

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI
YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK
(Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

ALYA AZZAHRA DIAN
2006200325



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AK-Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Kita menjawab sumpah agar diwujudkan
Mau dan tanggungjawab



BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 10 Oktober 2024, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)

Dinyatakan:

- (A-) Lulus Yudisium dengan Predikat Sangat Baik
- () Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
- () Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. Nurhilmiyah, S.H., M.H.
2. Dr. Isnina, S.H., M.H.
3. Rizka Syafriana, S.H., M.Kn.

- 1.
- 2.
- 3.



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpuji

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar ditubuhkan
Wibawa dan tanggungjawab

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara ujian Skripsi yang dilaksanakan pada Kamis, tanggal 10 Oktober Tahun 2024. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa:

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI
YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN
ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)
PENGUJI : 1. NURHILMIYAH, S.H., M.H. / NIDN: 0014118104
: 2. Dr. ISNINA, S.H., M.H. / NIDN: 0116077202
: 3. RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn. / NIDN: 8830590019

Lulus, dengan nilai A-, predikat **Sangat Baik**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan

Tanggal, 10 Oktober 2024

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL
EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA
KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada
Arena Bermain Amazone Medan)**


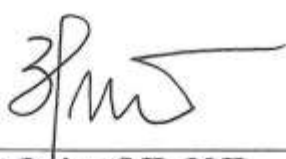

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN

NPM : 2006200325

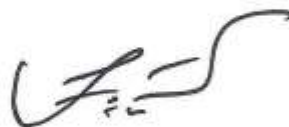
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA

**Skripsi tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada hari Kamis Tanggal 10
Oktober 2024.**

Dosen Penguji

		
<u>Nurhilmiyah, S.H., M.H.</u> NIDN: 0014118104	<u>Dr. Isnina, S.H., M.H.</u> NIDN: 0116077202	<u>Rizka Syafriana, S.H., M.Kn.</u> NIDN: 8830590019

**Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU**



**Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/IAN-PT/Ak.Pjj/PT/II/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [t](#) umsumedan [y](#) umsumedan

Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bila mengawah surut lef agarditebutan
Nomer dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)
Pendaftaran : Tanggal 30 September 2024

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Pembimbing

RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn
NIDN: 8830590019

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mengembur surat ini agar diterbitkan
Maukud dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/AkPj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI
YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN
ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)
Dosen Pembimbing : RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn.

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 30 September 2024

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Sila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 27 September 2024

Pembimbing

(RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn.)

NIDN: 8830590019

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pg/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> [M fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [ig umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.tiktok.com/umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)
PEMBIMBING : RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
12-02-2024	Konsultasi judul Acc Kabag	h
20-02-2024	Bimbingan I proposal skripsi	h.
24-02-2024	Revisi I untuk seminar proposal skripsi	h
10-05-2024	Revisi II untuk seminar proposal skripsi	h
27-05-2024	Acc untuk seminar proposal skripsi	h
16-07-2024	Revisi mengenai proposal skripsi	h
08-08-2024	Revisi mengenai rumusan masalah	h
20-08-2024	Revisi perbaikan penulisan skripsi	h
27-09-2024	Acc untuk disidangkan	h.

Diketahui
An. Wakil Dekan

Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H.
NIDN: 019057701

Dosen Pembimbing

(RIZKA SYAFRIANA, S.H., M.Kn.)
NIDN: 8830590019



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : ALYA AZZAHRA DIAN
NPM : 2006200325
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 27 September 2024
Saya yang menyatakan,



ALYA AZZAHRA DIAN
NPM. 2006200325

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan)

ALYA AZZAHRA DIAN

2006200325

Penelitian ini menelaah perlindungan konsumen terhadap klausul eksonerasi yang terdapat pada kartu arena bermain anak, dengan fokus pada kasus arena bermain Amazone di Medan. Klausul eksonerasi adalah ketentuan dalam kontrak yang berpotensi membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, sehingga dapat merugikan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif analitis. Pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumen dan wawancara dengan pihak terkait, guna mendapatkan pemahaman yang menyeluruh mengenai penerapan klausul eksonerasi dan dampaknya terhadap konsumen. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi kesesuaian klausul tersebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausul eksonerasi pada kartu arena bermain anak di Amazone Medan memuat ketentuan yang berpotensi merugikan konsumen. Klausul ini cenderung mengalihkan seluruh tanggung jawab atas kecelakaan atau kerugian kepada konsumen, tanpa mempertimbangkan kelalaian dari pihak pengelola arena bermain. Klausul tersebut juga tidak sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, yang melarang adanya ketentuan yang menghilangkan atau mengurangi hak konsumen. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan agar pelaku usaha menghapus atau merevisi klausul eksonerasi dalam kartu bermain anak dan memberikan informasi yang lebih jelas dan transparan kepada konsumen untuk melindungi hak-hak mereka.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Arena Bermain Anak, Klausula Eksonerasi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Atas Klausul Eksonerasi Yang Dicantumkan Pada Kartu Arena Bermain Anak”. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada orang tua saya, Bapak Ardiansyah dan Ibu Supiani, yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang tanpa henti selama proses penyusunan skripsi ini. Doa, motivasi, dan pengorbanan mereka adalah sumber semangat yang tak ternilai bagi saya. Terima kasih atas segala perhatian, pemahaman, dan dorongan yang telah diberikan, yang memungkinkan saya untuk menyelesaikan studi ini. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga besar saya, yang selalu memberikan dukungan moral dan doa yang tulus. Kehadiran dan dukungan mereka sangat berarti bagi saya, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam mewujudkan cita-cita saya ini. Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah

sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas kesempatan dan segala fasilitas yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr.Faisal,S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H selaku wakil dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H selaku Kepala Bagian jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Rizka Syafriana,, S.H., M.kn selaku dosen pembimbing yang dengan perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan, petunjuk, dan saran sejak awal penyusunan skripsi hingga selesainya penulisan skripsi ini.
7. Ibu Nurhilmiah, S.H., M.H selaku dosen pembanding pada saat seminar proposal yang telah memberikan masukan terkait revisi proposal penulis sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, atas jasa mereka yang selama ini telah

memberikan ilmu pengetahuan dan mendidik penulis melalui perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan studi ini.

9. Seluruh pegawai/staf biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara atas kelancaran proses administrasi selama penulis melaksanakan pendidikan program Sarjana penulis.

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah dan kesalahan datangnya dari diri penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Medan, 07 September 2024

Alya Azzahra Dian
NPM: 2006200325

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah.....	7
2. Tujuan Penelitian	7
B. Manfaat Penelitian	7
C. Definisi Operasional	8
D. Keaslian Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	11
2. Sifat Penelitian	11
3. Pendekatan Penelitian	12
4. Sumber Data Penelitian.....	12
5. Alat Pengumpulan Data	13
6. Analisa Data	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Perlindungan Konsumen	15
B. Perjanjian.....	17
C. Klausul Eksonerasi.....	18
D. Akibat Hukum Klausul Eksonerasi.....	19
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
A. Ketentuan Hak dan Kewajiban Hukum Konsumen Pada Arena Permainan Anak	21
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak.....	40
C. Penyelesaian Ganti Kerugian Konsumen Karena Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak.....	57
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang memiliki kebutuhan akan hiburan dalam kehidupannya. Sejak zaman prasejarah, manusia telah menciptakan berbagai bentuk hiburan untuk mengisi waktu luang dan memperkaya pengalaman hidup mereka.¹ Hiburan tidak hanya berfungsi sebagai pelipur lara dari rutinitas sehari-hari, tetapi juga sebagai sarana untuk menghilangkan stres, mengekspresikan diri, dan memperluas wawasan. Baik melalui seni, musik, film, olahraga, atau bahkan permainan sederhana, hiburan memberikan kesempatan bagi manusia untuk merasakan kegembiraan, terhubung dengan orang lain, dan mengembangkan kreativitas. Tanpa hiburan, kehidupan manusia akan terasa monoton dan kurang berwarna, sehingga penting bagi kita untuk menyediakan waktu dan ruang dalam kehidupan sehari-hari untuk menikmati segala bentuk hiburan yang ada.²

Aktivitas bermain selain menciptakan kegembiraan bagi manusia, juga dapat mengembangkan kemampuan kognitif, sosial, fisik, serta kemampuan emosional yang selalu dibutuhkan saat tumbuh menjadi dewasa.³ Jadi tidak heran jika di era sekarang hampir seluruh masyarakat pernah menggunakan jasa dari sebuah arena bermain sebagai tempat rekreasi keluarga. Hal ini karena kebutuhan

¹ Brown, Emily, "Evolusi Hiburan: Dari Zaman Prasejarah Hingga Modern", *Jurnal Antropologi Budaya*, Vol. 25, No. 3, halaman. 112-127.

² Davis, Michael, "Manfaat Psikologis dari Hiburan: Tinjauan Temuan Penelitian", *Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, Vol. 35, No. 4, halaman. 201-215.

³ Medha Baskara, "Prinsip Prinsip Pengendalian Perancangan Taman Bermain Anak di Ruang Publik", *Jurnal Lanskap Indonesia*, Vol. 3, No. 1, 2011, halaman. 27.

hiburan masyarakat meningkat dan jumlah rekreasi pun juga harus mengikuti angka kebutuhan masyarakat yang dimana salah satunya adalah arena bermain anak itu sendiri. Pada prakteknya, kegiatan ini dilakukan dengan cara *top-up* menggunakan uang lalu akan digantikan dengan saldo yang diisi ke dalam sebuah kartu oleh penyedia jasa arena bermain anak tersebut sesuai dengan nominal uang yang dikeluarkan dan ketentuan saldo yang didapat oleh penyedia jasa tersebut. Untuk menggunakan permainan yang disediakan penyedia jasa, transaksinya dengan cara menggesekkan kartu yang sudah diisi dengan saldo tersebut ke mesin permainan yang diinginkan dan saldo di kartu tersebut pun akan berkurang secara otomatis sesuai harga yang tercantum pada mesin tersebut. Selain berfungsi sebagai alat transaksi isi beli maupun penyimpanan saldo dan juga sebagai alat gesek untuk bermain bagi para pengunjung arena bermain anak, kartu juga berfungsi sebagai penyimpan tiket elektronik yang dapat ditukarkan dengan hadiah. Tiket ini didapat setelah memenangkan sebuah permainan dan otomatis langsung tersimpan didalam kartu. Kartu ini berfungsi juga sebagai simbolis bagi para pengunjung sebagai dari arena bermain itu sendiri.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam kegiatan rekreasi ini juga melibatkan dua belah pihak yaitu pihak penyedia jasa arena bermain anak atau pihak pelaku usaha dan pihak pengunjung atau pihak konsumen. Oleh karena hal tersebut, tidak menutup kemungkinan terjadinya risikokesenjangan antara pelaku usaha dan konsumen. Kesenjangan ini bisa terjadi karena ketidakseimbangan posisi antara kedua belah pihak dimana posisi pelaku usaha dominan lebih kuat dibandingkan konsumen sendiri yang secara tidak

langsung dapat menimbulkan kesewenang-wenangan antara satu pihak kepada pihak lain. Kondisi produsen berada dalam posisi yang lebih menguntungkan, mereka berkewajiban untuk menjamin kepentingan-kepentingan konsumen agar tidak dirugikan oleh produk yang mereka tawarkan.⁴ Hal ini disebabkan karena pihak yang lebih kuat selalu mendiskriminasi atau bersikap sewenang-wenang kepada pihak yang lebih lemah. Secara tidak langsung dikatakan, pihak pelaku usaha memiliki resiko lebih besar melakukan tindakan sewenang-wenang terhadap konsumen walaupun tidak menutup kemungkinan ada juga konsumen yang tidak beritikad baik kepada pelaku usaha. Salah satu contoh kesewenang-wenangan pelaku usaha terhadap konsumen terdapat pada arena bermain anak Amazone di kota Medan. Kesewenang-wenangan tersebut terkait dengan pencantuman ketentuan ketentuan bermain dalam bentuk klausula baku oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dianggap terdapat unsur pengalihan tanggung jawab didalamnya sehingga telah dianggap berubah menjadi klausul eksonerasi.

Ketentuan tersebut tertera di area bermain anak Amazone yang berbunyi: “Saldo yang terisi kartu hanya berlaku di tempat pembelian saldo (jika ingin menggunakan kartu di *center* lain anda harus mengisi saldo kembali di *center* tersebut) ” dan “ saldo dalam kartu tidak dapat diuangkan dan hangus jika kartu tidak digunakan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan”. Ketentuan ini tentu saja sangat merugikan bagi pihak konsumen karena pihak pelaku usaha menegaskan ketentuan, jika konsumen *top-up* saldo di salah satu center arena

⁴ Robby Nurtresna. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional”. *Jurnal Desanta: Indonesian of Interdisciplinary Journal*, Vol. 2 No. 2, 2022, halaman 224.

bermain anak amazone maka saldo yang konsumen *top-up* tersebut hanya bisa dipakai di tempat itu juga, dan jika ingin bermain di arena bermain anak Amazone lain maka kita harus *top-up* kembali dan saldo tersebut pun juga hanya bisa dipakai di tempat tersebut. Apabila konsumen tidak menggunakan kartu tersebut di *center* arena bermain tempat konsumen tersebut melakukan *top-up* saldo baik di Amazone maupun di arena bermain anak lainnya selama 12 (dua belas) bulan terakhir maka seluruh saldo yang ada didalam kartu akan hangus dan tidak dapat diuangkan kembali.

Dengan cara mencantumkan ketentuan tersebut, pelaku usaha dinyatakan melakukan tindakan pengalihan tanggung jawab agar memperoleh keuntungan yang lebih besar dengan cara melanggar hak konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada huruf g yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.⁵ Hal ini karena pihak pelaku usaha mengeluarkan ketentuan berbentuk klausula baku yang telah baru bahkan menjadi klausula eksonerasi sehingga konsumen dibuat harus melakukan *top-up* saldo kembali jika ingin bermain di arena bermain anak Amazone pada *center* yang berbeda serta konsumen dibuat harus melakukan *top-up* secara berkala agar saldo awal yang berada dalam kartu tidak hangus dan begitu juga seterusnya dan keadaan ini juga bisa ditentang oleh pihak konsumen karena klausula baku sendiri bersifat *take it or leave it* sehingga menyebabkan konsumen terpaksa harus tunduk dibawah ketentuan tersebut jika ingin tetap menggunakan jasa arena bermain anak dari pelaku usaha tersebut.

⁵ Zakiyah, "Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen", *Jurnal Al'Adl*, Vol. 9, No. 3, 2017, halaman 5.

Oleh sebab itu, demi melindungi konsumen yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha arena bermain anak Amazone tersebut, maka dibutuhkan suatu perlindungan hukum untuk melindungi hubungan hukum bagi pelaku usaha dan konsumen itu sendiri. Hal ini terwujud dengan lahirnya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK). Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang merugikan konsumen itu sendiri.⁶ Dalam UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷ Pada prinsipnya, UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan/atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 UUPK tersebut.⁸

Ketentuan-ketentuan yang dilarang dicantumkan dalam klausula baku tersebut diatur pada Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai huruf h, jika klausula baku dibuat melanggar ketentuan-ketentuan tersebut maka klausula baku itu telah berubah menjadi klausul eksonerasi karena memiliki unsur pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan. Berdasarkan uraian

⁶ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenada Media Group, halaman 21.

⁷ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ Nizla Rohaya, "Pelanggaran Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Replik*, Vol.6, No.1, 2018, halaman. 23.

diatas, dapat disimpulkan pencantuman klausula baku diperbolehkan oleh UUPK, yang dilarang adalah pencantuman klausula baku yang berubah menjadi klausul eksonerasi karena pengecualian unsur unsur yang ada di Pasal 18 ayat (1) huruf a sampai huruf h UUPK.

Pada ketentuan arena bermain anak di kota Medan Amazone yang berbunyi: “Saldo yang terisi kartu hanya berlaku di tempat pembelian saldo (jika ingin menggunakan kartu di *center* tersebut)” dan “Saldo dalam kartu tidak dapat diuangkan dan hangus jika kartu tidak digunakan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan” tersebut sudah bukan lagi disebut klausula baku karena jelas melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf c dan f UUPK yaitu, 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:⁹

- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;*
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;*

Hal tersebut menyebabkan dilanggarnya hak konsumen pada Pasal 4 huruf g UUPK yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Oleh sebab itu, guna meneliti hal tersebut, peneliti mengambil skripsi yang berjudul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KLAUSUL EKSONERASI YANG DICANTUMKAN PADA KARTU ARENA BERMAIN ANAK (Studi Pada Arena Bermain Amazone Medan).**

⁹ Pasal 18 ayat (1) huruf c dan f Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik permasalahan yang akan menjadi batasan pembahasan dari penelitian ini. Adapun permasalahan yang akan dirumuskan pada penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana ketentuan hak dan kewajiban hukum konsumen pada arena permainan anak?
- b. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dengan pencantuman klausula eksonerasi pada kartu arena bermain anak?
- c. Bagaimana penyelesaian kerugian konsumen karena pencantuman klausul eksonerasi tersebut?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok-pokok permasalahan seperti yang diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dengan pencantuman klausula eksonerasi pada kartu arena bermain anak.
- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana perlindungan dan akibat hukum terhadap konsumen dengan pencantuman klausul eksonerasi pada kartu arena bermain anak.
- c. Untuk menjelaskan bagaimana penyelesaian kerugian konsumen karena pencantuman klausul eksonerasi tersebut.

B. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi akademisi maupun masyarakat dan dapat memberikan suatu pemikiran baru

mengenai perlindungan konsumen terhadap perjanjian mengandung klausul eksonerasi yang cenderung merugikan konsumen pada arena bermain anak Amazone di kota Medan

2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menjadi bahan masukan serta diharapkan dapat membantu pengembangan pengetahuan ilmu hukum khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan kalimat-kalimat yang disusun berdasarkan arah dan tujuan penelitian (bukan merupakan kutipan). Konsep merupakan salah satu unsur konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya. Untuk ilmu hukum dapat diambil misalnya dari peraturan perundang-undangan dan pendapat para ahli. Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan peneliti sendiri dan menjelaskan bagaimana peneliti mengukur variable-variabel yang terdapat dalam penelitiannya.¹⁰

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha.¹¹

¹⁰ Maryam B. Gainau, 2021, "*Pengantar Metode Penelitian*", Yogyakarta: PT Kamsius, halaman 22.

¹¹ Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group, halaman 1.

2. Klausul Eksonerasi

Klausul Eksonerasi adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen yang bertujuan untuk pengalihan tanggung jawab atau melanggar hal hal yang diatur dalam Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen.

3. Arena Bermain Anak

Arena bermain anak adalah sebuah lokasi hiburan dengan luas tertentu yang dirancang khusus agar anak-anak dapat bermain di tempat tersebut oleh pelaku usaha.

4. Kartu Arena Bermain Anak

Kartu arena bermain anak adalah sebuah kartu yang berfungsi sebagai alat transaksi untuk bermain di sebuah arena bermain anak yang sudah menggunakan sistem mesin gesek.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu:

1. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Aulia Rahman, Mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dengan judul *“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Permainan dengan Penggunaan*

Kartu Zone 2000 (Studi di Zone 2000 Mall Ramayana, Kecamatan Tanjung Kota Karang Kota Bandar Lampung)”, tahun 2020.

2. Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Julianto Arie Nugroho, Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, dengan judul penelitian “*Permainan Anak Dengan Sistem Tukar Koin Ditinjau Dari Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus di arena bermain anak di Apollo Store Tulungagung)*”, tahun 2018.

Persamaan yang didapat ditemukan pada skripsi diatas terletak pada bagian objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yang dimana skripsi diatas mengacu pada kajian hukum islam sedangkan skripsi yang peneliti mengacu pada kajian hukum perdata khususnya pada bagian hukum perlindungan konsumen.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah salah satu faktor dari masalah yang diangkat, dimana metode penelitian adalah cara melakukan penelitian pendekatan kualitatif yang sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Metode penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Istilah “metodologi” berasal dari kata “metode” yang berarti “jalan ke”. Pengertian metodologi adalah cara untuk memecahkan masalah penelitian secara sistematis, dapat dipahami sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana penelitian dilakukan secara ilmiah beserta logika yang melatar belakanginya.¹²

Metode penelitian ini diperlukan untuk mengetahui cara memperoleh data

¹² Akbar Iskandar, dkk, 2023, *Dasar Metode Penelitian*, Makassar: Cendikiawan Inovasi Digital Indonesia, halaman 1.

dan keterangan dari suatu objek yang akan diteliti guna mempermudah dan memperoleh hasil yang sesuai dengan standar penulisan skripsi sebagai suatu karya ilmiah, sehubungan dengan hal itu maka dibutuhkan suatu penelitian yang maksimal yang memerlukan ketelitian, kecermatan serta usaha yang gigih. Sesuai dengan topik judul yang diangkat, Adapun metode-metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Jenis Penelitian

Menurut Soekanto bahwa penelitian hukum dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis atau empiris.¹³ Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, Adapun yang dimaksud dengan jenis penelitian hukum empiris yang dipadukan dengan metode deskriptif yaitu menyelidiki suatu fakta sesuai dengan gejala gejala yang ada di lapangan. Penelitian hukum empiris yakni data yang di peroleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan, yang dilakukan baik melalui pengamatan, wawancara, ataupun penyebaran kuesioner.¹⁴

2. Sifat Penelitian

Penelitian merupakan alat yang digunakan manusia untuk memperkuat, membina, dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Sebuah penelitian telah dimulai ketika seseorang mencoba untuk memecahkan masalah, secara sistematis, dengan metode-metode dan teknik-teknik tertentu secara ilmiah. Berdasarkan

¹³ *Ibid.* halaman. 45.

¹⁴ Jonaedi Efendi, dan Prasetyo, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, halaman 149.

tujuan penelitian ini, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Sifat penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata mata menggambarkan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan yang berlaku secara umum.

3. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian adalah salah satu faktor dari masalah yang diangkat, dimana metode penelitian adalah cara melakukan pendekatan kualitatif yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari hukum islam yaitu Al-Quran dan Hadist (Sunnah Rasul). Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazimpula disebutkan sebagai data kewahyuan.
- b. Data sekunder yaitu data pustaka yang berhubungan dengan buku- buku, dan jurnal tentang hukum. Data sekunder terdiri dari:
 - 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, terdiri dari Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dll.
 - 2) Bahan hukum sekunder, yaitu memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan yang digunakan berupa buku- buku, jurnal, karya ilmiah, dan internet yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diangkat.

- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan primer dan sekunder yaitu berupa kamus, ensiklopedia, indeks majalah hukum, dan lain-lain.

5. Alat Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dilakukandengan 3 (tiga) cara yaitu:

- a. *Offline*, yaitu menghimpun data studi perpustakaan (*library research*) secara langsung mengunjungi toko-toko, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
- b. *Online*, yaitu studi kepustakaan (*library research*) dilakukan dengan cara pencarian (*searching*) melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian.
- c. Wawancara, yaitu penelitian yang diperoleh langsung dari para responden atau informan guna mendapatkan data terkait permasalahan klausula eksonerasi yang dibuat oleh para pelaku usaha dengan wawancara kepada para pihak-pihak yang terlibat.

6. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif yaitu analisis data yang mengungkapkan data, mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan yaitu dengan menggabungkan

peraturan-peraturan, buku-buku ilmiah yang adahubungannya dengan judul yang dibahas kemudian dianalisa secara kualitatif sehingga mendapatkan suatu pemecahan dan dapat ditarik suatu kesimpulan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Secara harafiah, kata “perlindungan” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai tempat berlindung; hal (perbuatan dsb) memperlindungi dan konsumen diartikan sebagai tempat pemakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya).¹⁵

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan disini mencakup serangkaian tindakan seperti transaksi jual-beli barang atau jasa, kebijakan, UU, regulasi, dan standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan organisasi yang berwenang untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang barang atau jasa yang dibeli, serta mendapatkan perlindungan terhadap praktik bisnis yang tidak etis.

Perlunya UU Perlindungan Konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingposisi produsen.¹⁶ Perlindungan konsumen ini lahir karena posisi konsumen dinilai lemah dalam hubungan hukumnya dalam menggunakan barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hal ini dapat menyebabkan pelaku usaha yang dominan lebih kuat melakukan tindakan sewenang-wenang kepada konsumen. Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas kecenderungan pelaku usaha disebabkan oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bisa memberikan rasa aman atau kurang memadai

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990, Cetakan Ketiga, Jakarta: Balai Pustaka.

¹⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 10.

untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen.¹⁷

Oleh sebab itu, demi terwujudnya kepastian hukum serta perlindungan bagi konsumen lahirilah UUPK yang sebagaimana dijelaskan pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pemerintah dalam UU ini memberikan sanksi dan hukuman bagi pelaku usaha yang tidak memenuhi standar perlindungan konsumen yang telah ditetapkan atau melanggar hak-hak konsumen. Contoh hak-hak tersebut adalah hak memperoleh informasi yang jelas tentang barang atau jasa, hak untuk memilih produk atau jasa yang berkualitas, hak untuk mendapatkan perlindungan dari bahaya dan risikokesehatan dan keselamatan, hak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, dan hak untuk mengajukan keluhan dan mengajukan tuntutan jika terjadi ketidakpuasan. Dalam perspektif hukum islam dijelaskan dalam Q.S Al Baqarah Ayat 279 tentang perlindungan konsumen:

“maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah bahwa Allah dan Rasulnya akan memerangi dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pulak dianiaya”

Q.S Al Baqarah Ayat 279 tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen, diakhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-quran adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi.

¹⁷ Abdul Harris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: Sah Media, halaman 2.

B. Perjanjian

Secara *etimologi* perjanjian kata dasarnya adalah “janji” dimana diawali imbuhan “per” dan akhiran “an” di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) janji adalah perkataan yang menyatakan kesediaan dan kesanggupan untuk berbuat,¹⁸ dan bila kata janji disempurnakan menjadi suatu kata yang dilengkapi imbuhan yaitu imbuhan “per” dan “an” sehingga menjadi kata “perjanjian”, maka definisi perjanjian menurut (KBBI) ialah, suatu persetujuan tertulis atau dengan lisan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, dan masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut di persetujuan itu.

Perjanjian merupakan sebuah kesepakatan antara dua atau lebih pihak yang saling mengikat untuk melakukan atau tidak melakukan suatu hal tertentu. Dalam Pasal 1313 KUHPdata dijelaskan, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Menurut M. Yahya Harahap: “Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.¹⁹ Secara lebih sederhana perjanjian dapat diartikan kesepakatan antara masing masing pihak demi melakukan suatu hal yang telah diperjanjikan dan masing masing pihak juga harus saling mengikat dan terikat dengan itikad baik guna terealisasi atau terlaksana suatu hal yang diperjanjikan tersebut.

¹⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1999, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, halaman 401.

¹⁹ Syahmin AK, 2006, *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 1.

Dalam perbuatannya, perjanjian setidaknya memiliki 4 persyaratan. Persyaratan yang pertama dan kedua berkenan dengan subjek perjanjian atau syarat subjektif.²⁰ Persyaratan yang ketiga dan keempat berkenan dengan objek perjanjian atau syarat objektif.²¹ Pada bagian subjektif syaratnya adalah dari masing masing pihak munculnya kata sepakat dan cakap. Pada Pasal 1321 KUHPerdara dijelaskan lagi lebih rinci yaitu tiada suatu persetujuan pun mempunyai kekuatan jika diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan. Hal ini dapat dimaknai bahwa walaupun kata sepakat telah tercapai namun hal tersebut telah didasari oleh unsur paksaan maupun penipuan maka perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan sedangkan untuk bagian cakap hukum jika seseorang belum/tidak cakap hukum dalam sebuah perjanjian maka ia bisa diwakilkan oleh pengampunya.

Pada bagian objektif syaratnya yaitu dari objek yang disepakati suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal, suatu hal tertentu maksudnya dalam kesepakatan harus ada suatu objek dan gambaran dari objek tersebut.

C. Klausul Eksonerasi

Klausul eksonerasi adalah yang berisikan syarat-syarat yang menghapuskan atau membatasi tanggung jawab seseorang dalam melaksanakan perjanjian.²² Contohnya, dalam sebuah kontrak sewa, pemilik properti dapat memasukkan klausul eksonerasi untuk membatasi tanggung jawabnya atas kerusakan pada properti yang disebabkan oleh penyewa. Hal ini dikarenakan pada

²⁰ Retna Gumanti, "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdara)", *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 05, No. 01, 2012, halaman.4.

²¹ *Ibid.*

²² Purwahid Patrik, 1986, *Asas Itikad Baik dan Kepatuhan Dalam Perjanjian*, Cetakan Pertama, Semarang: Universitas Diponegoro, halaman 38.

umumnya pelaku usaha ingin mencari keuntungan lebih dengan cara meringankan, mengalihkan, bahkan hingga menghapuskan tanggung jawabnya dalam perjanjian yang dibuat. Oleh karena itu, konsumen dituntut harus lebih teliti membaca isi dari perjanjian baku agar terhindar dari pengalihan atau penghapusan tanggung jawab yang dibuat oleh pihak pelaku usaha dalam perjanjian yang dibuatnya. Namun terkadang ada konsumen yang telah mengetahui isi dari perjanjian tersebut merugikan tapi hanya menganggapnya remeh seperti seolah-olah tidak akan terjadi hal hal yang merugikan akibat dari perjanjian tersebut, terkadang juga konsumen yang tetap mengambil perjanjian tersebut meski mengetahui hal tersebut akan merugikan baginya karena memiliki kebutuhan yang mendesak dan terpaksa harus menandatangani perjanjian itu.

D. Akibat Hukum Klausul Eksonerasi

Perjanjian yang menggunakan klausul eksonerasi akan batal demi hukum karena pencantuman klausul eksonerasi pada perjanjian merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terdapat perlindungan konsumen yang berakibat timbulnya suatu kerugian bagi konsumen.²³ Tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi dapat dibatalkan oleh hakim, dan pelaku usaha berhak dan bertanggung jawab atas segala kerugian yang diterima oleh konsumen.²⁴ Meskipun perjanjian yang mengandung klausul eksonerasi telah diperjanjikan sebelumnya, perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena mengandung ketentuan/klausul yang

²³ Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 237.

²⁴ Jein Stevany Manumpil, "Klausul Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Lex Privatum*, Vol.4 No.1, 2016, halaman 40.

bertentangan dengan undang-undang.

Selain itu, terdapat juga sanksi pidana yang bisa digunakan untuk pelaku usaha yang menggunakan klausul eksonerasi dalam perjanjian yang telah dibuatnya yaitu Pasal 62 ayat 1 UUPK yang ancamannya berupa hukuman pidana penjara maksimum 5 (lima) tahun atau pidana denda maksimum dua miliar rupiah.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Ketentuan Hak dan Kewajiban Hukum Konsumen Pada Arena Permainan Anak

Perlindungan khusus diberikan kepada konsumen di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Namun masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan hak mereka sebagai konsumen. Banyak orang yang tidak peduli terhadap adanya perlindungan konsumen dan kurang memahami isi UUPK, padahal mereka dilindungi oleh peraturan perundang-undangan tersebut.²⁵

Hak dan kewajiban konsumen telah diatur di dalam Pasal 4 dan 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana hak dan kewajiban konsumen ini bertujuan agar meningkatkan pemahaman, kemampuan, keterampilan, dan kemandirian konsumen untuk dapat melindungi diri. Adapun hak dan kewajiban konsumen yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- (4) Hak konsumen adalah:
- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
 - d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

²⁵ Melisa Aquaria Putri S, "Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Gagasan Hukum*, Vol. 02, No. 02, 2020, halaman 125.

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pe, binaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak inilah yang semestinya didapatkan oleh para konsumen jika Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.²⁶

(5) Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak dan kewajiban konsumen pada arena bermain anak tersebut bergantung pada kebijakan masing-masing perusahaan pengelola, yang mana dalam hal ini tergantung pada kebijakan yang diberikan oleh Amazone Medan.

1. Peraturan Pengelola Arena Bermain Anak Amazone Medan Kepada Konsumen

Amazone Medan merupakan arena bermain anak-anak yang berdiri sejak tahun 2001 oleh PT Amazone Dunia Rekreasi yang telah memiliki lebih 85 outlet yang tersebar hampir di seluruh kota besar di Indonesia, salah satunya Kota

²⁶ Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, halaman. 34.

Medan. Saat ini Amazone menjadi pelopor dalam beragam jenis permainan terbaru. Salah satu Amazone yang menjadi tempat penelitian dalam penulisan ini berada di salah satu Mall di Kota yaitu Amazone pada Suzuya Medan.

Arena bermain Amazone Medan ini menawarkan berbagai permainan arcade, atraksi, dan wahana yang cocok untuk segala usia. Amazone Medan menyediakan berbagai permainan mulai dari mesin permainan klasik hingga permainan modern, serta berbagai atraksi yang bisa dinikmati oleh anak-anak maupun orang dewasa. Tempat ini dirancang untuk memberikan pengalaman bermain yang menyenangkan dan seru bagi seluruh anggota keluarga.

Peraturan yang ditetapkan oleh Amazone Medan biasanya mencakup beberapa aspek terkait keamanan, kenyamanan, dan kesenangan bagi semua pengunjung. Berikut adalah beberapa peraturan umum yang berlaku di Amazone Suzuya Medan:²⁷

- a. Keamanan dan Keselamatan
- b. Kebersihan dan Ketertiban

Pengunjung Amazone dilarang membuang sampah sembarangan pada area Amazone dan harus membuang ditempat yang telah disediakan di berbagai lokasi. Peraturan ini bertujuan untuk menjaga keamanan dan kebersihan di Amazone Suzuya Medan.

- c. Penggunaan Kartu

Penggunaan kartu amazone terkait penggunaan kartu anggota Amazone. Berikut adalah peraturan umum yang berlaku untuk penggunaan kartu di Amazone Suzuya Medan:

²⁷ Hasil Wawancara dengan Pihak Amazone Suzuya Medan pada 29 Juli 2024.

- 1) Pembelian kartu Amazone untuk pertama kali dengan saldo sebesar Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah).
- 2) Pengunjung dapat memeriksa saldo kartu di mesin yang tersedia di Amazone Suzuya Medan.
- 3) Penukaran *reward* kartu dapat dilakukan kepada petugas di loket Amazone Suzuya Medan.
- 4) Kartu Amazone dapat dilakukan pengisian ulang dengan jumlah saldo pengisian sesuai permintaan pengunjung.

d. Batasan Usia dan Tinggi

Tidak ada batasan usia dan tinggi untuk pengunjung Amazone Suzuya Medan, tetapi untuk beberapa permainan tertentu pengunjung khususnya anak-anak sebaiknya didampingi oleh orang tua.

e. Jam Operasional

Pengunjung Amazone Suzuya Medan harus mematuhi jam operasional yang telah ditetapkan dan meninggalkan area permainan setelah waktu operasional berakhir. Adapun jam operasional menyesuaikan jam operasional mall yang biasanya mulai pukul 10.00 hingga 22.00 setiap hari.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen Menjadi *Member* Arena Bermain Anak Amazone Medan

Kontrak baku merupakan jenis kontrak yang disusun secara standar dan dicetak dalam jumlah besar, dengan bagian-bagian tertentu yang menjadi objek transaksi, seperti besaran nilai transaksi, jenis, dan jumlah barang yang diperdagangkan, sudah ditentukan sebelumnya. Hal ini menyebabkan pihak lain

tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi mengenai ketentuan-ketentuan yang akan disepakati dalam kontrak tersebut.²⁸

Praktik perjanjian baku sering kali dibuat dalam situasi yang tidak seimbang. Oleh karena itu, setiap individu berhak memperoleh pembelaan hukum. Hal ini menunjukkan bahwa hukum adalah sekumpulan aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang mengatur kehidupan masyarakat dan memberikan sanksi bagi pelanggarnya.²⁹ Konsumen dalam perjanjian baku hanya memiliki 2 (dua) pilihan, yaitu menerima atau menolak tawaran yang diberikan. Praktik perjanjian baku sering dibuat dalam kondisi yang tidak adil. Pelaku usaha biasanya memanipulasi ketentuan dalam perjanjian baku sehingga perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak pelaku usaha.

Meskipun prosedur pembuatannya dilakukan secara sepihak, terdapat masalah lain yang perlu diperhatikan. Isi perjanjian baku sering kali mencakup ketentuan mengenai pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha. Biasanya ketentuan ini bertujuan untuk membatasi atau bahkan menghapus sepenuhnya tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha.

Ciri-ciri perjanjian baku atau klausula baku antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dari debitur;
- b. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut;

²⁸ Hasanudin Rahman, 2003, *Contract Drafting*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 197.

²⁹ Abdul R Saliman, 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, halaman 8.

- c. Terdorong oleh kebutuhannya debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.

Syarat-syarat sahnya perjanjian dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi:³⁰

“Untuk sahnya perjanjian-perjanjian diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.”

Persyaratan tersebut berkaitan dengan subjek maupun objek perjanjian, yang mana persyaratan pertama dan kedua berhubungan dengan subjek perjanjian atau syarat subjektif, sedangkan persyaratan ketiga dan keempat berkaitan dengan objek perjanjian atau syarat objektif. Perbedaan antara kedua jenis persyaratan ini juga terkait dengan masalah batal demi hukum (*nieteg* atau *null ab initio*) dan dapat dibatalkannya (*vernietigbaar* atau *voidable*) suatu perjanjian. Jika syarat objektif dalam perjanjian tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum atau dianggap tidak pernah ada sejak awal. Jika syarat subjektif tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan. Namun selama perjanjian tersebut belum atau tidak dibatalkan oleh pengadilan, perjanjian tersebut masih tetap berlaku.

³⁰ Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, 2014, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: Rajawali Pers, Halaman: 93.

a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan diri

Kesepakatan adalah keselarasan keinginan antara para pihak yang terjadi ketika penawaran dan penerimaan bertemu. Seseorang dianggap memberikan persetujuan atau kesepakatannya (*toestemming*) apabila ia benar-benar menginginkan apa yang disepakati. Kesepakatan dalam perjanjian dapat dicapai melalui berbagai cara, baik secara tertulis maupun lisan.³¹ J. Satrio menjelaskan bahwa terdapat beberapa cara untuk mengungkapkan kehendak, yaitu: Pertama, secara tegas, yang dapat dilakukan melalui 1) akta otentik dan 2) akta di bawah tangan. Kedua, secara diam-diam. Meskipun undang-undang tidak menyatakannya secara eksplisit, dari ketentuan-ketentuan yang ada, seperti pasal 1320 Jo Pasal 1338 KUHPerdara, dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya, kecuali ditentukan lain, undang-undang tidak menetapkan cara tertentu bagi seseorang untuk menyatakan kehendaknya.

Klausul baku yang dibuat oleh Amazone Medan tidak memerlukan persetujuan dari konsumen karena klausul tersebut disusun sepihak oleh pihak Amazone Medan. Dalam praktiknya, konsumen hanya mengikuti aturan yang telah ditetapkan dan diterapkan oleh Amazone Medan tanpa memiliki kesempatan untuk memberikan masukan atau menegosiasikan isi perjanjian tersebut. Konsumen tidak memiliki suara atau pengaruh dalam menentukan syarat dan ketentuan yang akan berlaku bagi mereka. Mereka hanya dapat memilih untuk menerima seluruh ketentuan yang ditetapkan atau menolak untuk bertransaksi dengan Amazone Medan sama sekali. Akibatnya, konsumen terpaksa menerima

³¹ Ahmad Miru, dan Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, halaman 68.

semua ketentuan yang ada tanpa bisa mengubah atau menolak sebagian isi perjanjian tersebut, meskipun beberapa ketentuan tersebut mungkin tidak adil atau merugikan bagi mereka. Kondisi ini sangat merugikan konsumen, karena mereka harus tunduk pada syarat dan ketentuan yang mungkin tidak adil atau tidak menguntungkan bagi mereka.

Dalam beberapa kasus, klausul baku ini bisa membatasi hak-hak konsumen atau membebankan tanggung jawab yang seharusnya tidak perlu mereka tanggung, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan potensi kerugian finansial atau lainnya bagi konsumen. Klausul yang membatasi hak-hak konsumen bisa berupa pengalihan tanggung jawab, pembebasan kewajiban ganti rugi oleh pihak Amazone Medan, atau ketentuan lainnya yang menempatkan konsumen dalam posisi yang kurang menguntungkan. Oleh karena itu, meskipun konsumen telah menyetujui perjanjian tersebut secara formal, dalam kenyataannya mereka tidak memiliki pilihan yang adil dalam proses pembuatan perjanjian, dan ini menciptakan ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen dan pihak Amazone Medan.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Kecakapan bertindak mengacu pada kemampuan seseorang untuk melakukan tindakan hukum yang menimbulkan konsekuensi hukum. Berdasarkan Pasal 1330 KUHPerdara, Menentukan yang tidak cakap untuk membuat perjanjian:³²

³² Aris Prio Agus Santoso, dkk 2019. *Cintract Drafting (Suatu Bentuk Perikatan dalam Implementasi Bisnis)*. Yogyakarta: Pustakabarupress, halaman 37 .

- 1) Orang-orang yang belum dewasa;
- 2) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan;
- 3) Istri, kecuali dalam perkembangannya istri dapat melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 31 Undang-Undang Nomor 1 tahun 1974 Jo. SEMA no. 3 tahun 1963.³³

Seseorang dianggap dewasa jika telah mencapai usia 21 tahun atau jika usianya kurang dari 21 tahun tetapi sudah menikah. Namun, sesuai dengan Pasal 47 dan 50 UU No. 1 Tahun 1974, status kedewasaan seseorang ditentukan dengan ketentuan bahwa anak berada di bawah pengawasan orang tua atau wali hingga mencapai usia 18 tahun.

Arena bermain Amazone Medan dirancang untuk melayani berbagai kalangan usia, tetapi fokus utamanya adalah pada anak-anak. Ini berarti bahwa target utama dari fasilitas ini adalah anak-anak yang masih di bawah umur atau yang masih memerlukan pengawasan dari orang tua atau wali mereka. Mengingat bahwa anak-anak sebagai konsumen tidak memiliki kapasitas hukum yang lengkap untuk memahami sepenuhnya atau untuk melakukan perikatan hukum, pihak Amazone Medan secara sengaja menyusun klausul baku yang mengatur penggunaan fasilitas tersebut. Klausul baku ini secara inheren mengandung unsur paksaan, karena anak-anak dan wali mereka harus mematuhi aturan-aturan yang ditetapkan oleh Amazone Medan jika mereka ingin menggunakan fasilitas bermain tersebut. Hal ini menciptakan kondisi di mana para konsumen, dalam hal ini anak-anak dan orang tua mereka, tidak memiliki kebebasan untuk

³³ Dedi Ismatullah, dan Wawan Muhan Hariri, 2014, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*, Bandung: Pustaka Setia, halaman 125.

menegosiasikan atau menolak ketentuan yang berlaku. Situasi ini berpotensi melanggar prinsip dasar perjanjian atau perikatan yang seharusnya bebas dari unsur paksaan, di mana semua pihak yang terlibat seharusnya memiliki kemampuan untuk secara sukarela dan dengan pemahaman penuh mengatur ketentuan perjanjian. Dengan kata lain, anak-anak dan orang tua mereka dihadapkan pada ketentuan yang tidak dapat diubah, yang dapat menimbulkan masalah hukum dan etika dalam hal kebebasan memilih dan kesetaraan dalam perjanjian.

c. Suatu hal tertentu

Objek perjanjian adalah prestasi yang dapat berupa pemberian, tindakan, atau penahanan dari melakukan suatu hal sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1234 KUHPerdara.³⁴ Pasal 1333 KUHPerdara menetapkan bahwa sebuah perjanjian harus memiliki objek berupa suatu benda (*zaak*) yang setidaknya dapat ditentukan jenisnya. Artinya, sebuah perjanjian harus memiliki objek yang spesifik. Perjanjian tersebut harus berkisar pada suatu hal tertentu (*certainty of terms*), yang berarti bahwa hal-hal yang diperjanjikan, yaitu hak dan kewajiban kedua belah pihak, harus jelas dan terdefinisi dengan baik.

Adapun objek perjanjian yang disusun oleh pihak Amazone Medan mencakup barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh mereka. Namun, perlu dicatat bahwa fokus utama dari perjanjian tersebut sering kali terletak pada klausul-klausul yang dirancang untuk memberikan keuntungan secara sepihak kepada pihak Amazone Medan, sementara pada saat yang sama, merugikan pihak

³⁴ *Ibid*, halaman. 126.

konsumen. Klausul-klausul baku yang diterapkan dalam perjanjian ini umumnya mengandung ketentuan-ketentuan yang dirancang untuk menguntungkan pihak Amazone Medan tanpa memberikan banyak ruang bagi konsumen untuk menegosiasikan syarat-syarat perjanjian tersebut. Akibatnya, konsumen sering kali terpaksa menerima ketentuan yang mungkin tidak adil atau merugikan mereka, karena perjanjian tersebut cenderung dirancang untuk melindungi kepentingan pihak Amazone Medan secara dominan. Kondisi ini menciptakan ketidakseimbangan dalam perjanjian, di mana konsumen tidak memiliki banyak pilihan untuk menolak atau mengubah ketentuan yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak Amazone Medan.

d. Sebab yang halal

Berdasarkan Pasal 1337 KUHperdata, sebab yang sah adalah yang sesuai dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Syarat sahnya perjanjian yang keempat adalah adanya kausa hukum yang sah. Istilah "kausa," yang diterjemahkan dari kata Belanda "*oorzaak*" atau Latin "*causa*", tidak merujuk pada alasan yang mendorong seseorang untuk membuat perjanjian, melainkan pada isi dan tujuan dari perjanjian itu sendiri. Sebagai contoh, dalam perjanjian jual beli, isi dan tujuan atau kausa dari perjanjian tersebut adalah bahwa satu pihak ingin memperoleh hak milik atas suatu barang, sementara pihak lainnya menginginkan uang sebagai gantinya.

Dalam hal ini klausul baku yang dibuat oleh pihak Amazone Medan bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- (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 piutang 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 pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Berdasarkan Pasal tersebut pada poin a dan g, apabila dikaitkan dengan pembuatan klausula baku oleh pihak Amazone Medan, maka dapat diartikan sebagai berikut:

1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha

Pelaku usaha Amazone Medan menyusun klausul baku secara sepihak, yang berarti bahwa klausul tersebut ditetapkan tanpa adanya perundingan atau persetujuan dari pihak lain, dalam hal ini, konsumen. Salah satu poin penting yang tercantum dalam klausul baku tersebut adalah bahwa kartu Amazone yang dibeli hanya berlaku dan dapat digunakan di lokasi tempat kartu tersebut dibeli. Artinya, kartu tersebut tidak dapat digunakan di cabang Amazone lainnya yang mungkin ada di lokasi berbeda. Ketentuan ini secara signifikan membatasi

fleksibilitas konsumen dalam menggunakan kartu mereka di luar lokasi pembelian asli, yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan membatasi manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari kartu tersebut. Kondisi ini juga menunjukkan adanya ketidaksetaraan dalam perjanjian, di mana konsumen harus menerima ketentuan yang sepihak tanpa kesempatan untuk bernegosiasi atau mempengaruhi syarat-syarat yang berlaku.

- 2) 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

Pihak Amazone Medan secara tidak langsung telah menyusun perjanjian baku yang menetapkan syarat-syarat yang harus dipatuhi oleh konsumen. Dalam hal ini, perjanjian baku tersebut mengandung ketentuan yang memaksa konsumen untuk tunduk pada semua syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Amazone Medan. Artinya, konsumen tidak memiliki fleksibilitas untuk menegosiasikan atau menolak ketentuan yang ada, dan jika mereka tidak mengikuti atau mematuhi ketentuan dalam perjanjian baku tersebut, mereka akan kehilangan hak untuk menggunakan jasa atau fasilitas yang disediakan oleh Amazone Medan. Dengan kata lain, perjanjian baku ini menciptakan situasi di mana konsumen tidak memiliki pilihan lain selain mematuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan sepihak oleh Amazone Medan jika mereka ingin tetap menggunakan layanan atau fasilitas yang ditawarkan. Jika konsumen memilih untuk tidak tunduk pada perjanjian baku tersebut, mereka tidak akan dapat mengakses atau memanfaatkan jasa Amazone Medan, yang menempatkan mereka

dalam posisi di mana mereka harus menerima ketentuan yang ada tanpa adanya kesempatan untuk bernegosiasi atau mengajukan keberatan.

Suatu perikatan atau perjanjian dianggap sah apabila memenuhi empat unsur yang telah ditetapkan. Apabila semua unsur tersebut telah terpenuhi, maka hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam perjanjian tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Detail hak dan kewajiban para pihak merupakan bagian yang sangat penting dan mendetail dalam perumusan transaksi bisnis yang sesungguhnya. Penyusunan ketentuan mengenai hak dan kewajiban ini memerlukan ketelitian dan kecermatan yang tinggi, serta keterampilan yang terlatih agar dapat mencerminkan isi dan tujuan perjanjian dengan akurat.

Ketentuan yang menjadi dasar hukum dalam penggunaan kontrak baku di Indonesia adalah Pasal 1338 Ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menyatakan: "semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya." Dari pernyataan tersebut, kata "semua" dapat diartikan bahwa setiap subjek hukum memiliki kebebasan untuk menyusun perjanjian dengan ketentuan apa pun. Artinya, terdapat kebebasan bagi subjek hukum dalam menentukan bentuk dan isi perjanjian yang mereka buat. Dengan kata lain, prinsip kebebasan berkontrak memberikan hak kepada subjek hukum untuk merumuskan perjanjian, termasuk kemungkinan untuk menyusun perjanjian-perjanjian baru yang belum diatur dalam KUHPerdata. Hal ini memungkinkan penyesuaian dengan kebutuhan

masyarakat yang berkembang seiring dengan perubahan zaman, seperti perjanjian Innominat.³⁵

Meskipun penggunaan kontrak baku tidak dilarang berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak, adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen sering kali menyebabkan pelaku usaha menggunakan kontrak baku untuk menyertakan klausul eksonerasi (*exemption clause*). Klausul ini digunakan untuk membatasi kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha, yang pada akhirnya berpotensi merugikan konsumen. Setiap peraturan hukum yang disusun oleh pembuat undang-undang berlandaskan asas-asas hukum tertentu, sehingga tujuan pembentukan peraturan tersebut dapat dijelaskan dengan merujuk pada asas hukum yang mendasarinya. Salah satu asas hukum yang dipegang dalam hukum perjanjian adalah "asas kebebasan berkontrak," yang memberikan kebebasan kepada setiap individu untuk menyusun perjanjian dengan syarat-syarat apa pun, asalkan perjanjian tersebut dibuat secara sah, dengan itikad baik, serta tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.³⁶

Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menetapkan bahwa sebuah perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, yang mencakup kepatutan dan kepantasan. Asas hukum adalah prinsip-prinsip dasar yang bersifat umum dan abstrak, atau merupakan fondasi di balik peraturan konkret dalam sistem hukum, yang terwujud dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim sebagai hukum positif. Asas-asas ini dapat diidentifikasi dengan mencari ciri-ciri atau sifat-sifat umum dalam peraturan

³⁵ Munir Fuady, 1994, *Perjanjian Baku (Standar), Perkembangannya di Indonesia*, Bandung: Alumni, halaman 36.

³⁶ Suharnoko, 2007, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermasa, halaman 43.

konkret. Oleh karena itu, asas hukum harus dipandang sebagai prinsip-prinsip dasar atau pedoman bagi hukum yang berlaku. Dalam pembentukan hukum praktis, orientasi terhadap asas-asas hukum tersebut sangat penting.

Mengenai itikad baik pelaku usaha ini merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha yang mana diatur di dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha antara lain:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut ketentuan yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha diwajibkan untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik. Itikad baik ini mencakup tanggung jawab penuh atas segala aspek terkait usaha yang mereka jalankan, dan hal ini harus dilakukan tanpa diskriminasi terhadap konsumen. Dengan demikian, Amazon Medan, sebagai salah satu pelaku usaha, harus memastikan bahwa mereka beroperasi dengan itikad baik, yang berarti mereka tidak hanya harus bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap segala hal yang berkaitan dengan kegiatan usahanya, tetapi juga harus menghindari penggunaan klausul baku yang bisa merugikan konsumen. Hal ini mencerminkan kewajiban Amazon Medan untuk menjaga transparansi, keadilan, dan tanggung jawab dalam setiap aspek hubungan mereka dengan konsumen.

Pengaturan mengenai hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 UUPK yang menyatakan bahwa hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pe, binaan dan pendidikan konsumen;

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pihak Amazone Medan dalam menjalankan usahanya kurang memiliki itikad baik, yang mengakibatkan ketidaksesuaian terhadap ketentuan yang tercantum dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konteks ini, konsumen berhak mendapatkan seluruh hak mereka saat menggunakan jasa dari Amazone Medan. Ini mencakup kewajiban Amazone Medan untuk menyediakan informasi yang jelas dan lengkap mengenai penggunaan jasa yang ditawarkan. Selain itu, konsumen harus memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka terkait dengan adanya klausul baku yang dinilai merugikan, serta harus mendapatkan layanan yang benar, jujur, dan tanpa diskriminasi. Yang tak kalah penting adalah adanya itikad baik dari pihak Amazone Medan untuk memberikan kompensasi yang layak kepada konsumen, terutama dalam hal-hal yang tidak diatur atau tidak tercantum dalam klausul baku tersebut.

Suatu perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.³⁷ Perjanjian menurut Abdulkadir Muhammad adalah salah satu persetujuan dengan mana dua orang

³⁷ Pasal 1313 KUHPerduta.

atau saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan.³⁸

Ketentuan pencantuman klausula baku perihal larangan bagi pelaku usaha diatur bahwa 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 menyatakan pengalihan tanggung jawab.³⁹

Klausula baku dalam sebuah perjanjian sering kali merupakan bentuk upaya untuk memindahkan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen, suatu praktik yang sebenarnya tidak diperkenankan oleh undang-undang. Meskipun demikian, dalam praktiknya, banyak ditemukan klausula baku dalam perjanjian yang disusun oleh pelaku usaha. Klausula baku ini berpotensi menyebabkan kerugian bagi konsumen, terutama karena adanya ketidakseimbangan dalam posisi tawar-menawar antara para pihak. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan salah satu bentuk intervensi negara untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam Pasal 18 UUPK, terdapat ketentuan yang membatasi kebebasan subjek hukum dalam membuat perjanjian, termasuk dalam hal adanya klausula baku, dengan tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dan memastikan adanya keadilan dalam perjanjian.

³⁸ Abdulkadir Muhammad, 2014, *Hukum Perjanjian*, Cet. 5, Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 224-225.

³⁹ Pasal 18 ayat (1) Poin a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak

Kartu bermain anak merupakan salah satu mainan edukatif yang banyak digunakan untuk membantu perkembangan kognitif, sosial, dan emosional anak-anak. Di Amazone Medan, penggunaan kartu bermain anak mungkin mencakup beberapa aspek, mulai dari permainan edukatif hingga aktivitas interaktif yang mendukung proses belajar sambil bermain. Perlindungan hukum dalam konteks arena bermain anak sangat penting untuk memastikan keselamatan, kesejahteraan, dan hak-hak anak terjaga. Perlindungan konsumen merupakan aspek yang penting dalam kegiatan bisnis yang sehat yang didalamnya terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tanpa perlindungan hukum yang seimbang, konsumen berada dalam posisi yang lemah. Hal ini terutama berlaku jika produk yang ditawarkan produsen merupakan barang yang terbatas, karena produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistik yang dapat merugikan konsumen.⁴⁰

1. Penolakan Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Ditetapkan Oleh Arena Bermain Anak Amazone Medan

Klausul eksonerasi atau klausul pembebasan tanggung jawab dalam konteks kartu bermain anak di tempat seperti Amazon Medan merujuk pada syarat yang memungkinkan penyelenggara atau pengelola untuk mengecualikan atau mengurangi tanggung jawab hukum mereka terhadap cedera atau kerugian yang mungkin terjadi saat anak-anak bermain. Klausul eksonerasi atau klausul

⁴⁰ Ahmad Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, halaman 1.

pembebasan tanggung jawab dalam konteks kartu bermain anak di tempat seperti Amazon Medan merujuk pada syarat yang memungkinkan penyelenggara atau pengelola untuk mengecualikan atau mengurangi tanggung jawab hukum mereka terhadap cedera atau kerugian yang mungkin terjadi saat anak-anak bermain.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, klausul eksonerasi adalah klausul yang berisi pembatasan pertanggungjawaban dari kreditur. Sementara itu, menurut Mertokusumo, klausul eksonerasi adalah syarat dalam suatu perjanjian yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap akibat dari suatu peristiwa yang menurut hukum yang berlaku seharusnya ditanggung risikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.

Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa klausul eksemsi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam perjanjian tersebut.⁴¹

Menurut Rikjen, klausul eksonerasi adalah klausul dalam suatu perjanjian yang memungkinkan satu pihak menghindari kewajiban membayar ganti rugi, baik secara penuh maupun terbatas, yang timbul karena wanprestasi. Engels menjelaskan bahwa syarat-syarat untuk pembatasan atau penghapusan tanggung jawab (syarat-syarat eksonerasi) biasanya dituangkan dalam bentuk yuridis sebagai berikut:⁴²

⁴¹ Kelik Wardono, 2014, *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, halaman 13.

⁴² *Ibid*, halaman. 13-14.

- a. Bentuk dimana tanggung jawab atas akibat-akibat hukum, karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban, dikurangi atau dihapuskan (misalnya ganti kerugian dalam kasus wanprestasi).
- b. Bentuk dimana kewajiban-kewajiban yang biasanya dibebankan pada pihak yang menerima syarat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya perluasan pengertian keadaan darurat).
- c. Bentuk dimana kewajiban-kewajiban diciptakan, salah satu pihak dibebani dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lebih lemah dari pembuat perjanjian yang memiliki posisi lebih dominan.

Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), istilah klausul eksonerasi tidak ditemukan, yang ada hanyalah “klausula baku”. Pasal 1 angka 10 mendefinisikan klausula baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Jadi dalam hal ini klausula baku hanya tentang cara pembuatannya yang sepihak sedangkan dalam klausula eksonerasi bukan hanya mengenai pembuatannya melainkan isinya yang mana bertujuan untuk mengalihkan kewajiban tanggung jawab dari pelaku usaha.

Pasal 18 ayat (1) UUPK Bab V mengenai ketentuan pencantuman klausula baku menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha saat menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan. Pada huruf (b) dan (c) ditegaskan bahwa pelaku usaha tidak boleh menolak

pengembalian barang yang dibeli konsumen atau pengembalian uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.

Dengan demikian, salah satu bentuk klausula baku yang dimaksud adalah yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha untuk menolak pengembalian barang yang dibeli konsumen atau pengembalian uang yang telah dibayarkan.

Merujuk pada ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK, dapat disimpulkan bahwa klausula baku dan klausula eksonerasi merupakan dua hal yang berbeda. Klausula baku adalah klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mencakup klausula eksonerasi. Pasal 18 ayat (2) UUPK mempertegas bahwa klausula baku harus ditempatkan pada lokasi yang mudah terlihat, jelas terbaca, dan mudah dimengerti. Jika ketentuan dalam ayat (1) dan (2) tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dinyatakan batal demi hukum.

Pada umumnya dalam penggunaan klausula baku menyebabkan ketidakseimbangan antara pihak-pihak yang melakukan perjanjian, ada satu pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat sehingga dapat memutuskan perjanjian secara sepihak karena kedudukan yang lemah yang dimiliki oleh pihak yang lain. Dalam hal ini, pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat memanfaatkan situasi untuk mencari keuntungan sendiri, karena dirasa satu pihak lain yang kedudukannya lebih lemah akan tetap mengikuti aturan main dalam perjanjian tersebut, sehingga suatu perjanjian yang seharusnya dirancang oleh kedua belah pihak dengan asas keadilan tidak ditemukan dalam perjanjian baku, karena format dan isi hanya dirancang oleh satu pihak yang memiliki posisi lebih kuat.

Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kekuatan atau kedudukan yang lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya, atau meringankan/ menghapuskan beban-beban atau kewajiban-kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya.

Salah satu contoh penerapan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha terhadap konsumen terdapat pada arena bermain anak Amazone di kota Medan. Kesewenang-wenangan tersebut terkait dengan pencantuman ketentuan ketentuan bermain dalam bentuk klausula baku oleh pelaku usaha kepada konsumen yang dianggap terdapat unsur pangalihan tanggung jawab didalamnya sehingga telah dianggap berubah menjadi klausul eksonerasi.

Ketentuan tersebut tertera di area bermain anak Amazone yang berbunyi: “Saldo yang terisi kartu hanya berlaku di tempat pembelian saldo (jika ingin menggunakan kartu di *center* lain anda harus mengisi saldo kembali di *center* tersebut) ” dan “ saldo dalam kartu tidak dapat diuangkan dan hangus jika kartu tidak digunakan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan”.⁴³ Ketentuan ini tentu saja sangat merugikan bagi pihak konsumen karena pihak pelaku usaha menegaskan ketentuan, jika konsumen *top-up* saldo di salah satu center arena bermain anak amazone maka saldo yang konsumen *top-up* tersebut hanya bisa dipakai di tempat itu juga, dan jika ingin bermain di arena bermain anak Amazone lain maka kita harus *top-up* kembali dan saldo tersebut pun juga hanya bisa dipakai di tempat tersebut. Apabila konsumen tidak menggunakan kartu tersebut

⁴³ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

di *center* arena bermain tempat konsumen tersebut melakukan *top-up* saldo baik di Amazone maupun di arena bermain anak lainnya selama 12 (dua belas) bulan terakhir maka seluruh saldo yang ada didalam kartu akan hangus dan tidak dapat diuangkan kembali.⁴⁴

Dengan cara mencantumkan ketentuan tersebut, pelaku usaha dinyatakan melakukan tindakan pengalihan tanggung jawab agar memperoleh keuntungan yang lebih besar dengan cara melanggar hak konsumen pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada huruf g yaitu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.⁴⁵ Hal ini karena pihak pelaku usaha mengeluarkan ketentuan berbentuk klausula baku yang telah baru bahkan menjadi klausula eksonerasi sehingga konsumen dibuat harus melakukan *top-up* saldo kembali jika ingin bermain di arena bermain anak Amazone pada *center* yang berbeda serta konsumen dibuat harus melakukan *top-up* secara berkala agar saldo awal yang berada dalam kartu tidak hangus dan begitu juga seterusnya dan keadaan ini juga bisa ditentang oleh pihak konsumen karena klausula baku sendiri bersifat *take it or leave it* sehingga menyebabkan konsumen terpaksa harus tunduk dibawah ketentuan tersebut jika ingin tetap menggunakan jasa arena bermain anak dari pelaku usaha tersebut.\

⁴⁴ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

⁴⁵ Zakiyah, *Op. Cit.*, halaman. 5.

2. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak Amazone Medan

Klausul eksonerasi dapat berdampak negatif pada konsumen salah satunya pada Arena Bermain Anak Amazone Medan mengenai pembatasan penggunaan kartu bermain anak. Konsumen terikat untuk menggunakan saldo hanya di lokasi tempat mereka mengisi, yang membatasi fleksibilitas mereka jika mereka ingin bermain di tempat lain. Ini bisa menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan jika mereka sering berpindah lokasi atau tidak dapat menggunakan saldo yang sudah dibayar di tempat lain.

Keberlakuan klausula baku yang dibuat oleh Arena Bermain Anak Amazone Medan terhadap konsumen memaksa konsumen untuk tunduk pada ketentuan tersebut. Salah satu bentuk penolakan konsumen terhadap klausula baku ini adalah adanya kewajiban saat bermain, seperti kartu arena bermain hanya berlaku di tempat dibelinya kartu tersebut, seperti yang terjadi Amazone Medan Sun Plaza dengan harga Rp 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) untuk pengisian saldo pertama. Selain itu, kartu anggota memiliki masa berlaku satu tahun. Setelah masa berlaku habis, konsumen harus membuat kartu anggota baru karena kartu tersebut tidak berlaku secara permanen dan tidak dapat digunakan terus menerus, dan apabila sisa saldo masih tersisa, maka saldo tidak dapat diuangkan atau hangus.⁴⁶

⁴⁶ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

Konsumen yang ingin menikmati wahana permainan yang disediakan oleh Amazone Medan tidak dapat menolak klausula baku yang telah dibuat oleh Amazone Medan. Dengan demikian, konsumen terpaksa mengikuti ketentuan tersebut. Undang-undang menetapkan bahwa perjanjian yang sah memiliki kekuatan hukum seperti undang-undang. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Perjanjian-perjanjian tersebut tidak dapat ditarik kembali kecuali atas kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang dianggap cukup menurut undang-undang.

Setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menetapkan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu: (1) adanya kesepakatan dari para pihak yang mengikatkan diri, (2) kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan, (3) adanya objek tertentu, dan (4) adanya sebab atau kausalitas yang halal.

3. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak Amazone Medan

Perlindungan konsumen menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan sehingga dapat terwujud tujuan perlindungan konsumen jika terjadi sengketa atau konflik antar pelaku usaha dan konsumen maka dapat diselesaikan melalui cara litigasi dan non-litigasi.⁴⁷

⁴⁷ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik", *De Lega Lata*, Vol.1 No. 2, 2016, halaman 443.

Adanya ketentuan yang mengatur perlindungan konsumen terkait pencantuman klausula baku, baik oleh pemerintah maupun lembaga keuangan, memberikan kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen. Hal ini diperkuat melalui undang-undang khusus yang diharapkan dapat mencegah pelaku usaha bertindak sewenang-wenang yang merugikan konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang seimbang, serta dapat menggugat atau menuntut jika hak-haknya dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.⁴⁸

Undang-undang perlindungan konsumen tidak bertujuan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Sebaliknya, undang-undang tersebut dapat mendorong iklim usaha yang sehat dan memfasilitasi lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan dengan menyediakan barang atau jasa berkualitas. Dalam penjelasan umum UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaksanaannya tetap memperhatikan hak dan kepentingan pelaku usaha kecil dan menengah.⁴⁹

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur larangan bagi pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, yang isinya antara lain:

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

⁴⁸ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen*, Jakarta : Visi Media, halaman 5.

⁴⁹ *Ibid*, halaman. 4.

2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen;
4. 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.
5. Mengatur mengenai pembuktian hilangnya kegunaan atau pemanfaatan barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
6. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli.
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha selama masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa larangan terhadap pencantuman klausula baku bertujuan untuk menempatkan konsumen pada posisi yang setara dengan pelaku usaha,

berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Oleh karena itu, Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen bertujuan untuk menempatkan konsumen dalam kedudukan yang seimbang dengan pelaku usaha, mencegah penyalahgunaan keadaan, dan melindungi konsumen dari potensi kerugian.

Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya tidak mudah dipahami. Pencantuman klausula baku seringkali menggunakan tulisan kecil yang ditempatkan di lokasi yang strategis untuk dilewatkan oleh pembaca. Akibatnya, pada saat kesepakatan terjadi, konsumen umumnya hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut karena hanya membaca secara sekilas tanpa memahami konsekuensi yuridisnya secara mendalam. Keadaan ini menyebabkan konsumen seringkali tidak menyadari hak-hak yang dimilikinya.⁵⁰

Pasal 18 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa "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." Pasal 18 ayat (4) kemudian menyatakan bahwa "pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan UUPK."⁵¹

Perlindungan konsumen terkait pencantuman klausula baku juga diawasi oleh BPSK. Lembaga pengawasan ini bertugas memastikan perusahaan menjalankan usahanya sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga tugas mereka

⁵⁰ M. Sadar, Moh Taufol Makarao, Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Akademia, halaman 39.

⁵¹ *Ibid*, halaman. 23.

sangat penting dan menjadi bagian integral dari organisasi bisnis. Pengawasan terhadap keberlakuan perjanjian baku dan klausula baku dilakukan oleh BPSK, berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu tugas dan wewenang BPSK yang diatur dalam Pasal 3 huruf c adalah "melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku."

Dalam Pasal 9 dinyatakan bahwa:

1. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku dilakukan oleh BPSK baik dengan atau tanpa pengaduan dari konsumen.
2. Hasil pengawasan yang menunjukkan adanya pelanggaran terhadap larangan pencantuman klausula baku dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan diberitahukan secara tertulis kepada pelaku usaha sebagai peringatan.
3. Peringatan tertulis tersebut dilakukan tiga kali berturut-turut dengan tenggang waktu satu bulan untuk masing-masing peringatan.
4. Jika pelaku usaha tidak mengindahkan peringatan tertulis tersebut, BPSK akan melaporkannya kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) yang

bertugas di bidang Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan proses penuntutan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat (1), konsumen yang dirugikan berhak menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui peradilan umum. Gugatan ini penting untuk dilakukan guna memastikan posisi konsumen dan pelaku usaha dipandang setara di mata hukum.⁵²

Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan sukarela dari para pihak yang bersengketa. Salah satu bentuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Menurut Pasal 1 ayat (12) UU Perlindungan Konsumen, BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Berdasarkan ketentuan ini, terdapat dua fungsi strategis utama BPSK.⁵³

1. BPSK berperan sebagai instrumen penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*alternative dispute resolution*), yaitu melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

⁵² Happy Susanto, *Op.Cit*, halaman. 75.

⁵³ Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Kencana, halaman 83.

2. BPSK bertanggung jawab atas pengawasan pencantuman klausula baku (*one-sided standard form contract*) oleh pelaku usaha, sesuai dengan Pasal 52 butir c UUPK.
3. Salah satu fungsi strategis BPSK adalah menciptakan keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini mencakup pengawasan terhadap klausula baku yang dikeluarkan tidak hanya oleh pelaku usaha atau badan usaha swasta, tetapi juga oleh perusahaan milik negara.

Berdasarkan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), terdapat beberapa metode penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh BPSK, yaitu:

- a. **Konsiliasi** : Berdasarkan Pasal 1 angka 9, konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan pihak yang bersengketa, di mana penyelesaian diserahkan kepada para pihak.
- b. **Mediasi** : Berdasarkan Pasal 1 angka 10, mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat, dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak.
- c. **Arbitrase** : Berdasarkan Pasal 1 angka 11, arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan di mana para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian kepada BPSK.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK. Permohonan ini juga bisa diajukan oleh ahli waris atau kuasa konsumen jika konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia, sedang sakit, telah lanjut usia, belum dewasa, atau

berkewarganegaraan asing. Permohonan tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh Sekretariat BPSK, sedangkan permohonan lisan akan dicatat dalam format yang disediakan dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol konsumen atau wakilnya. Berkas permohonan yang telah dicatat oleh Sekretariat BPSK akan diberikan tanggal dan nomor registrasi.⁵⁴

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat informasi berikut dengan benar dan lengkap:

1. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris, atau kuasanya, disertai bukti diri.
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Barang atau jasa yang diadukan.
4. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi, dan dokumen bukti lainnya).
5. Keterangan mengenai tempat, waktu, dan tanggal perolehan barang atau jasa tersebut.
6. Saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa tersebut.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan (jika ada).

Putusan BPSK bersifat final dan memiliki kekuatan hukum tetap. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen paling lambat dalam 21 hari kerja sejak gugatan diterima oleh BPSK. Hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi atau mediasi dituangkan dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, serta diperkuat oleh keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Pasal 37 ayat (4) menyatakan

⁵⁴ Happy Susanto, *Op.Cit*, halaman. 82.

bahwa "hasil penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis."

Keputusan majelis yang dimaksud dalam ayat (4) dapat memuat sanksi administratif. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Jika upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil mencapai kesepakatan, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku, sesuai dengan Pasal 48 UUPK. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri dilakukan seperti mengajukan gugatan sengketa perdata biasa, yaitu dengan mengajukan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum, gugatan cedera janji (*wanprestasi*), atau kelalaian pelaku usaha/produsen yang menyebabkan cedera, kematian, atau kerugian bagi konsumen.⁵⁵

Dalam arena bermain anak seperti Amazone Medan, klausula eksonerasi biasanya dicantumkan dalam tiket masuk atau kartu anggota. Klausula ini mungkin berbunyi bahwa pihak pengelola tidak bertanggung jawab atas cedera atau kecelakaan yang terjadi di dalam area bermain, dengan tujuan melindungi mereka dari tuntutan hukum. Selain itu, biasanya pihak pengelola juga mencantumkan klausula mengenai penggunaan saldo arena bermain anak yang berbunyi : "Saldo yang terisi kartu hanya berlaku di tempat pembelian saldo (jika ingin menggunakan kartu di *center* lain anda harus mengisi saldo kembali di

⁵⁵ Susanto Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman. 127.

center tersebut) ” dan “ saldo dalam kartu tidak dapat diuangkan dan hangus jika kartu tidak digunakan dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan”.⁵⁶ Hal ini merupakan bentuk-bentuk klausula yang merugikan konsumen secara materiil.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dengan pencantuman klausula eksonerasi mencakup beberapa langkah:

- a. **Transparansi:** Pengelola arena bermain harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang adanya klausula eksonerasi. Informasi ini bisa disampaikan melalui papan pengumuman, brosur, atau pada tiket masuk.
- b. **Persetujuan Konsumen:** Konsumen harus diberi kesempatan untuk menyetujui atau menolak klausula tersebut. Jika konsumen merasa keberatan, mereka harus punya opsi lain atau diberikan penjelasan lebih lanjut.
- c. **Keadilan dan Keseimbangan:** Klausula eksonerasi tidak boleh secara sepihak menguntungkan pengelola dan merugikan konsumen. Harus ada keseimbangan dalam tanggung jawab, misalnya dengan tetap memberikan kompensasi atau bantuan jika terjadi kecelakaan akibat kelalaian pengelola, serta memberikan solusi yang saling menguntungkan dalam hal terjadi perselisihan yang berkaitan dengan pengisian saldo di arena bermain anak.

Penerapan perlindungan hukum terhadap klausul eksonerasi menghadapi berbagai kelemahan dan tantangan. Salah satu masalah utama adalah

⁵⁶ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

ketidakseimbangan kekuasaan, di mana klausul eksonerasi sering digunakan dalam kontrak antara pihak-pihak dengan kekuatan yang tidak seimbang, seperti antara perusahaan besar dan konsumen individu. Hal ini dapat menyebabkan ketidakadilan bagi pihak yang lebih lemah. Selain itu, ketidakpastian hukum yang ditimbulkan oleh klausul eksonerasi dapat menyulitkan pengadilan dalam menafsirkan dan menegakkan ketentuan tersebut secara konsisten. Keterbatasan pengawasan hukum juga menjadi tantangan, terutama di negara-negara yang tidak memiliki regulasi ketat mengenai klausul eksonerasi, sehingga membuka peluang bagi penyalahgunaan yang dapat mengecualikan tanggung jawab secara tidak adil. Klausul eksonerasi yang terlalu luas atau tidak wajar dapat bertentangan dengan prinsip keadilan dan kepatutan, dan oleh karena itu, mungkin dianggap tidak sah atau tidak dapat diterima dalam beberapa yurisdiksi.

Selain itu, kurangnya pemahaman dari konsumen atau pihak yang terlibat dalam kontrak mengenai implikasi klausul eksonerasi dapat menyebabkan mereka menandatangani perjanjian tanpa menyadari hak-hak mereka yang mungkin terbatas. Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan pendekatan regulasi yang lebih baik, transparansi, dan edukasi untuk memastikan penerapan klausul eksonerasi dilakukan secara adil dan sesuai dengan prinsip hukum yang berlaku.

C. Penyelesaian Ganti Kerugian Konsumen Karena Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak

Kartu arena bermain anak adalah kartu akses yang memudahkan anak-anak untuk bermain di area bermain dengan lebih praktis dan aman. Kartu ini berfungsi sebagai tiket masuk dan alat pembayaran non-tunai yang dapat diisi

ulang, sehingga mengurangi kebutuhan akan uang tunai dan mempercepat akses ke wahana permainan. Selain itu, kartu ini juga sering kali menawarkan diskon atau promosi khusus bagi penggunanya, serta memberikan kontrol lebih bagi orang tua dalam mengawasi anak-anak mereka selama bermain di tempat umum. Penggunaan kartu arena bermain anak diawali dengan registrasi, pengisian saldo dan kartu arena bermain anak.⁵⁷

Seringkali dalam kartu arena bermain anak oleh pihak pengelola mencantumkan klausula eksonerasi untuk membatasi tanggung jawab pihak pengelola apabila terjadi kerugian atau kecelakaan dalam arena bermain anak. Klausula eksonerasi dalam kartu arena bermain anak adalah ketentuan yang membatasi tanggung jawab pengelola tempat bermain terhadap cedera atau kerugian yang mungkin dialami oleh anak-anak selama menggunakan fasilitas tersebut, kecuali jika terjadi kelalaian serius dari pihak pengelola. Klausula eksonerasi seringkali juga dicantumkan mengenai penggunaan kartu arena bermain anak dan masa berlaku saldo yang ada didalamnya seperti yang terjadi di Arena Bermain Anak Amazone Medan. Hal ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen dimana kartu arena bermain anak Amanzone Medan yang dibeli dan diisi saldo di outlet Amazone Sun Plaza hanya bisa digunakan di outlet Sun Plaza, tidak bisa digunakan di outlet lain.⁵⁸

⁵⁷ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

⁵⁸ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

Pencantuman klausula baku pada dasarnya dalam suatu perjanjian tidak dilarang, asalkan sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula baku yang dilarang adalah klausula yang merugikan konsumen, yang dikenal sebagai klausula eksonerasi.⁵⁹

Penyelesaian ganti kerugian konsumen karena pencantuman klausula eksonerasi merupakan aspek yang sangat penting dalam perlindungan konsumen. Klausula eksonerasi adalah ketentuan yang sering kali dicantumkan dalam kontrak atau perjanjian oleh produsen atau penjual dengan tujuan membatasi atau menghapuskan tanggung jawab mereka atas kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka secara menyeluruh serta mekanisme yang tersedia untuk menuntut ganti rugi jika mereka merasa dirugikan oleh pencantuman klausula tersebut. Konsumen harus menyadari bahwa mereka memiliki perlindungan hukum yang dapat mereka manfaatkan untuk mendapatkan keadilan dan kompensasi atas kerugian yang mereka alami.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa ada keadilan dan keseimbangan antara konsumen dan produsen atau penjual. Undang-Undang ini mengatur dengan tegas bahwa klausula baku yang mencantumkan pembatasan atau penghapusan

⁵⁹ Daindra Mutia Asukin, Ery Agus Priyono, dan Dewi Hendrawati, "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Usaha Laundry Di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Diponegoro Law Review*, Vol. 5 No. 2, 2016, halaman 5.

tanggung jawab yang merugikan konsumen dinyatakan batal demi hukum. Ini berarti bahwa produsen atau penjual tidak dapat mengandalkan klausula eksonerasi untuk menghindari tanggung jawab mereka atas kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Dengan adanya undang-undang ini, diharapkan tercipta lingkungan perdagangan yang lebih adil dan transparan, di mana hak-hak konsumen dihormati dan dilindungi.

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Akibat Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak Amazone Medan

Hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa hak untuk memilih barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan sebagainya.⁶⁰

Hak-hak konsumen tersebut harus dipenuhi oleh pelaku usaha, dalam hal ini pelaku usaha bertanggung jawab untuk memenuhi hak konsumen dan apabila tidak terpenuhinya hak konsumen oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban berupa ganti kerugian. Sebagai pemenuhan hak-hak konsumen tersebut, terdapat tanggung jawab yang harus dimiliki oleh pelaku

⁶⁰ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

usaha yang diatur di dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pelaku usaha yang menolak, tidak memberikan tanggapan, atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁶¹ Berdasarkan penjelasan dalam ayat (2) di atas, ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁶²

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka tawarkan tidak merugikan konsumen. Tanggung jawab

⁶¹ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁶² Ayasa Purusottama, Achmad Busro, Adya Paramita Prabandari, "Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Pada Auto Rent Car Podomoro Kota Semarang", *Jurnal Notarius*, Vol. 13, No. 1, 2020, halaman 79.

tersebut meliputi pemenuhan standar kualitas dan keamanan, memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk atau layanan, serta bertindak cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan atau tuntutan dari konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga harus menyediakan ganti rugi atau kompensasi yang layak jika terbukti produk atau layanan mereka menyebabkan kerugian bagi konsumen. Semua tanggung jawab ini bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjaga kepercayaan serta integritas dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Memperhatikan substansi yang dijelaskan pada Pasal 19 ayat (1) UUPK tersebut, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:⁶³

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Klausula eksonerasi dapat merugikan konsumen karena membatasi atau menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, konsumen berhak meminta ganti rugi kepada pelaku usaha jika mereka dirugikan akibat adanya klausula eksonerasi tersebut.

Pembatalan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku diperlukan kesadaran dari konsumen yang merasa dirugikan untuk mengajukan gugatan pembatalan. Namun, mengingat tingkat kesadaran konsumen mengenai hak-haknya di negara kita masih rendah, sangat penting bagi pemerintah untuk memainkan peran yang dominan dalam melindungi konsumen. Peran pemerintah sangat penting dalam pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.

⁶³ C.S.T. Kansil dan Christien S.T. Kansil, 2004, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, halaman 125-126.

Berdasarkan Pasal 52 huruf (c) dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pemerintah memberikan tugas dan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melakukan pengawasan atas pencantuman klausula baku.⁶⁴

Dalam hal ini pelaku usaha yakni pihak Amazone Medan tetap memiliki tanggung jawab tetap memiliki tanggung jawab hukum yang signifikan, bahkan ketika mereka mencantumkan klausula eksonerasi pada kartu arena bermain. Meskipun klausula ini dirancang untuk membatasi atau menghilangkan tanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul, pelaku usaha tidak dapat mengabaikan kewajiban mereka untuk memastikan bahwa semua fasilitas yang disediakan di arena bermain tersebut memenuhi standar keselamatan yang tinggi dan bebas dari potensi bahaya yang dapat menyebabkan cedera.

Selain itu, pelaku usaha harus secara aktif memberikan informasi yang jelas, komprehensif, dan mudah dipahami kepada konsumen mengenai risiko yang terkait dengan penggunaan fasilitas tersebut. Informasi ini harus mencakup deskripsi yang lengkap tentang cara menggunakan fasilitas dengan aman, terutama untuk penggunaan dan keberlakuan kartu Amazone Medan. Selain itu, pelaku usaha harus secara aktif memberikan informasi yang jelas, komprehensif, dan mudah dipahami kepada konsumen mengenai risiko yang terkait dengan penggunaan fasilitas tersebut. Informasi ini harus mencakup deskripsi yang lengkap tentang cara menggunakan fasilitas dengan aman.

⁶⁴ Diana Pujiningsih, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Manajemen Diversitas*, Vol. 1 No. 3, 2021, halaman. 154-155.

2. Penyelesaian Ganti Kerugian Konsumen Karena Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Kartu Arena Bermain Anak Amazone Medan

Klausula eksonerasi adalah ketentuan dalam suatu kontrak yang bertujuan untuk membatasi atau menghapus tanggung jawab penyedia layanan atas kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen. Di Arena Bermain Anak Amazone Medan, klausula ini biasanya terdapat pada kartu masuk atau tiket yang menginformasikan bahwa penyedia tidak bertanggung jawab atas kecelakaan atau cedera yang terjadi selama penggunaan fasilitas. Klausula ini bertujuan untuk melindungi penyedia layanan dari tuntutan hukum yang mungkin timbul akibat insiden yang tidak diinginkan. Selain itu, klausula baku atau eksonerasi juga diterapkan dalam hal masa berlaku pengisian saldo serta penggunaan kartu arena bermain anak diluar *store* dalam satu induk perusahaan pengelola.⁶⁵

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha serta melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen. Pasal 18 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Klausula yang mengurangi atau menghilangkan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami dianggap tidak sah.⁶⁶

⁶⁵ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

⁶⁶ Yusuf Shofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 15.

Penyedia layanan seperti Amazone Medan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa fasilitas bermain yang mereka sediakan aman untuk digunakan oleh konsumen. Tanggung jawab ini meliputi:⁶⁷

- a. Penyedia layanan harus melakukan pemeriksaan rutin dan pemeliharaan terhadap semua peralatan bermain untuk memastikan bahwa mereka dalam kondisi baik dan aman digunakan.
- b. Penyedia layanan harus menyediakan pengawasan yang memadai di area bermain untuk mencegah terjadinya kecelakaan. Ini termasuk memastikan bahwa ada staf yang terlatih untuk menangani situasi darurat.
- c. Penyedia layanan harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen mengenai aturan dan risiko yang terkait dengan penggunaan fasilitas bermain.

Jika terjadi kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian penyedia dalam memenuhi tanggung jawab ini, maka klausula eksonerasi tidak dapat digunakan sebagai pembelaan untuk menghindari tanggung jawab hukum.⁶⁸

Proses penyelesaian ganti kerugian untuk konsumen yang dirugikan akibat pencantuman klausula eksonerasi melibatkan beberapa langkah penting, yaitu:⁶⁹

- a. Pengajuan Keluhan

Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan keluhan kepada pengelola Amazone Medan. Proses ini melibatkan:

⁶⁷ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

⁶⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 127.

⁶⁹ Adrian Sutedi, 2006, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, halaman 37.

- 1) Konsumen harus mengumpulkan bukti-bukti yang mendukung klaim mereka, seperti tiket masuk, foto kejadian, laporan medis, dan saksi mata.
- 2) Keluhan harus disampaikan secara tertulis kepada pengelola Amazone Medan dengan penjelasan yang rinci mengenai insiden yang terjadi dan kerugian yang dialami.

b. Mediasi

Jika keluhan tidak dapat diselesaikan secara langsung, konsumen dapat meminta mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mediasi adalah proses di mana kedua belah pihak bertemu dengan seorang mediator untuk mencari solusi yang adil dan memuaskan. BPSK bertindak sebagai pihak ketiga yang netral untuk membantu menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang dan mahal.

Jika mediasi tidak berhasil, konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan. Proses ini melibatkan:

- a. Konsumen harus mengajukan gugatan resmi ke pengadilan dengan bantuan pengacara. Gugatan ini harus mencantumkan semua bukti yang relevan dan argumen hukum yang mendukung klaim mereka.
- b. Pengadilan akan mengadakan persidangan untuk mendengarkan kedua belah pihak dan mengevaluasi bukti yang disampaikan. Hakim akan mempertimbangkan semua aspek kasus sebelum membuat keputusan.

Jika pengadilan memutuskan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, pengadilan dapat memerintahkan penyedia

untuk membayar ganti rugi kepada konsumen. Dalam memutuskan kasus yang melibatkan klausula eksonerasi, pengadilan akan mempertimbangkan beberapa faktor penting, antara lain:

- a. Pengadilan akan menilai apakah klausula eksonerasi dicantumkan dengan jelas dan mudah dipahami oleh konsumen. Klausula yang tersembunyi atau ditulis dengan bahasa yang sulit dipahami mungkin dianggap tidak sah.
- b. Pengadilan akan memeriksa apakah klausula tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak melanggar hak-hak konsumen.
- c. Pengadilan akan menilai apakah penyedia layanan telah memenuhi kewajiban mereka untuk memastikan keselamatan pengguna fasilitas. Jika ditemukan bahwa penyedia lalai dalam menjalankan tanggung jawabnya, maka klausula eksonerasi tidak dapat digunakan untuk menghindari tanggung jawab.
- d. Pengadilan akan mengevaluasi bukti-bukti yang diajukan oleh konsumen mengenai kerugian yang dialami, seperti laporan medis, bukti kerusakan, dan saksi mata. Bukti yang kuat akan membantu konsumen dalam membuktikan klaim mereka.

Untuk melindungi hak-hak mereka dan memastikan proses penyelesaian ganti kerugian yang adil, konsumen dapat mengambil upaya berikut:

- a. Konsumen harus selalu membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang tercantum pada kartu atau tiket masuk sebelum menggunakan fasilitas. Ini penting untuk mengetahui risiko yang mungkin terjadi dan hak-hak konsumen.

- b. Simpan semua bukti terkait insiden, termasuk tiket masuk, foto atau video kejadian, dan laporan medis jika ada cedera. Bukti-bukti ini akan sangat membantu jika terjadi sengketa.
- c. Jika merasa dirugikan, konsultasikan dengan ahli hukum atau lembaga perlindungan konsumen untuk mendapatkan nasihat dan bantuan. Ahli hukum dapat memberikan panduan tentang langkah-langkah yang harus diambil dan membantu dalam proses hukum jika diperlukan.
- d. Ajukan keluhan secara tertulis kepada penyedia layanan dan minta tanggapan resmi. Jika tidak puas dengan tanggapan mereka, pertimbangkan untuk mencari mediasi atau mengajukan gugatan hukum.

BPSK berfungsi sebagai lembaga yang membantu menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Proses di BPSK biasanya lebih cepat dan biaya lebih rendah dibandingkan dengan pengadilan. Konsumen yang tidak puas dengan penyelesaian dari pelaku usaha dapat mengajukan permohonan ke BPSK untuk mendapatkan penyelesaian yang lebih adil. Bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh yaitu mediasi, arbitrase dan konsolidasi. Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak-hak berikut:⁷⁰

- a. Hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan : Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa.

⁷⁰ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Hak atas Informasi yang Benar : Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- c. Hak untuk Didengar : Konsumen berhak didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- d. Hak untuk Memperoleh Ganti Rugi : Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur khusus dalam BAB VI, mulai dari Pasal 19 sampai dengan Pasal 28.

Pasal 19 menyatakan:⁷¹

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

⁷¹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:⁷²

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
- b. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran.
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Ketika terjadi sengketa antara konsumen dan pengelola arena bermain anak terkait kerugian yang dialami, meskipun ada klausula eksonerasi yang membatasi tanggung jawab pengelola, konsumen tetap dapat mengajukan klaim. Prosesnya melibatkan pengajuan klaim, tinjauan oleh pengelola, dan jika perlu, mediasi atau penyelesaian hukum. Jika ditemukan kelalaian serius oleh pengelola, pengadilan mungkin memutuskan bahwa klausula eksonerasi tidak berlaku dan memerintahkan kompensasi kepada konsumen.

Arena Bermain Anak Amazone Medan sebagai salah satu pelaku usaha hiburan anak-anak harus tunduk pada peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen. UUPK sudah mengatur bahwasanya klausula baku tidak

⁷² Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

boleh diterapkan dalam perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, penerapan klausula eksonerasi pada kartu arena bermain anak Amazone Medan mengenai pengisian dan masa berlaku saldo serta penggunaan kartu arena bermain anak yang hanya bisa digunakan di tempat kartu itu dibeli oleh pihak Amazone Medan menyangkal hal tersebut. Pihak perusahaan pengelola menyatakan bahwasanya itu merupakan ketentuan internal perusahaan dan menurut preseden tertentu, apabila salah satu pihak secara tidak langsung melakukan hal-hal yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, maka para pihak secara implisit telah mencapai kesepakatan dalam perjanjian tersebut. Oleh karena itu, dalam hal ini pihak perusahaan pengelola Amazone Medan menyangkal pernyataan bahwasanya telah terjadi pelanggaran mengenai klausula baku dan pihak mereka menyangkal untuk melakukan kewajiban ganti kerugian konsumen.⁷³

Proses klaim kerugian dalam sengketa konsumen yang melibatkan klausula eksonerasi bisa efektif, namun sering menghadapi kendala seperti kurangnya kesadaran konsumen tentang klausula tersebut, sulitnya membuktikan kelalaian serius pengelola, serta proses hukum yang memakan waktu dan biaya. Klausula ini sering kali lebih menguntungkan pengelola, sehingga mempersempit peluang konsumen untuk mendapatkan kompensasi, yang dapat mengurangi efektivitas proses penyelesaian sengketa.

⁷³ Hasil Wawancara dan Pengamatan Kepada Pihak Amazone Suzuya Medan, Pada 29 Juli 2024.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia menetapkan hak dan kewajiban konsumen untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan informasi yang jelas serta jujur dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Amazone Medan, sebagai arena permainan anak, menerapkan peraturan terkait keamanan, kebersihan, penggunaan kartu, batasan usia, dan jam operasional yang harus dipatuhi oleh pengunjung. Meskipun kontrak baku yang digunakan oleh Amazone Medan memudahkan transaksi, konsumen seringkali tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan ketentuan tersebut, sehingga potensi ketidakadilan dalam perjanjian baku menjadi perhatian utama. Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan antara hak konsumen dan kepentingan pelaku usaha, yang berpotensi merugikan konsumen.
2. Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian penggunaan kartu arena bermain anak Amazone Medan sangat penting untuk mencegah ketidakseimbangan kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha. Klausula eksonerasi, yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha, sering kali merugikan konsumen yang berada dalam posisi lebih lemah. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab atau

menolak pengembalian barang dan uang. Penegakan hukum oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan informasi yang jelas bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan keseimbangan dalam hubungan kontraktual. Contoh kasus di Amazone Medan menunjukkan praktik-praktik yang merugikan konsumen, seperti pembatasan penggunaan saldo kartu dan penghapusan saldo yang tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu, yang menuntut perlindungan dan upaya hukum untuk menjaga kepentingan konsumen.

3. Pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian pada kartu arena bermain anak seperti di Amazone Medan dilarang jika merugikan konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat penggunaan fasilitas yang disediakan. Klausula eksonerasi tidak dapat digunakan untuk menghindari tanggung jawab jika terjadi kecelakaan akibat kelalaian penyedia layanan. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memastikan keselamatan dan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen. Jika kewajiban ini tidak dipenuhi, konsumen dapat mengajukan keluhan, mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau gugatan hukum. Pemerintah berperan penting dalam pengawasan pencantuman klausula baku untuk melindungi hak-hak konsumen.

B. Saran

1. Perlunya peningkatan pemahaman konsumen dan harus lebih proaktif dalam memahami hak-hak mereka berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen harus membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang tercantum dalam setiap perjanjian, termasuk klausula eksonerasi.
2. Pengawasan oleh pemerintah harus ditingkatkan terhadap pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian untuk memastikan kepatuhan terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Pelaku usaha harus segera menanggapi keluhan konsumen dan menyediakan ganti rugi atau kompensasi yang layak jika produk atau layanan mereka menyebabkan kerugian bagi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- AK, Syahmin. 2006. *Hukum Kontrak Internasional*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Fuady, Munir. 1994. *Perjanjian Baku (Standar), Perkembangannya di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Hamid, Abdul Harris. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Makassar: Sah Media.
- Ismatullah, Dedi dan Wawan Muhan Hariri. 2014. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Kansil, C.S.T. dan Christien S.T. Kansil. 2004. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmad. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- _____. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miru, Ahmad dan Sakka Pati. 2008. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdulkadir. 2014. *Hukum Perjanjian, Cet. 5*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nugroho, Susanti Adi. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.
- Patrik, Purwahid. 1986. *Asas Itikad Baik dan Kepatuhan Dalam Perjanjian*, Cetakan Pertama, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pieris, John dan Wiwik Sri Wirdiarty. 2007. *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa*, Jakarta: Pelangi Cendikia.
- Rahman, Hasanudin. 2003. *Contract Drafting*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Rosmawati. 2018. *Pokok Pokok Hukum Perlindungan konsumen*, Depok: Prenadamedia Group.
- Sadar, M., Moh Taufol Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta : Akademia.
- Saliman, Abdul R. 2005. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Shofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono. 2014. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : UI-press.
- Suharnoko. 2007. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermasa.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen*. Jakarta : Visi Media.
- Sutedi, Adrian. 2006. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Wardono, Kelik. 2014. *Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen*. Yogyakarta : Penerbit Ombak.

Widjaja, Gunawan. 2003. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Raja Grafindo.

Zulham.2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Prenadamedia Group.

B. Artikel, Makalah, Jurnal, dan Karya Ilmiah

Asukin, Daindra Mutia, Ery Agus Priyono, dan Dewi Hendrawati. 2016. "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Usaha Laundry Di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Diponegoro Law Review*, Vol. 5 No. 2.

Baskara, Medha. 2011. "Prinsip Prinsip Pengendalian Perancangan Taman Bermain Anak Di Ruang Publik ". *Jurnal Lanskap Indonesia*, Vol.3, No. 1.

Brown, Emily, "Evolusi Hiburan: Dari Zaman Prasejarah Hingga Modern.", *Jurnal Antropologi Budaya*, Vol. 25, No. 3.

Davis, Michael, "Manfaat Psikologis dari Hiburan: Tinjauan Temuan Penelitian.", *Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, Vol. 35, No. 4

Gumanti, Retna. 2012. "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdara)". *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 05, No. 01.

Manumpil, Jein Stevany. 2016. "Klausul Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 4, No. 3.

Nurtresna. Robby. 2022. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Pengobatan Tradisional". *Jurnal Desanta: Indonesian of Interdisciplinary Journal*, Vol. 2 No. 2.

Pujiningsih, Diana. 2021. "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jual Beli Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Manajemen Diversitas*, Vol. 1 No. 3.

Purusottama, Ayasa, Achmad Busro, Adya Paramita Prabandari. 2020. "Klausula

Eksonerasi Dalam Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Pada Auto Rent Car Podomoro Kota Semarang”. *Notarius*, Vol. 13, No. 1.

Rohaya, Nizla. 2018. “Pelanggaran Penggunaan Klausla Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Hukum Replik*, Vol. 6, No. 1.

S. Melisa Aquaria Putri. 2020. “Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Gagasan Hukum*, Vol. 02, No. 02.

Syafriana, Rizka. 2016. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, *De Lega Lata*, Vol.1, No. 2.

Zakiah. 2017. “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Al Ad'l*, Vol.9, No. 3.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Lampira
Kartu Arena Bermain Anak Amazone

