

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan oleh penulis pada pembahasan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

- 1.) Syarat sah-nya perjanjian dalam KUHPerdata Pasal 1320 bersifat kumulatif, artinya seluruh syarat harus terpenuhi secara bersamaan. Pada penjelasan di atas menuliskan bahwa syarat objektif, sebab yang halal tidak terpenuhi karena perjanjian baku dalam e-tiket PO Bus X menuliskan klausula eksonerasi pada angka 5 huruf d. Klausula tersebut melanggar UUPK Pasal 18 ayat (1), yaitu melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang berisikan pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, sehingga klausula tersebut batal demi hukum. Berdasarkan hal tersebut, klausula eksonerasi di dalamnya tidak sah atau tidak memiliki keabsahan dari perjanjian baku e-tiket PO Bus X mengandung cacat hukum dan klausula eksonerasi di dalamnya tidak memiliki kekuatan mengikat terhadap konsumen. Hal ini juga bertentangan dengan asas-asas perlindungan

konsumen dalam UUPK Pasal 2, yakni asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum.

- 2.) Berdasarkan berbagai aduan konsumen yang ditemukan melalui media sosial, terdapat sejumlah kerugian nyata yang dialami oleh konsumen PO Bus X berupa kehilangan barang berharga selama perjalanan tanpa adanya penyelesaian yang memadai dari pihak PO Bus X. Kerugian tersebut semakin diperparah dengan adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku e-tiket yang menyatakan "segala bentuk kehilangan barang yang berada di kabin armada bukan menjadi tanggung jawab perusahaan," yang menjadikan konsumen berada dalam posisi lemah dan kehilangan hak atas perlindungan hukum, khususnya hak atas keamanan dan keselamatan serta hak atas ganti rugi sebagaimana diatur dalam UUPK Pasal 4. Pada sisi perlindungan preventif, PO Bus X gagal memenuhi kewajibannya dengan tidak menyediakan CCTV, sehingga konsumen tidak memiliki bukti atas kerugian yang dialami. Dari sisi perlindungan represif, konsumen yang dirugikan dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berdasarkan UUPK Pasal 45 dan Pasal 60 ayat (1). Mekanisme penyelesaian dengan BPSK terdapat 3 (tiga) macam, yaitu: mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penulis menyimpulkan bahwa metode arbitrase melalui BPSK merupakan pilihan paling tepat. Hal ini dikarenakan putusannya bersifat *final and binding*. Prosedur sengketa konsumen dengan

upaya hukum arbitrase di BPSK diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penyerahan permohonan penyelesaian sengketa perlu melengkapi dokumen atau syarat yang diminta, juga diperlukannya uraian hukum yang menyatakan bahwa perkara yang diajukan oleh konsumen PO Bus X dikualifikasikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Melalui mekanisme ini, pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif berupa ganti rugi hingga Rp200.000.000,00, sekaligus memberikan efek jera agar praktik pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tidak terulang kembali.

4.2 Saran

Sesuai dengan sebagaimana yang telah dijabarkan oleh penulis pada penelitian yang dikaji, maka penulis memberikan beberapa saran di antaranya sebagai berikut:

- 1) Bagi penegak hukum dan Pemerintah, Pemerintah dan lembaga pengawas perlu melakukan pengawasan secara berkala terhadap perjanjian baku yang digunakan oleh pelaku usaha jasa transportasi, hal ini untuk memastikan tidak terdapat klausula baku yang bertentangan dengan UUPK Pasal 18 ayat (1). Adapun Lembaga BPSK perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pengaduan sengketa konsumen, khususnya terkait

klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, agar konsumen yang dirugikan mengetahui jalur hukum yang dapat ditempuh. Adapun aparat penegak hukum untuk menindak lebih tegas terhadap pelaku usaha yang terbukti mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku, sehingga terwujudnya kepastian hukum dan efek jera.

- 2) Bagi masyarakat, dalam hal ini adalah konsumen atau calon konsumen untuk lebih cermat dan teliti dalam membaca setiap ketentuan yang tercantum dalam perjanjian baku, khususnya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Adapun terjadinya suatu kerugian yang dialami dikarenakan pelaku usaha membebankan secara sepihak, konsumen perlu paham akan upaya yang harus dilakukan untuk melakukan pelaporan masalah dan penyelesaian hukum secara tepat, salah satunya dengan cara diproses melalui BPSK. Bagi pelaku usaha perlu untuk melakukan peninjauan kembali perjanjian baku yang digunakan dalam berbisnis, memenuhi fasilitas keamanan, bersikap responsif dan bertanggung jawab.