

Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Memecahkan Berarti Membeli

Khusnul Khasanah¹, Muhammad Rinaldy Bima², Rustan³

Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Koresponden: khsnulkhsnah@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk memahami perlindungan hukum konsumen pada pencantuman klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” yang dipajang di toko oleh pelaku usaha dan untuk menganalisis akibat hukum yang ditimbulkan dari klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” terhadap konsumen dan pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris, yakni sebuah metode studi hukum yang dilaksanakan melalui tahap memperoleh data-data atau informasi secara langsung di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen terkait klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” masih perlu ditingkatkan, karena klausul ini lebih tepat dianggap sebagai gertakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi peristiwa yang mengakibatkan pecahnya barang. Adapun akibat hukum bagi konsumen mencakup tuntutan ganti rugi atas barang yang dirusak, sedangkan bagi pelaku usaha klausul ini dapat menimbulkan sengketa ketika konsumen merasa tidak merusak barang namun tetap dituntut untuk ganti rugi, hal ini dapat menciptakan ketidakpuasan dikalangan konsumen dan berpotensi merusak reputasi toko.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Klausul, Membeli.

Abstract:

This study aims to understand the legal protection of consumers in the inclusion of the exoneration clause ‘breaking means buying’ displayed in the store by business actors and to analyze the legal consequences arising from the exoneration clause “breaking means buying” to consumers and business actors. This study uses an empirical legal research method, namely a legal study method that is carried out through the stage of obtaining data or information directly in the field. The results of this study indicate that consumer legal protection related to the exoneration clause “breaking means buying” still needs to be improved, because this clause is more appropriately considered as a bluff by business actors against consumers if an incident occurs that results in the breaking of goods. The legal consequences for consumers include claims for damages for damaged goods, while for business actors this clause can cause disputes when consumers feel they have not damaged that goods but are still sued for compensation. This can create dissatisfaction among consumers and has the potential to damaged the store’s reputation.

Keywords: Legal Protection, Breaking Means Buying Clause

A. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945) merupakan hukum dasar negara dan mengandung prinsip-prinsip yang sangat penting, termasuk hubungan hukum. Sehubungan dengan itu, terdapat beberapa nilai yang memberikan dasar hukum dan moral untuk pelaksanaan negara dan penegakan hukum di Indonesia. Konstitusi negara (UUD NRI 1945) memastikan terwujudnya perlindungan hukum bagi warga negara tanpa pengecualian, konteks tersebut relevan terhadap Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 Republik Indonesia yang menyatakan dan menegaskan bahwa seluruh individu berhak mendapatkan pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang merata dan setara di depan hukum. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka perlindungan hukum dalam sistem konstitusi Indonesia merupakan sesuatu yang essensial.¹

Secara hakikat perjanjian jual beli itu terjadi ketika tercapainya kata sepakat antara penjual dan pembeli. Kata sepakat tersebut telah memenuhi unsur syarat sahnya perjanjian, yang mewajibkan adanya kesepakatan agar perjanjian jual beli itu sah meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar demi tercapainya sebuah perjanjian yang berkeadilan, berkepastian, dan bermanfaat bagi para pihak yang terlibat.² Salah satu aspek penting dalam hukum perdata yaitu perlindungan hak konsumen yang bertujuan untuk keamanan, kenyamanan, dan kepentingan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli.³ Perlindungan hak konsumen yang dimaksud adalah pemberian hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁴

¹ Syaharie Jaang. (2023). Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berdasarkan Prinsip Keadilan. *Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains, Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda* 2(5), hlm 351.

² Andika Prawira Buana., et al. (2020). Implikasi Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Telepon Seluler Ilegal (Black Market). *Jurnal Cendikia Hukum, Universitas Muslim Indonesia*, 6(1), hlm 127.

³ Syahrudin Nawi., Salle., & Andi Risma. (2023). Problematika Kontrak Baku Pada Berbagai Perjanjian. *Journal of Lex Generalis, Universitas Muslim Indonesia* 4(1), hlm 73.

⁴ Sri Lestari Poernomo. (2022). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Teknologi Finansial Ilegal Dalam Bentuk Pinjaman Online Ilegal. *Jurnal Mimbar Keadilan*, 15(1), hlm 138.

Konsumen seringkali dihadapkan pada situasi yang merugikan, hal ini disebabkan karena banyaknya toko-toko yang mencantumkan klausul eksonerasi. Salah satu klausul yang paling umum ditemukan adalah klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” yang berarti bahwa jika seorang konsumen atau pengunjung toko memecahkan suatu produk yang dijual ditempat penjualan, maka konsumen dianggap telah melakukan pembelian meskipun dalam hal ini konsumen mungkin belum memutuskan untuk membeli produk tersebut.

Agar suatu peraturan dapat dilaksanakan secara efektif, peraturan tersebut harus jelas dan tidak membingungkan atau dengan kata lain peraturan tersebut harus mudah dicerna atau dipahami.⁵ Oleh karena itu dalam hukum perdata perlu dievaluasi apakah klausul tersebut sudah memenuhi maksud dan tujuan penerapannya, sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan, klausul eksonerasi adalah suatu peraturan atau ketentuan yang telah diputuskan secara sepihak oleh pelaku usaha sebelumnya dan dimasukkan ke dalam suatu perjanjian yang mengikat secara hukum dan wajib dipatuhi oleh pelanggan.⁶ Untuk memastikan bahwa semua pihak dilindungi secara adil, klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” harus dievaluasi secara menyeluruh.

Dalam konteks hukum, klausul eksonerasi harus sesuai dengan prinsip keadilan dan tidak boleh merugikan salah satu pihak untuk mencapai keseimbangan dan keadilan. Namun, klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” seringkali menyebabkan kerugian finansial terhadap konsumen yang mungkin tidak memahami sepenuhnya mengenai konsekuensi dari penerapan klausul tersebut, karena ketentuan dari klausul ini membuat konsumen terjebak dalam situasi yang merugikan. Perlindungan hak konsumen sendiri sudah diregulasikan pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam hal tersebut tentunya terdapat berbagai jenis tantangan yang dihadapi terutama dengan

⁵Andi Mutmainnah., Ma’ruf Hafidz., & Muhammad Rinaldy Bima. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Tanggung Jawab Notaris. *Kalabbirang Law Journal*, 2(1), hlm. 18.

⁶Dian Dwy Haryono & I Wayan Novy Purwanto. (2022). Akibat Hukum Peralihan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha. *Jurnal Kertha Desa* 10(8), hlm. 759.

praktik bisnis yang tidak adil.⁷ Penerapan klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” sering ditemukan ditoko-toko besar ataupun toko-toko kecil, dalam hal penerapan klausul tersebut pernah terjadi kerusakan barang disalah satu toko pecah belah, pada kasus tersebut “konsumen mengalami kerugian berupa satu set gelas yang tidak sengaja tersenggol dan jatuh. Sebagaimana ketentuan klausul baku dalam UUPK, konsumen berkewajiban untuk mematuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, sebagaimana dituangkan dalam kontrak yang mempunyai kekuatan hukum tetap.⁸ Perlindungan hak konsumen terhadap barang yang dibeli harus mencakup kemudahan mengajukan klaim jika terjadi kerusakan. Maka studi ini dimaksudkan untuk menumbuhkan wawasan tentang klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” dan maknanya dalam hukum perdata di Indonesia, dengan memahami aspek hukum dari klausul ini diharapkan dapat menciptakan praktik bisnis yang lebih optimal dan adil dalam menangani berbagai tantangan dan isu yang muncul dalam praktik bisnis dimasa depan.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan maksud untuk memperoleh data-data yang valid menggunakan teknik wawancara, dan kuesioner/angket. Penelitian empiris adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara memperoleh data-data atau informasi secara langsung di masyarakat. Penelitian empiris berorientasi pada fakta lapangan yang ada, dalam hal ini hukum dikaji sebagai salah satu gejala sosial yang ada di masyarakat baik secara berkelompok atau individu. Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar yaitu pada Toko Grand Toserba yang berlokasi di Kompleks Ruko Mira Jalan Pengayoman, Kecamatan Panakkukang, Toko Kedaung Tabletop Plaza yang berlokasi di

⁷Cut Layya Sandanatasha. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Pedagang Ritel (Suatu Penelitian Di Wilayah Hukum Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 7(3), hlm. 302.

⁸Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Jalan Perintis Kemerdekaan No. 8, Kecamatan Tamalanrea, dan Toko Rumah Kita yang berlokasi di Jalan Antang Raya No. 61, Kecamatan Manggala, Sulawesi Selatan. Untuk memperoleh data atau informasi yang jelas dan akurat penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data yakni wawancara dan kuesioner/angket. Data-data yang telah dikumpulkan akan menggunakan metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang dilakukan secara mendalam dan menyeluruh dengan menggambarkan kejadian atau fenomena yang terjadi sejelas-jelasnya. Kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yang merupakan hal-hal bersifat umum menjadi khusus.

C. PEMBAHASAN

1. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi “Memecahkan Berarti Membeli” yang Dipajang di Toko Oleh Pelaku Usaha

Sebagai pemakai barang/jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.⁹ Hal ini dimaksudkan karena saat ini banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausul eksonerasi "memecahkan berarti membeli" di tempat penjualannya, klausul ini menyatakan bahwa jika pelanggan memecahkan barang, mereka dianggap telah membeli barang tersebut. Sehingga konsumen akan dituntut ganti rugi atas barang yang mereka rusak sesuai dengan kebijakan yang diterapkan oleh pelaku usaha. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa mayoritas konsumen menyadari adanya klausul eksonerasi tersebut. Banyak konsumen yang merasa dirugikan ketika mereka secara tidak sengaja memecahkan barang dan pelaku usaha menuntut ganti rugi pada konsumen yang memecahkan barang ditempat penjualan mereka. Pada Toko Kedaung Tabletop Plaza terdapat klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” yang dicantumkan ditempat pecah belah, tepatnya disekitar barang-barang kaca seperti gelas dan toples.

⁹ Endro Martono & Sigit Supto Nugroho. (2016). *Hukum Kontrak dan Perkembangannya*. Solo: Pustaka Iltizam, hlm.149.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yusril salah satu pelaku usaha yang berada di lokasi dikatakan bahwa pencantuman klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” telah dicantumkan sejak awal toko Kedaung Tabletop Plaza dibuka yakni pada tahun 2002, alasan utama klausul tersebut dicantumkan karena merupakan aturan dari perusahaan pusat dan juga bertujuan untuk meminimalisir terjadinya pecahan terhadap barang-barang yang dipajang ditoko, hal ini disebabkan karena banyaknya konsumen yang berdatangan dan tak jarang mereka membawa anak-anak.

Pelaku usaha menjelaskan bahwa kehadiran anak-anak dapat meningkatkan resiko barang-barang yang dipajang menjadi rusak, dikarenakan anak-anak biasanya berlari-lari ditempat penjualan yang dapat menyebabkan barang tersenggol, terjatuh, dan akhirnya pecah, sehingga diharapkan klausul ini akan mengingatkan konsumen untuk bertanggung jawab saat mereka berbelanja ditempat penjualan. Pencantuman klausul ini tidak hanya untuk melindungi barang yang dijual, tetapi pelaku usaha juga berharap para pengunjung toko lebih berhati-hati saat memilih barang dan tidak sembarangan menyentuhnya, hal ini karena pernah terjadi satu kasus yang menggambarkan penerapan klausul eksonerasi "memecahkan berarti membeli", diterangkan bahwa saat itu seorang konsumen memegang sebuah toples yang terletak di display. Namun tutup toples tersebut tidak terpasang dengan erat dan akibatnya toples tersebut terjatuh dan pecah.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menyadari adanya pencantuman klausul tersebut, namun disamping itu masih ada konsumen atau responden yang tidak memperhatikan adanya pencantuman klausul tersebut ditempat penjualan. Sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dari Yusril selaku karyawan Toko Kedaung Tabletop Plaza dikatakan bahwa pelaku usaha biasanya memberikan pengertian terlebih dahulu terkait adanya penerapan klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” secara lisan kepada konsumen ataupun pengunjung toko yang sedang berada di lokasi pembelian agar kiranya terus berhati-hati ketika berinteraksi dengan barang-barang pajangan yang

ada.¹⁰ Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui mayoritas responden berpendapat bahwa perlindungan hukum konsumen terkait klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” di Toko Kedaung Tabletop Plaza adalah cukup, dengan persentase sebesar 50%, dan terdapat 45,8% responden yang beranggapan bahwa perlindungan hukum konsumen terkait klausul tersebut adalah baik, dan juga terdapat 4,2% responden yang menganggap bahwa perlindungan hukum konsumen dalam hal ini adalah buruk.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen di Toko Kedaung Tabletop Plaza masih perlu untuk ditingkatkan, karena sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa konsumen memiliki hak penuh atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Andini selaku konsumen Toko Kedaung Tabletop Plaza ia menyatakan bahwa perlindungan hukum konsumen masih perlu untuk ditingkatkan karena tidak dapat dipungkiri bahwa meskipun terdapat peraturan hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen, tapi seiring dengan perkembangan zaman hal ini lama kelamaan sudah tidak memadai lagi, oleh karena itu selayaknya dicarikan jalan keluar untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen agar tidak dirugikan jika dihadapkan dengan klausul eksonerasi yang berpotensi merugikan konsumen.¹¹

Penelitian yang telah dilakukan dilapangan mengindikasikan bahwa, Toko Rumah Kita merupakan salah satu toko yang mencantumkan klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli”. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Syafaruddin selaku penanggungjawab Toko Rumah Kita diungkapkan bahwa alasan utama mencantumkan klausul tersebut karena mereka belajar dari pengalaman sebelumnya, yang mana barang-barang seperti piring dan gelas sering pecah karena kelalaian pelanggan baik secara sengaja ataupun tidak disengaja.

¹⁰ Yusril. Karyawan Toko Kedaung Tabletop Plaza. *Wawancara*. Makassar, 18 November 2024.

¹¹ Andini. Konsumen Toko Kedaung Tabletop Plaza. *Wawancara*. Makassar, 08 Desember 2024.

Menurut Syafaruddin manajer Toko Rumah Kita, klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” telah ditambahkan kurang lebih pada tiga tahun yang lalu. Diketahui bahwa toko telah mengalami penurunan yang signifikan dalam tingkat kerusakan barang sejak klausul tersebut diterapkan. Sebelumnya hampir setiap hari terjadi kerusakan yang disebabkan oleh pelanggan yang merugikan toko dan mengganggu pengunjung lainnya, namun konsumen menjadi lebih sadar akan resiko terkait dengan barang yang dijual, terutama barang yang mudah pecah dengan adanya klausul ini.¹²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa perlindungan hukum konsumen terkait pencantuman klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” di Toko Rumah Kita adalah cukup yakni sebanyak 50%. Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden menganggap masih perlu ditingkatkannya perlindungan hukum yang ada, agar hak-haknya sebagai konsumen tetap dilindungi terhadap pencantuman klausul tersebut ditempat penjualan, namun ada juga konsumen yang beranggapan buruk tentang klausul tersebut yakni dengan persentase sebesar 3,8%.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan Alham seorang pelanggan Toko Rumah Kita, ia mengatakan bahwa pencantuman klausul eksonerasi membuatnya merasa kurang dilindungi oleh hukum. Sebagai konsumen yang pernah mengalami peristiwa memecahkan barang ditoko Rumah Kita, ia beranggapan bahwa seharusnya pelaku usaha juga memperhatikan hak-hak konsumen dalam kegiatan jual beli, hal ini bertujuan agar tidak ada pihak yang dirugikan.¹³

Klausul eksonerasi mengecualikan tanggung jawab penjual terhadap kerusakan atau kerugian yang dialami pelanggan, dalam wawancara dengan pimpinan toko Tommy Tan, dijelaskan bahwa klausul ini dimasukkan untuk menginformasikan kepada konsumen tentang resiko yang mungkin terjadi, terutama terkait barang pecah belah yang dijual di toko. Alasan utama pencantuman klausul eksonerasi adalah untuk mendorong konsumen agar lebih berhati-hati saat berinteraksi dengan barang di dalam toko, terutama ketika konsumen membawa anak-anak atau menggunakan troli

¹² Syafaruddin. Penanggung Jawab Toko Rumah Kita. *Wawancara*. Makassar, 16 November 2024.

¹³ Alham. Konsumen Toko Rumah Kita. *Wawancara*. Makassar, 16 November 2024

belanja. Berikut perlindungan hukum konsumen terkait pencantuman klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” di Toko Grand Toserba.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa perlindungan hukum konsumen terkait pencantuman klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” di Toko Grand Toserba adalah cukup dengan persentase sebanyak 42,9%. Hasil penelitian ini juga menunjukkan persentase yang baik sebesar 39,3%, akan tetapi masih masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal edukasi dan komunikasi mengenai makna serta implikasi dari klausul tersebut. Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa pencantuman klausul eksonerasi "memecahkan berarti membeli" di tempat penjualan merupakan ancaman nyata bagi konsumen. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam konteks transaksi jual beli, tidak seharusnya ada asumsi bahwa memecahkan barang di tempat penjualan secara otomatis berarti konsumen menyetujui untuk membeli. Klausul ini lebih tepat dianggap sebagai gertakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen sebab jika terjadi peristiwa yang mengakibatkan pecahnya barang yang dipajang pelaku usaha, konsumen tidak langsung dikenakan kewajiban membayar harga barang tersebut, sehingga perlindungan hukum konsumen masih perlu untuk ditingkatkan, karena masih banyak konsumen yang kurang memahami hak-hak mereka.

2. Akibat Hukum yang Ditimbulkan Dari Klausul Eksonerasi “Memecahkan Berarti Membeli” Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha

Penerapan klausul eksonerasi “memecahkan berarti membeli” yang dicantumkan ditempat penjualan dapat menimbulkan akibat hukum, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Akibat dari pencantuman klausul ini yaitu konsumen dapat dituntut untuk mengganti rugi barang yang telah dirusak, situasi ini menciptakan ketidakadilan terutama jika konsumen tidak diberi penjelasan yang jelas mengenai klausul tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memberikan informasi yang transparan dan mudah dipahami mengenai ketentuan ini, agar konsumen dapat

membuat keputusan yang lebih bijak saat berbelanja dan memahami risiko yang mungkin mereka hadapi.

Berdasarkan tabel di atas, penerapan ganti rugi di Toko Kedaung Tabletop Plaza menetapkan bahwa konsumen yang merusak barang akan diminta untuk mengganti sesuai dengan harga barang yang dirusak. Kebijakan ini dirancang untuk mendorong konsumen agar lebih berhati-hati saat berinteraksi dengan barang-barang pajangan di toko, dengan adanya ketentuan ini diharapkan pengunjung lebih sadar akan risiko yang mungkin timbul ketika berbelanja, sehingga dapat mengurangi insiden kerusakan yang terjadi. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa sebanyak 4,2% responden pernah mengalami kejadian merusak barang ditempat penjualan dan sebanyak 95,8% responden tidak pernah mengalami tuntutan ganti rugi atas barang yang dirusak ditempat penjualan. Hal ini menunjukkan bahwa insiden kerusakan barang di toko relatif jarang terjadi, dan mayoritas konsumen merasa aman berbelanja tanpa risiko kerugian akibat kerusakan yang tidak disengaja. Salah satu contoh konkret dari kejadian ini adalah pengalaman Risma yang pernah merusak sebuah gelas di toko, dijelaskan bahwa kejadian tersebut terjadi secara tidak sengaja ketika tas yang ia bawa menyenggol gelas kaca yang dipajang. Dalam konteks insiden yang dialami oleh Risma, gelas yang dipecahkan sudah tidak dapat digunakan lagi sehingga nilai dari barang tersebut tidak dapat dikembalikan.¹⁴

Penerapan ganti rugi di Toko Rumah Kita memiliki kebijakan yang sedikit berbeda dibandingkan dengan Toko Kedaung Tabletop Plaza. Sesuai wawancara dengan Syafaruddin, ganti rugi yang diterapkan adalah sebesar separuh harga barang yang dirusak, misalnya jika seorang konsumen tanpa sengaja memecahkan gelas yang dipajang dengan harga Rp. 30.000, maka konsumen hanya perlu membayar Rp. 15.000 sebagai ganti rugi. Kebijakan ini mencerminkan pendekatan yang lebih moderat dalam menangani insiden kerusakan barang. Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa terdapat 7,7% responden Toko Rumah Kita yang pernah dirugikan akibat pencatuman klausul eksonerasi tersebut, dan sekitar 92,3% responden tidak pernah dirugikan dari

¹⁴ Rismawaty. Konsumen Toko Kedaung Tabletop Plaza. *Wawancara*. Makassar, 17 November 2024.

penerapan klausul tersebut. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun ada sebagian kecil konsumen yang merasa dirugikan, mayoritas konsumen merasa aman dan tidak terbebani oleh kebijakan yang ada, sehingga mencerminkan penerimaan yang cukup baik terhadap pencantuman klausul eksonerasi tersebut. Penerapan kebijakan ganti rugi yang lebih ringan ini mencerminkan upaya Toko Rumah Kita untuk melindungi konsumen sambil tetap menjaga kepentingan pelaku usaha. Dengan adanya kebijakan ini, konsumen seperti Alham dapat merasa dihargai dan diakui hak-haknya, sekaligus mengurangi potensi konflik yang mungkin timbul akibat kerusakan barang. Hal ini juga mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati tanpa rasa takut berlebihan akan konsekuensi ganti rugi yang memberatkan.¹⁵

Penerapan ganti rugi di Toko Grand Toserba mirip dengan kebijakan yang diterapkan di Toko Kedaung Tabletop Plaza, di mana konsumen diwajibkan untuk mengganti rugi sesuai dengan harga barang yang dipecahkan. Namun, Toko Grand Toserba juga memiliki kebijakan yang memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk tidak mengganti rugi jika kerusakan terjadi secara tidak sengaja. Kebijakan ini menunjukkan bahwa toko berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen, dengan memahami bahwa tidak semua insiden kerusakan adalah akibat kelalaian. Sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Tommy Tan selaku pimpinan Toko Grand Toserba, beliau menjelaskan bahwa kebijakan ganti rugi di toko mereka cukup fleksibel. Seringkali, konsumen yang merusak barang di toko tidak akan dituntut untuk mengganti rugi, terutama jika rekaman CCTV menunjukkan bahwa kerusakan tersebut terjadi secara tidak sengaja. Kebijakan ini menegaskan komitmen Toko Grand Toserba untuk memperlakukan konsumen dengan adil dan mempertimbangkan situasi yang sebenarnya sebelum mengambil tindakan.¹⁶ Berikut adalah tabel yang menunjukkan terkait pengalaman konsumen terkait pencantuman klausul tersebut.

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa terdapat 7,1% responden Toko Grand Toserba yang pernah dirugikan akibat pencatuman klausul eksonerasi tersebut, dan

¹⁵ Ilham, "Konsumen Toko Rumah Kita." *Wawancara*. Makassar, 16 November 2024

¹⁶ Tommy Tan. Pimpinan Toko Grand Toserba. *Wawancara*. Makassar, 09 Desember 2024.

sekitar 92,9% responden tidak pernah dirugikan dari penerapan klausul tersebut. Meskipun mayoritas konsumen merasa aman, kasus Gustiah menjadi contoh nyata dari situasi yang dapat terjadi di lapangan. Gustiah menceritakan pengalamannya saat berkunjung ke sebuah toko bersama dua anak perempuannya. Ketika mereka sedang berbelanja, salah satu anaknya tanpa sengaja menyenggol sebuah botol gelas kaca yang dijual seharga Rp. 120.000, akibat insiden tersebut Gustiah dihadapkan pada situasi di mana ia harus mengganti rugi kerusakan barang tersebut, sesuai dengan harga jual yang tertera.¹⁷ Meskipun situasi ini menimbulkan sedikit ketidaknyamanan bagi Gustiah, sikapnya yang bersedia membayar ganti rugi mencerminkan pemahaman akan konsekuensi dari tindakan yang dilakukan oleh anaknya. Insiden ini juga menyoroti pentingnya edukasi bagi konsumen mengenai kebijakan ganti rugi yang diterapkan oleh toko agar mereka dapat lebih memahami hak dan tanggung jawab mereka saat berbelanja. Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku usaha, juga disebabkan oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bisa memberikan rasa aman, atau kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen.

Akibat hukum yang ditimbulkan bagi konsumen di masing-masing toko menunjukkan bahwa perlindungan hak konsumen sangat bergantung pada kebijakan yang diterapkan oleh pelaku usaha. Meskipun semua toko menerapkan klausul eksonerasi, perbedaan dalam tingkat kewajiban ganti rugi menciptakan pengalaman yang berbeda bagi konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha perlu mempertimbangkan keseimbangan antara perlindungan barang dagangan mereka dan hak-hak konsumen agar hubungan yang harmonis dapat terjalin. Di sisi lain, pelaku usaha juga menghadapi akibat hukum ketika klausul eksonerasi menimbulkan sengketa dengan konsumen yang sering kali merasa tidak bersalah namun tetap dituntut untuk ganti rugi. Ketidakjelasan ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan konsumen dan berpotensi merusak reputasi toko, serta menurunkan kepercayaan publik terhadap pelaku usaha. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk lebih transparan dan bijaksana dalam

¹⁷ Gustiah. Konsumen Toko Grand Toserba. *Wawancara*. Makassar, 06 Desember 2024.

menerapkan klausul tersebut, guna menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

D. KESIMPULAN

Pencantuman klausul eksonerasi "memecahkan berarti membeli" di tempat penjualan merupakan ancaman nyata bagi konsumen. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam konteks transaksi jual beli, tidak seharusnya ada asumsi bahwa memecahkan barang di tempat penjualan secara otomatis berarti konsumen menyetujui untuk membeli. Klausul ini lebih tepat dianggap sebagai gertakan oleh pelaku usaha terhadap konsumen sebab jika terjadi peristiwa yang mengakibatkan pecahnya barang yang dipajang pelaku usaha, konsumen tidak langsung dikenakan kewajiban membayar harga barang tersebut, mengingat pelaku usaha tidak memberikan informasi yang jelas mengenai konsekuensi dari tindakan tersebut. Implementasi perlindungan hukum konsumen di lapangan belum sepenuhnya efektif sehingga masih perlu untuk ditingkatkan, karena masih banyak konsumen yang kurang memahami hak-hak mereka.

E. REFERENSI

- Ahmadi Miru. *Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Andi Mutmainnah., Ma'ruf Hafidz., & Muhammad Rinaldy Bima. "Efektivitas Pelaksanaan Tanggung Jawab Notaris." *Kalabbirang Law Journal* 2, no. 1 (2020): 18.
- Cut Layya Sandanatasha. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Pedagang Ritel (Suatu Penelitian Di Wilayah Hukum Kota Banda Aceh." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 7, no. 3 (2023): 307.
- Dian Dwy Haryono & I Wayan Novy Purwanto. "Akibat Hukum Peralihan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha." *Jurnal Kertha Desa* 10, no. 8 (2022): 759.

Ilham. "Konsumen Toko Rumah Kita." *Wawancara Makassar*, 2024.

Rismawaty. "Konsumen Toko Kedaung Tabletop Plaza." *Wawancara Makassar*, 2024.

Sri Lestari Poernomo. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Teknologi Finansial Ilegal Dalam Bentuk Pinjaman Online Ilegal." *Jurnal Mimbar Keadilan* 15, no. 1 (2022).

Syafaruddin. "Penanggung Jawab Toko Rumah Kita." *Wawancara MakassarMakassar*, 2024.

Syahrudin Nawir, Salle, Andi Risma. "Problematika Kontrak Baku Pada Berbagai Perjanjian." *Jurnal Hukum Universitas Muslim Indonesia* 4, no. 1 (2023).

Tommy Tan. "Pimpinan Toko Grand Toserba." *Wawancara Makassar*, 2024.

Yusril. "Karyawan Toko Kedaung Tabletop Plaza." *Wawancara Makassar*, n.d.