



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENERAPAN KLAUSULA  
EKSONERASI DALAM PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG  
(Suatu Penelitian Pada Perusahaan Otobus Putra Pelangi Banda Aceh)**

**CONSUMER PROTECTION REGARDING THE IMPLEMENTATION OF  
EXONERATION CLAUSES IN GOODS DELIVERY AGREEMENTS (A STUDY ON  
PUTRA PELANGI BUS COMPANY IN BANDA ACEH)**

**Rayyan Razaq**

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh - 23111  
E-mail: rayyanrazaq26@gmail.com

**Susiana**

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala  
Jl. Putroe Phang, No.1, Darussalam, Banda Aceh – 23111  
E-mail: susiana@usk.ac.id

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang oleh PO Putra Pelangi dan menjelaskan perlindungan konsumen PO Putra Pelangi terhadap pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian pengiriman barang oleh PO Putra Pelangi dilakukan dengan menetapkan 3 (tiga) klausul antara lain, barang-barang yang tidak diambil dalam tempo waktu 7 hari tidak menjadi tanggung jawab PT Putra Pelangi Perkasa, segala kerusakan barang-barang pecah belah diluar tanggung jawab PT Putra Pelangi Perkasa dan tidak bertanggung jawab atas kerugian apapun yang diakibatkan oleh keterlambatan dalam pengiriman. Perlindungan konsumen PO Putra Pelangi memastikan pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi dalam perjanjian bakunya, berakibat perjanjian yang mereka lakukan batal demi hukum. Konsumen dapat menggugat pihak perusahaan ke peradilan umum atau melalui lembaga terkait dan berhak untuk mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Disarankan kepada PO Putra Pelangi untuk tidak menggunakan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku pengiriman barang sesuai dengan amanat Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Disarankan kepada konsumen PO Putra Pelangi kiranya agar membaca dan memahami ketentuan apa saja yang disepakati dengan pihak perusahaan untuk menghindari resiko yang tidak diinginkan. Disarankan kepada pemerintah untuk mengawasi pelaku usaha yang menggunakan klausula eksonerasi pada perjanjiannya, untuk melindungi kepentingan konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, Klausula Eksonerasi, Perjanjian, Pengiriman Barang.

**Abstract** - This study has the purpose to elucidate the application of exoneration clauses in the goods delivery agreement by PO Putra Pelangi and to explain the consumer protection provided by PO Putra Pelangi regarding the inclusion of exoneration clauses in the goods delivery agreement. The research results indicate that the implementation of exoneration clauses in the goods delivery agreement by PO Putra Pelangi is carried out by establishing three clauses, namely, items not collected within a period of 7 days will not be the responsibility of PT Putra Pelangi Perkasa, any damage to fragile items is beyond the responsibility of PT Putra Pelangi Perkasa, and it is not liable for any losses resulting from delays in delivery. Consumer protection by PO Putra Pelangi ensures that businesses using exoneration clauses in their standard agreements result in those agreements being legally null and void. Consumers have the right to file a lawsuit against the company in a public court or through relevant institutions and are entitled to compensation in accordance with applicable provisions. It is advisable for PO Putra Pelangi not to use exoneration clauses in standard goods delivery agreements in accordance with the mandate of Consumer Protection Laws. It is recommended for consumers of PO Putra Pelangi to read and understand the agreed-upon provisions with the company to avoid unwanted risks. It is advised for the government to oversee businesses using exoneration clauses in their agreements to protect consumer interests.

**Keywords:** Consumer Protection, Exoneration Clauses, Agreements, Goods Delivery.

## **PENDAHULUAN**

Pengangkutan darat merupakan salah satu pilihan pengangkutan yang banyak diminati oleh masyarakat. Pengangkutan darat secara umum tersedia di berbagai lokasi, memiliki

harga yang lebih terjangkau, bisa mengakses ke sudut-sudut terpencil dan dapat beroperasi dengan infrastruktur yang minim.<sup>1</sup>

Pengiriman barang dengan menggunakan pengangkutan darat hanya boleh dilakukan menggunakan mobil barang. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 137 Ayat (3) Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Mobil penumpang, Mobil bus serta sepeda motor merupakan alat pengangkutan darat yang berfungsi untuk mengangkut penumpang, apabila kendaraan bermotor pengangkut penumpang tersebut mampu memenuhi teknis persyaratan untuk mengangkut barang, maka tidak ada larangan untuk melakukan pengangkutan barang.<sup>2</sup>

Perusahaan Otobus Putra Pelangi (selanjutnya disebut PO Putra Pelangi), berada di bawah naungan PT. Putra Pelangi Perkasa yang merupakan pengelola bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) yang berasal dari Aceh. PO Putra Pelangi didirikan sejak tahun 2012 serta makin berkembang sampai sekarang dengan memberikan pelayanan pengangkutan orang pada kelas Eksekutif atau Super Eksekutif. Perusahaan Otobus satu ini juga melayani pengiriman barang ke berbagai kota di wilayah Sumatra dan Jawa. Perusahaan pengangkutan menggunakan perjanjian pengangkutan sebagai landasan kegiatan pengangkutannya, baik pengangkutan penumpang maupun pengangkutan barang. Perjanjian pengangkutan didasarkan pada perjanjian secara umum, yang dimuat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku Ketiga tentang Perikatan.<sup>3</sup>

PO Putra Pelangi melakukan jasa pengiriman barangnya berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah mereka tetapkan sebelumnya. Ketetapan yang telah ditentukan tersebut dikenal dengan kata lain perjanjian baku. Perjanjian baku adalah suatu kesepakatan dimana setiap klausul-klausul sudah ditentukan terlebih dahulu secara sepihak, tanpa bisa dinegosiasikan lagi setelahnya.<sup>4</sup> PO Putra Pelangi menggunakan perjanjian baku sebagai bentuk perjanjian pengangkutannya. Pengusaha menerapkan perjanjian baku di dalam perusahaannya dengan alasan meningkatkan kepraktisan dan menunjang kemudahan dalam

---

<sup>1</sup>Siti Nurbaiti, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti, 2009, hlm. 2.

<sup>2</sup>Tri Jata Atu Pramesti, "Aturan Jika Mobil Penumpang Digunakan untuk Mengangkut Barang", 2015, Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan-jika-mobil-penumpang-digunakan-untuk-mengangkut-barang-1t55e29bec92ace/>, [diakses 19/06/2023].

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 13

<sup>4</sup>Sutan Remi Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Yustika, 1993, hlm. 66.

berbisnis.<sup>5</sup> Perjanjian baku sendiri memiliki sisi lain yang apabila disalahgunakan dapat membuat suatu perusahaan menyimpang, sisi lain ini disebut dengan klausula eksonerasi.

Klausula eksonerasi ialah ketentuan baku yang dilarang penggunaannya, hal ini dinyatakan pada Pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (berikutnya disebut UUPK). Keberadaan klausula eksonerasi di dalam suatu perjanjian baku memungkinkan perusahaan untuk mengalihkan tanggung jawabnya dari konsumen, akibat ingkar janji atau perbuatan melawan hukum<sup>6</sup>. Kegiatan perusahaan yang demikian dapat merugikan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian PO Putra Pelangi teridentifikasi menggunakan klausula eksonerasi di dalam kesepakatan baku pengiriman barang yang dibuatnya. Salah satunya adalah Tidak bertanggung jawab terhadap kerugian apa saja yang disebabkan oleh keterlambatan pada pengiriman.

Adapun identifikasi permasalahan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Otobus Putra Pelangi?
2. Bagaimanakah Perlindungan Konsumen Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Otobus Putra Pelangi?

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti menggunakan metodologi yuridis empiris untuk memecahkan masalah penelitian yang ada. Metodologi yuridis empiris merupakan pendekatan yang dilakukan dengan kenyataan objektif yang didapatkan pada studi lapangan baik berupa hasil wawancara dengan responden, hasil kuisioner ataupun alat bukti lainnya yang didapat dari narasumber.

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian tersebut dilaksanakan di kantor PO Putra Pelangi Banda Aceh. PO Putra Pelangi menggunakan klausula eksonerasi di dalam perjanjian pengiriman barangnya, yang dapat merugikan konsumen.

### **2. Populasi Penelitian**

Populasi dari penelitian ini terdiri dari: Kepala Divisi PO Putra Pelangi, konsumen pengirim barang PO Putra Pelangi, staff Balai Pengelola Transportasi Darat, dan Ketua Komunitas Bus Aceh Mania.

---

<sup>5</sup>Dara Qurratu Aini Yusuf, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang", Jurnal Kajian Hukum IURIS STUDIA, Vol. 3, No. 2, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Oktober 2022, hlm. 210.

<sup>6</sup>Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, 1994, hlm. 47.

## Metode Pengambilan Sampel

Sampel ialah bagian dari populasi yang dipandang mewakili populasinya.<sup>7</sup> Penentuan sampel pada studi ini dilaksanakan secara *purposive sampling* (kelayakan). Teknik ini biasa diartikan sebagai sebuah prosedur pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diambil, sesudah itu penentuan sampel dilaksanakan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan.<sup>8</sup>

### 1. Responden

- a. Kepala Divisi Ekspedisi PO Putra Pelagi sebanyak 1 (satu) orang;
- b. Kepala Divisi Gudang PO Putra Pelangi sebanyak 1 (satu) orang; dan
- c. Konsumen Pengirim Barang PO Putra Pelangi sebanyak 10 (sepuluh) orang.

### 2. Informan

- a. Staff Balai Pengelola Transportasi Darat sebanyak 1 (satu) orang; dan
- b. Ketua Komunitas Bus Aceh Mania sebanyak 1 (satu) orang.

## Sumber Data

### 1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian yang dilaksanakan guna mendapatkan data sekunder serta bahan bacaan yang sifatnya teoritis. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara mempelajari teori, buku-buku, literatur-literatur hukum, serta ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan persoalan yang dikaji

### 2. Penelitian Lapangan

Penelitian yang dilaksanakan guna mendapatkan data primer, persoalan tersebut dilaksanakan menurut tanya jawab dengan responden serta informan dengan maksud guna mendapat data yang bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya.

## Analisis Data

Pendekatan deskriptif analisis serta menggunakan analisis data kualitatif. Analisis data tersebut bertujuan guna menguraikan data yang didapat dari hasil penelitian, kemudian dari analisis data ini akan dipergunakan menjadi dasar untuk pembuktian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Data deskriptif analisis dari apa yang dinyatakan oleh responden serta informan secara tertulis dan lisan yang dipelajari serta diteliti sebagai sesuatu yang utuh sebagai upaya pembuktian hipotesis.

---

<sup>7</sup>Burhan Ashsofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007, hlm. 79.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2008, hlm 85.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Pengiriman Barang oleh PO Putra Pelangi

PO Putra Pelangi merupakan salah satu perusahaan pengangkutan darat yang melaksanakan kegiatan pengangkutannya dengan alat angkut berupa mobil bus. PO Putra Pelangi dapat mengangkut orang ataupun barang dengan cakupan wilayah Pulau Sumatra dan Jawa.

Pengangkutan barang seharusnya hanya boleh dilakukan oleh mobil barang, hal ini diatur pada pasal 137 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Mobil barang adalah kendaraan bermotor yang dirancang sebagian atau seluruhnya untuk mengangkut barang. Ketentuan ini dipertegas oleh pernyataan Bapak Taufan selaku Staff Balai Pengelolaan Transportasi Darat yang menyatakan bahwa mobil barang merupakan sarana pengangkutan yang lebih unggul untuk mengangkut barang karena sudah didesain sedemikian rupa untuk memaksimalkan barang yang diangkut dengan tetap memperhatikan keamanan dan keselamatan di jalan. Beliau melanjutkan bahwa kendaraan yang didesain untuk mengangkut penumpang juga diberikan izin untuk mengangkut barang, selama kendaraan pengangkutan penumpang tersebut memenuhi persyaratan teknis yang diperlukan untuk menjamin keamanan dan keselamatan berkendara di jalan.<sup>9</sup>

Perusahaan umumnya menjalankan kegiatan bisnisnya berlandaskan perjanjian. Konsep yang sama juga diterapkan oleh perusahaan pengangkutan, baik pengangkutan darat, air dan udara. Perusahaan pengangkutan darat menggunakan perjanjian pengangkutan dalam melaksanakan pengangkutan orang ataupun pengangkutan barang. Perjanjian pengangkutan barang dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan.

PO Putra Pelangi dalam melaksanakan pengangkutan barang menggunakan perjanjian tertulis yang tertuang pada resi pengangkutan barang yang dikenal sebagai Surat Pengantar Barang, yang selanjutnya disebut SPB. SPB memuat beberapa informasi seperti nama pengirim, alamat pengirim, nomor ekspedisi, tanggal pengiriman, nomor bus, barang yang dikirim, tujuan pengiriman, harga dan informasi apakah barang diperiksa atau tidak oleh pihak PO Putra Pelangi. SPB merupakan ketentuan yang ditetapkan oleh PO Putra Pelangi dan harus dipatuhi oleh konsumen apabila ingin menggunakan jasa pengiriman barang PO

---

<sup>9</sup>Taufan Akbar, Staff Balai Pengelolaan Transportasi Darat, *Wawancara*, 25 Juli 2023.

Putra Pelangi. Ketentuan ini diciptakan sendiri oleh PO Putra Pelangi, tanpa berdiskusi atau bernegosiasi dengan pihak konsumen. Ketentuan tersebut merupakan sebuah perjanjian yang digunakan secara massal, artinya setiap konsumen akan dihadapkan dengan perjanjian yang sama. Ilmu hukum mengenal konsep ini dengan istilah perjanjian baku.

Perjanjian baku dalam prakteknya, diciptakan oleh perusahaan selaku pihak yang dianggap jauh lebih kuat dari pada konsumen selaku pihak lainnya dalam melakukan perjanjian. Keadaan yang memposisikan perusahaan sebagai pihak yang lebih kuat, membuat perusahaan menciptakan perjanjian yang tentunya jauh lebih menguntungkan kepentingannya sendiri dibandingkan konsumen, perjanjian seperti ini dikenal juga dengan penyalahgunaan keadaan.

Kelebihan dari perjanjian baku ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menghindari tanggung jawabnya kepada konsumen. Hal ini secara spesifik dikenal dengan istilah klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi ialah ketentuan yang disematkan pada sebuah kesepakatan dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti kerugian seluruhnya ataupun terbatas, yang berlangsung dikarenakan ingkar janji ataupun tindakan melanggar hukum. Ketentuan terhadap klausula eksonerasi ditentukan pada Pasal 18 Ayat (1) huruf a yang menjelaskan “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan guna diperdagangkan dilarang membuat atau menyematkan klausula baku pada semua dokumen dan/atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”.

Terdapat 3 ketentuan dalam SPB PO Putra Pelangi yang dapat diidentifikasi sebagai klausula eksonerasi, antara lain:

- a. Barang-barang yang tidak diambil dalam tempo waktu 7 hari, tidak menjadi tanggung jawab PT Putra Pelangi Perkasa.
- b. Segala kerusakan barang – barang pecah belah diluar tanggung jawab PT Putra Pelangi Perkasa.
- c. Tidak bertanggung jawab terhadap kerugian apa saja yang disebabkan oleh keterlambatan pada pengiriman.

Penggunaan klausula eksonerasi ini akan merugikan pengguna, dikarenakan pengguna tidak mendapatkan ganti kerugian akibat kesalahan yang pelaku usaha lakukan. Berdasarkan wawancara dengan kepala divisi ekspedisi PO Putra Pelangi, Bapak Chairul mengungkapkan bahwa penggunaan ketentuan (klausula eksonerasi) ini merupakan hal

umum di perusahaan manapun. Tidak ada keluhan apapun dari konsumen diawal melakukan pengiriman dengan ketentuan seperti ini. Keluhan akan datang dari konsumen apabila terjadi masalah dengan paket mereka setelah diterima.<sup>10</sup>

Ibu Murni Saleh, salah satu konsumen PO Putra Pelangi yang mendapatkan kiriman makanan dari adiknya yang berlokasi di Medan. Hari dimana paket tersebut sampai, Ibu Murni berhalangan untuk dapat mengambil paket tersebut. Keesokan harinya ketika beliau ingin mengambil paket, gudang PO Putra Pelangi sudah tutup akibat libur lebaran sedangkan lebaran masih beberapa hari lagi. Ibu Murni baru bisa mengambil paket setelah libur lebaran selesai yang mana melebihi satu minggu, dan mendapatkan bahwa makanan kirimannya sudah basi. Beliau mengajukan keluhan ke pihak PO Putra Pelangi, tetapi beliau tidak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apapun dengan alasan paket sudah terlalu lama tidak diambil sehingga itu menjadi diluar tanggung jawab pihak perusahaan.<sup>11</sup>

Kejadian yang sama juga menimpa Ibu Tidihanah, beliau mengirimkan satu karton besar rokok dari loket PO Putra Pelangi Medan untuk dikirim ke Banda Aceh. Akibat suatu hal yang genting beliau terlambat pulang ke Banda Aceh yang berakibat paket juga masih tersimpan di gudang PO Putra Pelangi. Sewaktu beliau sudah di Banda Aceh, beliau datang ke gudang untuk mengambil paket dan melihat bahwa di atas karton rokok beliau terdapat satu paket yang lebih kecil dari ukuran paket beliau dan tampak sangat berat sekali. Tampak robekan yang cukup dalam pada sudut bagian atas dari karton rokok Ibu Tidihanah dan tampak di dalamnya bahwa beberapa kotak rokok sudah menjadi tipis karena terhimpit paket yang berat di atasnya. Ibu Tidihanah menyampaikan keluhannya langsung pada saat itu kepada *customer service*. Pihak PO Putra Pelangi tidak bisa melakukan apapun untuk melakukan ganti rugi kepada Ibu Tidihanah dengan alasan barang sudah terlalu lama tidak diambil.<sup>12</sup>

Penyusunan perjanjian baku oleh perusahaan, dalam hal ini perusahaan dianggap sebagai pihak yang lebih kuat salah satunya karena menilai bahwa perusahaan memiliki pengetahuan yang lebih baik daripada konsumen mengenai industrinya. Perusahaan dapat mewarkan pelayanan *packing* kayu untuk barang yang dikategorikan sebagai pecah belah dengan tambahan biaya. Hal ini menjadi masuk akal karena yang menjalankan proses pengangkutan tersebut adalah pihak perusahaan, sehingga mereka bisa

---

<sup>10</sup>Chairul, Kepala Divisi Ekspedisi, *Wawancara*, 1 Februari 2023.

<sup>11</sup>Murni Saleh, Konsumen PO Putra Pelangi, *Wawancara*, 15 Februari 2023.

<sup>12</sup>Tidihanah, Konsumen PO Putra Pelangi, *Wawancara*, 4 Februari 2023.

mempertimbangkan sendiri *packing* seperti apa yang tepat untuk konsumen berdasarkan pengalaman mereka dan mengatur kapasitas ruang pengangkutan pada armada mobil bus perusahaan yang mengakibatkan proses pengangkutan menjadi lebih efektif dan efisien.

## **2. Perlindungan Konsumen PO Putra Pelangi terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Pengiriman Barang**

Perlindungan konsumen dibedakan menjadi 2 (dua) aspek, yakni perlindungan atas barang ataupun jasa yang diserahkan kepada pelanggan dalam memperoleh barang dan jasa, kemudian perlindungan terhadap diberlakukannya persyaratan yang tidak adil terhadap pelanggan. PO Putra Pelangi pada persoalan tersebut menggunakan klausula eksonerasi pada kesepakatan pengangkutannya. Penggunaan klausula eksonerasi merupakan persyaratan yang tidak adil bagi pengguna PO Putra Pelangi.

Isi perjanjian baku sering kali merugikan pihak pengguna, dikarenakan perjanjian baku dibuat secara sepihak. Jika pengguna menolak kesepakatan baku itu jadi ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang diperlukan, dikarenakan ditempat lain terdapat kemungkinan bahwa konsumen akan berhadapan dengan perjanjian baku yang serupa. Persoalan itu mengakibatkan pengguna lebih sering setuju dengan perjanjian baku yang ada meskipun memojokan konsumen. Untuk pelaku usaha tersebut ialah hal yang menguntungkan, tetapi konsumen harus menerima perjanjian baku ini dengan perasaan berat hati.

Salah satu model kebijakan dari perlindungan konsumen, yaitu kebijakan yang sifatnya mendukung. Kebijakan komplementer berarti kewajiban pelaku usaha untuk memberikan keterangan yang sesuai kepada pelanggan. Sesuai dengan pendapat Presiden John F. Kennedy mengenai hak pelanggan yang salah satunya adalah hak mendapat keterangan (*the right to be informed*). Hak mendapat informasi ialah hak yang paling dasar untuk pelanggan, semua informasi mengenai suatu barang ataupun jasa yang akan diperoleh oleh pelanggan harus tertera secara menyeluruh serta penuh kejujuran.

Pemerintah Indonesia juga memuat perihal hak konsumen terhadap keterangan yang benar serta juga kewajiban pelaku usaha guna dapat memberi informasi dengan jujur kepada pelanggan. UUPK dalam Pasal 4 nomor 3, membahas hak yang dimiliki oleh konsumen, yaitu “hak atas informasi yang benar, jelas, serta jujur perihal situasi serta jaminan barang dan/atau jasa” serta Pasal 7 huruf b membahas kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, yaitu “Memberi informasi yang benar, jelas serta jujur perihal



situasi serta jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan pemakaian, perbaikan serta pemeliharaan”

PO Putra Pelangi tidak lugas dan jelas dalam memberikan informasi kepada konsumen. Loker PO Putra Pelangi, tempat konsumen membeli tiket dan mengirim atau mengambil barang, tidak ada satupun tulisan mengenai ketentuan yang mereka atur tertera di dalam ruangan. Satu-satunya tempat dimana ketentuan itu dimuat adalah pada SPB yang diterima oleh konsumen setelah proses transaksi untuk pengiriman barang selesai. Konsumen baru bisa melihat bahwa ada ketentuan khusus yang diatur setelah melakukan perjanjian, bukan sebelum melakukan perjanjian.

Pelayan konsumen yang bertugas di loket PO Putra Pelangi juga sangat minim untuk mengutarakan informasi secara langsung kepada konsumen mengenai ketentuan perjanjian pengiriman. Konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang PO Putra Pelangi, sedari awal tidak tau mengenai ketentuan perjanjian yang ia lakukan dengan pihak PO Putra Pelangi karena tidak diberi informasi sejak awal. Menurut Bapak Chairul selaku kepala divisi ekspedisi, beberapa informasi yang sangat penting mengenai ekspedisi pasti akan disampaikan. Informasi seperti resiko mengirimkan barang pecah belah, karena pihak perusahaan tidak dapat menyediakan kemasan peti untuk konsumen, kemudian juga informasi mengenai barang yang akan diperiksa di pelabuhan apabila mengirimkan paket keluar dari pulau sumatra.<sup>13</sup>

PO Putra Pelangi yang menggunakan klausula eksonerasi pada perjanjian bakunya, maka perjanjiannya dengan konsumen dianggap batal demi hukum. Persoalan tersebut bisa berlangsung dikarenakan perjanjian yang dilaksanakan oleh PO Putra Pelangi melanggar persyaratan objektif yakni suatu sebab yang halal. Ketentuan ini diatur pada Pasal 1335 jo 1337 KUHPerdata yang menyatakan Sebuah kesepakatan tanpa sebab, ataupun yang sudah dibuat dikarenakan sesuatu sebab yang palsu ataupun terlarang, tidak memiliki kekuatan. Sebuah sebab ialah terlarang, jika dilarang oleh undang-undang, atau apabila bertentangan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.

Ganti kerugian oleh pengusaha yang menggunakan klausula eksonerasi dimuat pada Pasal 19 UUPK. Pasal 19 ayat (1) menetapkan bahwasanya “Pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti kerugian terhadap kerusakan, pencemaran, dan ataupun kerugian pelanggan akibat memakai barang dan ataupun jasa yang dihasilkan ataupun

---

<sup>13</sup>Chairul, Kepala Divisi Ekspedisi, *Wawancara*, 1 Februari 2023.

diperjualbelikan”. Pasal 19 ayat (2) merincikan “Ganti kerugian seperti dimaksud pada ayat (1) bisa berupa pengembalian uang ataupun penggantian barang dan/atau jasa yang serupa ataupun sebanding nilainya”.

PO Putra Pelangi apabila tetap mempertahankan penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian bakunya, maka berakibat diancam pidana penjara dan pidana denda. Pasal 62 Ayat (1) UUPK menyatakan “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan seperti dimaksud pada Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun ataupun pidana denda maksimal Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).”

## **KESIMPULAN**

Penerapan klausula eksonerasi pada kesepakatan pengiriman barang oleh PO Putra Pelangi dilakukan dengan diterapkannya 3 (tiga) klausula eksonerasi antara lain, barang-barang yang tidak diambil dalam tempo waktu 7 hari tidak jadi tanggung jawab PT Putra Pelangi Perkasa, segala kerusakan barang – barang pecah belah diluar tanggung jawab PT Putra Pelangi Perkasa dan tidak bertanggung jawab terhadap kerugian apa saja yang disebabkan oleh keterlambatan pada pengiriman. Alasan diterapkannya klausula eksonerasi dalam perjanjian barang oleh PO Putra Pelangi adalah untuk dapat menyesuaikan kegiatan pengangkutan dengan perilaku konsumen dan juga sudah menjadi ketentuan yang lumrah dalam perusahaan pengangkutan. Perilaku dari konsumen dianggap sebagai sebuah kelalaian yang menjadi beban bagi pelaku usaha.

Perlindungan konsumen PO Putra Pelangi terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada kesepakatan pengiriman barang diatur pada Pasal 18 Ayat (1) UUPK. Perusahaan yang menerapkan klausula eksonerasi pada kesepakatan bakunya, mengakibatkan perjanjiannya batal demi hukum dan harus memberi ganti kerugian kepada pelanggan seperti dimuat pada Pasal 19 UUPK. Pelanggan yang merasa dirugikan bisa menggugat perusahaan ke peradilan umum atau melalui lembaga-lembaga terkait. Perusahaan yang menerapkan klausula eksonerasi diancam dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) Tahun dan pidana denda maksimal Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

Burhan Ashsofa, 2007, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta.

Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni.

Siti Nurbaiti, 2009, *Hukum Pengangkutan Darat*, Jakarta: Penerbit Universitas Trisakti.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Sutan Remi Sjahdeini, 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Yustika.

### Hasil Penelitian Hukum/ Jurnal Hukum/ Makalah

Dara Qurratu Aini Yusuf, “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang”, *Jurnal Kajian Hukum IURIS STUDIA*, Vol. 3, No. 2, Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, Oktober 2022, hlm. 210.

### Sumber Lainnya

Tri Jata Atu Pramesti, “Aturan Jika Mobil Penumpang Digunakan untuk Mengangkut Barang”, 2015, *Hukum Online*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/aturan-jika-mobil-penumpang-digunakan-untuk-mengangkut-barang-lt55e29bec92ace/>,