

PRODUCT LIABILITY DAN RELEVANSI KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG EKSONERASI DALAM TRANSAKSI GITAR ELEKTRIK

Si Ngurah Ardhya

Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha
E-mail: ngurah.ardhya@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini difokuskan pada *product liability* dan relevansi pencantuman klausula baku pada transaksi jual-beli gitar elektrik. Dalam prakteknya pelaku usaha menolak tuntutan konsumen yang mengalami kerugian akibat menggunakan produknya. Penolakan pelaku usaha dituangkan secara tertulis dalam bentuk klausula eksonerasi pada setiap perjanjian baku yang telah dipersiapkannya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *snowball sampling* yakni penarikan sampel didasarkan pada penunjukan atau rekomendasi dari sampel sebelumnya, tidak ada ketentuan pasti dalam bentuk angka atau prosentase mengenai jumlah sampel yang akan diteliti, besarnya jumlah sampel didasarkan atas titik jenuh. Pengolahan dan analisa data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa implementasi ketentuan *product liability* belum efektif diterapkan oleh pelaku usaha di Denpasar akibat lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh struktur hukum serta lemahnya budaya hukum masyarakat khususnya pelaku usaha terkait pemahaman mengenai kewajiban dan tanggung jawab dalam menjalankan usaha. Klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha tidak relevan karena memenuhi unsur terlarang dari ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: jual-beli, tanggung jawab produk, perjanjian baku, klausula eksonerasi.

Abstract

This study is focused on the product liability provisions and their relevance to include the standard clauses on electric guitar transactions. However, in practice merchants decline customers' demands for any losses of the purchased products. The merchants' declination is stated in writing in form of exemption clauses on each standard contract that has been prepared. The adopted type of study is the descriptive empirical legal study. The non-probability sampling in form of snowball sampling is used to determine samples, namely the samples were taken based on the

nomination or recommendation from the previous samples. There are not any definite provisions concerning the number or percentage concerning the total samples to be studied. The total samples are determined based on the leveling-off points. The data are processed and analyzed qualitatively and descriptively. The study findings are that product liability provisions have not been implemented effectively by merchants in Denpasar due to weak supervision of law structure and lack of legal culture awareness among community members especially those of merchants in relation to their liability and responsibility to run businesses. The standard clauses determined by the merchants are not relevant because they violate the provision of article 18 paragraph (1) letter b of Customer Protection Law.

Keywords: contract of sale, product liability, standard contract, exemption clause.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dari tahun ke tahun terus mengalami kemajuan yang ditandai dengan semakin banyaknya produk barang elektronik yang di produksi dan di distribusikan hingga sampai di tanggapan konsumen. Salah satu produk barang elektronik yang dihasilkan akibat perkembangan teknologi yakni gitar elektrik. Saat ini di Denpasar mulai bermunculan pelaku usaha yang memperjual-belian gitar elektrik, hal ini sebagai dampak dari banyaknya permintaan konsumen terhadap produk bersangkutan. Dalam perkembangannya musik tidak hanya sebatas hobi dan *entertainment*, musik kini menjadi salah satu sumber mata pencaharian dan/atau profesi. Hal ini ditunjukkan dengan mulai bermunculan musisi yang secara professional menjadikan musik sebagai sumber penghasilannya.

Dalam rangka mendapatkan suatu produk dari pelaku usaha, antara konsumen dan pelaku usaha akan melalui suatu mekanisme yang dikenal sebagai transaksi jual-beli. Jual-beli merupakan suatu perjanjian antara pihak penjual dan pihak pembeli yang menimbulkan hak dan kewajiban kepada para pihak, dimana penjual diwajibkan untuk menyerahkan objek jual-beli kepada pembeli dan berhak menerima harga, sebaliknya pembeli berkewajiban untuk membayar harga dan berhak menerima objek tersebut (Salim H.S, 2003:49). Ada tiga tahap yang dilalui oleh pelaku usaha dan konsumen dalam jual-beli, yakni: (1) Tahap pratransaksi, pada tahap ini konsumen biasanya mencari informasi mengenai produk barang yang dibutuhkannya; (2) Tahap transaksi, pada tahap ini pelaku usaha dan konsumen mengadakan perjanjian sehingga menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi kedua belah pihak; (3) Tahap purna transaksi, yakni merupakan realisasi dari isi perjanjian berupa pemenuhan hak dan kewajiban kedua belah pihak (Widjaja, 2007:248).

Selain berkewajiban untuk menyerahkan objek jual-beli kepada pembeli, berdasarkan ketentuan Pasal 1504 KUHPerdara penjual juga berkewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi dari barang yang dijualnya. Berkaitan dengan kewajiban menanggung adanya cacat tersembunyi terdapat suatu prinsip berdimensi internasional yakni *product liability*, yang menentukan bahwa setiap orang maupun badan baik yang menghasilkan suatu produk atau yang bergerak dalam proses untuk menghasilkan suatu produk atau yang menjual serta mendistribusikan suatu produk atau yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan maupun penyebaran produk termasuk para pengusaha bengkel dan pergudangan secara hukum bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang ditimbulkan produk tersebut akibat adanya cacat tersembunyi yang terkandung didalamnya (Kristianti, 2011:101).

Ketentuan *product liability* di Indonesia dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 19, Pasal 23, dan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Dalam ketentuan Pasal 19 ayat 1 UUPK dinyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Hal ini memberi arti bahwa pelaku usaha mau tidak mau harus memberi kompensasi atau ganti kerugian atas kerugian konsumen yang diakibatkan produk cacat tanpa harus membebani konsumen untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha (Hakim, 2010:45). Meskipun istilah cacat tidak digunakan dalam ketentuan Pasal 19 UUPK, namun mengingat ketentuan ini mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dimana produk cacat dapat menimbulkan kerugian pada konsumen, dengan demikian ketentuan Pasal 19 UUPK juga merupakan suatu bentuk tanggung jawab terhadap kerugian konsumen akibat produk cacat sebagaimana ditentukan dalam *product liability*.

Ketentuan Pasal 19 UUPK selanjutnya dikembangkan pada Pasal 23 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK) atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Ketentuan lanjutan terkait Pasal 23 UUPK adalah Pasal 28 UUPK yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa adapun sistem pembuktian dalam gugatan ganti rugi konsumen adalah sistem pembuktian terbalik karena pembuktian dibebankan pada pelaku usaha.

Sebagaimana telah disampaikan sebelumnya bahwa dalam suatu perjanjian berlaku asas *Pacta Sunt Servanda*, oleh karena itu sangatlah perlu diperhatikan mengenai syahnya suatu perjanjian yang ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yakni kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan, suatu hal tertentu yang diperjanjikan, dan suatu sebab yang halal. Dua syarat pertama merupakan syarat subjektif, pelanggaran syarat ini memberi konsekuensi bahwa perjanjian itu dapat dimohonkan pembatalannya. Dua syarat terakhir merupakan syarat objektif, pelanggaran syarat ini memberi konsekuensi bahwa perjanjian itu batal demi hukum. Ketentuan Pasal 1320 ayat 1 KUHPerdara mencerminkan asas konsensualitas yang menentukan bahwa perjanjian dibuat oleh dua belah pihak atau lebih, sedangkan ketentuan Pasal 1320 ayat 4 KUHPerdara mencerminkan asas kebebasan berkontrak yang menentukan bahwa suatu perjanjian sah sepanjang tidak mengandung suatu sebab yang terlarang, baik dilarang oleh undang-undang, bertentangan dengan norma kesusilaan, ataupun bertentangan dengan ketertiban umum.

Meskipun ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara telah menentukan syahnya suatu perjanjian, namun demikian dalam suatu kegiatan jual-beli pelaku usaha nampaknya memiliki keistimewaan yakni diperkenankan untuk membuat aturan sepihak dalam bentuk klausula baku sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 18 UUPK. Ketentuan Pasal 18 UUPK ini sebenarnya bertentangan dengan asas konsensualitas Pasal 1320 KUHPerdara, namun karena Pasal 18 UUPK adalah ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan Pasal 1320 jo. Pasal 1337 KUHPerdara yang merupakan *lege generali*-nya maka pencantuman klausula baku adalah diperkenankan selama tidak memenuhi unsur terlarang dari Pasal 18 ayat 1 dan ayat 2 UUPK.

Perjanjian baku merupakan aturan sepihak dari pelaku usaha dalam bentuk tertulis yang dicantumkan dalam kwitansi, faktur atau bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual-beli yang harus dipenuhi oleh konsumen (Sadar, 2012:59). Pada umumnya seringkali perjanjian baku memuat klausula eksonerasi, yakni merupakan klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dimana satu pihak menghindari pemenuhan kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pihak lain karena ingkar janji (*wanprestasi*) atau perbuatan melawan hukum (Zulham, 2013:67). Pencantuman klausula baku diatur dalam ketentuan Pasal 18 ayat 1, 2, 3, dan 4 UUPK. Pasal 18 ayat 1 mengatur mengenai isi dari klausula baku yang dilarang, Pasal 18 ayat 2 mengatur mengenai larangan terhadap letak dan bentuk klausula baku, Pasal 18 ayat 3 mengatur mengenai pembatalan klausula baku, dan Pasal 18 ayat 4 mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha untuk menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK.

Mengingat bahwa terjadi peningkatan pertumbuhan pelaku usaha penjual gitar elektrik di wilayah Kota Denpasar, ternyata ada ketidakpuasan dan keluhan dari konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita konsumen. Berdasarkan keterangan salah satu konsumen, dapat diketahui bahwa gitar elektrik yang diperjual-belikan pelaku usaha tidak disertakan jaminan berupa garansi. Meskipun tanpa garansi, konsumen tetap memutuskan untuk membeli gitar elektrik tersebut yang semata-mata didasarkan atas dasar kebutuhan dan terpaksa menerima risiko kerugian yang mungkin saja dialaminya kemudian hari. Sebelum dilakukan transaksi konsumen sempat menggunakan salah satu haknya yakni mencoba produk yang hendak dibelinya, pada tahap ini konsumen tidak menemukan masalah pada gitar elektrik tersebut. Satu hari setelah transaksi konsumen merasa dirinya telah mengalami kerugian karena tidak ada suara yang dihasilkan oleh gitar elektrik bersangkutan meski dawai sudah dipetik dan gitar sudah dihubungkan ke *speaker* pengeras suara. Konsumen mendatangi pelaku usaha dengan maksud konfirmasi dan mengajukan ganti-rugi terhadap kerugian yang diderita, namun usaha konsumen tidak membuahkan hasil karena pelaku usaha menolak bertanggung jawab. Penolakan dituangkan dalam bukti transaksi berupa nota dengan klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa "*barang yang sudah di beli tidak dapat dikembalikan*". Konsumen terpaksa menerima risiko kerugian yang di deritanya dan memutuskan untuk melakukan *service* pada pelaku usaha penyedia jasa *service* gitar elektrik. Setelah dilakukan pengecekan ternyata kerusakan diakibatkan oleh kesalahan pemasangan komponen *piezoelectric* sehingga terjadi konsleting arus listrik yang menyebabkan media penangkap getaran dawai (*pickup*) menjadi hangus sehingga sinyal getaran dawai tidak dapat disalurkan ke *speaker* pengeras suara.

Berdasarkan uraian peristiwa kerugian konsumen diatas apabila dikaitkan dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku maka jelas dapat dilihat bahwa terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* dimana pelaku usaha tidak melaksanakan tanggung jawab terhadap produknya yang merugikan konsumen akibat cacat tersembunyi yang melekat didalamnya, dimana cacat itu sebagai akibat dari kesalahan pemasangan salah satu komponen didalam gitar elektrik tersebut. Untuk menghindarkan diri dari tanggung jawabnya pelaku usaha justru mencantumkan klausula baku pada setiap bukti transaksi berupa nota yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Berdasarkan kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein* yang terjadi, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian terhadap permasalahan tersebut guna mengetahui efektifitas dari suatu aturan yang berlaku serta menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas aturan tersebut. Agar penelitian ini terfokus pada persoalan-persoalan yang akan diteliti, maka dirumuskan dua pokok permasalahan

sebagai berikut: (1) Apakah penerapan prinsip tanggung jawab produk (*product liability*) dalam transaksi gitar elektrik di Denpasar sudah efektif? (2) Bagaimana relevansi pencantuman klausula baku dalam transaksi gitar elektrik di Denpasar?

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yakni penelitian dilakukan beranjak dari adanya kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*. Adapun sifat penelitian ini adalah deskriptif, bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, menentukan penyebaran suatu gejala, atau menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat (Amirudin, 2010:25). Dalam hal ini dilakukan pengkajian terhadap dasar hukum yang berlaku kemudian dikaitkan dengan praktek di masyarakat guna menentukan efektivitas aturan hukum itu sendiri dalam masyarakat. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan bentuk *snowball sampling* yakni penarikan sampel didasarkan pada penunjukan atau rekomendasi dari sampel sebelumnya, tidak ada ketentuan pasti dalam bentuk angka atau prosentase mengenai jumlah sampel yang akan diteliti, besarnya jumlah sampel didasarkan atas titik jenuh. Apabila keseluruhan data yang diperoleh baik dari data primer maupun data sekunder sudah terkumpul, data-data tersebut dianalisis melalui proses pengolah, pemisahan, pengelompokan, serta memadukan sejumlah data yang telah dikumpulkan (Mukhtar, 2013:120). Data-data yang ada dihubungkan satu sama lainnya, dilakukan interpretasi untuk memahami makna data dalam situasi sosial, kemudian dilakukan suatu penafsiran. Setelah dilakukan analisa secara kualitatif, selanjutnya data disajikan secara deskriptif kualitatif dan sistematis guna mendapatkan kesimpulan sebagai akhir dari penulisan penelitian ini.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Ketentuan *Product Liability* Dalam Transaksi Gitar Elektrik di Denpasar

Pasal 19 UUPK adalah ketentuan tanggung jawab pelaku usaha yang juga meliputi kerugian konsumen akibat produk yang mengandung cacat sebagaimana ditentukan prinsip *product liability*. Berdasarkan ketentuan tersebut seharusnya setiap pelaku usaha bertanggung jawab atas setiap produk yang di produksi ataupun diperdagangkannya apabila dikemudian hari merugikan konsumen akibat adanya cacat tersembunyi. Dalam prakteknya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap para pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar diketahui bahwa para pelaku usaha ini tidak bersedia untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang menggunakan produknya, penolakan pelaku usaha ini juga dituangkan secara tertulis pada perjanjian baku berupa nota

transaksi yang telah dipersiapkannya, dimana pada nota tersebut dicantumkan klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa pelaku usaha menolak penukaran ataupun pengembalian barang yang telah dibeli konsumen. Adapun alasan penolakan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen dikarenakan konsumen seringkali melakukan perubahan (selanjutnya disebut *upgrade*) terhadap produk tersebut, dimana *upgrade* yang dilakukan konsumen akan merubah kondisi produk tersebut sehingga tidak sesuai lagi dengan standar pabriknya sehingga bilamana dikemudian hari terjadi kerusakan maka hal tersebut adalah kesalahan konsumen.

Beranjak dari keterangan para pelaku usaha tersebut diatas nampaknya ada kekhawatiran dari mereka bahwa pihak pelaku usaha yang akan dirugikan oleh konsumen karena *upgrade* yang dilakukan. Namun demikian apabila ditinjau dari ketentuan Pasal 19 ayat (5) UUPK, seharusnya setiap pelaku usaha tidak perlu cemas dan merasa dirugikan karena ketentuan tersebut memberi kesempatan kepadanya untuk bebas dari tanggung jawab atau tuntutan ganti kerugian konsumen apabila dirinya dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan akibat kesalahannya.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap agen yang menyalurkan produk gitar elektrik di Denpasar diterangkan bahwa setiap produsen khususnya perusahaan manufaktur yang memproduksi produk gitar elektrik selalu menyertakan jaminan berupa garansi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap produk tersebut. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan manufaktur tersebut adalah produk gitar elektrik *built-up*, yakni gitar elektrik yang diproduksi oleh suatu merek tertentu yang komponen didalamnya ditentukan oleh perusahaan yang membuatnya. Terkait diperdagangkannya produk gitar elektrik yang tidak disertakan jaminan oleh pelaku usaha diakui bahwa memang banyak terjadi di Denpasar, dimana hal tersebut dipengaruhi dua faktor yakni sebagai berikut :

- 1) Produk gitar elektrik tersebut bukanlah produk *built-up*, melainkan produk rakitan yang diberi merek sama dengan salah satu merek gitar elektrik *built-up* terdaftar oleh pelaku usaha perakit yang sama sekali tidak memiliki lisensi atau ijin dari pemilik merek terdaftar untuk menggunakan merek tersebut. Dalam hal ini gitar elektrik rakitan yang menggunakan suatu merek dari gitar elektrik *built-up* tanpa adanya lisensi dari pemilik merek gitar elektrik *built-up* adalah produk palsu. Oleh karena itu pelaku usaha perakit tidak menyertakan jaminan berupa garansi terhadap produk yang dirakitnya sehingga pelaku usaha lainnya tentu memperdagangkan produk ini tanpa jaminan berupa garansi serta tidak mau bertanggung jawab bilamana dikemudian hari konsumen mengalami kerugian akibat menggunakan produk ini.

- 2) Produk gitar elektrik tersebut adalah produk *built-up* yang telah dimodifikasi atau telah dilakukan perubahan oleh pelaku usaha sebelum dijual kembali kepada pelaku usaha lain maupun dijual langsung kepada konsumen, dengan maksud untuk meningkatkan performa dari kualitas suara yang dihasilkan oleh gitar elektrik itu sendiri serta meraih keuntungan lebih. Tindakan pelaku usaha ini sebenarnya hanya akan merugikan konsumen dimana standar keamanan dari produk gitar elektrik *built-up* ini menjadi berkurang karena komponen yang di *upgrade* tidak *compatible* dengan komponen lainnya sehingga antara komponen yang satu dengan komponen lainnya menjadi tidak mampu bekerja dengan serasi dan pada akhirnya *pickup* tersebut maupun komponen lainnya akan rusak sehingga gitar elektrik ini tidak dapat menghasilkan suara. Pelaku usaha yang melakukan perubahan pada gitar elektrik *built-up* dalam hal menjual kembali produk itu pada pelaku usaha lainnya atau menjual langsung kepada konsumen seringkali meniadakan jaminan berupa garansi yang sebenarnya telah disertakan oleh produsen gitar elektrik *built-up* tersebut. Adapun hal itu dikarenakan pelaku usaha amat menyadari bahwa produsen akan menolak bertanggung jawab atas produknya yang tidak sesuai lagi dengan standar produksi dimana produsen memiliki kemampuan untuk membuktikan hal itu sehingga tentu saja produsen dapat bebas dari tanggung jawabnya.

Berkaitan dengan dua faktor yang dikemukakan oleh agen, apabila ditinjau dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku maka dapat dianalisa sebagai berikut:

- 1) Dalam hal produk gitar elektrik yang diperdagangkan merupakan produk rakitan yang diberi merek sama dengan salah satu merek gitar elektrik *built-up* terdaftar oleh pelaku usaha perakit tanpa didasarkan atas lisensi dari pemilik merek terdaftar bersangkutan maka dapat dikatakan bahwa telah terjadi pelanggaran hak atas merek yang dilakukan oleh pelaku usaha perakit. Terkait tidak disertakannya jaminan maupun tanggung jawab terhadap produk rakitan ini, terlepas dari pelanggaran hak atas merek yang dilakukan pelaku usaha perakit dan oleh karena si perakit bergerak dalam kegiatan memproduksi suatu produk sehingga dapat dikategorikan sebagai pelaku usaha, dengan demikian berdasarkan ketentuan Pasal 7 huruf d UUPK pelaku usaha perakit ini tetap diwajibkan untuk menjamin setiap produk yang diproduksi maupun diperdagangkannya, dan berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat 1 UUPK pelaku usaha tetap harus bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat menggunakan produknya.

- 2) Dalam hal produk gitar elektrik yang diperdagangkan pelaku usaha adalah merupakan produk *built-up* yang telah dimodifikasi atau telah dilakukan perubahan oleh pelaku usaha sebelum dijual kembali kepada pelaku usaha lain maupun kepada konsumen, maka berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat 1 UUPK, pelaku usaha tersebut wajib bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi maupun gugatan konsumen apabila dikemudian hari konsumen mengalami kerugian akibat menggunakan produk tersebut dengan syarat bahwa pelaku usaha lain yang menjual produk ini kepada konsumen tidak melakukan perubahan apapun serta pelaku usaha lain dalam transaksi jual-beli tidak mengetahui adanya perubahan barang yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga tidak sesuai lagi dengan contoh, mutu dan komposisi. Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 24 ayat 2 UUPK dinyatakan bahwa pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat 1 bebas dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi serta gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dari pelaku usaha sebagaimana dimaksud ayat 1 melakukan perubahan terhadap barang tersebut sebelum dijual kepada konsumen. Adapun ketentuan Pasal 24 ayat 1 dan 2 UUPK tersebut diatas memberi arti bahwa setiap pelaku usaha baik pelaku usaha yang menjual gitar elektrik kepada pelaku usaha lainnya maupun pelaku usaha lainnya yang menjual gitar elektrik kepada konsumen, secara hukum mereka diwajibkan menjamin dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh perubahan yang dilakukannya terhadap produk gitar elektrik tersebut.

Memperhatikan pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha di Denpasar terhadap ketentuan *product liability*, apabila dikaji berdasarkan *Legal System Theory* yang dikemukakan oleh Lawrence Meir Friedman, maka dapat dikaji efektifitasnya berdasarkan tiga komponen yang saling berkaitan yakni sebagai berikut :

Secara substansi, ketentuan *product liability* di Indonesia telah diatur Pada Pasal 1504 KUHPerduta dan Pasal 19 UUPK. Memperhatikan ketentuan-ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam BAB VI UUPK mulai dari Pasal 19 UUPK sampai Pasal 28 UUPK tidak ditemukan adanya konflik norma ataupun kekosongan norma, oleh karena itu secara substansi ketentuan tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK sebenarnya sudah baik sehingga setiap pelanggaran terhadap ketentuan *product liability* di Indonesia dapat dikenakan sanksi hukum, dengan kata lain hukum dapat dilaksanakan.

Struktur hukum meliputi aparat penegak hukum maupun instansi yang terkait dalam pelaksanaan dan pengawasan aturan hukum yang telah berlaku. Adapun pengawasan yang dilakukan oleh struktur hukum

terhadap ketentuan *product liability* di Denpasar berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Pemerintah Kota Denpasar (selanjutnya disingkat Disperindag), dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Denpasar (selanjutnya disingkat BPSK) diketahui bahwa penegakan yang dilakukan Disperindag dan BPSK belum maksimal. Hal ini disebabkan adanya hambatan yang dihadapi yakni bahwa sulit untuk melakukan pengawasan secara langsung dengan mendatangi setiap pelaku usaha karena banyaknya pelaku usaha yang tersebar di wilayah Kota Denpasar sehingga tidak mungkin untuk dapat dilakukan pengawasan terhadap keseluruhan pelaku usaha tersebut. Kemudian pengawasan berdasarkan adanya laporan dari konsumen terkait adanya dugaan pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha juga tidak efektif karena minimnya pengaduan konsumen. Konsumen terkesan enggan untuk mengadukan dugaan pelanggaran pelaku usaha tersebut. Dengan kondisi yang seperti ini BPSK sangat mengharapkan peran serta masyarakat dalam melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha melalui pengaduan ke BPSK terkait adanya dugaan pelanggaran oleh pelaku usaha.

Budaya hukum sangat berkaitan dengan kesadaran hukum masyarakat, namun demikian meskipun masyarakat memiliki kesadaran hukum hal ini belum menjamin bahwa masyarakat akan selalu mentaati suatu aturan hukum. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar yang berorientasi pada pemahaman terhadap ketentuan *product liability* yang diatur dalam Pasal 19 UUPK diketahui bahwa tidak satupun pelaku usaha tersebut tahu mengenai adanya aturan hukum yang mewajibkan mereka untuk menjamin dan bertanggung jawab atas kerugian konsumen akibat menggunakan produk yang diproduksi maupun diperdagangkannya. Pemahaman pelaku usaha selama ini adalah bahwa mereka hanya diwajibkan untuk bertanggung jawab apabila produk yang mereka jual disertakan garansi. Pelaku usaha juga mengatakan selama menjalankan usahanya tidak ada instansi pemerintah yang mendatangi tempat usahanya untuk melakukan survey ataupun sosialisasi mengenai ketentuan tanggung jawab produk tersebut.

Mengamati hasil penelitian diatas dapat dikatakan bahwa pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar tidak sadar hukum karena tidak tahu adanya ketentuan *product liability*, ketidaktahuannya ini sangat berpengaruh terhadap ketaatannya terhadap suatu atauran hukum yang berlaku. Memperhatikan alasan pelaku usaha yang menyatakan bahwa produk gitar elektrik tidak perlu disertakan jaminan berupa garansi karena seringkali konsumen melakukan *upgrade* terhadap produk tersebut, apabila dikaji berdasarkan teori ketaatan hukum yang dikemukakan oleh Herbert C. Kelman (*compliance, identification, internalization*) khususnya jenis ketaatan yang bersifat *internalization* maka

hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha menganggap ketentuan *product liability* adalah tidak sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang ada dalam dirinya karena dianggap merugikan. Oleh karena ketentuan *product liability* dianggap tidak sesuai dengan nilai-nilai intrinsik dalam dirinya, maka apabila pelaku usaha mentaati ketentuan tersebut dapat dipastikan bahwa ketaatannya hanya bersifat *compliance* yakni taat pada suatu aturan hukum hanya karena adanya sanksi. Ketaatan jenis ini memiliki nilai ketaatan yang sangat rendah karena membutuhkan pengawasan yang terus menerus.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap konsumen gitar elektrik terkait pengetahuan mereka mengenai tanggung jawab yang seharusnya wajib diberikan oleh pelaku usaha kepada setiap konsumen yang dirugikan akibat menggunakan produknya, diketahui bahwa dari 32 konsumen yang diwawancarai semua menyatakan hal yang sama bahwa pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul dikemudian hari akibat kerusakan pada gitar elektriknya. Diteliti lebih dalam lagi terkait pengetahuan konsumen mengenai haknya untuk dapat menggugat pelaku usaha yang tidak memenuhi tuntutan ganti ruginya ke BPSK atau ke Badan Peradilan Umum, keseluruhan konsumen yang diwawancarai tidak tahu akan haknya tersebut, bahkan konsumen tidak tahu mengenai BPSK. Hal ini menggambarkan bahwa sebenarnya konsumen tidak sepenuhnya tahu akan hak-haknya yang ditentukan dan di jamin oleh UUPK, konsumen juga tidak tahu kemana harus mencari perlindungan hukum akan hak-haknya yang diabaikan oleh pelaku usaha.

Relevansi Pencantuman Klausula Baku Dalam Transaksi Jual-Beli Gitar Elektrik di Denpasar

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap bukti transaksi (berupa nota) gitar elektrik di Denpasar diketahui bahwa semuanya memuat klausula baku yang menyatakan "barang yang telah dibeli tidak dapat ditukar atau dikembalikan". Apabila dikaji berdasarkan ketentuan pencantuman klausula baku maka dapat dikatakan bahwa klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha telah memenuhi unsur terlarang dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b UUPK, yakni larangan pencantuman klausula baku yang menyatakan penolakan pengembalian barang yang telah dibeli konsumen. Pernyataan pelaku usaha dalam bentuk klausula baku tersebut adalah sebagai bentuk pelepasan tanggung jawabnya secara eksplisit terhadap setiap kerugian konsumen yang timbul dikemudian hari akibat menggunakan produknya. Klausula yang ditujukan untuk melepaskan tanggung jawab atau menghindarkan diri dari kewajiban memberikan ganti kerugian sebagaimana telah diterapkan oleh pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar pada umumnya dikenal sebagai klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi sebenarnya dapat dirumuskan hanya

dalam keadaan memaksa (*force majeure*), misalnya suatu objek perjanjian jual-beli berupa barang yang pembayarannya dilakukan secara angsuran musnah karena terbakar. Dalam keadaan yang demikian, meskipun kebakaran yang menyebabkan musnahnya objek perjanjian bukan kesalahan para pihak, namun dalam hal ini pelaku usaha dapat mencantumkan klausula eksonerasi yang menyatakan bahwa pembeli diwajibkan melunasi harga yang belum lunas. Memperhatikan klausula eksonerasi yang dicantumkan pelaku usaha dalam setiap bukti transaksinya, serta mencermati maksud dari pencantumannya maka perumusan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha ini tidaklah didasarkan pada keadaan memaksa (*force majeure*) melainkan semata-mata hanya untuk membebaskan diri dari kewajibannya untuk bertanggung jawab atas setiap kerugian konsumen yang ditimbulkan oleh produk yang diproduksi maupun diperdagangkannya.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa ada unsur keterpaksaan konsumen untuk menerima keberadaan klausula tersebut. Atas dasar kebutuhannya konsumen terpaksa menerima keberadaan klausula yang dicantumkan pelaku usaha, apabila tidak menerima maka konsumen tidak akan mendapatkan produk yang dibutuhkannya. Kondisi seperti ini menggambarkan bahwa konsumen berada dalam keadaan yang tidak diuntungkan akibat penerapan perjanjian baku yang di dalamnya terdapat syarat-syarat tertentu berupa klausula eksonerasi. Sejalan dengan kondisi tersebut tepat apabila konsumen diposisikan sebagai pihak yang lemah seperti diakui secara Internasional dalam Resolusi Majelis Internasional PBB, No.A/RES/39/248 Tahun 1985 tentang *Guidelines for Consumer Protection* (Nugroho, 2008:2).

Beranjak dari hasil penelitian terhadap bukti transaksi gitar elektrik di Denpasar yang didalamnya memuat klausula eksonerasi dimana klausula eksonerasi yang dirumuskan tidak didasarkan pada *force majeure*, serta mengingat bahwa klausula yang dicantumkan pelaku usaha telah memenuhi unsur terlarang dari Pasal 18 ayat 1 huruf b UUPK, dengan demikian dapat dikatakan bahwa klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar pada setiap bukti transaksi jual-beli produknya adalah tidak relevan sehingga dinyatakan batal demi hukum berdasarkan ketentuan Pasal 18 ayat (3) UUPK. Meskipun ketentuan Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha adalah batal demi hukum apabila memenuhi unsur yang dilarang dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan (2), namun dalam prakteknya hingga saat ini klausula baku sebagaimana dimaksud masih dengan bebas diterapkan dan diberlakukan oleh pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar. Kondisi seperti ini menggambarkan bahwa UUPK belum sepenuhnya dapat menjamin perlindungan terhadap konsumen dari penerapan klausula baku tertentu oleh pelaku usaha yang memiliki kecenderungan merugikan konsumen.

Terkait pencantuman klausula baku berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf c UUPK sebenarnya ada suatu badan yang ditunjuk untuk melakukan pengawasan yakni BPSK. Berdasarkan hasil penelitian di BPSK Kota Denpasar, BPSK sebenarnya telah melaksanakan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha di Denpasar, namun pengawasan yang dilakukan belum efektif karena lebih mengarah pada pengawasan yang bersifat pasif, yakni dengan melakukan pemeriksaan berdasarkan pengaduan dari konsumen tentang adanya temuan klausula baku yang memenuhi unsur terlarang dalam Pasal 18 UUPK. Tidak efektifnya sifat pasif dari pengawasan yang dilakukan BPSK karena minimnya tingkat pengaduan dari konsumen, dimana konsumen seperti enggan untuk mengadukan kerugian yang dideritanya akibat pelanggaran pelaku usaha. Oleh karena sifat pasif dalam melakukan pengawasan dirasakan tidak efektif, maka BPSK mulai melakukan pengawasan secara langsung dengan mendatangi pelaku usaha (tanpa adanya pengaduan). Dalam melakukan pengawasan secara langsung BPSK mengalami kendala keanggotaan, dimana keanggotaan dari BPSK hanya sembilan orang (sudah termasuk ketua dan wakil ketua) sehingga dengan jumlah anggota yang minim dirasakan sangat sulit untuk melakukan pengawasan secara langsung mengingat banyaknya pelaku usaha yang tersebar di wilayah Kota Denpasar. Hambatan-hambatan yang dihadapi BPSK dalam melakukan pengawasan ini baik secara pasif ataupun langsung dirasakan sangat mempengaruhi efektifitas dari pengawasan itu sendiri, sehingga berdampak pada masih diberlakukannya klausula baku yang melanggar tersebut oleh sebagian besar pelaku usaha di Denpasar.

Salah satu tujuan hukum adalah keadilan, dalam melangsungkan suatu perjanjian konsep keadilan juga sangat perlu diperhatikan karena melalui suatu perjanjian terjadi pertukaran kepentingan yang berbeda antara para pihak yang melangsungkan perjanjian. Terkait penerapan klausula baku oleh pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar, apabila dikaji berdasarkan dua prinsip keadilan distributif yang dikemukakan oleh Rawls maka tidaklah mencerminkan keadilan karena:

1. Para pihak tidak memiliki hak yang seimbang dalam menentukan isi perjanjian dimana hak konsumen dibatasi untuk menentukan keinginannya dalam perjanjian tersebut. Hal ini berkaitan dengan pelanggaran syarat subyektif dari ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, meskipun Pasal 18 UUPK merupakan ketentuan khusus (*lex specialis*) terhadap ketentuan Pasal 1320 jo. Pasal 1337 KUHPerdara, namun karena suatu perbuatan melawan hukum juga meliputi pelanggaran terhadap kaidah tidak tertulis seperti bertentangan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum, maka dalam konteks keadilan tidaklah adil apabila para pihak tidak memiliki kedudukan yang seimbang dalam melakukan suatu perjanjian.

2. Adanya kesenjangan sosial dan ekonomi antara para pihak dimana pelaku usaha memiliki posisi dan daya tawar yang lebih tinggi dibandingkan konsumen sehingga seringkali terjadi penyalahgunaan keadaan yang dilakukan pelaku usaha terhadap keunggulan ekonomis yang dimilikinya sehingga konsumen hanya akan dihadapkan dengan dua pilihan saja yakni menerima klausula baku tersebut atau tidak menerima dengan konsekuensi bahwa konsumen tidak akan mendapatkan produk barang maupun jasa yang dibutuhkannya. Kondisi seperti ini berdampak pada kejiwaan konsumen, dimana dalam situasi terjepit akan kebutuhannya konsumen dengan terpaksa harus menerima syarat dan ketentuan pelaku usaha yang dicantumkan dalam bentuk klausula baku.

Mengingat bahwa penerimaan konsumen terhadap klausula yang dicantumkan pelaku usaha didasarkan atas keterpaksaan karena desakan kebutuhan, unsur keterpaksaan tersebut adalah merupakan suatu bentuk cacat kehendak dari konsumen sebagai akibat penyalahgunaan keadaan yang dilakukan oleh pelaku usaha baik terhadap keunggulan ekonomis yakni karena konsumen berada dalam situasi terjepit akan kebutuhannya terhadap produk gitar elektrik, maupun terhadap keunggulan kejiwaan yakni dalam situasi terjepit konsumen dengan terpaksa menerima keberadaan klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha. Penyalahgunaan keadaan yang dilakukan pelaku usaha merupakan faktor yang membatasi adanya kehendak yang bebas dari konsumen untuk menentukan persetujuannya. Oleh karena perjanjian baku adalah tidak adil karena para pihak tidak berada dalam posisi yang seimbang untuk menentukan isi perjanjian dimana pelaku usaha telah melakukan penyalahgunaan keadaan terhadap keunggulan ekonomis maupun kejiwaan, maka hal ini memberi konsekuensi bahwa perjanjian tersebut dapat dimohonkan pembatalannya berdasarkan prinsip penyalahgunaan keadaan. Berdasarkan Pasal 2 *Woeker Ordonantie* tahun 1938 ditentukan mengenai pembatasan terhadap penyalahgunaan keadaan yang dapat merugikan konsumen, para hakim diberikan kewenangan untuk mengurangi kewajiban pihak yang dirugikan atau membatalkan perjanjian dalam hal hakim menemukan ketidak seimbangan antara kewajiban-kewajiban para pihak (Miru, 2008:123). Penyelesaian sengketa berdasarkan ajaran penyalahgunaan keadaan dapat diterapkan di Indonesia dengan mengacu pada Putusan Mahkamah Agung RI No.1904 K/Sip 1982, Tanggal 28 Januari 1984. Terkait pembatalan perjanjian baku berdasarkan ajaran penyalahgunaan keadaan, adapun pembatalannya dapat dimohonkan dengan mengajukan tuntutan melalui Pengadilan Negeri dengan dalil bahwa telah terjadi penyalahgunaan keadaan yang didasarkan atas perbuatan melawan hukum.

Simpulan

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi ketentuan prinsip *product liability* yang menganut sistem tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang diatur dalam Pasal 1504 KUHPerdara dan Pasal 19 UUPK belum efektif diterapkan oleh pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar, dalam prakteknya pelaku usaha justru tidak menyertakan jaminan berupa garansi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap produk tersebut seperti yang umumnya telah disertakan pada produk-produk barang elektronik lainnya, pelanggaran pelaku usaha ini adalah merupakan dampak dari lemahnya budaya hukum pelaku usaha serta lemahnya pengawasan yang dilakukan struktur hukum terhadap pelaksanaan ketentuan *product liability* di Denpasar.
2. Klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha gitar elektrik di Denpasar yang dimaksudkan untuk melepaskan tanggung jawab terhadap setiap kerugian konsumen yang sewaktu-waktu dapat terjadi karena menggunakan produk yang diproduksi maupun diperjual-belikannya adalah tidak relevan, karena memenuhi unsur terlarang dari ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf b UUPK serta merupakan cacat kehendak dimana ada unsur keterpaksaan konsumen untuk menerima perjanjian tersebut sehingga menimbulkan alasan pembatalan perjanjian baku berdasarkan ajaran penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstadigheden*).

Saran

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya kepedulian, pelibatan dan kerjasama antara masyarakat, pelaku usaha, Lembaga Perlindungan Konsumen Suadaya Masyarakat, dan Pemerintah, secara bersama-sama, bersinergi dan aktif untuk melaksanakan maupun mengawasi ketentuan tanggung jawab produk (*product liability*) guna menekan lebih rendah tingkat pelanggaran dan kerugian yang terjadi sehingga dapat tercapai tujuan diselenggarakannya perlindungan konsumen khususnya menghindarkan konsumen dari akses negatif pemakaian barang maupun jasa serta tumbuhnya sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.
2. Meskipun Putusan Mahkamah Agung RI No.1904 K/Sip 1982, Tanggal 28 Januari 1984 dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan pembatalan terhadap perjanjian yang lahir akibat penyalahgunaan keadaan seperti penerapan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, namun ajaran penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstadigheden*) perlu diatur kedalam suatu

Peraturan Perundang-Undangan yang khusus di Indonesia mengingat bahwa penyalahgunaan keadaan juga merupakan intrumen hukum yang tetap menggunakan dasar tuntutan perbuatan melawan hukum dimana perbuatan melawan hukum tidak hanya merupakan pelanggaran terhadap norma ataupun kaidah hukum tertulis melainkan juga meliputi pelanggaran terhadap kaidah tidak tertulis seperti tata susila, ketelitian dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan hidup di masyarakat.

Daftar Pustaka

- Agustina, Rosa, at. Al, 2012, *Hukum Perikatan (Law Of Obligations)*, Edisi-1, Cetakan ke-1, Pustaka Larasan, Denpasar.
- Ali, Achmad, 2009, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*, edisi-1, Cetakan ke-4, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Amiruddin dan Asikin, H. Zainal, 2010, *Pengantar Metoda Penelitian Hukum*, Edisi-1, Cetakan ke-5, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hakim, Lukmanul, 2010, *Tanggung Jawab Produsen Dalam Perdagangan Bebas*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi STIE AMA Salatiga, Vol. 3. No. 6. Salatiga.
- H.S, Salim, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kristianti, Celina Tri Siwi, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi-1, Cetakan ke-3, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2006, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Edisi-7, Cetakan ke-1, Liberty, Yogyakarta.
- Miru, Ahmadi, & Yodo, Sutarman, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi-1, Cetakan ke-5, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Mukhtar, 2013, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Edisi-1, Cetakan ke-1, Referensi (GP Press Group), Jakarta.
- Nugroho, Susanti Adi, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Edisi-1, Cetakan ke-1, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Sadar, M., et.al, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan ke-1, Akademia, Jakarta.
- Widjaja, Gunawan, 2007, *Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullend Recht) Dalam Hukum Perdata*, Edisi-1, Cetakan ke-2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi-1, Cetakan ke-1, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.