

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA BAKU PADA
PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG DI CV. PERDANA EXPRESS (SUATU
PENELITIAN DI KOTA BANDA ACEH)**

***CONSUMER PROTECTION AGAINST THE IMPLEMENTATION OF STANDARD
CLAUSES IN THE GOODS DELIVERY AGREEMENT AT CV. PERDANA EXPRESS
(A RESEARCH IN THE CITY OF BANDA ACEH)***

Dwiyanti

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh 23111
e-mail : dwiyantihadi306@gmail.com

Yunita

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1 Darussalam, Banda Aceh 23111
e-mail : yunita_fh@unsyiah.ac.id

Abstrak - Penelitian ini mencoba menjelaskan bagaimana klausula baku dalam kontrak penyerahan barang yang digunakan, siapa yang bertanggung jawab atas apa, dan apa CV. Prime Express sedang memperbaiki masalah barang konsumen yang rusak. Metode hukum empiris digunakan untuk mendapatkan data untuk penelitian ini. Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti pergi ke perpustakaan. Untuk mendapatkan data primer, mereka turun ke lapangan dan berbicara dengan orang-orang yang ada kaitannya dengan penelitian tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa CV. Perdana Express menggunakan klausula baku yang tidak mengikuti aturan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf g dan ayat (2) UU Perlindungan Konsumen tentang penambahan aturan dan ketentuan tambahan pada klausula baku. Klausula baku yang mengikuti aturan dalam Pasal 1 dan Pasal 2 UUPK dapat dianggap batal demi hukum. CV. Perdana Express menebus kesalahan dengan memberikan ganti rugi kepada pelanggan atas kerugian yang dideritanya, tetapi tidak dengan cara yang tertulis dalam bukti perjanjian penyerahan barang. Kerusakan pengiriman di CV. Perdana Express diselesaikan oleh kedua belah pihak setuju untuk membayar kerusakan barang konsumen. Disarankan agar CV. Perdana Express menggunakan syarat baku dalam membuat perjanjian penyerahan barang sehingga dapat memenuhi syarat dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. kepada konsumen untuk membaca perjanjian pengiriman barang dengan lebih cermat dan detail.

Kata Kunci : Klausula Baku, Perjanjian Pengiriman Barang, Perlindungan Konsumen.

Abstract - This study tries to explain how standard clauses in contracts for delivering goods are used, who is responsible for what, and what CV. Prime Express is doing to fix problems with damaged consumer goods. Empirical legal methods were used to get the data for this study. To get secondary data, researchers went to libraries. To get primary data, they went out into the field and talked to people who had something to do with the research. The study's results show that CV. Perdana Express uses standard clauses that don't follow the rules in Article 18 paragraph (1) letter g and paragraph (2) of the Consumer Protection Act about adding extra rules and conditions to standard clauses. Standard clauses that follow the rules in Article 1 and Article 2 of the Consumer Protection Act can be deemed null and void. CV. Perdana Express makes up for mistakes by compensating customers for losses they've suffered, but not in the way that's written in the proof of the goods delivery agreement. Damages to shipments in CV. Perdana Express are settled by both sides agreeing to pay for the damage to consumer goods. It is suggested that CV. Perdana Express use standard terms when making an agreement for the delivery of goods so that they can meet the conditions and responsibilities that have been set. to consumers to read a goods delivery agreement more carefully and in detail.

Keywords : Standard Clauses, Goods Delivery Agreement, Consumer Protection.

PENDAHULUAN

Dalam perjanjian pengangkutan barang, satu pihak setuju untuk memindahkan orang atau barang dengan aman dari satu tempat ke tempat lain, dan pihak lain setuju untuk membayar biaya pengiriman, yang disebut juga "biaya pengiriman".

Dalam kebanyakan kasus, perjanjian dibuat berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Ini berarti bahwa kedua belah pihak berada dalam situasi yang sama dan mencoba untuk menegosiasikan kesepakatan. Namun saat ini, banyak perjanjian bisnis tidak melakukan hal tersebut. Sebaliknya, satu pihak membuat persyaratan standar, memasukkannya ke dalam formulir perjanjian, dan mengirimkannya ke pihak lain untuk disetujui tanpa memberikan kesempatan kepada pihak lain untuk bernegosiasi tentang persyaratan yang disebutkan. Orang sering menyebut kesepakatan semacam ini sebagai "perjanjian baku" atau "perjanjian standar".¹

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan 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."

Dengan demikian, perjanjian pengiriman barang dapat dikatakan sebagai perjanjian baku, dimana setiap ketentuan-ketentuan yang dibuat dan terdapat dalam perjanjian tersebut telah dibakukan oleh pihak jasa ekspedisi. Pihak pengirim pada CV. Perdana Express tidak dapat bernegosiasi terhadap ketentuan dalam perjanjian pengangkutan barang di CV. Perdana Express. Ketentuan dalam perjanjian pengangkutan barang yang termuat di dalam bukti pengiriman oleh CV. Perdana Express menyebutkan bahwa "Dengan anda memegang surat ini berarti anda telah menyetujui peraturan kami". Dengan demikian pihak CV. Perdana Express mewajibkan setiap konsumennya untuk tunduk terhadap peraturan atau ketentuan-ketentuan yang telah dicantumkan di dalam perjanjian pengiriman barang.

Salah satu ketentuan dalam perjanjian pengangkutan barang yang termuat di dalam bukti pengiriman barang oleh CV. Perdana Express menyebutkan bahwa barang tercatat bila hilang/rusak maka pihak CV. Perdana Express hanya mengganti 10 kali dari harga

¹ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2009, hlm.73.

pengiriman. Pada tahun 2021 terdapat konsumen yang mengalami kerusakan barang kiriman yang disebabkan oleh kelalaian pihak CV. Perdana Express, namun pihak CV. Perdana Express hanya mengganti kerugian sebesar kerusakan barang tersebut saja, tidak mengganti kerugian sesuai dengan yang telah dicantumkan dalam ketentuan yang termuat di dalam bukti pengiriman.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Pengiriman Barang di CV. Perdana Express (Suatu Penelitian di Kota Banda Aceh)”.

Berdasarkan hal di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana CV. Prime Express melindungi konsumen dari penggunaan klausula standar dalam perjanjian pengiriman barang?
2. Siapa yang bertanggung jawab atas kerusakan paket dan langkah apa yang dilakukan untuk memperbaikinya di CV. Ekspres Perdana?

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Populasi penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini berada di Kota Banda Aceh

2. Populasi penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pemilik jasa ekspedisi CV. Perdana Express, konsumen yang mengalami kerusakan barang kiriman, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA), dan Praktisi Hukum.

Metode Pengambilan Sample

Metode pengambilan sampel adalah purposive sampling, artinya dipilih sekelompok orang yang memenuhi kriteria tertentu yang dianggap berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Metode Pengumpulan Data

1. Penelitian kepustakaan, dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dan bahan bacaan teori dengan mempelajari teori, buku, literatur hukum, dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan dilakukan untuk mengumpulkan dan mendapatkan informasi langsung, antara lain dengan melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian dan mewawancarai responden dan informan baik secara lisan maupun tertulis.

Cara Menganalisis Data

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan lengkap yang dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada, maka seluruh data dari literatur dan studi lapangan dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif yang disusun secara sistematis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian

Pengiriman Barang di CV. Perdana Express

Perjanjian yang dibuat secara otomatis dan dicetak dalam jumlah banyak dengan blangko dikenal dengan perjanjian baku. Besarnya nilai transaksi, jenis dan jumlah barang yang akan diperdagangkan, serta bagian lain yang menjadi pokok transaksi tidak dapat dipertukarkan dengan pihak lain. Negosiasi adalah proses membahas ketentuan kontrak atau perjanjian.²Dengan demikian bentuk perjanjian pengiriman barang yang dibuat oleh pihak CV. Perdana Express merupakan suatu perjanjian baku yang dibuat secara sepihak oleh CV. Perdana Express dalam bentuk tertulis dan dalam jumlah yang banyak dan massal.

Berdasarkan perjanjian pengiriman barang yang dibuat oleh pihak CV. Perdana Express tersebut, terdapat penggunaan klausula baku yang memuat aturan tambahan yang mewajibkan setiap konsumen selaku pengguna jasa untuk mengikuti setiap peraturan atau ketentuan-ketentuan yang telah dibuat dan dicantumkan di dalam perjanjian pengiriman barang oleh pihak CV. Perdana Express. Aturan tambahan tersebut menyebutkan bahwa “NB. Dengan anda memegang surat ini berarti anda telah menyetujui peraturan kami, terima kasih”. Kata NB merupakan istilah yang berasal dari bahasa Belanda yaitu *Notabene* yang memiliki arti penting. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

² Hasanudin Rahman, *Contract Drafting*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003, hlm.197.

Notabene memiliki makna tambahan, tanda peringatan, perhatian, catatan tambahan yang biasanya disingkat pada bagian akhir surat³

Addendum dapat diartikan juga sebagai pasal tambahan atau ketentuan tambahan yang terdapat dalam sebuah perjanjian. Sehingga dapat dikatakan bahwa addendum merupakan sebuah aturan tambahan yang menambah, mengubah, atau mengurangi isi dari perjanjian atau kontrak. Hal utama yang harus ada di dalam sebuah aturan tambahan adalah kesepakatan dari kedua belah pihak terkait dengan aturan tambahan yang ditetapkan.⁴ Aturan tambahan berlandaskan asas kebebasan berkontrak yang berdasarkan pada Pasal 1338 KUHPerdara yang menyebutkan bahwa “Setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.”

Pasal 18 ayat (1) huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan :

(1) Pengelola bisnis dalam menawarkan barang dagangan dan keuntungan tambahan yang direncanakan untuk ditukarkan dilarang membuat atau mengingiat pernyataan standar untuk setiap arsip serta memahami jika:

g. menunjukkan bahwa ketika konsumen menggunakan layanan yang dibelinya, mereka mematuhi aturan baru, penambahan, kelanjutan, atau perubahan sepihak lainnya yang dibuat oleh pelaku usaha.

Perjanjian penyerahan barang yang dibuat oleh CV. Perdana Express bertentangan dengan aturan dalam Pasal 18 ayat 1 huruf g yang menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menjalankan usahanya sendiri tidak dapat membuat klausula baku yang memuat aturan tambahan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dan meminta konsumen untuk mengikuti aturan tambahan tersebut selama menggunakan jasa yang mereka beli.

Fahmiwati mengatakan dalam perannya sebagai Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) sudah lama masyarakat menggunakan istilah baku. Penggunaan klausula baku sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari seperti halnya dalam perjanjian pengiriman barang. Walaupun penggunaan klausula baku mengurangi ketentuan hukum mengenai konsep kebebasan berkontrak, namun penggunaan klausula baku tidak dilarang selama penggunaan klausula baku tidak melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

³ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016. <https://kbbi.web.id/notabene>.

⁴ Justika.com. Redaksi Justika. Addendum: Pengertian, Dasar Hukum, dan Jenisnya. 2022. <http://54.254.73.250/dokumen-bisnis/addendum/>.

Dalam paragraf 2 pasal 18 UU Perlindungan Konsumen disebutkan di mana letak perjanjian baku dan bentuknya seperti apa. Pada ayat 2 Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen disebutkan: “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. Ketentuan-ketentuan yang termuat di dalam bukti pengiriman barang yang dibuat oleh CV. Perdana Express memiliki ukuran yang kecil dan diletakkan pada tempat yang jarang dilihat atau jarang dibaca oleh konsumen.

Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa: “Setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”. Berdasarkan ketentuan dari Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak CV. Perdana Express berdasarkan ketentuan tersebut maka klausula baku yang dibuat oleh pihak CV. Perdana Express dapat dinyatakan batal demi hukum.

B. Tanggung Jawab dan Upaya Penyelesaian Terhadap Kerusakan Barang Kiriman di CV. Perdana Express

Dalam perjanjian pengiriman barang yang dibuat oleh pihak CV. Perdana Express menjelaskan terkait tanggung jawab yang akan dilakukan oleh pihak CV. Perdana Express apabila terjadi kerusakan pada barang kiriman. Hal ini dapat dilihat pada ketentuan nomor 5 yang terdapat dalam bukti pengiriman barang yang menyebutkan bahwa : “Barang tercatat apabila hilang/rusak CV. Perdana Express mengganti 10 kali dari harga pengiriman”. Berdasarkan ketentuan nomor 5 tersebut, Dapat diartikan bahwa dengan asumsi kiriman rusak atau hilang selama pengangkutan, CV. Pelanggan hanya akan diberi ganti rugi oleh Perdana Express atas kerugian yang sepuluh kali lipat dari biaya pengiriman barang.

Dalam praktiknya terdapat permasalahan yang dialami oleh salah seorang konsumen pengguna jasa CV. Perdana Express yang terjadi pada bulan September tahun 2021 yang melakukan pengiriman barang dari Kota Medan menuju ke Kota Banda Aceh. Barang kiriman tersebut berupa 1 (satu) unit mesin *photocopy* yang dikirim menggunakan armada truk. Namun pada saat barang kiriman tersebut diterima oleh konsumen terdapat bagian dari barang tersebut yang mengalami kerusakan. Setelah diketahui penyebab terjadinya kerusakan barang kiriman tersebut dikarenakan kelalaian karyawan CV. Perdana Express

pada saat memuat barang kiriman ke dalam truk sehingga mengakibatkan adanya kerusakan pada barang kiriman.

Sesuai dengan ketentuan yang termuat pada bukti pengiriman barang, maka ganti rugi yang seharusnya dilakukan oleh pihak CV. Perdana Express terhadap kerusakan barang kiriman milik konsumen ialah 10 (sepuluh) kali dari biaya kiriman. Namun pihak CV. Perdana Express tidak menyanggupi untuk membayar biaya ganti rugi sesuai dengan ketentuan tersebut sehingga dilakukan negosiasi terhadap besarnya biaya ganti rugi terhadap kerusakan barang kiriman milik konsumen tersebut. Setelah melakukan negosiasi, pihak CV. Perdana Express dan pihak konsumen sepakat dengan melakukan penggantian kerugian terhadap kerusakan barang kiriman milik konsumen dengan sejumlah uang yang nilainya sama dengan kerusakan barang kiriman.

CV. Perdana Express bertanggung jawab atas kerugian barang kiriman yang disebabkan oleh kecerobohan salah seorang pekerjanya, hal ini sesuai dengan pengaturan Pasal 1367 Kitab Undang-undang Hukum Umum yang menyatakan bahwa "Seseorang juga bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh kegiatan orang-orang yang merupakan kewajibannya, atau yang dibawa oleh barang dagangan - barang-barang di bawah pengaruhnya."

Berdasarkan teori tanggung jawab, dapat dikatakan bahwa CV. Perdana Express menggunakan asas praduga tanggung jawab. Dalam asas tanggung jawab ini, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, namun dapat lepas dari tanggung jawabnya apabila dapat menunjukkan bahwa dirinya tidak bersalah. Sebagai gantinya, bobot pembuktian diletakkan di sisi lain.

Sebagai bukti perjanjian penyerahan barang yang dibuat oleh CV. Perdana Express, dikatakan jika CV. Prime Express melakukan kesalahan atau kecerobohan dan merusak pengiriman, CV. Prime Express akan membayar 10 kali lipat biaya pengiriman barang. Namun berdasarkan permasalahan yang dialami pelanggan, CV. Perdana Express tidak melakukan apa yang seharusnya dilakukan sesuai ketentuan kesepakatan pengiriman barang yang CV. Prime Express dibuat secara default. Dengan demikian CV. Perdana Express dinilai telah melakukan wanprestasi.

Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), nasabah dapat memperoleh kembali uangnya dengan menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau

dengan mengajukan gugatan di pengadilan. Hal ini didasarkan pada tujuan hukum yang sebenarnya, yaitu untuk mendatangkan kemanfaatan, keadilan, dan kepastian hukum.⁵

KESIMPULAN

Setiap aturan atau ketentuan yang dibuat dan diputuskan sendiri oleh pelaku usaha sebelumnya disebut sebagai klausula baku. Setelah itu dituangkan dalam dokumen atau perjanjian yang harus diikuti dan mengikat secara hukum. Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen 1999 mengatur tentang pedoman pembuatan klausula baku. Dalam perjanjian pengiriman barang yang dibuat oleh CV. Klausula standar yang digunakan di Perdana Express tidak mengikuti Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen. Ini termasuk penggunaan aturan tambahan dan cara penulisan ketentuan perjanjian, yang dicetak kecil dan diletakkan di tempat yang biasanya tidak dilihat pelanggan. sebagai pengguna layanan. Klausula baku yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 UUPK dapat dianggap batal demi hukum.

Pihak CV. Perdana Express telah menentukan beberapa aturan terkait penggantian kerugian terhadap kerusakan barang kiriman milik konsumen atas dasar kesalahan atau kelalaian dari pihak CV. Perdana Express. Namun dalam kenyataannya, pihak CV. Perdana Express melakukan wanprestasi terhadap penggantian kerugian yang dialami oleh konsumen yaitu dengan memenuhi tanggung jawabnya namun tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada bukti pengiriman barang. Permasalahan ini dapat diselesaikan dengan adanya kesepakatan pihak konsumen dan pihak CV. Perdana Express dalam penggantian kerugian terhadap kerusakan barang kiriman milik konsumen, serta CV. Perdana Express memiliki itikad baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016. <https://kbbi.web.id/notabene>

Bismar Nasution. 2004. *Mengkaji Ulang Hukum Sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*. Universitas Sumatera Utara. Medan.

Hasanuddin Rahman. 2003. *Contract Drafting*. Citra Aditya Bakti. Bandung.

⁵ Bismar Nasution, *Mengkaji Ulang Hukum Sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, Medan: Universitas Sumatera Utara, 2004, hlm. 4-5.

Justika.com. 2022. Redaksi Justika. Addendum: Pengertian, Dasar Hukum, dan Jenisnya.
<http://54.254.73.250/dokumen-bisnis/addendum/>.

Subekti. 1995. Aneka Perjanjian. Citra Aditya Bakti. Bandung.

Sutan Remy Sjahdeini. 2009. Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia. Pustaka Utama Grafiti. Jakarta.