

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU PADA TIKET BUS PRIMAJASA TASIKMALAYA BERDASARKAN UNDANG- UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ramdani Haerul Rizal^{*)}
ramdani_haerul@student.unigal.ac.id

Nina Herlina^{*)}
nina_herlina30@unigal.ac.id

Meisha Poetri Perdana^{*)}
meisha_poetri_perdana@unigal.ac.id

Muhammad Amin Effendy^{*)}
muhammad_amin@unigal.ac.id

ABSTRACT

The use of public transportation services, particularly buses, often involves standard agreements in the form of tickets that contain exoneration clauses. This study aims to analyze consumer protection regarding the inclusion of standard clauses on PT. Primajasa Perdanaraya Utama Tasikmalaya Branch tickets, specifically concerning the transfer of responsibility for lost or damaged goods, in relation to Article 18 paragraph (1) letter a of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is descriptive analytical with an empirical juridical approach. The results show that the inclusion of the clause "Goods lost/damaged/swapped are not the company's responsibility" on the ticket is an exoneration clause prohibited by law. This practice places consumers in a weak bargaining position and violates their rights to security and compensation. Therefore, legally, such clauses are null and void.

Keywords: *Consumer Protection, Standard Clause, Public Transportation, Law Number 8 of 1999.*

^{*)} Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Galuh

^{*)} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

^{*)} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

^{*)} Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

ABSTRAK

Penggunaan jasa angkutan umum khususnya bus seringkali melibatkan perjanjian baku berupa tiket yang memuat klausula eksonerasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku pada tiket PT. Primajasa Perdanaraya Utama Cabang Kota Tasikmalaya, khususnya mengenai pengalihan tanggung jawab atas barang yang hilang atau rusak, dihubungkan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencantuman klausula "Barang hilang/rusak/tertukar bukan tanggung jawab perusahaan" pada tiket merupakan klausula eksonerasi yang dilarang oleh undang-undang. Praktik ini menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah dan melanggar hak konsumen atas keamanan serta ganti rugi. Oleh karena itu, demi hukum, klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Angkutan Umum, UU Nomor 8 Tahun 1999.

I. Pendahuluan

Jasa angkutan umum merupakan salah satu kebutuhan vital masyarakat dalam menunjang mobilitas sehari-hari. PT. Primajasa Perdanaraya Utama merupakan salah satu perusahaan otobus yang melayani rute perjalanan dari dan ke Kota Tasikmalaya. Dalam pelaksanaannya, hubungan hukum antara perusahaan pengangkutan dan penumpang dituangkan dalam bentuk tiket yang berfungsi sebagai bukti perjanjian pengangkutan.

Namun, dalam praktiknya, tiket tersebut seringkali memuat ketentuan-ketentuan yang telah disiapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perusahaan), yang dikenal sebagai perjanjian baku (*standard contract*). Permasalahan hukum timbul ketika perjanjian baku tersebut memuat klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau yang disebut klausula eksonerasi. Pada tiket bus Primajasa, sering ditemukan tulisan yang menyatakan bahwa perusahaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang bawaan penumpang.

Pencantuman klausula semacam ini berpotensi merugikan konsumen dan bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal tersebut secara

tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang isinya menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji kesesuaian praktik pencantuman klausula pada tiket PT. Primajasa Cabang Tasikmalaya dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen yang berlaku.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, yaitu metode yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang diselidiki. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris, yaitu pendekatan yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta implementasinya dalam kenyataan di lapangan.

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor PT. Primajasa Perdanaraya Utama Cabang Kota Tasikmalaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: (1) Studi Kepustakaan untuk menelaah UUPK dan literatur terkait; dan (2) Studi Lapangan melalui observasi tiket dan wawancara dengan pihak manajemen perusahaan serta penumpang.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pencantuman Klausula Baku pada Tiket Bus Primajasa

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ditemukan fakta bahwa pada tiket penumpang PT. Primajasa Perdanaraya Utama Cabang Tasikmalaya terdapat klausula baku yang dicetak kecil. Klausula tersebut berbunyi atau memiliki substansi: "Barang-barang yang hilang/rusak/tertukar dan barang-barang berharga yang ditinggalkan di dalam bus adalah risiko penumpang sendiri/bukan tanggung jawab perusahaan".

Klausula ini dibuat secara sepihak oleh perusahaan dengan alasan efisiensi dan untuk menghindari klaim fiktif dari penumpang. Penumpang sebagai konsumen tidak memiliki kesempatan untuk negosiasi (*take it or leave it*). Jika penumpang membutuhkan jasa angkutan tersebut, mereka terpaksa menerima syarat-syarat yang diajukan.

Salah satu contoh terjadi pada penumpang berinisial ST, yang melakukan perjalanan dari Pool Primajasa Tasikmalaya menuju Bandung. Saat itu, Ibu ST membawa koper yang disimpan di bagasi dengan bantuan kondektur. Namun karena kelalaian dalam penataan barang bawaan penumpang, koper milik Ibu ST tertindih oleh barang lain dan mengalami kerusakan yaitu penyok yang merubah bentuk koper. Beliau baru menyadari kondisi tersebut setelah tiba di tujuan dan hendak mengambil kopernya.

Merasa dirugikan, Ibu ST menghubungi call center Pool Primajasa Tasikmalaya untuk menyampaikan keluhan. Namun tanggapan yang diterima sangat mengecewakan. Pihak manajemen kembali menegaskan bahwa segala bentuk kerusakan, kehilangan, atau tertukarnya barang penumpang bukan menjadi tanggung jawab perusahaan. Mereka hanya menyampaikan permintaan maaf tanpa menawarkan solusi atau bentuk kompensasi apa pun. Akibatnya, Ibu ST tidak mendapatkan ganti rugi dan akhirnya pasrah, meskipun sebagai konsumen, ia sebenarnya berhak atas perlindungan terhadap barang pribadi selama menggunakan jasa transportasi umum.

Kasus serupa juga dialami oleh penumpang lain berinisial GN saat menggunakan layanan bus Primajasa. Ketika dalam perjalanan, ia menyimpan tas miliknya yang berisi laptop di bagasi bus sebagaimana prosedur yang umum dilakukan oleh penumpang. Namun, setelah sampai di tujuan dan hendak mengambil tas tersebut, pihak bus justru menyerahkan tas yang bukan miliknya. Diketahui bahwa tas milik Kang GN telah tertukar dengan milik penumpang lain yang telah turun lebih dulu. Kejadian ini diduga terjadi akibat kelalaian dari kondektur bus yang bertugas, yang tidak melakukan verifikasi secara cermat saat menyerahkan barang bawaan penumpang. Menyadari kesalahan tersebut, Kang GN segera melaporkan insiden ini kepada manajemen Primajasa dan menyampaikan bahwa kelalaian kondektur telah menyebabkan kehilangan barang pribadi yang bernilai. Namun, pihak manajemen hanya memberikan tanggapan bahwa segala bentuk kehilangan yang terjadi di

luar area pool bukan merupakan tanggung jawab mereka. Tidak ada bentuk pertanggungjawaban, baik dari pihak manajemen maupun kondektur yang bersangkutan. Pihak Primajasa hanya menyampaikan permintaan maaf tanpa adanya tindak lanjut, baik berupa pelaporan resmi kepada pihak berwajib maupun proses ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh Kang GN

3.2. Analisis Tinjauan Yuridis Berdasarkan Pasal 18 UUPK

Ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pencantuman klausula pengalihan tanggung jawab tersebut adalah tindakan yang dilarang.

Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK menyatakan: "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;"

Klausula yang menyatakan bahwa kehilangan barang adalah risiko penumpang semata merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab. Padahal, dalam hukum pengangkutan, pengangkut berkewajiban menyelenggarakan pengangkutan dengan selamat dari tempat asal sampai tujuan, termasuk keselamatan barang bawaan penumpang.

Konsekuensi yuridis dari pelanggaran pasal ini diatur dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK, yang menyatakan bahwa setiap klausula baku yang melanggar ketentuan tersebut dinyatakan **batal demi hukum**. Artinya, klausula tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak mengikat penumpang. Meskipun demikian, perusahaan tetap mencantumkannya, yang menunjukkan masih lemahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi perlindungan konsumen dan kurangnya pengawasan.

IV. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Pelaksanaan perlindungan konsumen dalam pelayanan jasa angkutan umum di PT. Primajasa Perdanaraya Utama Cabang Kota Tasikmalaya belum sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Pencantuman klausula baku pada tiket yang berisi pengalihan tanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang penumpang merupakan pelanggaran terhadap Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK. Secara hukum, klausula tersebut batal demi hukum dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Diperlukan revisi terhadap format tiket oleh perusahaan serta pengawasan yang lebih ketat dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menjamin hak-hak penumpang.

4.2. Saran

1. Diharapkan kepada PT Primajasa Perdanaraya Utama Cabang Kota Tasikmalaya, agar tidak mencantumkan klausula yang merugikan konsumen dalam tiket atau pengumuman publik. Perusahaan juga harus menyediakan mekanisme ganti rugi dan penyelesaian sengketa yang adil dan transparan bagi konsumen.
2. Bagi sopir dan kondektur diharapkan dapat meningkatkan edukasi dan sosialisasi hukum kepada konsumen, agar penumpang memiliki pengetahuan tentang hak-haknya sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, termasuk hak atas kompensasi dan perlakuan yang adil dalam perjanjian jasa.
3. Bagi pemerintah dan otoritas terkait diharapkan memperkuat pengawasan dan penegakan hukum terhadap perusahaan transportasi umum yang masih mencantumkan klausula ekskulpasi. Disarankan juga agar regulasi perlindungan konsumen ditegakkan secara konsisten di lapangan.
4. Bagi staf dan kru angkutan umum diharapkan dapat mendapatkan pelatihan dan pembinaan, guna meningkatkan kesadaran akan

tanggung jawab moral dan hukum mereka dalam menjamin keselamatan serta kenyamanan penumpang selama perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. (2010). *Hukum Pengangkutan Niaga*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmadi Miru dan Sutarmen Yodo. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. (2003). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yusuf Shofie. (2003). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

B. Perundang-undangan :

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.