

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a. Toko MD Cell Family Cellular Shop

Toko MD Cell Family Cellular Shop ini toko yang menjual barang elektronik yaitu handphone. Toko ini terletak pinggir jalan utama dan ramai pengunjung. Toko ini beralamat di Jalan Untung Suropati. Penulis melakukan wawancara terkait perlindungan konsumen di toko tersebut. Ketika penulis bertanya terkait Undang-Undang perlindungan konsumen terutama tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 18 pemilik menjawab tidak mengetahui adanya Undang-Undang tersebut. Selain itu pemilik toko tidak mengetahui bahwa klausula eksonerasi melanggar ketentuan Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019.

Mereka menganggap itu adalah hal yang umum bila tertera pada nota. Hal lainnya yang mendasari pembuatan nota dengan klausula tersebut dikarenakan mengikuti sesama toko atau yang disebut mengikuti trend membuat nota klausula baku dengan pasal eksonerasi tanpa tahu dasar hukumnya. ketika kami mewawancarai salah satu konsumen di toko tersebut ia juga merasa tidak keberatan terkait adanya nota tersebut. Namun toko ini tidak

langsung melepas kewajibannya memberikan barang yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Walaupun tertulis barang yang sudah dibeli tidak dapat kembali namun mereka tetap menerima pengembalian hp ketika masih ada garansi dan yang sudah terpakai asalkan kemasan masih bagus. Pelanggan juga merasa puas karena toko tidak serta merta lepas tangan terhadap barang tersebut dan memberi kriteria barang yang dapat di kembalikan dan masih menjadi tanggung jawab toko.³²

b. Usaha Dagang Langgeng Mubarak

Toko ini menjual berbagai macam kayu yang digunakan untuk membangun rumah. Penulis mendapat kesempatan bertemu dengan pemiliknya dan melakukan wawancara langsung. Penulis menanyakan terkait pemahaman Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 terutama pasal 18 tentang ganti rugi namun pemilik toko tidak mengetahui adanya peraturan tersebut. Namun penjual tersebut menulis hal tersebut didasari pada contoh nota dari toko lainnya yang menggunakan dasar klausula eksonerasi.

Pemilik toko menjelaskan penggunaannya hanya di dasarkan pada nota toko lain yang ada. Selain itu tidak ada konsumen yang mengajukan penolakan terkait klausula tersebut

³² Hasil wawancara Bapak Rizki, pemilik toko MD Cell Family Cellular Shop. Pada hari Sabtu, 20 Desember 2022, pukul 09.00 W.I.B

sehingga penjual dan pembeli menganggap klausula tersebut hal yang wajar. Konsumen juga dapat melihat dan mengecek produk secara langsung untuk mengurangi adanya komplain sehingga konsumen yakin dengan barang yang dibeli.

Apabila ada cacat produk dapat ditukar secara langsung ketika barang datang namun ketika barang sudah berhari-hari kemudian bukan merupakan tanggung jawab penjual karena bisa saja terjadi kelalaian dari pihak konsumen dalam menyimpan kayu. Hal ini dijelaskan oleh penjual kepada setiap konsumen. Sehingga penjual dan konsumen terdapat kesepakatan yang telah dijelaskan oleh penjual yang akan membeli barang untuk menghindari masalah dikemudian hari.³³

c. Toko Bangunan Hartono

Toko bangunan Hartono terletak pada jalan 65 hingga 67 lasem. Toko ini merupakan salah satu toko yang menjadi distributor toko-toko bangunan kecil yang ada di lasem. Barang yang dijual adalah barang pecah belah seperti keramik, semen, pralon dan masih banyak lagi dalam jumlah besar. Pemilik toko menjelaskan bahwa dia tidak mengetahui tentang undang-undang perlindungan konsumen terutama pasal 18. Sehingga disimpulkan

³³ Hasil wawancara Ibu M.Misdah, pemilik toko Usaha Dagang Langgeng Mubarak. Pada hari Sabtu, 20 Desember 2022, pukul 10.00 W.I.B

pemilik toko tidak mengetahui penggunaan klausula tersebut melanggar.

Ia membuat nota tersebut mengikuti keterangan yang ada pada nota pabrik yang sering ia dapatkan yang mencantumkan klausula tersebut sehingga ia menambahkan klausula tersebut pada notanya. Hal ini dianggap wajar oleh pemilik karena nota yang ia terima mencantumkan hal tersebut. Pemilik juga menjelaskan bahwa barang yang ia kirim akan menjadi tanggung jawabnya hingga pihak pengirim pergi ketika pihak pengirim telah pergi maka akan dianggap kelalaian konsumen. Hal ini juga dirasakan tokonya ketika menerima barang dari pabrik dimana pabrik belum tentu mau menerima barang yang dikembalikan karena telah tertera pada nota atau faktur pengiriman. Sehingga bila terjadi kerusakan terhadap produk setelah dikirim toko harus mengalami kerugian bila ada cacat produk saat dikirim tanpa di cek terlebih dahulu.

Hingga saat ini konsumen selalu dijelaskan hal tersebut sehingga tidak adanya keluhan konsumen. Terkait kepuasan konsumen terhadap klausula baku tidak pernah menjadi masalah karena telah dijelaskan dan ketika membeli akan dinyatakan sepakat dengan penjelasan tersebut.

d. Toko Bangunan Putra Kemuning

Toko bangunan Putra Kemuning merupakan toko bangunan yang berada pada Desa Sendang Asri depan KUA Lasem. Mereka menjual berbagai produk bangunan seperti Besi, Semen, dan bahan material lainnya selain itu juga menjual barang bangunan perlengkapan rumah seperti engsel, paku dan masih banyak lagi. Penulis diberikan kesempatan melakukan wawancara dan menanyakan terkait pemahaman pemilik toko terkait Undang-Undang perlindungan Konsumen namun pemilik tidak mengetahui Undang-Undang tersebut. Pemilik toko mencantumkan klausula baku didasari pada kebanyakan toko bangunan menggunakan klausula tersebut dan agar konsumen tidak mengembalikan barang secara terus menerus.

Pengembalian barang dalam jumlah besar dan berkali kali akan merugikan toko karena harus menyeleksi kembali terkait kesalahan dari pihak toko ataupun kesalahan dari pihak konsumen. Penjual tidak ingin mengalami kembalian yang berulang sehingga mencantumkan kalimat tersebut selayaknya toko lain lakukan. Konsumen yang membeli barang di toko tersebut tidak pernah komplain dengan klausula tersebut karena sudah dianggap wajar. Sebagian besar toko bangunan menggunakan nota yang dilampirkan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi. Sedangkan konsumen dan penjual cukup kritis dalam

melakukan transaksi dimana konsumen juga memastikan terlebih dahulu barang yang dibeli kemudian penjual menginyatkan bahwa barang tersebut tidak dapat kembali sehingga tidak ada keluhan dari konsumen terhadap toko tersebut.

Dalam hal ini dapat disimpulkan toko juga melakukan tanggung jawabnya melayani konsumen namun untuk menghindari konsumen yang berbuat curang memanfaatkan keadaan tersebut sehingga toko menjelaskan dari awal terkait barang tersebut dapat dikembalikan atau tidak. Sehingga kepuasan konsumen dapat terjamin dan toko tidak mengalami kerugian.

e. Usaha Dagang Tambah Barokah

Usaha Dagang Tanmbah barokah berkedudukan di Jalan Sunan Bonang 123 Kecamatan Lasem, Kabupaten Rembang. Toko ini menjual berbagai jenis kayu. Kayu yang dijual dengan sudah ada ditoko tanpa pemesanan terlebih dahulu. Kayu yang dijual mulai dari kayu Kalimantan, Kayu Meranti, Kayu Bengkirai dan berbagai macam kayu lainnya yang digunakan untuk membangun rumah. Konsumen yang ingin membeli dapat melihat dan memilah langsung produk yang ada dilokasi dan dapat diambil secara langsung atau dikirim melalui jasa pengiriman yang tersedia. Usaha Dagang ini menyetorkan kayu miliknya ke beberapa toko kecil lainnya di lasem dan bekerja sama dengan beberapa toko bangunan.

Pemilik toko menjelaskan bahwa terkait Undang-Undang atau hukum yang ada di Indonesia terutama jual beli tidak mengetahui. Bagi pemilik toko dasar terjadinya jual beli ketika konsumen setuju. Sehingga pihak toko tidak mengetahui klausula pada nota yang digunakan tidak diperbolehkan atau dilarang oleh undang undang. Alasan penggunaan klausula tersebut karena kayu merupakan barang yang dapat berubah atau rusak tergantung cara penyimpanan masing masing konsumen. Apabila kayu rusak setelah pengirim kembali tidak menjadi tanggung jawab toko karena toko tidak mengetahui penyimpanan masing-masing. Kayu yang disimpan pada tempat yang lembab dapat lapuk dan berjamur sehingga kayu tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pemilik toko menjelaskan pula bahwa mereka telah memberikan tata cara menyimpan kayu agar pelanggan tidak kecewa dan mengurangi keluhan yang ada. Hingga saat ini konsumen puas dengan pelayanan yang ada. Solusi yang disampaikan pemilik adalah diperlukan informasi

f. Toko Bintang Jaya

Toko Bintang Jaya terletak di Jalan Raya Ruko Lasem, Kecamatan Lasem, Kabupaten rembang. Toko ini menjual kaca, kunci, dan masih banyak lagi. Barang seperti kaca rawan pecah sehingga sering menjadi permasalahan tanggung jawab atas kerusakan barang tersebut. Pemilik toko tidak mengetahui bahwa

penggunaan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi melanggar hukum.

Pemilik menekankan bahwa pencantuman klausula baku pada nota dikarenakan banyak permasalahan yang dialami konsumen saat membeli kaca. kaca yang berbentuk besar akan dibagi di potong kecil-kecil untuk memenuhi pesanan beberapa konsumen. Apabila kaca yang sudah dipesan dapat dikembalikan lagi maka akan banyak kaca sisa atau serpihan kaca yang harus di daur ulang. Sehingga pemilik toko mencantumkan klausula baku dan memberikan konsumen penegasan apakah barang yang dipesan sudah sesuai baik barang ataupun ukurannya. Hal ini juga meminimalisir kesalahan dan kerugian masing- masing pihak.

Perlindungan dan kesalahan yang diminimalisir akan meningkatkan pelayanan dan kualitas suatu toko, pihak toko juga tidak serta merta menggunakan klausula baku namun juga memberikan pemahaman kepada konsumen sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman antara penjual dan pembeli. Solusi yang diberikan oleh pihak penjual adalah perlunya komunikasi antara penjual dan pembeli ketika sudah yakin dan deal maka baru barang tersebut dapat diolah,

g. Toko DG Dimas Gypsum

Toko DG Dimas Gypsum merupakan toko yang beralamat di Jalan Jatirogo Nomor 40 Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual baja ringan, galvalume, gypsum, holo, PVC, dan barang-barang yang berkaitan dengan desain *Interior* dan *Eksterior*. Pemilik toko menjelaskan bahwa mereka juga menerima barang dengan sistem pesanan.

Pemilik toko menjelaskan terkait Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 terutama pasal 18 merupakan hal yang asing. Pemilik toko menjelaskan tidak mengetahui penggunaan klausula baku dilarang oleh Undang-Undang. Pencantuman kalimat “Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Bisa Dikembalikan Lagi (Kecuali Ada Perjanjian Terlebih Dahulu)” kalimat ini merupakan klausula baku namun tidak sepenuhnya memindahkan tanggung jawab dari pihak penjual kepada pembeli sehingga klausula ini tidak sepenuhnya merupakan klausula eksonerasi.

Pemilik toko menjelaskan bahwa beberapa barang beresiko mudah rusak sehingga pemilik mencantumkan klausula tersebut untuk mengantisipasi kelalaian konsumen yang membuat produk rusak. Tidak semua barang dapat dikembalikan kepada pabrik demi mengurangi kerugian tersebut maka toko membuat klausula tersebut. Hal ini juga disampaikan kepada konsumen terkait barang yang harus diperhatikan penyimpanan dan barang yang tidak dapat

dikembalikan.komunikasi antara pemilik toko dan pembeli membuat hal hal yang tidak diinginkan terminimalisir. Selama barang dapat di kembalikan kepada pabrik maka penjual menerima barang tersebut dengan syarat merupakan kelalaian pabrik.

Pelanggan toko ini juga berusaha memahami keadaan toko dimana tidak semua barang bagus sehingga pelanggan akan meneliti di depan pemilik atau pegawai toko sebelum akhirnya menjadi tanggung jawab pembeli. Hal ini menjadi dasar keterbukaan atau kejujuran antara penjual dan pembeli.

h. Toko Bangunan Budi Jaya

Toko Bangunan Budi Jaya merupakan toko yang terletak pada Jalan Jatirogo, Kecamatan Lasem, Kabupaten Rembang. Toko Bangunan Budi Jaya menjual banyak barang bangunan seperti semen, pasir , kayu dan barang barang bangunan lainnya. Selain membuka toko bangunan toko ini juga menyediakan jasa pengiriman barang bangunan yang akan diantar hingga ke rumah pembeli.

Pemilik toko dalam menjalankan usaha menggunakan klausula baku dalam notanya. Klausula baku yang dicantumkan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi. Kalimat tersebut juga mengandung klausula eksonerasi. Pemilik menjelaskan dalam pembuatan nota ia mengaku agar pelanggan

tidak mengembalikan barang yang sudah dibeli dengan sewenang-wenang.

Pembatasan ini terjadi karena tidak semua produk bisa dikembalikan ke pabrik sehingga banyak barang yang beresiko tidak bisa dikembalikan ke pemasok atau pabrik. Hal ini akan menjadi kerugian toko. Pemilik menjelaskan bahwa selama menggunakan klausula baku tidak mengetahui bahwa hal tersebut diatur dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999. Dijelaskan bahwa mereka tidak mengetahui Undang Undang nomor 8 Tahun 1999 dan penggunaan klausula baku dilarang jika mengandung klausula eksonerasi.

Pemilik toko menjelaskan bahwa selama ini tidak ada konsumen yang mengeluh terkait sistem mereka berjualan ataupun penggunaan klausula baku. Konsumen juga tidak mempermasalahkan adanya klausula eksonerasi dalam nota yang mereka terima. Namun hal ini tidak sepenuhnya melepas tanggung jawab toko. Pemilik toko menjelaskan selama hal itu terjadi karena cacat produk dari pabrik maka mereka akan menukarkannya dengan produk lain namun ketika sudah pergi dari toko merupakan tanggung jawab konsumen itu sendiri. Pemilik toko juga telah mengecek sebelum barang tersebut diserahkan kepada pembeli. Pengecualian lainnya ketika barang itu sudah dipakai maka toko akan menolak pengembalian barang.

Kepuasan konsumen dapat dilihat ketika banyak konsumen yang kembali berbelanja pada toko tersebut. Solusi yang diberikan pihak toko untuk menindak lanjuti keluhan tersebut adalah konsumen harus diberikan penjelasan produk yang dibeli. Tidak hanya penjelasan melainkan kedua belah pihak harus bisa saling memahami dengan akad jual beli yang baru.

i. Toko Bangunan Setiawan

Toko bangunan Setiawan merupakan toko bangunan yang berlokasi di daerah Jalan Pancur Rembang, Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual berbagai jenis barang bangunan dan menyediakan jasa pengiriman barang bangunan yang telah dibeli dari tokonya.

Pemilik toko menyatakan penggunaan klausula baku pada notanya tanpa didasari pemahannya dengan tata cara penggunaannya. Pemilik tidak mengetahui bahwa klausula baku ini mengandung klausula eksonerasi yang dilarang oleh Undang-Undang karena mengalihkan tanggung jawab dari penjual ke konsumen.

Pemilik toko menyatakan maksud dan tujuan menggunakan klausula baku agar konsumen tidak mengembalikan barang-barang yang sudah dibeli dengan semena-mena. Pemilik toko menyatakan ada beberapa barang yang beresiko untuk dikembalikan, barang yang mudah rusak, kemungkinan konsumen menukar barang dan

masih banyak kemungkinan lainnya. Toko hanya berusaha melindungi diri agar tidak mengalami kerugian. Konsumen yang menerima nota tersebut tidak pernah melakukan complain kepada pemilik toko sehingga dianggap normal. Konsumen yang tidak mempermasalahkan membuat toko juga tidak mengikuti keadaan.

Pemilik toko menyatakan klausula baku pada nota tersebut tidak serta merta diterapkan karena setiap barang yang akan diberikan kepada konsumen akan dicek terlebih dahulu dan apabila terjadi cacat produk maka akan ditukar. Konsumen juga boleh menukarkan barang selama barang tersebut belum dibawa keluar area toko. Pelayanan konsumen disini di nilai dari semakin banyak yang kembali pada toko tersebut. Solusi yang diberikan pihak toko konsumen harus diberikan penjelasan tentang produk yang dibeli konsumen sehingga kedua belah pihak harus bisa saling memahami dengan akad jual beli yang berlangsung.

j. Toko Kaca Atma Jaya Abadi

Toko Atma Jaya Abadi terletak di Jalan Eyang Sambu, Jolotundo Lasem, Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual Kaca Lukis, Begel, Engsel, Kunci dan lain lain. Kaca dan begel merupakan barang yang memiliki resiko besar dalam jual beli. Kaca harus dipotong sesuai ukuran agar limbah potongan kaca kecil. Begel merupakan barang yang mudah rusak bila tidak disimpan di tempat jering yang tidak mengandung unsur garam.

Pemilik toko menggunakan klausula baku agar pembeli tidak dengan mudahnya mengembalikan barang yang telah dibeli karena tidak semua barang bisa dikembalikan. Seperti kaca yang setiap orang membutuhkan ukuran yang berbeda beda sehingga apa bila terjadi kesalahan maka kaca tersebut akan menjadi limbah. Begitu pula dengan beberapa barang lainnya seperti begel jiga berkarat maka akan susah dijual kembali.

Pemilik toko menyatakan tidak mengetahui Undang-Undang nomor 8 tahun 1999. Penggunaan klausula baku hanya didasarkan mengurangi kerugian apabila para pembeli atau pelanggan mengembalikan barang yang mereka beli semauanya. Toko juga menghindari apabila barang tersebut telah ditukar ataupun barang tersebut telah berubah, hal ini menjadi dasar pemilik toko hanya mau menerima barang barang tertentu saja dan pelanggan menerima maksud dan niat. Komunikasi kunci dari kesalahpahaman sehingga baik penjual ataupun pembeli bisa saling mengerti.

k. Toko Mebel Saudara Putra

Toko Mebel Saudara Putra terletak di jalan raya nomor 01, Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual berbagai furniture yang terbuat dari kayu. Beberapa podruk yang dijual adalah meja, kursi, meja rias, dan masih banyak barang barang lainnya yang sudah cukup terkenal di area lasem. Beberapa barang

seperti *Springbed* juga ia jual dan dikirim ke berbagai daerah. Pengiriman seperti ini dilakukan dengan menggunakan pelayanan toko yang telah disediakan.

Pemilik toko menyatakan bahwa penggunaan klausula baku digunakan untuk melindungi produk mereka. Produk mereka berbahan baku kayu yang akan bisa rusak tergantung cara penggunaan dan penyimpanan selain permasalahan cacat produk. Pemilik tidak mengenal Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tetapi maksud dan tujuan mereka hanya melindungi toko dari kerugian akibat konsumen nakal atau tidak bertanggung jawab. Penggunaan klausula baku yang mengandung eksonerasi ini didasari untuk menghindari kerugian tanpa menyadari bahwa hal tersebut dilarang penggunaannya menurut Undang-Undang. penjual sendiri menekankan barang yang ia sendiri beli dari pemasok tidak dapat dikembalikan lagi ketika telah mencapai kata sepakat kecuali sebelumnya ada perjanjian tersendiri terkait pengembalian barang tersebut. Barang yang dapat dikembalikan berdasarkan perjanjian hanya dibagi menjadi 2 yaitu rusak atau cacat.

Pemilik toko juga menyatakan bisa saja perjanjian untuk mengembalikan barang terjadi namun pemilik toko melakukan dengan syarat yang dikembalikan tidak dapat berupa uang melainkan penggantian barang lain yang bagus. Barang tersebut sebelum dikirim akan di cek oleh pembeli agar tidak terjadi

masalah di kemudian hari. Penjual menegaskan penggunaan klausula ini di tujukan agar konsumen lebih berhati-hatu supaya barang tidak sering dikembalikan. Barang yang dapat ditukar dengan baru hanya berlaku pada Kasur sedangkan untuk perabotan hanya menerima servis yang akan dikenakan cas. Puntuk menilai standart kepuasan konsumen mereka melihat apabila pembeli kembali ke toko tersebut untuk membeli barang lagi berarti mereka puas dengan produk. Solusi yang diberikan pemilik toko terhadap masalah yang terjadi antara penjual dan pembeli dapat diselesaikan dengan memberikan penjelasan kepada konsumen bahwa barang tersebut tidak dapat dikembalikan dan hal tersebut bisa dikarenakan rusak akibat pemakaian atau penggunaan yang tidak sesuai sehingga hal ini diluar tanggung jawab toko.

1. Toko Bangunan Tunggal Jaya

Toko Bangunan Tunggal Jaya terletak pada Jalan Raya Nomor 84 Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual berbagai macam barang bangunan seperti semen, pasir , kricak , selain itu juga barang bangunan yang kecil seperti engsel, kunci pintu dan masih banyak lagi.

Pemilik toko menjelaskan bahwa I tidak mengetahui bahwa penggunaan klausula baku dilarang bila mengandung unsur yang memindahkan tanggung jawab dari penjual ke pembeli. Pemilik toko juga menjelaskan bahwa ia tidak mengetahui Undang-Undang

nomor 8 tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen. pemilik toko menjelaskan bahwa ia menggunakan klausula baku pada nota sudah lama terjadi. Konsumen yang membeli pada toko tersebut juga tidak keberatan akan hal tersebut dan yang menjadi dasar pembuatan nota tersebut karena hal serupa terjadi pada nota-nota pabrik yang ia dapatkan.

Pemilik toko juga menjelaskan kebanyakan produk tidak ada garansi dari pabrik jika ada kerusakan hal ini akan menjadi tanggung jawab toko dan kerugian toko. toko akan menerima pengembalian barang apabila ada perjanjian antara penjual dan pembeli sebelumnya. Bila benar ada cacat produk dan ada garansi maka penjual akan menukar dengan barang baru. Pemilik toko menyebutkan selama ini tidak ada konsumen yang komplain atas nota tersebut. Pemilik toko selalu menerima masukan yang diberikan konsumen dan solusi dari pemilik toko sebagai pemilik toko harus mampu merangkul konsumen dan menjelaskan agar konsumen paham dan mau mengerti bahwa tidak semua barang dapat dikembalikan dan setiap pembelian barang terdapat resiko sehingga harus berhati hati dalam memilih barang.

m. Usaha Dagang Maju Glass

Usaha Dagang Maju Glass terletak di Jalan Raya Lasem – Pamotan, Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini terletak di dekat Gunung Bugel. Toko ini menjual berbagai produk

seperti Kaca, Bahan Aluminium, Baja Ringan, Etalase, Rak Piring ,
Aksesoris

Pemilik toko menjelaskan ia tidak mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen. ia juga mengatakan tidak mengetahui penggunaan nota dengan klausula baku dengan klausula eksonerasi dilarang menurut Undang-Undang. Pemilik toko merasa penggunaan klausula itu wajar karena banyak toko yang mencantumkan klausula tersebut. Tujuan lainnya agar konsumen tidak mengembalikan barang semena-mena kecuali pemilik dan pembeli telah melakukan perjanjian sebelumnya.

Pemilik toko mengatakan bahwa barang yang ia beli tidak semuanya digaransi pabrik dan sebagai pembeli kita di ajak untuk teliti dengan barang yang kita beli sehingga terhindar dari cacat produk dan barang yang tidak sesuai. Sejauh ini konsumen tidak ada yang melakukan complain adanya klausula baku pada nota yang mereka terima seolah telah menjadi hal yang umum atau wajar.

Pemilik toko menjelaskan hanya barang yang benar-benar mengalami cacat dari pabrik yang dapat ditukar sedangkan bila terjadi cacat atau rusak karena kesalahan konsumen maka kami tidak dapat menukar dan menjadi tanggung jawab dari pihak

konsumen. Pemilik toko menjelaskan bahwa menilai kepuasan konsumen berdasarkan konsumen yang puas akan kembali untuk berbelanja lagi dan berlaku sebaliknya. Apabila ada konsumen yang mengeluh maka akan diteliti kesalahan ada dari pihak pabrik atau konsumen. Jika kesalahan pabrik maka toko akan mengganti barang tersebut. Solusi yang diberikan pemilik toko adalah konsumen harus lebih teliti dalam membeli barang karena toko kesulitan bila harus mengecek setiap barang yang datang satu persatu.

n. Toko Karunia Karya

Toko Karunia Karya terletak di gunung bugel sebelah barat Toko Bangunan Setiawan Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual barang bangunan seperti keramik, pralon, semen dan masih banyak lagi. Toko ini menyediakan layanan antar bagi konsumen yang tidak memiliki transportasi untuk memudahkan konsumen membawa barang.

Pemilik toko menyatakan selama ia membuka toko ia telah menggunakan nota dengan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi. Selama ini pemilik toko ingin agar konsumen tidak mengembalikan barang barang yang habis dibeli sehingga membuat toko kerepotan mengecek satu per satu dan membuat kondisi toko tidak kondusif. Hal ini juga bertujuan mencegah konsumen yang sengaja memanfaatkan keadaan dengan menukar

barang yang rusak karena tidak semua barang dapat dikembalikan ke pabrik. Namun pihak toko juga tidak menutup kemungkinan adanya cacat produk dari pabrik sehingga barang yang akan dibeli akan di cek oleh pembeli terlebih dahulu kemudian di cek oleh pihak toko.

Pemilik toko menjelaskan jika barang elektronik akan di test di toko jika tidak bisa akan diganti dengan yang baru namun bila sudah dibawa pergi dari toko bukan merupakan tanggung jawab toko. Hal ini membuat konsumen percaya dan akhirnya kembali lagi untuk membeli barang lainnya sehingga tidak ada keluhan dari konsumen. Konsumen tidak merasa keberatan dengan adanya klausula tersebut.

o. Toko Bangunan Cahaya Utama

Toko bangunan Cahaya Utama terletak di jalan Sunan Bonang nomor 153 Kecamatan Lasem Kabupaten Rembang. Toko ini menjual berbagai barang bangunan. Toko ini juga menyediakan layanan antar barang bangunan.

Pemilik toko menyatakan tidak mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ataupun hal yang ada di dalamnya. Selama ini ia menggunakan klausula baku di dasari toko lainnya menggunakan klausula baku sehingga ia juga menggunakan klausula baku. Hal ini akhirnya menjadi hal yang wajar bagi toko

lainnya dikarenakan kebiasaan dari toko lainnya. Ia menganggap hal yang wajar bahkan konsumen tidak ada yang mengajukan keluhan atas penggunaan klausula baku pada nota yang diterimanya sehingga ini berlanjut terus menerus.

Pemilik tidak mengetahui bahwa hal tersebut melanggar hukum karena kebiasaan masyarakat yang timbul. Pemilik toko menegaskan bahwa tidak serta merta semua barang tidak dapat kembali. Barang yang dapat dikembalikan ialah barang yang mengalami cacat produk dan diketahui waktu ditoko. Hal ini menekankan pada ketelitian konsumen dan penjual. Konsumen harus berani bertanya. Hingga saat ini konsumen dianggap sangat puas karena tidak adanya konsumen yang menyampaikan ketidakpuasannya. Beberapa konsumen kembali lagi yang menandakan pelayanan toko ini baik. Solusi dari permasalahan ini adalah kerjasama dan komunikasi antara penjual dan pembeli.

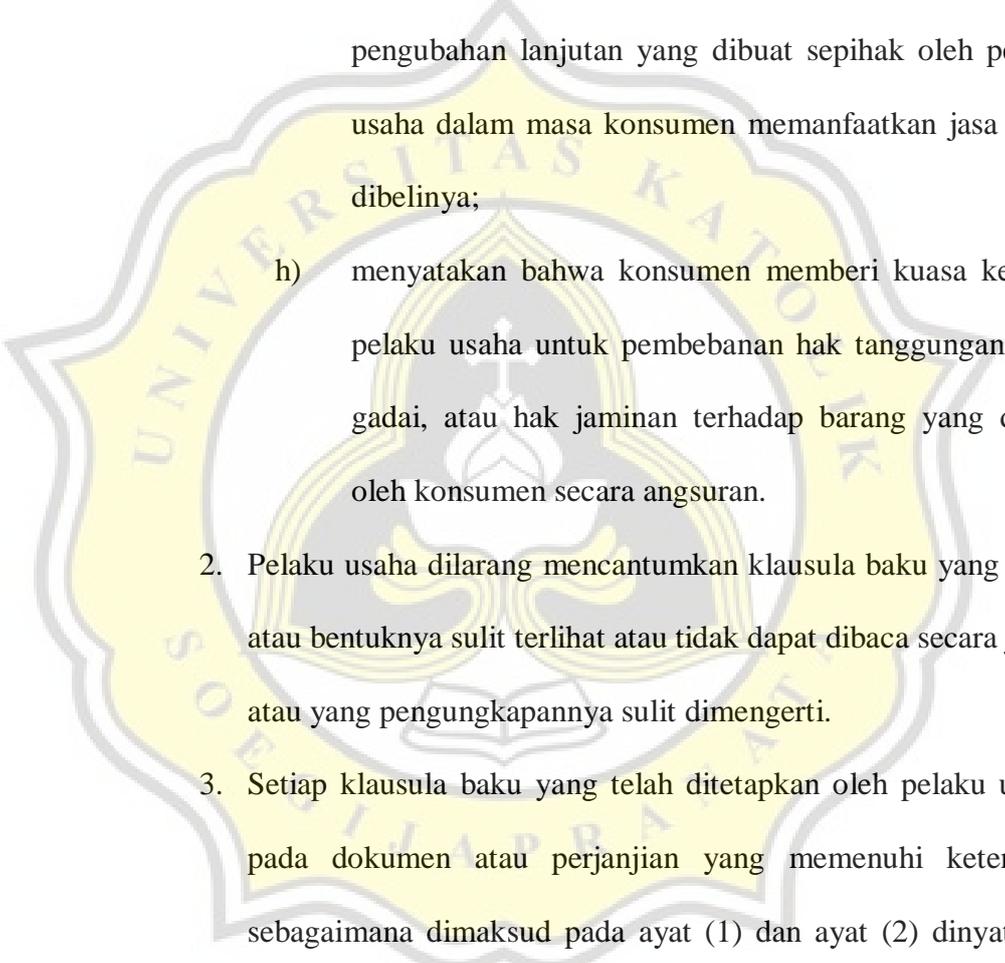
B. Pembahasan

1. Penggunaan klausula baku dalam toko eceran

Penggunaan klausula baku diatur ketat pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- 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 oleh 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 oleh konsumen secara angsuran;
- e) mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- 
- f) memberi 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 berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h) menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Menurut hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa penggunaan klausula baku pada toko melanggar pada Pasal 18

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena mengatur tentang perpindahan hak antara penjual dan pembeli serta mengandung unsur penolakan kembali barang yang telah dibeli. Hal ini bila dilakukan terus menerus dan pemilik usaha sengaja melakukannya disebut pemanfaatan keadaan.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat disimpulkan bahwa yang bertanggung jawab atas produk bukan hanya pemilik usaha. Pabrik yang menjadi penyalur ataupun distributor juga bertanggung jawab apabila ada kerusakan terhadap produk. Realitanya banyak dari pihak pabrik ataupun pemilik usaha yang angkat tangan terhadap masalah tersebut. Hal ini berakibat hak yang seharusnya dimiliki konsumen tidak terpenuhi.

Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.” dalam hal ini toko yang harus membuktikan bukan konsumen terkait kebenaran barang tersebut cacat produk atau kesalahan konsumen dalam menggunakan barang tersebut.”

Realitanya pembeli yang harus membuktikan kepada toko tentang kerusakan barang tersebut. Pemilik toko hanya akan mengganti bila konsumen bisa menyatakan barang tersebut cacat

produk. Bila konsumen tidak bisa membuktikan hal tersebut cacat produk maka dianggap sebagai kelalaian konsumen yang menyebabkan barang tersebut rusak.

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi

“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 atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Banyak konsumen yang tidak diberi ganti rugi dan toko lepas tanggung jawab, namun pembeli tersebut juga tidak melaporkan ke badan peradilan setempat karena dianggap merepotkan. Selain itu diperlukan waktu ekstra untuk sebuah barang yang mungkin nominalnya sedikit. Pembeli akan berpikir lebih baik membeli barang baru di toko yang lain.

Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa apabila barang yang mereka ambil dari pemasok ataupun pabrik bukan tanggung jawab toko melainkan pabrik. Pemilik toko tidak perlu khawatir akan kerusakan produk karena mendapat garansi pabrik.

Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara

konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dalam kenyataan Lembaga tersebut tidak dikenal oleh masyarakat. Masyarakat juga tidak ingin memperpanjang masalah dan membuat barang dengan nominal kecil hingga membuat menyita banyak waktu sehingga hukum Perlindungan Konsumen sulit ditegakkan.

2. Faktor yang mempengaruhi penggunaan klausula baku dalam perjanjian jual beli pada toko Eceran di Kabupaten Rembang

Penggunaan klausula baku pasti ditujukan untuk menguntungkan kepentingan pembuat perjanjian baku. Penggunaannya tidak jarang terdapat klausula eksonerasi. Klausula eksonerasi dilarang penggunaannya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor

8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. dilarangnya penggunaan klausula eksonerasi dikarenakan klausula tersebut memindahkan tanggung jawab dari pihak penjual ke pembeli yang berakhir merugikan pembeli.

Faktor pendorong penggunaan klausula eksonerasi dalam transaksi jual beli di toko eceran adalah

a. Menguntungkan pihak penyedia

Hal ini terlihat karena tidak ada toko yang merugikan kepentingannya dalam melakukan bisnis. Sehingga penjual ingin menghindari hal yang akan merugikan dirinya. Pihak konsumen hanya diberikan pilihan menerima atau menolak ketentuan yang sudah ada.

b. Mengalihkan tanggung jawab dari penjual ke pembeli

Mengurangi resiko yang merugikan penjual terhadap produk yang rusak atau cacat produk. Produk yang cacat harus diganti apabila itu cacat pabrik dan pabrik tidak mengganti maka toko akan mengalami kerugian.

c. Kurangnya pemahaman hukum

Penggunaan klausula baku hanya didasarkan pada ikut dengan toko lainnya bukan dikarenakan pemilik toko memahami hukum yang ada bahkan tidak mengetahui hal tersebut melanggar hukum.

d. Masyarakat telah terbiasa dengan hal tersebut

Hal ini sudah biasa ada di masyarakat sehingga masyarakat merasa wajar adanya hal tersebut dan bukan merupakan suatu pelanggaran. Hal ini akan merugikan dirinya karena hak mendapat barang yang baik hilang.

e. Trend penggunaan klausula tersebut

Kebanyakan toko menggunakan klausula baku sehingga hal tersebut menjadi trend diantara toko. Toko-toko baru mengikuti toko -toko yang sudah besar dan lama. Maka kelamaan hal tersebut menjadi hal yang umum atau bahkan syarat nota yang dimiliki oleh toko

3. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penggunaan klausula baku dalam perjanjian jual beli pada toko eceran di Kabupaten Rembang

Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

- 2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Ketika Undang-Undang telah melalui tahapan-tahapan tersebut maka telah berlaku dan telah diundangkan sebagai tahap terakhir saat itu juga semua orang dianggap tahu dan paham hukum (*Presumption iures de iure*). Ketentuan ini akan berlaku mengikat sehingga ketidaktahuan seseorang akan hukum tidak dapat membebaskan/memaafkannya dari hal hukum yang berlaku atau dari tuntutan yang ada (*Ignorantia jurist non excusat*).

Dari 15 toko yang telah diwawancarai dapat disimpulkan bahwa telah diwawancarai dapat disimpulkan bahwa mereka tidak mengetahui Undang-Undang yang berlaku. Hal ini menyatakan kurangnya sosialisasi pemerintah secara menyeluruh sehingga banyak masyarakat yang kurang paham atau tidak tahu hukum. Akhirnya ini akan merugikan masyarakat baik sebagai pelaku usaha ataupun konsumen yang buta hukum. Tidak mengetahui hukum bukan alasan

yang dapat diajukan sedangkan masyarakat menjadi pihak yang lemah dimata hukum.

Dalam pelaksanaan Undang-Undang diperlukan peran serta dari kedua belah pihak agar dapat terinformasi dengan baik kepada setiap pihak masyarakat agar tidak terjadi ketidak tahuan hukum yang menjadi terbiasa. Hal ini akan berkembang menjadi masalah yang lebih besar karena kurangnya peran serta dari stakeholder negara ini.

Penggunaan klausula baku sering kali melanggar hak yang seharusnya diterima oleh konsumen karena penjual akan menciptakan hal yang menguntungkan dirinya sehingga diperlukan konsumen yang paham hukum dan kritis terhadap hal hal yang ada atau timbul dimasyarakat. Jika konsumen kritis maka penjual akan lebih berhati hati dalam mencantumkan sesuatu pada nota. Hak hak konsumen akan terlindungi dan pemilik toko tidak melalaikan kewajibannya terkait tanggung jawab barang.