

**TINJAUAN YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA  
REPARASI *HANDPHONE* YANG BELUM DIAMBIL PEMILIKNYA  
(STUDI DI KABUPATEN SLEMAN)**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:  
POPY PUSPITASARI  
NIM. 21103040101**

**PEMBIMBING:  
Dr. M. MISBAHUL MUJIB, S.Ag., M.Hum.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2025**

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi menjadi faktor utama dalam peningkatan permintaan jasa reparasi *handphone*, termasuk di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Namun, praktik pencantuman klausula eksonerasi dalam nota servis sering merugikan konsumen karena membatasi tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerusakan atau kehilangan *handphone*. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah melarang klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Meski demikian, banyak penyedia jasa tetap mencantumkannya untuk menghindari kerugian akibat konsumen yang tidak mengambil *handphone* mereka dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis keabsahan klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* di Kabupaten Sleman dengan didasarkan pada aturan hukum yang berlaku serta perlindungan bagi konsumen yang belum mengambil *handphone*-nya jika ditinjau dari teori perlindungan konsumen dan teori keadilan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian ini ialah deskriptif analitis, yakni memaparkan data secara jelas disertai analisis dengan teori perjanjian, teori perlindungan konsumen dan teori keadilan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Adapun pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yakni memaparkan hasil temuan data dan aturan ataupun norma yang ada, kemudian disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keabsahan klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* menurut hukum positif di Indonesia adalah tidak sah dan menjadi batal demi hukum. Hal ini didasarkan pada Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sah perjanjian, yang mana terdapat kausa yang tidak halal karena bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 18 ayat (1) huruf (a). Perlindungan bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* yang belum diambil pemiliknya, dalam implementasi atau praktiknya belum terpenuhi sebagaimana mestinya, karena pelaku usaha telah mengusahakan bertanggung jawab tetapi tidak maksimal. Namun secara hukum, konsumen tetap terlindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketika terjadi sengketa, konsumen dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan maupun menyelesaikan sengketa melalui pengadilan (litigasi).

**Kata Kunci:** Perjanjian, Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen

## **ABSTRACT**

*The development of communication technology is a major factor in the increasing demand for mobile phone repair services, including in Sleman Regency, Yogyakarta. However, the practice of including exoneration clauses in service notes often harms consumers because it limits the service provider's responsibility for damage or loss of mobile phones. Article 18 of the Consumer Protection Law prohibits clauses that shift the responsibility of businesses. However, many service providers still include them to avoid losses due to consumers who do not pick up their mobile phones within a predetermined period of time. This research aims to analyze the validity of exoneration clauses in mobile phone repair service notes in Sleman Regency based on the applicable laws and regulations as well as the protection for consumers who have not picked up their mobile phones in terms of consumer protection theory and justice theory.*

*This research uses the type of field research (field research). The nature of this research is descriptive analytical, namely describing the data clearly accompanied by analysis with agreement theory, consumer protection theory and justice theory to solve existing problems. The research approach uses an empirical juridical approach. The data analysis used is qualitative analysis, which describes the results of data findings and existing rules or norms, then adjusted to the problems studied.*

*The results of this study indicate that the validity of the exoneration clause in the mobile phone repair service note according to positive law in Indonesia is invalid and becomes null and void. This is based on Article 1320 of the Civil Code regarding the valid terms of the agreement, in which there is an unlawful causa because it contradicts Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection in Article 18 paragraph (1) letter (a). Protection for consumers against exoneration clauses in cellphone repair service notes that have not been taken by the owner, in implementation or practice has not been fulfilled properly, because business actors have tried to be responsible but not maximally. However, legally, consumers are still protected by the Consumer Protection Law. When a dispute occurs, consumers can resolve disputes outside the court or resolve disputes through the court (litigation).*

**Keywords:** *Agreement, Exoneration Clause, Consumer Protection*



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

---

---

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Popy Puspitasari  
NIM : 21103040101  
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Klausula Eksonerasi Dalam Nota Reparasi *Handphone* Yang Belum Diambil Pemiliknnya (Studi Di Kabupaten Sleman)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 13 Maret 2025 M  
13 Ramadhan 1446 H

Pembimbing,

Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.  
NIP. 19780212 201101 1 002

# HALAMAN PENGESAHAN



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

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-390/Un.02/DS/PP.00.9/04/2025

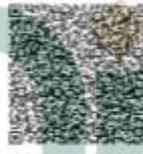
Tugas Akhir dengan judul : **TINJAUAN YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA REPARASI  
HANDPHONE YANG BELUM DIAMBIL PEMILIKNYA (STUDI DI KABUPATEN  
SLEMAN)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **POPY PUSPITASARI**  
Nomor Induk Mahasiswa : **21103040101**  
Telah diujikan pada : **Rabu, 19 Maret 2025**  
Nilai ujian Tugas Akhir : **A**

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

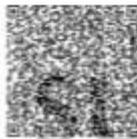
### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

**Dr. M. Mubtuhul Mujib, S.Ag., M.Hum.**  
SIGNED

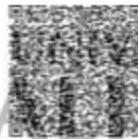
Valid ID: 6811804256



Penguji I

**Dr. Widadah Fitri, M.Li.**  
SIGNED

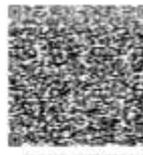
Valid ID: 6764362486



Penguji II

**Amha Dhan Arini, M.H.**  
SIGNED

Valid ID: 6788492564



Yogyakarta, 19 Maret 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

**Prof. Dr. Ali Sodiqin, M.Ag.**  
SIGNED

Valid ID: 680749261299

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Popy Puspitasari  
NIM : 21103040101  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **"TINJAUAN YURIDIS KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA REPARASI *HANDPHONE* YANG BELUM DIAMBIL PEMILIKNYA (STUDI DI KABUPATEN SLEMAN)"** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 06 Maret 2025 M  
06 Ramadhan 1446 H

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



Popy Puspitasari  
NIM. 21103040101

## MOTTO

“Tidak ada yang mustahil untuk dicapai dan tidak ada yang mustahil untuk diselesaikan. Karena, `Sesungguhnya Allah bebas melakukan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya`.”

(QS. At Thalaq: 3)

“Allah tidak berjanji bahwa langit akan selalu biru, tetapi Allah berjanji `Bersama kesulitan ada kemudahan`.”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Barang siapa yang mempermudah urusan orang lain, maka Allah akan mempermudah urusannya di dunia dan akhirat.”

(HR. Muslim)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini dengan setulus hati penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta. Kasih sayang, doa dan pengorbanannya selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala dukungan tanpa batas, kesabaran, serta keyakinan yang selalu kalian tanamkan dalam diri penulis.

Karya ini kupersembahkan juga untuk kakak tersayang, yang selalu menjadi tempat berbagi, memberi semangat, dan tak henti-hentinya mendukung dalam setiap perjuangan penulis. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, memberikan motivasi, dan meyakinkan bahwa penulis mampu melewati segala tantangan.

Kupersembahkan karya ini untuk diri penulis sendiri, yang telah berjuang tanpa lelah, bekerja keras melewati setiap tantangan, jatuh berulang kali namun selalu bangkit dengan tekad yang lebih kuat. Untuk diri yang tidak pernah menyerah, yang terus melangkah meskipun rintangan menghadang, dan selalu menemukan alasan untuk tersenyum di tengah segala kesulitan. Semoga perjalanan ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha dan ketekunan akan membuahkan hasil yang berharga.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنُسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شَرِّهِ وَأَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا

مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا ضَلَالَ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّهُ فَلَا هَادِيَ لَهُ.

أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ.

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ.

Segala Puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, dengan judul “Tinjauan Yuridis Klausula Eksonerasi Dalam Nota Reparasi *Handphone* Yang Belum Diambil Pemiliknnya (Studi Di Kabupaten Sleman)”. Sholawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai pembawa petunjuk bagi kaumnya.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tentunya dengan banyak bantuan, saran, petunjuk, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya, serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada yang terhormat:

1. Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Ali Sodikin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Nurainun Mangungsong, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Farrah Syamala Rosyda, M.H., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan dan membekali ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama berkuliah di Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sutoyo dan Almh. Ibu Jumiatun. Terima kasih kepada ayah, telah menjadi sosok panutan dan pahlawan dalam hidup penulis. Terima kasih atas setiap doa, kerja keras, dan pengorbanan yang tak terhitung, yang telah membawa penulis sampai ke titik ini. Semangat, keteguhan, dan kasih sayangnya selalu menjadi sumber inspirasi dalam setiap langkah penulis. Terima kasih juga untuk Ibu tercinta, yang kini telah berpulang tetapi kasih sayang dan doanya selalu menyertai setiap langkah penulis. Meskipun raganya tak lagi di sini,

penulis selalu merasakan kehangatan cinta dan kekuatan yang ditanamkan dalam diri penulis.

8. Kakak tersayang penulis, Evi Triati Handayani, ucapan terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang telah diberikan tanpa lelah. Selalu menjadi tempat bersandar, sumber semangat di saat sulit, serta pendengar setia dalam setiap cerita dan keluh kesah. Terima kasih atas kerja keras dan perjuangan yang telah dilakukan demi pendidikan penulis, hingga akhirnya dapat diselesaikan. Kakak Hariyanto, terimakasih telah ikut memperjuangkan pendidikan penulis dan selalu memberikan motivasi yang membangun. Adik-adik penulis, Nabila Niken Ayu Pratama, Muhammad Azka Farrasa Arasya, dan Mikhayla Shaqueena Humaira yang menjadi salah satu sumber semangat penulis untuk terus berjuang, menyelesaikan pendidikan, dan meraih masa depan yang lebih baik.
9. Teman sekaligus adik sepupu penulis, Falah dan Fika yang selalu siap membantu, menemani dan memberikan semangat pada penulis.
10. Sahabat penulis, Dani Setidayanti dan Anisa Salsabila. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis, menjadi sahabat dan keluarga penulis selama masa perkuliahan di Yogyakarta. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang menjadikan setiap tantangan terasa lebih ringan.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi untuk dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Terkasih, tersayang dan teristimewa, seseorang yang telah menjadi bagian penting dan memberikan kontribusi besar sejak awal perkuliahan hingga penulis berhasil menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah setia mendampingi sejak awal perjalanan ini dengan kesabaran, ketulusan, dan kasih sayang yang tidak pernah putus. Terima kasih atas kehadiran di setiap langkah penulis, atas dukungan yang tidak tergoyahkan dalam setiap tantangan, menjadi tempat berbagi cerita dan impian, serta atas kebersamaan yang menjadikan setiap proses terasa lebih ringan dan bermakna.
13. Terakhir kepada Popy Puspitasari. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan terus melangkah tanpa menyerah. Setiap usaha, ketekunan, dan keyakinan telah membawa hingga titik ini. Perjalanan belum berakhir, tetapi pencapaian ini adalah bukti bahwa semua kerja keras tidak pernah sia-sia.

Yogyakarta, 6 Maret 2025 M  
6 Ramadhan 1446 H

Penulis,



Popy Puspitasari  
NIM. 21103040101

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teori .....	11
F. Metodologi Penelitian .....	18
G. Sistematika Pembahasan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN, KLAUSULA     EKSONERASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>24</b>
A. Tinjauan Tentang Perjanjian .....	24
1. Pengertian Perjanjian .....	24
2. Subjek dan Objek Perjanjian .....	26
3. Syarat Sah Perjanjian .....	27
4. Asas dan Unsur Perjanjian .....	28
5. Batalnya Perjanjian .....	33
6. Akibat Hukum Tidak Terpenuhinya Syarat Sah Perjanjian .....	36
B. Tinjauan Tentang Klausula Eksonerasi .....	37
1. Perjanjian Baku .....	37
2. Klausula Baku .....	38

3. Klausula Baku yang Dilarang Beserta Sanksinya .....	41
4. Klausula Eksonerasi .....	42
C. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen .....	45
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	45
2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	48
3. Penyelesaian Sengketa .....	56
<b>BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG JASA REPARASI HANDPHONE DI SLEMAN.....</b>	<b>60</b>
A. Jasa Reparasi <i>Handphone</i> di Sleman.....	60
1. Data Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Sleman.....	60
2. Pengguna <i>Handphone</i> di Kabupaten Sleman .....	61
3. Gambaran Terkait Toko Reparasi <i>Handphone</i> .....	62
B. Klausula Eksonerasi pada Nota Jasa Reparasi <i>Handphone</i> .....	63
<b>BAB IV TINJAUAN TENTANG KEABSAHAN DAN PERLINDUNGAN BAGI KONSUMEN MENGENAI KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA REPARASI <i>HANDPHONE</i> .....</b>	<b>87</b>
A. Keabsahan Klausula Eksonerasi dalam Nota Jasa Reparasi <i>Handphone</i> Menurut Hukum Positif di Indonesia .....	87
B. Perlindungan Bagi Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Nota Jasa Reparasi <i>Handphone</i> yang Belum diambil Pemilikinya .....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>107</b>
A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
1. Lampiran Surat Wawancara .....	I
2. Lampiran Pedoman Pertanyaan Wawancara .....	IV
3. Lampiran Dokumentasi Wawancara.....	VI
4. Curriculum Vitae.....	VII

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Usaha Mikro, kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sleman Berdasarkan Sektor Usaha Tahun 2023 .....	60
Tabel 2	Data Pelaku Usaha Jasa Reparasi <i>Handphone</i> .....	63
Tabel 3	Data Kosumen dari Jasa Reparasi <i>Handphone</i> .....	63





STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, *handphone* telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Fungsi *handphone* kini tidak hanya terbatas pada alat komunikasi, tetapi juga sebagai penyimpan berbagai data penting, mulai dari informasi pribadi, dokumen pekerjaan, hingga data finansial. Ketergantungan masyarakat terhadap *handphone* semakin tinggi, terutama dengan maraknya layanan digital seperti perbankan daring, e-commerce, serta aplikasi berbasis data lainnya. Pada zaman sekarang, hampir setiap individu memiliki *handphone*. Hal ini menjadi faktor utama dalam peningkatan permintaan terhadap layanan jasa reparasi *handphone*. Berbagai jasa reparasi *handphone* tumbuh pesat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sering menggunakan *handphone* dalam kegiatan sehari-hari.

Banyaknya jasa reparasi menawarkan kemudahan bagi konsumen, namun juga menimbulkan kekhawatiran tentang kualitas dan tanggung jawab penyedia jasa. Pada saat *handphone* mengalami kerusakan dan harus diservis, muncul persoalan mengenai keamanan *handphone* dan data pribadi yang tersimpan di dalamnya. Dalam praktiknya, banyak kasus menunjukkan bahwa data pribadi pengguna dapat diakses, disalin, atau bahkan disebarluaskan tanpa izin selama *handphone* berada dalam penguasaan teknisi servis. Kondisi ini menandakan

adanya celah dalam perlindungan data yang perlu mendapatkan perhatian lebih serius. Banyak penyedia jasa servis *handphone* mencantumkan klausula baku yang membebaskan mereka dari tanggung jawab atas potensi kehilangan atau penyalahgunaan data selama proses perbaikan. Beberapa penyedia jasa juga menerapkan kebijakan tertentu yang berpotensi merugikan konsumen, seperti penghapusan data, pengalihan kepemilikan, atau bahkan penjualan perangkat jika tidak diambil dalam jangka waktu tertentu. Ketentuan semacam ini sering kali ditetapkan secara sepihak tanpa adanya kesepakatan eksplisit dari konsumen.

Klausula baku merupakan aturan atau syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat konsumen. Suatu perjanjian idealnya dibuat oleh para pihak yang terlibat, namun dalam perjanjian baku, format dan isi perjanjian telah dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat. Undang-undang perlindungan konsumen pada dasarnya tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku, yang mana memuat klausula-klausula baku pada setiap dokumen perjanjian atau kontrak transaksi barang maupun jasa. Perjanjian baku diperbolehkan dengan syarat tidak mencantumkan ketentuan klausula yang dilarang dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.<sup>1</sup>

Perjanjian antara konsumen dan penyedia jasa reparasi *handphone* dalam praktiknya kerap menyertakan klausula eksonerasi dalam nota servis. Klausula eksonerasi merupakan salah satu klausula baku yang pada dasarnya bertujuan

---

<sup>1</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 74.

membatasi atau menghilangkan tanggung jawab penyedia jasa atas kerusakan atau kehilangan yang mungkin terjadi selama proses perbaikan. Klausula eksonerasi ini menjadi masalah penting karena seringkali konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam negosiasi kontrak. Mereka dihadapkan pada pilihan yang terbatas, yakni menerima klausula tersebut atau mencari jasa reparasi lain yang juga mungkin memiliki klausula serupa. Sementara itu, banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami risiko dan implikasi hukum dari klausula eksonerasi tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan konsumen dirugikan ketika terjadi kerusakan atau kehilangan perangkat yang tidak dapat diklaim akibat klausula tersebut. Beban yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha, justru menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonerasi pada nota.<sup>2</sup>

Dalam konteks hukum Indonesia, klausula eksonerasi seringkali menimbulkan polemik. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha dilarang memasukkan klausula yang dapat mengurangi hak konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi, yang mana tercantum pada Pasal 18 Ayat 1 :

- (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 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

---

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 66-68.

- 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 sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
  - h menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.<sup>3</sup>

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam suatu transaksi memiliki peranan yang sangat penting. Larangan pencantuman klausula tersebut bukanlah keberpihakan terhadap kepentingan konsumen saja, namun bertujuan menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, dengan melindungi kepentingan semua pihak secara proporsional. Keberadaan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen, seperti klausula eksonerasi, dapat menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak seimbang karena ketentuan tersebut umumnya ditetapkan secara sepihak. Meski demikian, dalam praktiknya banyak penyedia jasa yang tetap mencantumkan klausula eksonerasi dengan berbagai alasan. Dari hasil pra penelitian yang penulis lakukan kepada beberapa jasa reparasi *handphone*, salah satu alasan pencantuman klausula eksonerasi dalam nota servis adalah sebagai upaya melindungi diri dari risiko kerugian. Penyedia jasa merasa dirugikan karena sudah mengeluarkan modal untuk servis, namun konsumen tidak

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18 ayat (1).

dapat dihubungi dan/atau belum mengambil barangnya sampai batas waktu yang tercantum dalam nota.

Penelitian ini difokuskan pada Kabupaten Sleman, sebagai lokasi penelitian dengan beberapa pertimbangan, diantaranya adalah Pada tahun 2023, persentase pengguna telepon genggam di Provinsi DI. Yogyakarta mencapai 71,37%.<sup>4</sup> Meskipun data spesifik mengenai persentase pengguna di Kabupaten Sleman belum tersedia, jumlah penduduk di kabupaten ini merupakan yang tertinggi dibandingkan kabupaten lain di Provinsi Yogyakarta, sehingga dapat diasumsikan bahwa jumlah pengguna telepon genggam di Sleman juga relatif tinggi. Selain itu Kabupaten Sleman menjadi kabupaten dengan SDM paling maju di Indonesia. Sleman juga menjadi salah satu pusat pendidikan dan teknologi di Yogyakarta. Hal ini berpengaruh pada kesadaran hukum masyarakat yang tinggi, termasuk konsumen yang lebih sadar akan hak-hak mereka. Selain itu, Sleman juga sebagai pusat kewirausahaan baru di Yogyakarta. Hal ini tentu memengaruhi keberagaman pelaku usaha dan konsumen, sehingga memberikan hasil data yang lebih komprehensif tentang penerapan klausula eksonerasi di berbagai jenis usaha termasuk jasa reparasi *handphone*. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan apakah klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone* di Kabupaten Sleman, Yogyakarta sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, terutama yang terkait dengan keabsahan dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis klausula eksonerasi yang digunakan oleh beberapa jasa reparasi

---

<sup>4</sup><https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIyMSMy/proporsi-individu-yang-menguasai-memiliki-telepon-genggam-menurut-provinsi.html>, akses 16 Maret 2025.

*handphone* di Kabupaten Sleman, Yogyakarta dari perspektif hukum. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai implementasi klausula eksonerasi di lapangan, sejauh mana kesesuaiannya dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta perlindungan terhadap konsumen atas klausula tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti hal ini yang diangkat dalam penelitian skripsi dengan judul: “Tinjauan Yuridis Klausula Eksonerasi Dalam Nota Reparasi *Handphone* Yang Belum Diambil Pemiliknya (Studi Di Kabupaten Sleman)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis sampaikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keabsahan klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* menurut hukum positif di Indonesia?
2. Bagaimana perlindungan bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* yang belum diambil pemiliknya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis sampaikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penelitian ini, ialah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
  - a. Menganalisis keabsahan klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone* berdasarkan hukum positif di Indonesia.

- b. Menganalisis perlindungan terhadap konsumen terkait klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone* yang belum diambil pemiliknya.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian yang penulis lakukan diharapkan mampu memberikan sumbangan keilmuan yang dapat digunakan sebagai referensi serta wawasan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Hukum secara umum, khususnya dalam lingkup hukum perdata yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dari klausula eksonerasi.

### b. Secara Praktis

Hasil penelitian yang penulis lakukan, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untuk semua pihak, khususnya agar konsumen sadar akan hak-haknya, resiko, serta dampak dari klausula eksonerasi dan meningkatkan kesadaran penyedia jasa tentang tanggung jawabnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengambil keputusan dalam mengembangkan regulasi hukum perlindungan konsumen, khususnya terkait klausula eksonerasi.

## D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka sangat dibutuhkan dalam sebuah penelitian, untuk itu peneliti melakukan penelitian terhadap penelitian-penelitian yang terdahulu, untuk mengetahui perbedaan penelitian yang sudah ada dengan penelitian yang akan

dilakukan. Berdasarkan beberapa literatur penelitian yang telah diteliti, ada beberapa penelitian yang relevan dengan pembahasan penelitian penulis.

Skripsi yang ditulis oleh Mahyudin, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah IAIN Palangka Raya, pada tahun 2021 yang berjudul "Klausula Eksonerasi Jasa Reparasi Barang elektronik yang Diabaikan Pemiliknya (Studi pada Tiga Jasa Elektronik Kota Palangka Raya)". Penulis tersebut menitik beratkan pembahasan penelitiannya pada perjanjian penjualan barang elektronik bekas yang diabaikan oleh pemiliknya. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada topik penelitiannya, yaitu penerapan klausula eksonerasi pada nota perjanjian. Perbedaannya adalah fokus dari penelitian, yang mana penelitian tersebut berfokus pada perjanjian penjualan barang elektronik yang diabaikan oleh pemiliknya. Sedangkan fokus dari penelitian yang dilakukan penulis adalah keabsahan dan perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone*.<sup>5</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Cintia Widiarti, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syaria'ah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, pada tahun 2023 yang berjudul "Hukum Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jual Beli di Toko Yatimmu di Kabupaten Pekalongan". Penulis tersebut menitik beratkan pembahasan penelitiannya pada klausula eksonerasi dalam perjanjian jual beli berdasarkan hukum islam dan UUPK. Persamaan penelitian ini dengan

---

<sup>5</sup> Mahyuddin, "Klausula eksonerasi jasa reparasi barang elektronik yang diabaikan pemiliknya (studi pada tiga jasa elektronik Kota Palangka Raya)", *Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Palangka Raya* (2021)

penelitian penulis adalah sama-sama membahas klausula eksonerasi dalam perjanjian. Adapun perbedaannya adalah penelitian tersebut berfokus pada alasan penerapan klausula eksonerasi dan implementasi hukumnya dalam perjanjian jual beli yang didasarkan pada hukum islam dan UUPK. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada keabsahan dan perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian yang didasarkan pada hukum positif.<sup>6</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Nur Susmining Harti Hulihulis, Mahasiswa Fakultas Syari'ah IAIN Ambon, pada tahun 2024 yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry (Studi Kasus di Umi Laundry)". Penulis tersebut menitik beratkan penelitiannya pada penerapan hukum islam pada nota laundry yang memuat klausula eksonerasi. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas perlindungan konsumen terkait penerapan klausula eksonerasi pada nota perjanjian. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian tersebut berfokus pada perlindungan konsumen dan penerapan hukum islam. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada keabsahan dan perlindungan konsumen ditinjau dari hukum positif.<sup>7</sup>

Penelitian yang ditulis oleh Ni Luh Anggun Ari Pertiwi dan Dewa Gde Rudy, Fakultas Hukum Universitas Udayana, pada tahun 2021 yang berjudul "Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Bengkel Motor

---

<sup>6</sup> Cintia Widiarti, "Hukum Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jual Beli di Toko Yatimmu di Kabupaten Pekalongan", *Skripsi Fakultas Syaria'ah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan* (2023)

<sup>7</sup> Nur Susmining Harti Hulihulis, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry (Studi Kasus di Umi Laundry)", *Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Ambon* (2024)

Berdasarkan Hukum Positif Indonesia”. Penulis tersebut menitik beratkan penelitiannya pada pengaturan pencantuman klausula eksonerasi dan pertanggung jawaban pelaku usaha bengkel motor berdasarkan hukum positif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada topik dan tinjauan hukumnya, yaitu klausula eksonerasi ditinjau dari hukum positif. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus dan kasus penelitian, yaitu penelitian tersebut berfokus pada pengaturan pencantuman klausula eksonerasi dan pertanggung jawaban pelaku usaha bengkel motor. Sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada perlindungan konsumen dan keabsahan klausula eksonerasi yang tercantum dalam nota jasa reparasi *handphone*.<sup>8</sup>

Penelitian yang ditulis oleh Muh. Huzair Tarmizi Kholid, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Mataram, pada tahun 2024 yang berjudul “Tinjauan Yuridis Tentang Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Antara Pelaku Usaha Laundry dengan Konsumen (Studi di Kota Mataram)”. Penulis tersebut menitik beratkan penelitiannya pada alasan pencantuman klausula eksonerasi dan perlindungan hukumnya. Adapun persamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama meneliti klausula eksonerasi dalam nota perjanjian. Perbedaan penelitian terletak pada fokus dan kasusnya, yaitu penelitian tersebut fokus pada alasan penerapan klausula eksonerasi pada perjanjian baku usaha laundry. Sedangkan penelitian

---

<sup>8</sup> Ni Luh A. A. P. dan Dewa G. Rudy, "Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Bengkel Motor Berdasarkan Hukum Positif Indonesia", *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 9, (2021)

yang dilakukan oleh penulis fokus untuk mengkaji keabsahan dari penerapan klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone*.<sup>9</sup>

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dipaparkan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan penelitian yakni sama-sama mengkaji tentang penerapan klausula eksonerasi. Perbedaan penelitian terdapat pada fokus dan kasusnya. Fokus penelitian terdahulu lebih fokus pada perjanjian penjualan, alasan pencantuman klausula eksonerasi, pertanggung jawaban pelaku usaha, dan tinjauan dari hukum islam. Sedangkan penelitian penulis lebih fokus pada keabsahan dan perlindungan konsumen dari sudut pandang hukum positif. Kasus penelitian terdahulu meneliti penerapan klausula eksonerasi pada nota laundry, bengkel motor, toko, barang elektronik rumah tangga. Sedangkan penulis meneliti pada nota jasa reparasi *handphone*.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perjanjian**

Menurut pasal 1313 KUHPerdara perjanjian merupakan hubungan timbal balik antara para pihak yang mengikatkan diri didalamnya. Tidak hanya memperoleh hak-hak dari perjanjian, namun juga menerima kewajiban sebagai konsekuensinya. Hal ini sejalan dengan pendapat M. Yahya Harahap, yaitu perjanjian diartikan sebagai pemberian suatu hak pada suatu pihak untuk

---

<sup>9</sup> Muh. Huzair T. Kholid, "Tinjauan Yuridis Tentang Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Antara Pelaku Usaha Laundry dengan Konsumen (Studi di Kota Mataram)", *Jurnal Ilmiah*, (2024)

memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pihak lain untuk menunaikan prestasi.<sup>10</sup>

Dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara dikatakan bahwa semua perjanjian yang telah dibuat secara sah maka akan berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.<sup>11</sup> Suatu perjanjian dinyatakan sah apabila telah memenuhi syarat yang bersifat kumulatif sebagaimana tercantum dalam pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Adanya kesepakatan para pihak
- b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
- c. Adanya objek atau suatu hal tertentu
- d. Adanya kausa yang halal

Perkembangan bisnis yang semakin pesat menuntut adanya perjanjian yang efektif dan efisien agar pelaku usaha tidak perlu menyusun rancangan perjanjian secara terpisah untuk setiap transaksi. Perjanjian baku muncul sebagai solusi atas kebutuhan tersebut dan dikenal dalam bahasa Belanda sebagai *Standard Voorwaarden* serta dalam sistem hukum Inggris sebagai *Standard Contract*. Kehadiran perjanjian ini diharapkan dapat menyederhanakan proses transaksi dalam dunia usaha.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Ratna Artha windari, *Hukum Perjanjian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 2.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 15.

<sup>12</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320.

<sup>13</sup> Rahil S.P. Harahap, Fiona Chrisanta, "Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 4, No. 4, (2023), hlm. 325.

Pelaksanaan perjanjian baku antara pelaku usaha sebagai kreditur dan konsumen sebagai debitur sering kali menunjukkan ketimpangan posisi. Klausul-klausul dalam perjanjian ini telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya keterlibatan konsumen dalam proses pembuatannya. Mariam Darus Badruzaman berpendapat bahwa perjanjian baku merupakan salah satu bentuk perjanjian yang paling mencerminkan dominasi salah satu pihak dalam hubungan hukum perdata.<sup>14</sup>

Di dalam hukum perjanjian terdapat lima asas, yakni asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas kepastian hukum, asas itikad baik, dan asas kepribadian. Asas kebebasan berkontrak tercermin dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, yang berbunyi “suatu perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Salah satu kebebasan yang diberikan kepada para pihak adalah menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan. Pencantuman klausula baku dalam perjanjian pada dasarnya tidaklah dilarang oleh Undang-undang. Namun, di sisi lain Undang-undang juga membatasi kebebasan tersebut dengan melarang pencantuman klausula baku yang dapat merugikan salah satu pihak.<sup>15</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, dapat dipahami bahwa suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila memenuhi syarat sah perjanjian, dan tidak mencantumkan klausula yang dilarang dan merugikan salah satu pihak. Hal ini relevan dengan penelitian penulis yang mana klausula eksonerasi merupakan

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> Ratna Arta Windari, *Hukum Perjanjian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014) hlm. 8-9.

salah satu klausula baku yang dilarang dan tidak memenuhi syarat sah perjanjian, serta mengakibatkan kerugian hanya pada satu pihak yakni konsumen.

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah payung hukum yang melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dari kerugian.<sup>16</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>17</sup> Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:<sup>18</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

---

<sup>16</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 26.

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1.

<sup>18</sup> Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), hlm. 152.

Tujuan utama perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman dan kepercayaan konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.<sup>19</sup>

Menurut Mochtar Kusumaatmaja, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara pihak satu dan pihak yang lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen.<sup>20</sup> Asas-asas perlindungan konsumen diantaranya adalah, asas mufakat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, dan asas kepastian hukum.<sup>21</sup>

Menurut pendapat Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.<sup>22</sup>

Berkaitan dengan pencantuman klausula eksonersi, hak-hak konsumen yang perlu untuk dilindungi sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 4, yakni: hak untuk memilih serta mendapatkan barang dan/atau jasa; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai

---

<sup>19</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan.....*, hlm. 22.

<sup>20</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 4.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 10.

<sup>22</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu. 1987), hlm. 30.

konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>23</sup>

Berdasarkan keterangan diatas, dapat dipahami bahwa teori perlindungan konsumen ialah melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dari kerugian. Jika dikaitkan dengan penelitian penulis, pencantuman klausula baku eksonerasi dalam nota servis dapat dikatakan melanggar hak-hak konsumen yang tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen karena menimbulkan kerugian bagi konsumen saja.

### 3. Teori Keadilan

Keadilan merupakan konsep normatif yang menjamin hak-hak individu. Keadilan meliputi hak dan kewajiban yang dilindungi oleh hukum dalam pergaulan sosial dan mencakup berbagai aspek kehidupan. Konsep keadilan dalam hukum mengemukakan bahwa kesetaraan dan keseimbangan harus menjadi landasan sistem hukum. Keadilan menjamin perlakuan yang sama dan adil bagi semua individu dalam masyarakat.

Menurut Aristoteles, keadilan bukanlah sebuah persamarataan, melainkan pemberian hak yang sama berdasarkan proporsi dan kemampuan individu atau sesuai dengan apa yang menjadi haknya. Inilah yang dapat dipahami bahwa setiap warga negara sama dihadapan hukum. Konsep ini dibagi menjadi dua, yaitu

---

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

keadilan distributif dan keadilan korektif.<sup>24</sup> Keadilan distributif lebih menekankan bahwa masing-masing individu harus menerima haknya berdasarkan kemampuan, kontribusi, atau kebutuhan. Prinsip ini mengacu pada distribusi yang proporsional dan sesuai dengan standar yang adil. Keadilan korektif lebih fokus pada pemulihan keseimbangan ketika terjadi ketidakadilan. Teori keadilan Aristoteles menekankan bahwa keadilan tidak hanya memberikan hak kepada individu, tetapi harus mempertimbangkan proporsionalitas dalam pembagiannya guna menjaga harmoni sosial.<sup>25</sup>

Berdasarkan keterangan diatas, dapat dipahami bahwa teori keadilan Aristoteles jika dikaitkan dengan penelitian penulis ialah, praktik jual-beli jasa dalam konteks pencantuman klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab penyedia jasa atas kehilangan atau kerusakan barang adalah bentuk ketidakadilan, karena konsumen menanggung resiko yang seharusnya menjadi tanggung jawab penyedia jasa, hal ini berkaitan dengan pendapat Aristoteles bahwa keadilan diartikan sebagai “memberikan kepada setiap individu apa yang menjadi haknya”. Kemudian pendapat Aristoteles bahwa keadilan ialah mendistribusikan tanggung jawab secara proporsional juga berkaitan dengan penelitian penulis, yaitu hubungan antara penyedia jasa dan konsumen harus dibagi secara adil dan tidak sepihak. Dalam konteks pencantuman klausula

---

<sup>24</sup> Rudri Musdianto Saputro, “Penegakan Hukum Lingkungan Di Indonesia Ditinjau Dari Teori Keadilan Aristoteles,” *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, Vol. 7, No. 1, (Januari 2023), hlm. 29.

<sup>25</sup> Fuji Rahmadi P, “Teori Keadilan (Theory Of Justice) Kajian dalam Perspektif Filsafat Hukum Islam Dan Barat,” *Jurnal Ilmu Syari’ah, Perundang-undangan dan Hukum Ekonomi Syariah*, (Januari-Juni 2018), hlm. 71.

eksonerasi cenderung menguntungkan penyedia jasa (menguntungkan salah satu pihak) dan merugikan pihak lain yakni konsumen.

## **F. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam sebuah penelitian akan sangat memengaruhi hasil yang diharapkan, untuk itu penelitian skripsi ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yakni sebuah metode penelitian yang berupaya melihat dalam kenyataan yang berlangsung di masyarakat mengenai sebuah hukum yang dijalankan, kemudian diolah dengan penelitian kualitatif, yang berarti sebuah penelitian yang dihasilkan dari sebuah observasi, wawancara, ucapan seseorang, kata dalam tulisan, maupun perilaku-perilaku yang dapat diamati, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori hukum yang ada.<sup>26</sup>

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di tiga jasa reparasi *handphone* yang beralamat di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tiga jasa reparasi *handphone* tersebut diantaranya yakni, jasa reparasi *handphone* CF di jl. Ambarukmo Caturtunggal, jasa reparasi *handphone* AMC di jl. Moses Caturtunggal, dan jasa reparasi *handphone* MCL di jl. Gatotkaca Mrican, Caturtunggal.

---

<sup>26</sup> Ahmad Tanzeh, *Pengantar Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 100.

### 3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu menjabarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku kemudian dikaitkan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang berkaitan dengan permasalahan.<sup>27</sup>

### 4. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang mengkaji bagaimana suatu hukum dilaksanakan secara langsung di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat. Peneliti melakukan suatu riset observasi langsung di lapangan untuk memperoleh sumber-sumber informasi atau data yang dapat di kualifikasi sebagai data primer penelitian.<sup>28</sup>

### 5. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer merupakan sebuah sumber data utama yang menghubungkan berbagai permasalahan yang akan diteliti, Data primer diperoleh dari wawancara dengan informan yang dipilih secara cermat. Informan penelitian terdiri dari responden yang mewakili kasus atau masalah penelitian, dan dipilih melalui teknik sampling.<sup>29</sup> Pada penelitian ini

---

<sup>27</sup> Haniatjo Soemitro Ronny, *Metode Penelitian Hukum dan Jurumetri* (Jakarta: PT Ghalia Indonesia, 1990), hlm. 97-98.

<sup>28</sup> Nurul Q. dan Farah S. Rezah, *Metode Penelitian Hukum*, (Makassar: CV. Social Politic Genius, 2020), hlm. 51.

<sup>29</sup> Ismail Suardi W, *Metode Penelitian Sosial*, (Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri, 2019), hlm. 14.

informasi didapatkan secara langsung dari hasil wawancara dengan dua pihak, yakni jasa reparasi dan konsumen. Wawancara dilakukan pada tiga pemilik jasa reparasi dan tiga konsumen dari masing-masing jasa reparasi. Adapun pihak jasa reparasi yang menjadi narasumber diantaranya yakni, pemilik jasa reparasi *handphone* CF, pemilik jasa reparasi *handphone* AMC, dan pemilik jasa reparasi *handphone* MCL.

b. Data Sekunder

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat secara yuridis, yakni meliputi peraturan-peraturan terkait penelitian. Dalam hal ini, bahan hukum primer yang digunakan diantaranya adalah, Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Kemudian bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, bahan hukum sekunder yang digunakan terdiri atas buku, jurnal, skripsi, tesis, artikel atau hasil penelitian para ahli hukum yang berkaitan dengan penelitian. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus hukum, kamus umum, kamus

bahasa, surat kabar, artikel, dan akses internet yang berkaitan dengan penelitian.<sup>30</sup>

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara merupakan interaksi langsung berupa tanya jawab antara peneliti dan partisipan penelitian untuk mendapatkan informasi terkait fenomena yang diteliti.<sup>31</sup> Dalam hal ini, wawancara dilakukan terhadap obyek penelitian, yakni di tiga jasa reparasi *handphone* yang berada di Kabupaten Sleman, Yogyakarta, dengan menanyakan hal-hal terkait untuk mendapat jawaban dari permasalahan yang ada.

### b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian skripsi ini melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip dan bahan tertulis lainnya untuk memahami konteks historis, kebijakan dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang diteliti.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> Ardiansyah dkk., "Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif", *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2, (Juli 2023), hal. 4.

<sup>32</sup> *Ibid.*

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan teknik untuk mengumpulkan informasi data dari buku-buku, karya ilmiah, peraturan-peraturan, buku tahunan, ketetapan-ketetapan, ensiklopedia, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian.<sup>33</sup>

7. Analisis Data

Temuan data yang telah dipaparkan, kemudian dianalisis dengan pendekatan analisis-kualitatif, yakni sebuah penelitian yang mengamati sebuah temuan data dengan aturan ataupun norma yang ada, serta disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini diapaparkan dengan logika induktif, yakni sebuah alur berfikir dari hal yang khusus menuju hal yang umum. selanjutnya dianalisis dengan metode penelitian kualitatif yang akan menghasilkan sebuah kesimpulan dengan metode deduktif, yaitu kesimpulan secara umum mengenai permasalahan dalam sebuah penelitian.

**G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika Pembahasan dalam sebuah penelitian sangat memengaruhi hasil akhir yang akan dihasilkan, untuk itu peneliti membagi penelitian ini dalam 5 bab, yaitu:

**Bab I** berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, setelah itu dilanjutkan tentang

---

<sup>33</sup> Ainul Azizah dan Budi Purwoko, "Studi kepustakaan mengenai landasan teori dan praktik konseling naratif", *Doctoral dissertation, State University of Surabaya* (2017), hlm. 3.

metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, sifat penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

**Bab II** berisi tinjauan tentang perjanjian, klausula eksonerasi, dan perlindungan konsumen.

**Bab III** berisi tentang data yang dihasilkan dalam penelitian Penulis, meliputi: gambaran jasa reparasi di Sleman, data hasil wawancara dengan Jasa Reparasi *Handphone*, Arsip dokumen, serta temuan yang sesuai lainnya.

**Bab IV** berisi tentang pembahasan mengenai pencantuman klausula eksonerasi pada praktik jasa reparasi *handphone*, keabsahan klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone* dan perlindungan terhadap konsumen atas klausula eksonerasi pada nota jasa reparasi *handphone* yang belum diambil pemilikinya kemudian dianalisis dengan teori yang di gunakan terhadap data hasil penelitian sehingga menghasilkan penelitian yang komprehensif.

**Bab V** berisi tentang kesimpulan dan saran dari sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran atas kegiatan penelitian tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah disampaikan dalam skripsi ini, maka penulis memberikan kesimpulan, yakni:

1. Keabsahan klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* menurut hukum positif di Indonesia adalah tidak sah dan menjadi batal demi hukum. Hal ini didasarkan pada pasal 1320 KUHPerduta tentang syarat sah perjanjian, yang mana terdapat kausa yang tidak halal karena bertentangan dengan Undang-undang, yakni pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ayat (1) huruf (a) menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atau sering disebut klausula eksonerasi. Selanjutnya, Pasal 18 ayat (3) menyatakan bahwa klausula yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha dinyatakan batal demi hukum.
2. Perlindungan bagi konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam nota jasa reparasi *handphone* yang belum diambil pemiliknya, dalam implementasi atau praktiknya belum terpenuhi sebagaimana mestinya walaupun pelaku usaha telah mengusahakan bertanggung jawab tetapi tidak maksimal. Namun secara hukum, konsumen tetap terlindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketika terjadi sengketa, konsumen dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau mengajukan gugatan ke BPSK. Kemudian konsumen juga

dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan (litigasi).

## **B. Saran**

Setelah penulis memberikan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis juga memberikan saran yang sifatnya membangun dan ditujukan kepada para pihak yang terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaku usaha sebaiknya menghapus klausula eksonerasi dalam nota karena bertentangan dengan hukum dan tidak berfungsi secara maksimal dalam praktiknya.
2. Konsumen sebaiknya memperhatikan dan memahami syarat-syarat atau aturan dalam nota sebelum menyetujui perjanjian. Selalu meminta nota tertulis yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, sebagai bukti sah jika terjadi perselisihan. Dan sebaiknya konsumen mengambil *handphone* tepat waktu setelah diperbaiki, agar tidak ada potensi risiko kerusakan tambahan akibat penyimpanan yang lama.
3. Pemerintah sebaiknya memperketat pengawasan terhadap praktik usaha jasa reparasi *handphone*, memberikan edukasi dan sosialisasi kepada pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam hal penerapan klausula eksonerasi yang melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kemudian terkait regulasi dan undang-undang, pemerintah perlu merevisi pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai ketentuan klausula baku dan terutama klausula eksonerasi, agar larangan klausula eksonerasi lebih tegas dan disertai sanksi yang jelas bagi pelaku usaha yang melangarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### B. Buku

Bachtiar, Maryati, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Pekanbaru : Witra Irzani, 2007.

Badruzaman, Mariam Darus, *Perjanjian Baku: Perkembangannya di Indonesia*, Bandung 1980.

Daeng, Moh. Yusuf, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1 Pekanbaru: Taman Karya, 2024.

Dewi, Eli Wuria, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.

Kartika, Dwi Ratna, *Hukum Kontrak*, Bekasi: CV Elvaretta Buana, 2019.

Lebacqz, Karen, *Teori-teori Keadilan*, alih bahasa Yudi Santoso, Bandung: Nusa Media, 2021.

Major, William T., *Hukum Kontrak*, Bandung: Nuansa Cendekia, 2018.

Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993.

Muhammad, Abdulkadir, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: Citra Bakti, 1992.

Purba, Hasim, *Hukum Perikatan dan Perjanjian*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022.

Prodjodikoro, Wirjono, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Bandung: CV Mandar Maju, 2022.

Qamar, Nurul dan Farah S. Rezah, *Metode Penelitian Hukum*, Makassar: CV. Social Politic Genius, 2020.

Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.

Salim, H.S, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermassa, 1987.

Waluyo, Bernadette M, *Perjanjian Baku (Masalah dan Solusi)*, Jakarta: International Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, 2021.

Wekke, Ismail Suardi, *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta: CV. Adi Karya Mandiri, 2019.

Windari, Ratna A, *Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

### C. Skripsi, Tesis, dan Disertasi

Azizah, Ainul dan Budi Purwoko, Studi kepustakaan mengenai landasan teori dan praktik konseling naratif, *Doctoral dissertation, State University of Surabaya*, 2017.

Hulihulis, Nur S. Harti, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry (Studi Kasus di Umi Laundry), *Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Ambon*, 2024.

Mahyuddin, Klausula eksonerasi jasa reparasi barang elektronik yang diabaikan pemiliknya (studi pada tiga jasa elektronik Kota Palangka Raya), *Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Palangka Raya*, 2021.

Widiarti, Cintia, Hukum Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Jual Beli di Toko Yatimmu di Kabupaten Pekalongan, *Skripsi Fakultas Syaria'ah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan*, 2023.

Yuwafi, Rani, Klausula Eksonerasi Dari Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Dan Asas Keadilan Studi Kasus Putusan Nomor: 8/K/Pdt/2013, *Tesis Magister Hukum Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Iblam*, 2021.

### D. Artikel

Ardiansyah dkk., “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Dengan Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif”, *Jurnal Pendidikan Islam*, Vol. 1 No. 2, 2023.

Asmin, Benedict A.S., dkk, “Analisis Hukum Perdata Mengenai Hilangnya Perikatan Akibat Utang,” *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol.8, No.1, 2024.

Azmani, M. Usman S., “Analisis Hukum dan Dampak Praktis Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Bisnis Antar Pelaku Usaha”, *Jurnal Negara dan Keadilan*, Jil. 12, No. 2, 2023.

Bunda, Indah P. dan Indra Kesuma H., “Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Reparasi Resmi Telepon Seluler Jenis Iphone (Suatu Penelitian Di Wilayah Kota Banda Aceh),” *JIM Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 8, No. 4, 2024.

Habibah, Ulfa, dkk., “Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Kab. Kuningan,” *Jurnal Letterlijk*.

Harahap, Rahil S.P., Fiona Chrisanta, “Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum Lex Generalis*, Vol. 4, No. 4, 2023.

Julius, Yohannes Unggul, “Klausul Eksonerasi Dalam Kontrak: Perlindungan Serta Dampaknya Terhadap Hak Konsumen,” *Jurnal Darma Agung*, Vol. 32, No. 3, 2024.

- Junus, Nirwan dan Julius T Mandjo, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Handphone Rekondisi," *Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, Vol. 1, No. 3, 2023.
- Kholid, Muh. Huzair T., "Tinjauan Yuridis Tentang Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Antara Pelaku Usaha Laundry dengan Konsumen (Studi di Kota Mataram)," *Jurnal Ilmiah*, 2024.
- Kumalasari, Intan, "Implementasi UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Relasi Produk Perawatan Kecantikan di Kota Parepare," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 1, No. 1, 2022.
- Montolalu, Kristania, dkk, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek," *Lex Administratum*, Vol. XI, No. 04, 2023.
- Pertiwi, Ni Luh A. A. dan Dewa G. Rudy, "Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Bengkel Motor Berdasarkan Hukum Positif Indonesia", *Jurnal Kertha Semaya*, 2021.
- Purwanto, Harry, "Keberadaan Asas Pacta Sunt Servanda dalam Perjanjian Internasional," *Jurnal Mimbar Hukum*, Vol. 21, Nomor 1, Februari 2009.
- Putra, I Made Agus D.M., dkk, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Perdamaian," *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 3, No. 3, Desember 2022.
- Putra, Johan's Kadir, dkk, "Tinjauan Hukum Terhadap Perjanjian Nominee Yang Diberikan Secara Lisan," *Jurnal Lex Suprema*, Vol. 3, No. 2, September 2021.
- Rahmadi, Fuji, "Teori Keadilan (Theory Of Justice) Kajian dalam Perspektif Filsafat Hukum Islam Dan Barat," *Jurnal Ilmu Syari'ah, Perundang-undangan dan Hukum Ekonomi Syariah*, Januari-Juni 2018.
- Rusmawati, Dianne Eka, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 2, Oktober 2015.
- Saputro, Rudri M, "Penegakan Hukum Lingkungan Di Indonesia Ditinjau Dari Teori Keadilan Aristoteles," *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, Januari 2023.
- Sekarwati, Raden A.A. dan Susilowati Suparto, "Perlindungan Konsumen Untuk Memperoleh Hak Layanan Purna Jual di Indonesia dan Eropa," *Jurnal Bina Mulia Hukum*, Vol. 5, No. 2, Desember 2020.
- Sinaga, Masyanti, dkk., "Tinjauan Yuridis Atas Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Oleh PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki)," *Diponegoro Law Review*, 2016.
- Tan, David, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum", *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 2021.
- Vianti, Januria, "Kesepakatan Perjanjian Jual Beli Melalui Mesin Jual Otomatis s (Vending Machine) ditinjau dari Aspek Hukum Perjanjian," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2 No. 6, September 2023.

Yustisia, Annisa S., “Tinjauan Yuridis Konstruksi Hukum Perjanjian Pada Jasa Titip Beli Dan Titip Jual,” *Jurnal Mimbar Hukum*, Vol. 33 No. 1, 2021.

Zakiyah, “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Al’Adl*, Vol. IX No. 3, 2017.

#### E. Wawancara

Wawancara dengan PR, Pemilik Jasa Servis *Handphone* CF, Depok, Sleman, Yogyakarta, tanggal 19 Februari 2025.

Wawancara dengan AA, Pemilik Jasa Servis *Handphone* AMC, Depok, Sleman, Yogyakarta, tanggal 19 Februari 2025.

Wawancara dengan KM, Pemilik Jasa Servis *Handphone* MCL, Depok, Sleman, Yogyakarta, tanggal 18 Februari 2025.

Wawancara dengan A, Konsumen Jasa Servis *Handphone*, tanggal 20 Februari 2025.

Wawancara dengan T, Konsumen Jasa Servis *Handphone*, tanggal 20 Februari 2025.

Wawancara dengan S, Konsumen Jasa Servis *Handphone*, tanggal 19 Februari 2025.

#### F. Website

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/asas>, akses 26 Februari 2025.

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perjanjian>, akses 13 Maret 2025

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/baku>, akses 13 Maret 2025.

“Dinas Koperasi dan UKM Sleman,” <https://dinkopukm.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2024/05/Rekap-Data-UMKM-Kabupaten-Sleman-Tahun-2023-109.757.pdf>, akses 28 Februari 2025.

<https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIyMSMy/proporsi-individu-yang-menguasai-memiliki-telepon-genggam-menurut-provinsi.html>, akses 16 Maret 2025.