 1).

Sedangkan dalam Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan pengaturan tentang klausul eksonerasi atau eksemsi dinyatakan bahwa klausul yang isinya menambah hak dan/atau mengurangi kewajiban pelaku usaha atau mengurangi hak dan/atau menambah kewajiban konsumen. Dalam klausul eksonerasi yang dilaksanakan karena penyalahgunaan keadaan yaitu suatu kondisi dalam perjanjian baku yang memiliki indikasi penyalahgunaan keadaan.

## **B.2 Polemik Penggunaan Klausul Eksonerasi**

Dalam pelaksanaan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen sejatinya memiliki posisi yang seimbang, sehingga antara pendapatan hak dan pemenuhan kewajiban antara keduanya juga seimbang. Akan tetapi, kondisi yang seringkali terjadi dalam proses transaksi yang melibatkan pelaku usaha dan konsumen adalah dimana posisi pelaku usaha menempatkan diri lebih tinggi, posisi pada titik yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga dalam keadaan tertentu disalahgunakan untuk melakukan penggunaan klausul eksonerasi.

Dalam implementasi klausul eksonerasi yang terdapat dalam klausul baku sering kita jumpai, pelaku usaha tidak memberikan pertanggungjawaban atas kerugian yang dirasakan oleh konsumen, pertanggungjawaban oleh pelaku usaha akan dilaksanakan hanya ketika konsumen melayangkan gugatan ke pengadilan. Adapun beberapa contoh kasus penggunaan klausul eksonerasi dalam klausul baku, yaitu:



1. Karcis parkir, pemuatan klausul dalam karcis parkir seringkali memuat klausul eksonerasi yang mengalihkan pertanggungjawaban pengelola parkir kepada konsumen seperti seperti *“kehilangan kendaraan dan/atau barang serta kerusakan menjadi tanggung jawab pemilik kendaraan”*<sup>8</sup>. Di sisi lain pemilik kendaraan tidak diperbolehkan untuk mengunci kendaraan dengan dalih menyusahkan menata parkir.
2. Tiket penerbangan, klausul eksonerasi yang dimuat dalam tiket penerbangan ini seperti *”pengangkut tidak bertanggungjawab atas kerugian apapun juga yang ditimbulkan oleh pembatalan dan/atau keterlambatan pengangkutan ini, termasuk segala keterlambatan datang penumpang dan/atau keterlambatan penyerahan bagasi”*.<sup>9</sup> Padahal seharusnya konsumen dapat melakukan refund, akan tetapi prosedur refund yang diberikan oleh pihak pengangkutan amat rumit dan cenderung merugikan konsumen karena tiket yang dibeli tidak bisa diuangkan sesuai dengan nominal harga tiket. Jikapun ada penggantian pengangkutan dihari lain tentu banyak yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen.
3. Nota pembelian, sering kali terdapat klausul eksonerasi seperti *“barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar/dikembalikan”, “pengajuan komplain pengembalian uang tidak dilayani jika sudah keluar dari area toko”, “barang yang tidak diambil dalam kurun waktu 2 minggu dalam nota pembelian maka kami batalkan.”* Selain penggunaan klausul eksonerasi di atas, hal yang perlu diperhatikan lagi adalah bahwa penulisan klausul tersebut seringkali pada tempat yang tidak mudah dibaca oleh konsumen yang ditandai dengan tanga bintang (\*) berukuran kecil di bagian bawah.

---

<sup>8</sup> Karcis Parkir di sejumlah toko dan swalayan di Tulungagung

<sup>9</sup>[https://www.academia.edu/4517880/Analisis\\_kasus\\_posisi\\_perlindungan\\_konsumen\\_I](https://www.academia.edu/4517880/Analisis_kasus_posisi_perlindungan_konsumen_I). di akses pada tanggal 12 Januari 2022 jam 10.35 wib

4. Permen kembalian, Klausul eksonerasi ini tidak banyak dimuat secara tertulis karena dianggap hal yang consensus. Padahal fenomena permen kembalian ini merugikan konsumen, salah satu klausul eksonerasi yang dimuat dalam bentuk perjanjian baku seperti *“Permen bukanlah alat tukar yang sah, dikarenakan kesulitan menyediakan uang pecahan seratus, dua ratus dan lima ratus, maka pengembalian digantikan dengan permen atau silahkan membayar dengan uang pas”*<sup>10</sup> Jika dalam kasus konsumen untuk penggenapan pembayaran nominal belanja yang recehan kemudian digantikan dengan permen yang dimiliki oleh konsumen, pelaku usaha tidak mau menerima. Tentu hal ini menjadikan posisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen dan memberlakukan klausul baku yang memuat klausul eksonerasi secara sepihak.
5. Program Potongan Harga, atau yang sering dikenal dengan istilah “voucher” dengan klausul *“pembelanjaan minimal Rp 500,000,- mendapatkan voucher belanja diskon 25%”*<sup>11</sup> akan tetapi berlaku syarat dan ketentuan yang mana tidak dimuat secara jelas dan mudah dibaca oleh konsumen seperti syaratnya hanya bisa digunakan untuk belanja item tertentu saja yang seringkali item voucher bukan yang dibutuhkan oleh konsumen. Voucher ini digunakan sebagai teknik pemasaran agar produk voucher ikut terjual secara tidak langsung. Adapula *“pembelanjaan di atas Rp 500.000,- mendapatkan voucher makan”*, akan tetapi juga berlaku syarat dan ketentuan yang memberatkan konsumen yang membuat enggan konsumen untuk memanfaatkan vouchernya padahal sudah memenuhi batas minimal pembelian yang ditentukan.
6. Memecahkan berarti membeli, klausul ini seringkali dijumpai di toko. Dengan klausul eksonerasi ini berarti menafikkan pembuktian dari konsumen. Padahal antara pelaku usaha dan konsumen jika terdapat sengketa maka keduanya sama-sama mempunyai hak untuk membuktikan jika dia mendakwakan sesuatu atau menolak dakwaan

---

<sup>10</sup> Klausul Baku yang tertulis di Bravo Swalayan Tulungagung

<sup>11</sup> Voucher Diskon Apollo Supermal Tulungagung

atas sesuatu. Tidak selalu pecahnya barang yang ada di toko karena kesalahan konsumen, bisa pula pelaku usaha tidak menempatkan produk pada tempat yang aman bahkan juga diakibatkan oleh keadaan memaksa yang tidak bisa dikendalikan oleh manusia.

7. Perjanjian Asuransi, Perjanjian Jual-Beli Perumahan yang menuliskan klausul "*semua uang yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan*".

Dari berbagai bentuk klausul eksonerasi yang seringkali terdapat di sekitar kita akan semakin menjamur dan menjadi kebiasaan jika konsumen tidak memiliki daya untuk melakukan pembelaan terhadap hak-hak yang semestinya didapatkan. Konsumen berdaya di sini artinya adalah konsumen yang memiliki pemahaman tentang apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Sehingga ketika ada klausul eksonerasi yang menciderai hak-haknya sebagai konsumen maka mampu untuk mengemukakan pendapatnya, membuat posisi seimbang yang mempunyai daya tawar yang sama antara pelaku usaha dan konsumen.

Hingga kini pelaku usaha hanya akan melakukan pertanggungjawabannya atas klausul eksonerasi yang dibuat hanya jika konsumen mengajukan gugatan ke pengadilan. Sehingga jika konsumen enggan untuk melakukan gugatan ke pengadilan karena kekhawatiran proses yang berbelit-belit, ketidaktahuan konsumen akan hak-haknya maka konsumen tersebut akan "terpaksa" menerima apapun yang menjadi pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.

Oleh karena itu konsumen membutuhkan perlindungan, terutama peran pemerintah. Perlindungan hukum yang dilakukan secara preventif oleh pemerintah dilakukan dengan pengaturan larangan penggunaan klausul baku yang mengandung klausul eksonerasi di dalamnya melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan tetapi masih sangat terbatas, akan tetapi upaya ini dilakukan untuk

membatasi kerugian konsumen akibat penggunaan klausul eksonerasi dalam perjanjian baku.

Pengaturan hak dan kewajiban para pihak yang mengikat diri sehingga menimbulkan hubungan kontraktual telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen dalam hal ini berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa secara patut; mendapatkan hak untuk diperlakukan dan dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dari berbagai hak yang seharusnya didapatkan konsumen, hak untuk didengar pendapatnya adalah salah satu yang harus diwujudkan dalam pembuatan perjanjian sehingga konsumen mempunyai daya tawar. Jika tidak dilakukan maka pelaku usaha melanggar hak konsumen.

Melihat jika klausul eksonerasi dalam perjanjian baku telah diatur larangan penggunaannya, akan tetapi masih banyak dipergunakan dalam pembuatan perjanjian, maka yang menjadi polemic adalah bagaimana pelaku usaha dapat segera menyesuaikan dan bagaimana konsumen serta masyarakat luas memiliki pengetahuan, keyakinan dan keterampilan serta kemampuan untuk menjadi pihak yang berdaya dalam melakukan hubungan kontraktual.

### **B.3 Klausul Eksonerasi Perspektif Keadilan Restoratif**

Keadilan Restoratif lazimnya dipergunakan dalam penyelesaian sengketa pidana, akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa keadilan restoratif dapat dipakai untuk mengkaji hukum perdata, karena baik hukum perdata maupun hukum pidana mengedepankan keseimbangan dan keadilan.

Disebutkan dalam *handbook on Restorative Justice Programmes* yang diterbitkan oleh PBB bahwa: *“Restorative justice in an approach to problem solving that, in its various forms, involves the victim, the offender, their social*

*networks, justice agencies and the community.*"<sup>12</sup> Hubungan dengan penegakan hukum perlindungan konsumen, maka *restorative justice* merupakan pendekatan dalam memecahkan masalah yang melibatkan para pihak serta elemen masyarakat demi terciptanya keadilan.

Perlindungan konsumen memiliki tujuan khusus bagi kepentingan nasional yang di dalamnya terkandung prinsip *restorative justice*, definisi dari *restorative justice* pun beragam, banyak variasi model dan bentuk yang berkembang dalam penerapannya. Oleh karena itu banyak pula terminology yang dipergunakan dalam menggambarkan konsep *restorative justice*, seperti *communication justice* (keadilan komunitarian), *positive justice* (keadilan positif), *relational justice* (keadilan rasional), *reparative justice* (keadilan reparatif), dan *community justice* (keadilan masyarakat).<sup>13</sup>

Penggunaan Klausul Baku sering dipakai dalam pembuatan perjanjian, khususnya dalam transaksi yang timbul dari aktifitas keseharian seperti halnya perjanjian dalam jasa parkir, perjanjian pemberian kembalian uang belanja dengan permen, perjanjian asuransi, perjanjian jual beli rumah, perjanjian pengiriman barang, perjanjian program potongan harga, dan lain sebagainya. Pembuatan klausul baku yang memuat klausul eksonerasi ini dibuat oleh salah satu pihak yakni pelaku usaha tanpa melibatkan dan persetujuan terlebih dahulu dari pihak kedua, yaitu konsumen.

Saat ini dalam ranah apapun telah digagas tentang keadilan restoratif dalam penegakan hukum, tak lain berlaku pula dalam hukum perlindungan konsumen. Keadilan restoratif dimaknai sebagai alternatif komunikasi melalui proses dialog dan mediasi yang melibatkan semua pihak yang terlibat untuk bersama-sama menciptakan kesepakatan sehingga menciptakan keadilan dan

---

<sup>12</sup> United Nations, *Handbook on Restorative Justice Programmes*, (New York: United Nation Publication, 2006) : 6

<sup>13</sup> Eva Achjani Zulfa, *Mendefinisikan Keadilan Restoratif*, <http://evacentre.blog.spot.com> diakses pada 15 Januari 2022

keseimbangan sehingga menciptakan pola hubungan yang baik dalam masyarakat.<sup>14</sup>

Ada tiga prinsip dasar untuk membentuk keadilan restoratif yaitu:

*The three principles that are involved in restorative justice include: there be a restoration to those who have been injured, the offender has an opportunity to be involved in the restoration if they desire and the court system's role to preserve the public order and the community's role is to preserve a just peace.*<sup>15</sup>

Berdasarkan prinsip di atas, setidaknya ada tiga prinsip dari keadilan restoratif, yakni terjadi pemulihan kepada mereka yang mengalami kerugian, pelaku memiliki kesempatan untuk terlibat dalam pemulihan keadaan (restorasi), dan pengadilan berperan untuk menjaga ketertban umum dan masyarakat berperan untuk melestarikan perdamaian yang adil.

Begitu pula prinsip dasar keadilan restoratif yang tertuang dalam pedoman penerapan Restorative Justice di lingkungan Peradilan Umum yaitu adanya pemulihan kepada korban yang menderita akibat kejahatan dengan memberikan ganti rugi kepada korban, perdamaian, pelaku melakukan kerja sosial maupun kesepakatan lainnya.<sup>16</sup> Dalam penggunaan klausul eksonerasi yang mengalihkan pertanggungjawaban pelaku usaha untuk melakukan kewajibannya atas pemenuhan kewajiban bahkan mangkir dari tanggungjawab untuk memberikan pemulihan dan ganti rugi akibat klausul eksonerasi yang dimuat dalam menjalankan usahanya.

Dalam keadilan restoratif, harusnya antara pelaku usaha dan konsumen tidak berat sebelah, tidak memihak, tidak sewenang-wenang dan hanya berpihak pada kebenaran sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku serta mempertimbangkan kesetaraan hak kompensasi dan keseimbangan dalam setiap aspek kehidupan.

---

<sup>14</sup> <http://www.lemhannas.go.id/index.php/berita/berita-utama/1230-agus-widjojo-keadilan-restoratif-dan-pendekatan-humanis-tidak-untuk-menggantikan-keadilan-retributif#:~> di akses pada tanggal 15 Januari 2022

<sup>15</sup> Wikipedia, the free encyclopedia/http://en.wikipedia.org/wiki/Restorative\_justice.

<sup>16</sup> Pedoman Penerapan Restorative Justice di Lingkungan Peradilan Umum

### C. Penutup

Penggunaan klausula baku pada prinsipnya diperbolehkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan dan/atau jasa, selama dan sepanjang tidak mencantumkan klausul eksonerasi sebagaimana yang dilarang dalam pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penggunaan klausul eksonerasi yang sering dimuat oleh pelaku usaha sebagai bentuk klausul perjanjian sejatinya adalah bentuk pengalihan tanggung jawab yang menciderai keadilan restoratif bagi konsumen, sehingga menimbulkan kerugian akibat penambahan kewajiban konsumen dan pengurangan hak konsumen. Dari sini, maka keseimbangan dan kesetaraan antara pelaku usaha dan konsumen tidak terwujud mana kala klausul eksonerasi dimuat dalam klausul perjanjian.

### DAFTAR PUSTAKA

Isnaeni, Moch. 2013, *Perkembangan Hukum Perdata di Indonesia*, Yogyakarta: Laksbang Grafika

Syamsudin, M. dan Ramadani, Fera Aditias, 2018, *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*, Jurnal

Sidabalok, Janus, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti

United Nations, 2006, *Handbook on Restorative Justice Programmes*, New York: United Nation Publication

[https://www.academia.edu/4517880/Analisis\\_kasus\\_posisi\\_per\\_lindungan\\_konsumen\\_I](https://www.academia.edu/4517880/Analisis_kasus_posisi_per_lindungan_konsumen_I). di akses pada tanggal 12 Januari 2022 jam 10.35 wib

<http://www.lemhannas.go.id/index.php/berita/berita-utama/1230-agus-widjojo-keadilan-restoratif-dan-pendekatan-humanis-tidak-untuk-menggantikan-keadilan-retributif> diakses pada tanggal Januari 2022

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan  
Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa  
Keuangan

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan

Pedoman Penerapan Restorative Justice di Lingkungan  
Peradilan Umum