

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA *EKSONERASI*
DALAM PERJANJIAN BAKU JASA *LAUNDRY* DI PAPRINGAN
SLEMAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
dalam Ilmu Hukum**

Oleh:

ALFAN FAIRUZ SYIFA'

12340079

Pembimbing:

- 1. Dr. SRI WAHYUNI, S.Ag., M.Ag., M. Hum.**
- 2. LINDRA DARNELA, S. Ag, M. Hum.**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2016**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA *EKSONERASI*
DALAM PERJANJIAN BAKU JASA *LAUNDRY* DI PAPRINGAN
SLEMAN YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
dalam Ilmu Hukum**

Oleh:

ALFAN FAIRUZ SYIFA'

12340079

Pembimbing:

- 1. Dr. SRI WAHYUNI, S.Ag., M.Ag., M. Hum.**
- 2. LINDRA DARNELA, S. Ag, M. Hum.**

**ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku pada usaha jasa *laundry* yang tercantum pada nota pembayaran pada beberapa *laundry* di Papringan. Klausula *eksonerasi* adalah klausula dalam perjanjian yang membatasi tanggung jawab pihak produsen. Perjanjian baku *laundry* yang berisi klausula eksonerasi dibuat oleh pihak pelaku usaha yang mempunyai kedudukan ekonomi kuat berhadapan dengan konsumen dalam posisi lemah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku yang dibuat oleh pengusaha *laundry* dan untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* yang tercantum dalam perjanjian baku usaha *laundry*.

Metode penelitian mengenai penerapan dan perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Papringan ini adalah penelitian yuridis empiris yang artinya hukum dikonsepsikan sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan variabel-variabel sosial yang lain. Penelitian ini mengambil lokasi di Papringan. Data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan didukung dengan data primer dari lapangan selanjutnya dianalisis secara kualitatif komparatif yaitu penguraian dengan membandingkan hasil penelitian pustaka (data sekunder) dengan hasil penelitian lapangan (data primer)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan perjanjian baku yang tercantum dalam nota pembayaran *laundry* di Papringan mengandung klausula *eksonerasi* yang merugikan konsumen, karena konsumen tidak bisa mendapat ganti rugi yang sepadan apabila terjadi sengketa. Perjanjian baku yang dicantumkan dalam nota pembayaran tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena kurangnya pemahaman dari kedua belah pihak akan peraturan tersebut menjadikan konsumen dan pelaku usaha tidak memahami hak dan kewajibannya masing-masing. Oleh karena itu klausula tersebut batal demi hukum dan pihak *Laundry* wajib menyesuaikan klausula – klausula *eksonerasi* tersebut dengan ketentuan yang telah di atur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfian Fairuz Syifa'

NIM : 12340079

Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syaria'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang saya rujuk sumbernya.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 24 Oktober 2016

Saya yang menyatakan,



Alfan fairuz syifa'

NIM.12340079

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Alfian Fairuz Syifa'

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Alfian Fairuz Syifa'
NIM : 12340079
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula *Eksonerasi*
Perjanjian Baku Jasa *Laundry* di Papingan Sleman
Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 November 2016

Pembimbing I



Dr. SRI WAHYUNI, S.Ag., M.Ag., M. Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Alfian Fairuz Syifa'

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Alfian Fairuz Syifa'
NIM : 12340079
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula *Eksonerasi*
Perjanjian Baku Jasa *Laundry* di Papingan Sleman
Yogyakarta.

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 7 November 2016

Pembimbing II



Lindra Darnela, S. Ag, M. Hum.

NIP.19790105 200501 2 003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-518/Un.02/DS/PP.00.9/11/2016

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA LAUNDRY DI PAPRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ALFAN FAIRUZ SYIFA'
Nomor Induk Mahasiswa : 12340079
Telah diujikan pada : Jumat, 11 November 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.
NIP. 19770107 200604 2 002

Penguji I

Dr. H. Riyanta, M.Hum.
NIP. 19660415 199303 1 002

Penguji II

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19680416 199503 1 004

Yogyakarta, 11 November 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN



Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag.
NIP. 19710430 199503 1 001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan Nabi kita Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA LAUNDRY DI PAPRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA”** disusun berdasarkan hasil penelitian lapangan tentang jasa *laundry* di wilayah Papringan, Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

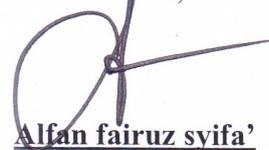
1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Dr. H. Agus Moh. Najib, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta; Linda Darnela, S. Ag, M. Hum
4. Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M. Hum. dan Linda Darnela, S. Ag, M. Hum selaku dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan bimbingan, arahan dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;

5. Guru besar dan seluruh dosen UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu dan wawasan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini;
6. Pihak jasa *laundry* di Papringan, terutama 6 *outlet laundry* yang menjadi objek penelitian penulis, yaitu TOP *Laundry*, Lektor *laundry*, Dofa *laundry*, Citra *laundry*, Dideza *laundry*, Graha *laundry* dan narasumber utama selaku konsumen *laundry*, Fahrizal Aji Nugroho yang memberikan banyak inspirasi.
7. Ibu Tartik selaku TU prodi Ilmu Hukum yang memberikan banyak kemudahan dalam pengurusan skripsi dan selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Ayahanda dan Ibunda, Drs. H. Mahmud dan Ir. Dwi Cahyaning Mursyidati, dan Kakak Maulina Nuril Izzati, M.Si yang senantiasa mendukung dan menyemangati penulis selama proses pengerjaan skripsi.

Demikian sekilas kata pengantar dari penulis. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Akhirnya, hanya kepada Allah segala kebaikan dikembalikan, karena Dialah yang Maha Luas ilmu-Nya lagi Maha Sempurna. Semoga skripsi ini senantiasa bermanfaat bagi para pembaca, Amin.

Yogyakarta, 24 Oktober 2016

Penulis,



Alfan fairuz syifa'

NIM. 12340079

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan.....	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik	9
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Pembahasan	19

**BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP KLAUSULA *EKSONERASI* DALAM PERJANJIAN
BAKU**

A. Perjanjian	
1. Pengertian Perjanjian.....	21
2. Syarat Sah Perjanjian.....	23
3. Jenis Perjanjian	26
B. Perjanjian Baku	
1. Pengertian Perjanjian Baku.....	29
2. Macam-Macam Perjanjian Baku.....	31
3. Ciri-Ciri Perjanjian Baku	32
4. Keabsahan Perjanjian Baku	32
C. Klausula <i>Eksonerasi</i> dalam Perjanjian Baku	
1. Pengertian Klausula <i>Eksonerasi</i> dalam Perjanjian Baku.....	37
2. Hubungan Klausula Baku dan Klausula <i>Eksonerasi</i>	37
D. Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula <i>Eksonerasi</i> dalam Perjanjian Baku	
1. Pelaku Usaha dan Konsumen.....	38
2. Dasar Hukum Larangan Pencantuman Klausula <i>Eksonerasi</i>	39

**BAB III : TINJAUAN UMUM TENTANG KLAUSULA *EKSONERASI*
DALAM PERJANJIAN BAKU JASA *LAUNDRY* DI
PAPRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA**

A. Tinjauan Umum tentang Jasa <i>Laundry</i>	
1. Pengertian Jasa <i>Laundry</i>	45
2. Jenis <i>Laundry</i>	47
3. Penyelenggaraan <i>Laundry</i>	48
4. Hubungan Hukum Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha <i>Laundry</i>	50
B. Tinjauan Umum Tentang Jasa <i>Laundry</i> di Papringan Sleman Yogyakarta	52
C. Perjanjian Baku yang Digunakan pada Jasa <i>Laundry</i> di Papringan	
1. Bentuk Perjanjian Yang Dibuat oleh <i>Laundry</i> di Papringan.....	54
2. Isi Perjanjian Baku dalam Nota Pembayaran	55
D. Klausula <i>Eksonerasi</i> Dalam Perjanjian Baku <i>Laundry</i> di Papringan...	62

**BAB IV : ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
KLAUSULA *EKSONERASI* DALAM PERJANJIAN BAKU
JASA *LAUNDRY* DI PAPRINGAN SLEMAN YOGYAKARTA
DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

A. Penerapan Klausula <i>Eksonerasi</i> dalam Perjanjian Baku Jasa <i>Laundry</i> di Papringan Sleman Yogyakarta.....	65
--	----

B. Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula <i>Eksonerasi</i> dalam Perjanjian Baku Jasa <i>Laundry</i> di Papringan.....	70
--	----

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	----

LAMPIRAN

A. Nota Laundry Papringan.....	90
B. Daftar Riwayat Hidup	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman modern saat ini, berbagai macam jenis usaha bermunculan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin sibuk. *Laundry* menjadi salah satu bentuk jasa yang banyak diminati oleh pelaku usaha karena prospeknya cukup menjanjikan dan penggunaannya semakin meluas. Pengguna jasa *laundry* kebanyakan adalah mahasiswa dan pekerja kantoran yang bertempat tinggal di kos-kosan yang tidak memiliki waktu untuk mencuci. Keberadaan jasa *laundry* sangat memudahkan karena lebih efisien waktu dan tenaga. Untuk menarik konsumen pengusaha *laundry* menawarkan berbagai macam bentuk layanan seperti cuci kering, cuci seterika, tarif yang terjangkau, fasilitas antar jemput *laundry*, *laundry* kilat dan lain sebagainya. Banyaknya usaha *laundry* menuntut para pelaku usaha menggali kreatifitas dalam pemasaran dan distribusi jasa.

Tidak jarang demi mendapat keuntungan yang sebesar-besarnya, pelaku usaha *laundry* mengabaikan pelayanan dan hak-hak konsumen. Jasa *laundry* sering melakukan kelalaian berupa cacat pada pakaian yang dikerjakan seperti pakaian yang rusak, pudar warna pakaian, kelunturan, tertukar dengan konsumen lain, bahkan hilang.

Pelaku usaha *laundry* lazimnya mencantumkan perjanjian baku sebagai upaya pelaku usaha *laundry* meminimalkan tanggung jawabnya

kepada konsumen. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa dipegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku seringkali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen, karena dibuat secara sepihak. Apabila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya di tempat lain. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun memojokkan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.² Perjanjian semacam itu cenderung secara substansi hanya menuangkan dan menonjolkan hak-hak yang ada pada pihak yang berkedudukan lebih kuat sedangkan pihak lainnya terpaksa menerima keadaan itu karenanya posisinya yang lemah.³

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika 2008), hlm.139.

² Abdul kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hlm. 6.

³ Rahman Hasanudin, *Legal Drafting* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2000), hlm. 134.

Prinsip kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pelaku usaha secara sepihak, dengan pembakuan syarat – syarat perjanjian maka kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha. Hal ini akan semakin tampak apabila di dalam perjanjian baku tersebut disertai dengan syarat-syarat yang berisi tentang pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap salah satu peristiwa yang seharusnya ditanggung oleh pihak yang telah menetapkan isi perjanjian secara sepihak (klausula *eksonerasi*).⁴

Perjanjian baku dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha *Laundry* pada nota pembayaran yang isinya antara lain :

1. Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen;
2. *Laundry* yang tidak diambil dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal selesai diluar tanggung jawab kami;
3. Pengaduan dapat diterima maksimal 24 jam sejak cucian diserahkan kepada konsumen;
4. Bila terjadi kehilangan pakaian setelah meninggalkan *outlet* bukan tanggung jawab kami.⁵

Perjanjian baku yang digunakan dalam perjanjian *Laundry* tersebut membuat konsumen tidak mempunyai banyak pilihan. Menjadi sangat

⁴ Kelik Wardiono, *Seri Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen (Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen: Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya)* (Surakarta: Fakultas Hukum UMS), hlm. 2.

⁵ Dokumentasi Nota *Laundry Anissa Laundry*, Bantul, di ambil pada 23 April 2016.

merugikan karena terdapat klausula *eksonerasi* di dalamnya. Penghapusan atau pembatasan kewajiban itu sendiri menimbulkan kewajiban yang dibebankan kepada konsumen jasa *laundry*.

Seperti halnya yang dialami oleh Fahrizal Aji Nugroho salah seorang mahasiswa di perguruan tinggi di Yogyakarta yang dilanggar haknya saat memanfaatkan jasa *Laundry* di Papringan. Dimana beberapa pakaiannya hilang kemudian saat di konfirmasi kepada pihak *Laundry*, pihak *Laundry* tidak bertanggung jawab karena beranggapan kehilangan pakaian yang dialami bukan kesalahan dari pihak *Laundry*. Mereka beranggapan pakaian sudah diambil dan Fahrizal sudah meninggalkan *outlet*, kemudian seorang pegawai menunjukkan salah satu klausula yang tercantum pada nota *Laundry* yang berbunyi “Bila terjadi kehilangan pakaian setelah meninggalkan *outlet* bukan tanggung jawab kami” saat meminta ganti rugi dia tetap tidak bisa menuntut haknya.⁶

Berdasarkan permasalahan diatas kenyataannya konsumen mempunyai daya tawar jauh dibawah pelaku usaha. Di Indonesia, insiden merugikan yang dialami konsumen sudah biasa terjadi ketika menggunakan suatu jasa, sedangkan pelaku usaha lepas tangan seandainya pelayanan jasa yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Hal ini juga terjadi di pelayanan jasa *laundry*, diantaranya adalah beberapa layanan jasa *Laundry* yang ada di Papringan Sleman Yogyakarta.

⁶ Wawancara Terhadap Mahasiswa, Fahrizal Aji Nugroho sebagai Konsumen Jasa *Laundry* di Papringan, Yang Dilakukan Pada Tanggal 18 Februari 2016.

Alasan penulis memilih objek penelitian di Papringan Sleman Yogyakarta, dikarenakan menjamurnya usaha *laundry* di Papringan yang notabene berada dekat dengan kampus-kampus dan kos-kosan, sehingga tidak sedikit mahasiswa yang menggunakan layanan jasa *laundry*.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri, ketentuan mengenai pencantuman klausula baku diatur pada Bab V tentang pencantuman klausula baku yang terdiri dari satu pasal, yaitu pasal 18. Pasal 18 tersebut secara prinsip mengatur dua macam larangan yang diberlakukan bagi para pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian, yang mana klausula baku yang dilarang tersebut telah diatur dalam pasal 18 ayat (1) huruf a sampai dengan h. Selanjutnya dalam pasal 18 ayat (2) dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.⁷

Kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat, bukan untuk mematikan usaha. Akan tetapi pada kenyataannya seringkali pelaku usaha *laundry* mengabaikan hak-hak konsumen dan larangan-larangan yang telah diatur didalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di paparkan, penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi dengan mengambil judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula *Eksonerasi* Dalam Perjanjian Baku Jasa *Laundry* Di Papringan Sleman Yogyakarta”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam latar belakang diatas muncul permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *Laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku *laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian:
 - a. Bertujuan untuk mengetahui penerapan klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta.
 - b. Bertujuan untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku *laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta.
2. Kegunaan Penelitian:
 - a. Akan berguna bagi pengembangan khasanah dan pendalaman ilmu pengetahuan hukum terutama mengenai standar perjanjian yang

mengandung klausula *eksonerasi* sehingga pelaku usaha *Laundry* tidak melepaskan tanggung jawabnya terhadap konsumen.

- b. Akan berguna memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang pelaksanaan perlindungan konsumen khususnya dalam jasa *Laundry* pakaian.

D. Telaah Pustaka

Penelitian terdahulu mengenai perlindungan konsumen belum ada yang secara khusus membahas perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku pada jasa *Laundry*. Tetapi dalam penelusuran penulis memperoleh beberapa karya yang dapat mendukung penelitian ini

Dalam skripsi karya Hernowo Bayu Wicaksono, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jawa Tengah yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus *Laundry* Koem-Koem Surakarta)”.⁸ Dalam tulisan ini Hernowo menjelaskan bahwa perlindungan hukum yang diberikan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi konsumen pengguna jasa *Laundry* Koem-Koem Kota Surakarta masih kurang, karena pelaku usaha dan konsumen yang kurang memahami hak dan kewajiban masing-masing. Berbeda dengan penulis yang akan membahas lebih spesifik

⁸ Hernowo Bayu Wicaksono , “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus *Laundry* Koem-Koem Surakarta)”, *Skripsi*, Jurusan Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta (2015).

tentang perlindungan konsumen jasa *Laundry* terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku.

Tesis karya Andreanto Mahardika, Program Studi Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang yang berjudul “Penerapan Klausula *Eksonerasi* dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan di Kota Denpasar Propinsi Bali”.⁹ Tulisan ini menerangkan bahwa jual beli perumahan yang menggunakan perjanjian baku berklausula *eksonerasi* tidak didukung oleh Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta melanggar pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, tentang perlindungan konsumen. Perbedaannya dengan penulis adalah penulis membahas perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku *Laundry* sedangkan Andreanto membahas kabsahan dan pelanggaran perjanjian baku pengikatan jual beli perumahan.

Skripsi karya Dewi Irawati, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa *Laundry* Pakaian di Yogyakarta (Studi pada Jasa *Laundry* Pakaian di Jl. Timoho Yogyakarta)”.¹⁰ Tulisan ini menjelaskan bahwa perlindungan konsumen jasa *Laundry* ditinjau dari hukum islam sudah sesuai karena telah dijelaskan secara jelas tentang

⁹ Andreanto Mahardika, “Penerapan Klausula *Eksonerasi* dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan di Kota Denpasar Propinsi Bali”. *Tesis* tidak diterbitkan Program Studi Magister Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang (2010).

¹⁰ Dewi Irawati, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa *Laundry* Pakaian di Yogyakarta (Studi pada Jasa *Laundry* Pakaian di Jl. Timoho Yogyakarta)” *Skripsi*, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2009).

hak-hak dan kewajiban para pihak. Perbedaanya dengan penulis adalah penulis membahas tentang perlindungan konsumen jasa *Laundry* terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku dari sudut pandang hukum positif sedangkan Dewi Irawati membahas perlindungan konsumen jasa *Laundry* dari sudut pandang hukum islam.

E. Kerangka Teoritik

1) Teori Perjanjian

Pengertian perjanjian secara otentik yang dirumuskan oleh pembentuk Undang-undang sebagaimana terdapat dalam Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Terhadap rumusan tersebut Prof. Subekti berpendapat bahwa walaupun definisi perjanjian tersebut sudah otentik namun rumusannya disatu sisi adalah tidak lengkap karena hanya menekankan pada perjanjian sepihak saja dan disisi lain terlalu luas karena dapat mengenai hal-hal yang berhubungan dengan janji kawin yaitu sebagai perbuatan yang terdapat dalam bidang hukum keluarga.¹¹

2) Asas-asas Dalam Perjanjian

Di dalam hukum perjanjian dikenal lima asas penting, yaitu asas kebebasan berperjanjian, asas konsensualisme, asas *pacta sunt servanda*

¹¹Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: PT. Intermasa, 2002), hlm. 2.

(asas kepastian hukum), asas itikad baik, dan asas kepribadian. Kelima asas itu disajikan berikut ini:

a. Asas kebebasan berperjanjian

Asas kebebasan berperjanjian dapat dianalisis dari ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi :

“ Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

Asas kebebasan berperjanjian adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapa pun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.¹²

b. Asas konsensualisme

Dalam hukum perjanjian berlaku suatu asas yang dikenal dengan asas konsensualisme. Berasal dari perkataan latin *consensus* yang berarti sepakat. Sudah semestinya suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan, yang berarti kedua belah pihak sudah sepakat atau setuju mengenai sesuatu hal. Arti asas konsensualisme ialah pada dasarnya perjanjian dan perikatan yang timbul karena itu sudah dilahirkan sejak detik tercapainya kesepakatan.¹³ Artinya, perjanjian

¹²Salim H.S, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penulisan Kontrak)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 9.

¹³Subekti , *Hukum Perjanjian* (Jakarta:PT. Inter masa, 2002), hlm. 15.

itu sudah sah apabila sudah sepakat mengenai hal-hal yang pokok dan tidaklah diperlukan sesuatu formalitas.

c. Asas iktikad baik

Asas iktikad baik dapat disimpulkan dari Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata berbunyi:

“Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik”.

Asas iktikad baik merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak pertama dan pihak kedua harus melaksanakan substansi perjanjian berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.

Asas iktikad baik dibagi menjadi dua macam, yaitu iktikad baik nisbi dan iktikad baik mutlak. Pada iktikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subyek. Pada iktikad baik mutlak, penilaiannya terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma objektif.¹⁴

d. Asas Kepribadian

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang melakukan dan atau membuat perjanjian hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam pasal 1315

¹⁴ Salim H.S, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penulisan Kontrak)*..., hlm. 11.

dan pasal 1340 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.¹⁵ Pada pasal 1315 KUH Perdata berbunyi :

“Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji dari pada untuk dirinya sendiri”.

Inti dari ketentuan ini bahwa seseorang yang mengadakan perjanjian hanya untuk kepentingan dirinya sendiri. Pasal 1340 KUH Perdata berbunyi :

“Suatu perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya”.

Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya.

e. *Asas Pacta Sun Servanda* (asas kepastian hukum).

Asas pacta sun servanda atau disebut juga dengan asas kepastian hukum. Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian. *Asas pacta sun servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi perjanjian yang dibuat oleh para pihak, dan asas *pacta sun servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi :

”Perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang”.¹⁶

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 12.

¹⁶ Salim H.S, *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penulisan Kontrak)*..., hlm. 10.

3. Perjanjian Baku

Perjanjian baku dalam praktek dikenal ada berbagai sebutan untuk jenis perjanjian/ perjanjian semacam ini misalnya di Perancis digunakan *Contract d'adhesion*. Perjanjian baku diartikan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda *standard contract* atau *standard voorwaarden*.¹⁷

Pemerintah Indonesia secara resmi melalui Undang-undang No. 8 tahun 1999 menggunakan istilah klausula baku sebagaimana dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menyatakan bahwa klausula baku 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. Ada juga yang menyebutkan bahwa perjanjian standar itu dikatakan perjanjian atau persetujuan yang dibuat oleh para pihak mengenai sesuatu hal yang telah ditentukan secara baku (standar) serta dituangkan secara tertulis.¹⁸

¹⁷ Salim .HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 145.

¹⁸ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 108.

Mariam Darus Badruzaman mengemukakan ciri-ciri secara umum *standard contract* sebagai berikut:¹⁹

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) kuat;
- b. Masyarakat (debitur/konsumen) sama sekali tidak bersama-sama menentukan perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhan debitur/konsumen terpaksa menerima perjanjian itu;
- d. Bentuk tertentu (tertulis)
- e. Dipersiapkan secara massal dan kolektif.

Perjanjian baku (standar) itu sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk meminta perubahan. Adapun yang belum dibakukan adalah beberapa hal lainnya yang sifatnya sangat spesifik dari obyek yang diperjanjikan. Dengan demikian perjanjian baku (standar) adalah perjanjian yang diterapkan secara sepihak oleh produsen/pelaku usaha/penjual yang mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) sehingga pihak konsumen hanya mempunyai 2 pilihan saja yaitu menyetujui atau menolaknya.

Dari uraian di atas, dapat dikemukakan unsur-unsur perjanjian baku, yaitu:

- 1) Diatur oleh kreditur atau ekonomi kuat;

¹⁹ Salim .HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata...*, hlm. 146.

- 2) Dalam bentuk sebuah formulir;
- 3) Adanya klausul-klausul *eksonerasi/pengecualian*.²⁰

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang dilakukan untuk menentukan atau menggali suatu yang telah ada untuk kemudian di kaji kebenarannya yang mungkin masih diragukan.²¹ Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian penulis adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dengan pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian langsung pada kegiatan di lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di beberapa layanan jasa *laundry* yang ada di Papringan Sleman Yogyakarta sebagai sumber data primer. Sedangkan data sekunder adalah buku-buku hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, dan buku-buku lain yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan pokok permasalahan.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitis*, yaitu penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk

²⁰ Salim .HS, *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata...*, hlm. 47.

²¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Putra, 1997), hlm. 102.

mengatasi masalah-masalah tertentu.²² Sifat ini sangat berguna untuk menilai masalah perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *laundry* yang dijalankan di beberapa layanan jasa *laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta.

3. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan yuridis empiris. Maksudnya, data yang diperoleh dalam berpedoman pada segi-segi yuridis juga berpedoman pada segi-segi empiris yang dipergunakan sebagai alat bantu. Pendekatan yuridis yang mempergunakan sumber data sekunder digunakan untuk menganalisa berbagai peraturan perundang-undangan di bidang hukum perjanjian, perlindungan konsumen, buku-buku dan artikel-artikel yang mempunyai korelasi dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan pendekatan empiris yang mempergunakan sumber data primer, digunakan untuk menganalisa hukum yang selalu berhubungan dengan aspek kehidupan bermasyarakat.

4. Jenis Data

Jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian hukum ini antara lain:

a. Data primer

²² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10.

Data primer merupakan bahan penelitian yang berupa fakta-fakta empiris sebagai perilaku maupun hasil perilaku manusia. Baik dalam bentuk verbal perilaku nyata, maupun perilaku yang terdorong dalam berbagai hasil perilaku atau catatan-catatan/arsip data primer diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu dengan cara wawancara langsung dan observasi atau pengamatan secara langsung di lapangan.²³

Berdasarkan pengertian tersebut, maka sumber data primer dalam penelitian dapat diperoleh melalui *interview* pemilik, karyawan dan konsumen *laundry* di Papringan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang di dapat dari keterangan atau pengetahuan-pengetahuan yang diperoleh secara tidak langsung antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan.²⁴ Dalam hal ini buku-buku yang digunakan mengenai hukum perjanjian, hukum perlindungan konsumen, jurnal tentang perlindungan konsumen dan perjanjian baku. Kemudian dokumen resmi yang digunakan adalah KUH Perdata, Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

²³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta UI Press, 2010), hlm. 11.

²⁴ *Ibid.*, hlm. 12.

5. Metode Pengumpulan Data

a. *Interview*

Interview yaitu mendapatkan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak jasa *laundry* (pemilik *Laundry* dan pegawai-pegawainya) yang ada di Papringan Sleman Yogyakarta. Serta konsumen pengguna jasa *laundry* dengan memakai pokok-pokok wawancara sebagai pedoman agar wawancara dapat terarah.

b. Observasi

Observasi yaitu penulis terjun secara langsung untuk mengamati bagaimana penerapan perjanjian baku berklausula *eksonerasi* oleh pihak *laundry* sehingga dapat diketahui bagaimana wujud perlindungan konsumen jasa *laundry* terhadap perjanjian baku *laundry* berklausula *eksonerasi*.

6. Analisis Data

Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengolahan terhadap data tersebut. Analisis dilakukan dengan metode kualitatif komparatif yaitu penguraian dengan membandingkan hasil penelitian pustaka (data sekunder) dengan hasil penelitian lapangan (data primer) sehingga dapat dibuktikan apakah penerapan perjanjian baku yang dibuat pelaku usaha *laundry* adalah melanggar ketentuan-ketentuan sebagaimana yang diatur

dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

G. Sistematika Pembahasan

Bab pertama, merupakan pendahuluan. Bab ini terdiri dari beberapa sub yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tinjauan umum tentang perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku yang terdiri dari pengertian perjanjian, syarat sah perjanjian, jenis perjanjian, pengertian perjanjian baku, macam-macam perjanjian baku, ciri-ciri perjanjian baku keabsahan perjanjian baku, pengertian klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku, hubungan klausula baku dan klausula *eksonerasi*. Perlindungan Konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku, pelaku usaha dan konsumen, dasar hukum larangan pencantuman klausula *eksonerasi*.

Bab ketiga, berisi tinjauan umum tentang klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *laundry*. dalam bab ini diuraikan tinjauan umum tentang usaha jasa *laundry* di Papringan, perjanjian baku yang digunakan, bentuk dan isi perjanjian dalam nota, klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku yang digunakan.

Bab keempat, penulis akan berusaha memberikan analisis mengenai penerapan klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku dan

perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *Laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta.

Bab kelima adalah bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan penelitian sebagai tindak lanjut dari kesimpulan tersebut.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis selanjutnya penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam nota jasa *laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta berisi perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Dalam penerapannya setidaknya terdapat 4 bentuk klausula eksonerasi, yaitu:
 - a. Penyusutan pakaian, kelunturan, atau hilangnya barang ketika proses pencucian bukan sepenuhnya tanggung jawab pihak *laundry*;
 - b. Pihak pelaku usaha *laundry* melakukan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi murni kesalahan dari pihak *laundry* sebagai bentuk tanggung jawab dengan penggantian rata-rata 5-10 kali dari biaya pencucian di nota *laundry* konsumen;
 - c. Pelaku usaha *laundry* tidak bertanggung jawab atas resiko dari barang/pakaian karena suatu hal yang luar biasa dan tidak diperkirakan sebelumnya;
 - d. Pelaku usaha *laundry* tidak bertanggung jawab atas segala keluhan dan permintaan ganti rugi setelah meninggalkan outlet *laundry*.

Klausula-klausula eksonerasi yang penulis rangkum berdasarkan hasil penelitian di lapangan, menunjukkan adanya upaya pelepasan tanggung jawab, sehingga tampak merugikan konsumen dan hanya menguntungkan pihak pelaku usaha *laundry*. Hal tersebut terjadi karena masih kurangnya

pengetahuan masyarakat terhadap Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakibatkan konsumen kurang memahami hak-hak yang harus diperoleh dan tanggung jawab pelaku usaha menjadi kurang, yang akhirnya berdampak pada upaya penyelesaian sengketa tidak memberikan hasil yang memuaskan.

2. Perjanjian Baku yang tercantum dalam nota pembayaran *laundry* di Papringan Sleman Yogyakarta mengandung klausula eksonerasi, isinya bertentangan dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

1. Bagi pemerintah Negara harus hadir dan lebih memberikan perannya dalam pembinaan dan pendidikan konsumen untuk masyarakat. Serta sosialisasi Undang Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Sehingga masyarakat baik konsumen maupun pelaku usaha mempunyai kesadaran akan hak dan kewajibannya.
2. Bagi masyarakat, sebagai konsumen sebaiknya lebih memperhatikan hak-hak nya sebagai konsumen apabila merasa dirugikan, konsumen tidak perlu takut untuk menuntut dan menggugat pelaku usaha agar mendapatkan ganti rugi yang sepadan dengan kerugian yang di alami.
3. Bagi pihak pelaku usaha jasa *laundry* di Papringan seharusnya tidak hanya mencari keuntungan semata, namun juga harus memperhatikan pemenuhan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-undang

Perlindungan konsumen, selanjutnya agar menyesuaikan klausula-klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dalam nota pembayaran dengan ketentuan yang telah di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Putra, 1997.
- Badruzaman, Mariam Darus *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.
- Badruzaman, Mariam Darus *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, Bandung: BinaCipta, 1986.
- H.S, Salim *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Hasanudin, Rahman *Legal Drafting*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Hondius, E.H *Syarat- Syarat Baku dalam Hukum Kontrak, dalam Proyek ompendium, Compendium Hukum Belanda”s-Gravenhage*, Jakarta: Yayasan Kerjasama Ilmu Hukum Indonesia- Negeri Belanda.
- HS, Salim . *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- HS, Salim *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Irawati, Dewi “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta (Studi pada Jasa Laundry Pakaian di Jl. Timoho Yogyakarta)*” *Skripsi*, Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 2009.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika 2008.
- Mahardika, Andreanto “Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli Perumahan di Kota Denpasar Propinsi Bali”. *Tesis* tidak diterbitkan Program Studi Magister Kenotariatan Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2010.
- Mertokusumo, Sudikno *Mengenai Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty, 1991.
- Miru, Ahmadi., Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad, Abdul kadir *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2007.
- Patik, Purwahid *Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang lahir dari perjanjian dan dari undang-undang)*, Bandung: Mandar Maju, 1994.
- Patrik Purwahid, “Perjanjian Baku dan Penyalahgunaan Keadaan”, dalam Peter Mahmud Marzuki, Paramita Prananingtyas, Ningrum Natasya Sirait (Ed.), Jakarta: ELIPS, 1998.
- Putri Adekutajeng Jumsa, Jurnal Ilmiah, *Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tentang Klausula Eksonersi di Kota Mataram*, Fakultas Hukum Universitas Mataram 2013.
- Satrio, J. *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.
- Setiawan, R. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta, 1994.

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Grasindo, 2004.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo, 2000.
- Sihite, Richard *Laundry and Dry Cleaning*, Surabaya: PT. SIC, 2000 .
- Simanihuruk, Hasudungan, “Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha Jasa *Laundry* Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman Purwokerto, 2013.
- Soekanto, Soerjono *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986.
- Subekti , *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermedia, 2002.
- Suhardana, F.X *Contract Drafting: Kerangka Dasar dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.
- Susanto, Happy *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visi Media Pustaka, 2008.
- Syaifuddin, Muhammad *Hukum Kontrak*, Bandung: Mandar Maju, 2012.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Uman Khairu., A. Achyar Aminuddin, *Ushul Fiqih II*, Bandung: Pustaka Setia, 2001
- Wardiono, Kelik *Seri Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen (Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen: Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya)*, Surakarta: Fakultas Hukum UMS.
- Wicaksono , Hernowo Bayu “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi kasus *Laundry* Koem-Koem

Surakarta)”, *Skripsi*, Jurusan Hukum, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta . 2015.

Yoeti, Oka A. *Psikology Pelayanan Wisata*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999.



LAMPIRAN I

Dokumentasi Nota Laundry

Gambar 1 Nota pembayaran TOP Laundry Papringan

TOP
Laundry & Dry Cleaning

Jl. Petung No.7 Papringan Rt08 Rw03 Catur Tunggal, Depok, Sleman
Phone : 0817 374 088 / 0857 1267 7333

No. Nota : 000970

Nama : Aifan Terima : 18
Pewangi : _____ Selesai : 21

Cuci Komplit : 1.4 Kg Rp. 3500
Cuci Basah : _____ Kg Rp. _____
Cuci Kering : _____ Kg Rp. _____
Setrika : _____ Kg Rp. _____
Lain-lain : _____ Kg Rp. _____

Total Rp. 5000

KETENTUAN:

- Cucian yang rusak karena sifat bahan kain bukan tanggung jawab kami.
- Cucian LUNTUR yang tidak diberitahukan kepada kami bukan tanggung jawab kami.
- Hitung dan periksa cucian anda, Keluhan setelah meninggalkan outlet tidak kami layani.
- Apabila konsumen tidak mengetahui jumlah cucian, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar.
- Pengajuan keberatan tidak melebihi 24 jam setelah cucian diterima, dengan disertakan nota.
- Benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian apabila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.
- Cucian hilang/rusak diganti 5 kali ongkos laundry.
- Barang yang tidak diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.
- Pengambilan cucian tidak bisa diambil/diwakili orang lain, bila terpaksa disertakan nota/konfirmasi terlebih dahulu.

SAYA TELAH MEMBACA DAN MENYETUJUI SYARAT DAN KETENTUAN YANG TERTERA

(.....) (.....)

Terima Kasih Atas Kepercayaan Anda !!!

Gambar 2 Nota pembayaran Citra Laundry Papringan

CITRA Laundry Express

DIJAMIN SATU HARI JADI
TANPA DIJEMUR, LEBIH BERSIH, LEBIH HIGIENIS, LEBIH FRESH
Jl. Petung 17 Papringan, Yogya, Telp 082322161079

TERIMA LAUNDRY BUKA TANPA DIJEMUR
- Super Kilat (2 Jam) JAM 06.00 - 22.00
- Express / Kilat (4 Jam)
- Boneka, Karpas, Tas, Jaket, Bad Cover, Dll

0040

Nama : AIFAN Tgl. : 22/7/16

Jml/Kg	Keterangan	Harga Rp	Jumlah Rp
1	2. hari	4000	
		Total Rp	4000

PERHATIAN !!!

- Barang yang tidak diambil setelah 1 bulan diluar tanggung jawab kami
- Kerusakan, kelunturan yang disebabkan sifat bahan pakaian resiko pelanggan
- Layanan pengaduan konsumen maksimal 1X24 jam setelah pengambilan dengan melampirkan nota order
- Pengaduan atas klaim kerusakan atau kehilangan mengacu pada daftar kompensasi yang telah dibuat
- Apabila konsumen tidak menghitung jumlah cucian di depan kami, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar

Terimakasih Atas Kepercayaan Anda

Gambar 5 Nota pembayaran Lektop Laundry Papringan

436

Nama Pelanggan : Fairu
 No. Telp. :
 Terima Tgl. : Sumat 22/7
 Jl. Ori II No.14, Papringan, Caturtunggal, Depok,
 Sleman, Yk Telp. 085100422879 - 085642127363

LEKTOP
Laundry & Pulsa
 Bersihnya lebih dari yg kamu mau

Jenis Cucian	Jumlah/Kg	Total
Cuci + setrika	1	3000
Jumlah		

- Pengambilan barang harus disertai nota & bayar tunai
 - Kami tidak bertanggungjawab atas susut luntur karena sifat bahan
 - Setelah melebihi 24 jam, klaim tidak kami terima
 - Pakaian selama 1 bulan tidak diambil, kehilangan bukan tanggungjawab kami
 - Jika pakaian hilang penggantian maksimal 10X dari harga cuci

Hormat kami,

Gambar 6 Nota pembayaran Dofa Laundry Papringan

dofa *Laundry & Dry Cleaning*
 Papringan, Jl. Petung 14 Yogyakarta

Nama: Andre G Tanggal: 29/4
 Alamat: Andre G

No.	Jumlah	Jenis Barang	Harga
	<u>2</u>		
Total Rp.			<u>2000</u>

Catatan:
 Mohon diperiksa terhadap kemungkinan barang yang tertinggal disaku, atau yang menempel pada pakaian, kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang-barang tersebut.

Cucian yang hilang atau rusak, akan kami ganti tidak lebih dari 10 (sepuluh) kali ongkos cucian barang tersebut, dari berat barang yang serupa dan / atau sejenis. Pengaduan sudah kami terima dalam waktu 12 (dua belas) jam setelah diterima. Dan disertai nota yang dibawa.

Karena keadaan dan / atau sifat bahannya maka pencucian dilakukan atas persetujuan pemilik, kami tidak bertanggung jawab atas pakaian yang luntur dan mengkerut.

Diterima oleh,
[Signature]
 (.....)

257

LAMPIRAN II**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Identitas Diri**

Nama : Alfian Fairuz Syifa'
Tempat/tgl. Lahir : Ponorogo 9 Mei 1994
Alamat Rumah : Gagatan 003/003 Ketoyan Wonosegoro Boyolali Jawa Tengah
Nama Ayah : Drs. Ali Machmud
Nama Ibu : Ir. Dwi Cahyaning Mursyidati
E-mail : Fairuz0000@gmail.com
Telp. : 085806624449

B. Riwayat Pendidikan**1. Pendidikan Formal**

- a. SD Pajang I Surakarta 2001-2007
- b. SMP Ta'mirul Islam Surakarta 2007-2009
- c. SMA Al-Islam I Surakarta 2009-2012
- d. S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2012-2016