

**ANALISIS HUKUM TERHADAP KLAUSULA BAKU  
PADA NOTA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**RAJUMI HAMONANGAN**

**NPM. 1906200276**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2023**



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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/08/2019  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA**  
**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA**  
**BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 06 September 2023, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

**MENETAPKAN**

NAMA : RAJUMI HAMONANGAN  
 NPM : 1906200276  
 PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS HUKUM TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA NOTA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dinyatakan : ( A- ) Lulus Yudisium dengan predikat Sangat Baik  
 ( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian ulang  
 ( ) Tidak Lulus

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

Ketua

PANITIA UJIAN

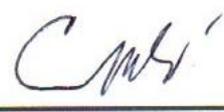
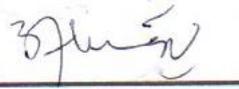
Sekretaris

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

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

**ANGGOTA PENGUJI:**

1. Guntur Rambey, S.H., M.H.
2. Mirsa Astuti, S.H., M.H.
3. Assoc. Prof. Dr. Hj. Masitah Pohan, S.H., M.Hum

1. 
2. 
3. 

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

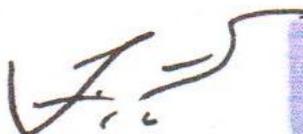
**NAMA** : Rajumi Hamonangan  
**NPM** : 1906200276  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
**PENDAFTARAN** : Tanggal 23 Agustus 2023

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

**SARJANA HUKUM (S.H)**

Diketahui  
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING

  
Dr. Faisal, S.H., M.Hum.  
NIDN: 0122087502

  
Guntur Rambey, S.H., M.H.  
NIDN: 0113087101

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**MSU**  
Berprestasi

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

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK.BAN-PT/Akred/PT/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**NAMA** : RAJUMI HAMONANGAN  
**NPM** : 1906200276  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : ANALISIS HUKUM TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA NOTA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1997 TENTANG PERLINDUNGNA KONSUMEN



**DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA  
PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Medan, 22 Agustus 2023

**DOSEN PEMBIMBING**

**GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H.**

**NIP/NIDN/NIDK: 0113087101**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTAR

## FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/20

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumeda](#)



### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

**NAMA** : RAJUMI HAMONANGAN  
**NPM** : 1906200276  
**PRODI/BAGIAN** : Ilmu Hukum/ Hukum Perdata  
**JUDUL SKRIPSI** : Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry Menurut Undang-Undang Non 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
**Pembimbing** : Guntur Rambey, S.H., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
10-07-23	Penyerahan skripsi	CN
17-07-23	Perubahan Penulisan	CN
24-07-23	Perubahan Kembali	CN
31-07-23	Perubahan Metode Penulisan	CN
07-08-23	Perubahan BAB III	CN
11-08-23	Perubahan Kembali	CN
18-08-23	Perubahan Kesimpulan dan Saran	CN
19-08-23	Perubahan Kembali	CN
21-08-23	Bedah buku acc dimeja hijaukan	CN

Diketahui,  
DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(Guntur Rambey, S.H., M.H.)



**MSU**  
Majelis Pendidikan Tinggi Penelitian & Pengabdian Masyarakat

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGABDIAN MASYARAKAT  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, No. 68/SK.BAN-PT/Akred/PT/08/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama** : Rajumi Hamonangan  
**NPM** : 1906200276  
**Fakultas** : Hukum  
**Program Studi** : Ilmu Hukum  
**Bagian** : Hukum Perdata  
**Judul Skripsi** : Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Medan, 22 Agustus 2023



**Rajumi Hamonangan**

**NPM. 1906200276**

## KATA PENGANTAR



### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kahadidat Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas segala Rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Sehubung dengan itu disusun skripsi yang berjudul **“ANALISIS HUKUM TERHDAP KLAUSULA BAKU PADA NOTA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada; Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Demikan juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Guntur Rambey, S.H., M.H. selaku Pembimbing, dan Ibu Mirsa Astuti, S.H., M.H. selaku Pembimbing, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terima kasih kepada Alm. ayahanda Suharto dan ibunda Sondang Panggabean, yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, juga kepada Abang saya Andriansyah dan Budi Fajar Tri Atmaja serta kepada Kakak saya Widia Vera Wati yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini.

Terimakasih juga kepada teman-teman seperjuangan kelas A1 Pagi angkatan 2019 yang tidak dapat disebutkan seluruh namanya, dan teman – teman penulis lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu, yang telah memberi masukan, menasehati serta memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun diharapkan untuk melengkapi kekurangan yang ada pada skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca.

Akhirnya, Tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan

semua ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT Aamiin. Sesungguhnya Allah maha mengetahui akan niat baik hambahambanya.

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Medan, Juni 2023

**Hormat Saya**

**Penulis,**

**Rajumi Hamonagan**

**NPM:1906200276**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS HUKUM TERHADAP KLAUSULA BAKU PADA NOTA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**RAJUMI HAMONANGAN**

**NPM: 1906200276**

Saat ini banyak berkembang berbagai macam jenis usaha yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang setiap hari sibuk dengan pekerjaan diluar rumah. Diantara jenis usaha tersebut yaitu usaha jasa laundry. Usaha ini sangat banyak diminati oleh para pebisnis karna prospeknya sangat menguntungkan, apalagi jika usaha jasa laundry tersebut didirikan di sekitar daerah yang banyak di tinggali oleh para mahasiswa, karyawan, dan lain sebagainya yang sebagian besar menginginkan segala sesuatu yang praktis karna terkadang mereka tidak memiliki cukup waktu luang untuk mencuci pakain mereka. Tidak sedikit pelaku usaha laundry menggunakan syarat dan ketentuan baku (klausula baku) untuk mempercepat proses kesepakatan dalam perjanjian yang isinya sudah terlebih dahulu ditentukan oleh pelaku usaha tanpa adanya negosiasi dengan pihak konsumen sebagai pengguna jasa laundry. Materi klausula baku bukanlah hasil suatu kesepakatan melainkan hasil pemaksaan kepada pihak lain untuk menerima atau tidak menerima sama sekali sehingga dapat menimbulkan suatu kondisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sendiri, ketentuan mengenai pencantuman klausula baku diatur pada BAB V tentang pencantuman klausula baku yang terdiri dari satu pasal, yaitu pasal 18.

Jenis dan pendekatan penelitian ini adalah yuridis normatif dengan sifat penelitian deskriptif, yang menggunakan data hukum perdata dan data sekunder. Data yang diperoleh baik melalui hukum perdata dan data sekunder, dianalisis dengan teknik kualitatif kemudian disajikan secara deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukan bahwa klausula baku yang tercantum pada nota laundry tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal itu terbukti dengan masih dicantumkannya pengalihan atau penghapusan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksonerasi). Hal ini tentu bertentangan dengan pasal 18 Ayat (1) Huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci: Klausula baku, Keabshaan, Perlindungan Hukum**

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>

### BAB I PENDAHULUAN

<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
1. Rumusan Masalah.....	8
2. Faedah Penelitian .....	8
<b>B. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Defenisi Oprasional.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Keaslian Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>E. Metode Penelitian.....</b>	<b>13</b>
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	13
2. Sifat Penelitian .....	13
3. Sumber Data.....	14
4. Alat Pengumpulan Data .....	15
5. Analisis Data.....	15

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

<b>A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>17</b>
<b>B. Tinjauan Umum Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha .....</b>	<b>22</b>

<b>C. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku.....</b>	<b>25</b>
--	-----------

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Klausula Baku Yang Tercantum Dalam Nota Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen .....	33
B. Keabsahan Kontrak Yang Tercantum Klausula Baku Pada Nota Laundry .....	44
C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry Laundry .....	56

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
----------------------------	-----------

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Setiap hari manusia selalu berinteraksi dengan sesamanya, banyak kegiatan yang dilakukan dalam kesehariannya salah satu interaksi yang biasa mereka lakukan adalah jual beli demi memenuhi kebutuhan hidup mereka. Dalam transaksi jual beli akan ada pelaku usaha dan konsumen. Maka dari itu diperlukan aturan untuk konsumen dengan pelaku usaha agar terjalin hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan yang saling menguntungkan dan tidak akan merugikan salah satu pihak.<sup>1</sup>

Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha merupakan hubungan manusia dengan manusia dalam kehidupan bermasyarakat, untuk menjaga hubungan tersebut diperlukan seperangkat aturan agar hubungan ini terjalin harmonis. Konsumen adalah pihak yang membutuhkan suatu produk (barang/jasa) yang posisinya terkadang dianggap lemah sehingga diperlukan suatu aturan yang akan memberikan perlindungan bagi konsumen.<sup>2</sup>

Interaksi ekonomi dalam artian transaksi antara pelaku usaha barang dan/atau jasa dengan konsumen, sering terjadi perjanjian baik secara lisan maupun tertulis. Salah satunya adalah perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha

---

<sup>1</sup> Aulia Muthiah. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, halaman 16.

<sup>2</sup> *Ibid.*

secara tertulis yang sudah dalam bentuk baku (*Standardized Contract/ Klausula Baku*).<sup>3</sup>

Klausula baku/perjanjian baku itu sendiri merupakan bagian dari suatu perjanjian sehingga menyebabkan pengaturan akan hal tersebut harus berdasarkan aturan-aturan yang terdapat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada BAB III tentang Perikatan secara umum. Selain itu dikarenakan klausula baku pada kenyataannya banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga klausula baku menyebabkan terjadinya ketidak seimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha maka pengaturan mengenai klausula baku yang dilarang juga terdapat dalam ketentuan pencantuman klausula baku pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.<sup>4</sup>

Saat ini banyak berkembang berbagai macam jenis usaha yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang setiap hari sibuk dengan pekerjaan diluar rumah. Diantara jenis usaha tersebut yaitu usaha jasa *laundry* yang merupakan suatu usaha yang bersifat dagang untuk mencuci segala jenis tekstil serta bentuk olahannya dengan menggunakan media utama air, sabun cuci, dan mesin cuci. Usaha ini sangat banyak diminati oleh para pebisnis karna prospeknya sangat menguntungkan, apalagi jika usaha jasa *laundry* tersebut didirikan di sekitar daerah yang banyak di tinggali oleh para mahasiswa, karyawan, dan lain

---

<sup>3</sup> <http://www.direktoratperlindungankonsumen.htm> “Mencermati Klausula Baku Sebelum Menandatangani Kontrak”, diakses pada tanggal 18 Februari 2023.

<sup>4</sup> Krismat Hutagalung, dkk. “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.10 No.2. (Desember, 2021), halaman 211.

sebagainya yang sebagian besar menginginkan segala sesuatu yang praktis karna terkadang mereka tidak memiliki cukup waktu luang untuk mencuci pakain mereka. Maka dengan adanya usaha *laundry* ini sangat memudahkan mahasiswa dan para pengguna jasa *laundry* lainya untuk bisa meringankan beban pekerjaan rumah mereka serta lebih efisien waktu dan tenaga.

Tidak sedikit pelaku usaha *laundry* menggunakan syarat dan ketentuan (klausula) untuk mempercepat proses kesepakatan dalam perjanjian yang isinya sudah terlebih dahulu ditentukan oleh pelaku usaha tanpa adanya negosiasi dengan pihak konsumen sebagai pengguna jasa *laundry*. Biasanya klausula yang ditetapkan oleh pelaku usaha berisi hal-hal yang berkenan dengan kewajiban konsumen saja tanpa mencantumkan hak-hak konsumen. Perbuatan tersebut menunjukan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga apabila konsumen merasa tidak puas dengan layanan jasa *laundry* tersebut maka konsumen tidak mendapatkan ganti rugi dari pemberi jasa *laundry* dikarenakan telah tercantumnya klausula yang menyatakan bahwa “Barang yang tertinggal bukan menjadi tanggung jawab kami” atau “Pengambilan barang harus disertai dengan nota” atau “Apabila barang luntur/ mengkerut maka bukan tanggung jawab kami”.

Berdasarkan data awal yang penulis dapatkan pada tiga nota *laundry* masih banyak yang menggunakan perjanjian baku pada nota *laundry* yang memberatkan pihak konsumen karena isi dalam nota tersebut tidak disepakati antara kedua belah pihak. Perjanjian baku yang dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha *laundry* pada nota pembayaran yang isinya antara lain:

1. Pengambilan barang harus disertai dengan nota.
2. Pakaian susut/kerusakan kain akibat sifat bahan atau proses mesin menjadi tanggung jawab sendiri.
3. Benda berharga/barang yang tertinggal dalam cucian apabila hilang/rusak, bukan tanggung jawab kami.
4. Hilang/rusak penggantian 3x harga paket.
5. Cucian tidak diambil 4 minggu, di luar tanggung jawab kami.
6. Komplain hanya dilayani max. 24 jam setelah barang diterima.

Meskipun dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diatur tentang hak-hak konsumen, tetapi masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula yang menunjukkan lepasnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelayanan yang kurang baik. Perbuatan tersebut dapat mengakibatkan konsumen menerima hasil *laundry* yang berkualitas rendah dengan harga yang tinggi atau yang tidak sesuai dengan harga yang dikenakan. Disisi lain, karena ketidaktahuan konsumen mengenai hak-haknya sebagai konsumen, maka mengakibatkan konsumen menjadi korban pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas kelalaiannya.

Untuk melindungi konsumen dan meningkatkan kesadaran konsumen, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang juga dilatarbelakangi oleh analisis ketentuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam. Telah disebutkan dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا  
فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *“Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain diantara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta tersebut kepada hakim, agar kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.”*

Klausula baku menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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.<sup>5</sup>

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa di pegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila 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 memojokan. Bagi para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan cepat tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.<sup>6</sup>

Dikatakan bersifat baku, karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau di tawar oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini, cenderung merugikan pihak yang kurang dominan tersebut. Jelas tidaklah mudah bagi pihak yang cenderung dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan pada saat perjanjian tersebut dibuat, atau atas klausula baku yang termuat dalam perjanjian.<sup>7</sup>

Ketentuan yang berkaitan dengan pencantuman klausula baku diatur dalam BAB V Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen 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

---

<sup>6</sup> Zulham. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, halaman 66.

<sup>7</sup> *Ibid.*, halaman 73.

yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.<sup>8</sup>

Materi klausula baku bukanlah hasil suatu kesepakatan melainkan hasil pemaksaan kepada pihak lain untuk menerima atau tidak menerima sama sekali sehingga dapat menimbulkan suatu kondisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen. Pada prinsipnya, pencantuman klausula baku dalam setiap perjanjian baku tidaklah dilarang. Yang dilarang hanyalah pencantuman klausula baku yang memberatkan atau merugikan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selama pencantuman klausula baku tidak memenuhi kriteria dari 8 (delapan) daftar klausula baku terlarang yang disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka pencantuman klausula baku tersebut masih dibenarkan dan dibolehkan.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian di atas yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul: **“Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

---

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18

<sup>9</sup> Krismat Hutagalung, dkk. *Op. Cit.*, halaman 214.

## 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi pembahasan dari penelitian ini nantinya, adapun permasalahannya yaitu:

- a. Bagaimana klausula baku yang tercantum dalam nota *laundry* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- b. Bagaimana keabsahan kontrak yang tercantum klausula baku pada nota *laundry*?
- c. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula baku pada nota *laundry*?

## 2. Faedah Penelitian

Adapun yang menjadi suatu harapan dan tujuan penulis dari hasil penelitian ini yaitu agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

- a. Secara Teoritis: Untuk menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum khususnya tentang perjanjian baku atau klausula baku yang sering digunakan oleh pelaku usaha di Indonesia, selain itu untuk menjadi bahan rujukan bagi peneliti-penelitian lainnya yang sesuai dengan bidang penelitian penulis.
- b. Secara Praktis: Diharapkan hasil penelitian ini berfaedah dan memberikan manfaat kepada masyarakat umum agar mendapatkan pemahaman hukum tentang perjanjian baku atau klausula baku.

## B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana klausula baku yang tercantum dalam nota *laundry* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana keabsahan kontrak yang tercantum klausula baku pada nota *laundry*.
3. Untuk mengetahui Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula baku pada nota *laundry*.

## C. Defenisi Oprasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti.<sup>10</sup> Sesuai dengan judul penelitian yaitu “**Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**”, maka dapat dijelaskan definisi operasional penelitian ini yaitu:

1. Analisis dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-

---

<sup>10</sup> Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima, halaman 17.

musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya).<sup>11</sup> Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis dapat diartikan sebagai proses mencerna suatu masalah menjadi sederhana hingga dapat ditelaah dengan mudah. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.<sup>12</sup>

2. Klausula baku menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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.<sup>13</sup>
3. Nota dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), dimaknai sebagai surat peringatan (penunjukan, catatan); surat keterangan resmi (dari duta besar kepada pemerintah suatu negara atau sebaliknya); surat penjelasan dari jawatan (pemerintah, pemerintah daerah, dan sebagainya); tanda

---

<sup>11</sup> Tim redaksi Kamus bahasa Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional).

<sup>12</sup> Yuni Septiani, dkk. "Analisis Kualitas Layanan Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual". *Jurnal Teknologi Dan Open Source*. Vol, 3 No, 1. (Juni, 2020). 133.

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

jual beli secara kontan.<sup>14</sup> Nota adalah bagian tak terpisahkan dari transaksi bisnis baik untuk produk maupun jasa. Nota dikeluarkan oleh penjual ketika ada pembeli yang membeli barang dagangannya. Nota umumnya terdiri atas dua rangkap kertas, satu untuk pembeli dan satu untuk penjual. Kertas ini menjadi penanda bahwa transaksi telah dilakukan oleh kedua pihak. Nota merupakan dokumen bukti transaksi jual-beli yang menerangkan transaksi tersebut.

4. *Laundry* dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) biasa disebut Penatu. *Laundry* merupakan kata bahasa dari bahasa Inggris yang artinya usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian (penyetrikaan) pakaian.<sup>15</sup> *Laundry* merupakan sebuah bisnis yang berkaitan dengan pelayanan jasa pencucian pakaian dengan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dan cairan pembersih serta pewangi khusus.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Persoalan klausula baku bukanlah merupakan hal baru. Oleh karenanya, penulis yakin telah banyak penelitian-penelitian sebelumnya yang mengangkat tentang klausula baku ini sebagai tajuk dalam berbagai penelitian. Namun, berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan Perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian

---

<sup>14</sup> Tim redaksi Kamus bahasa Indonesia. *Op. Cit.*

<sup>15</sup> *Ibid.*

yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait “Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku Pada Nota *Laundry* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada judul yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kadek Ayu Desi Candra Dewi, Mahasiswi Fakultas Hukum Univeritas Udayana, pada tahun 2019 yang berjudul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota *Laundry*” Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini merupakan penelitian yang hanya meneliti tentang pertanggungjawaban pelaku usaha jasa dibidang *laundry* atas pencantuman klausula eksonerasi yang merugikan konsumen.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hasudungan Simanihuruk, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jendral Soedirman, pada tahun 2013 yang berjudul “Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha *Laundry* Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini membahas tentang penerapan klausula baku pada perjanjian usaha *laundry*.

## **E. Metode Penelitian**

Menurut Soejono dan H. Abdurrahman yang dikutip oleh Ishaq menjelaskan bahwa penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian ilmiah dan karena itu menggunakan metode-metode ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan suatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada.<sup>16</sup> Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah Yuridis Normatif disebut juga dengan penelitian hukum doktrinal, dimana penelitian yang dilakukan dengan pendekatan yang tertuliskan peraturan perundang-undangan (*law in books*) serta menggunakan kaedah-kaedah hukum yang relevan dengan penelitian yang akan dibahas.<sup>17</sup> Penelitian normatif adalah penelitian berdasarkan sumber kepustakaan yang dipadukan sehingga menjadi rangkaian kalimat-kalimat yang dirangkum sedemikian rupa.

### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata

---

<sup>16</sup> Ishaq. 2020. *Metode penelitian hukum dan penulisan skripsi, tesis, serta disertasi*. Bandung: Alfabeta, halaman 11.

<sup>17</sup> Ida Hanifah, dkk. *Op. Cit.*, halaman 19.

melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.<sup>18</sup>

### 3. Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari:

- a. Data yang bersumber dari Al-Qur'an (pada surah Al-Baqarah ayat 188). Berdasarkan ayat tersebut, Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain diantara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta tersebut kepada hakim, agar kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.
- b. Data sekunder, yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi dan publikasi tentang hukum. Data skunder terdiri dari:
  - 1) Bahan hukum primer, yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*BW*).
  - 2) Bahan hukum skunder adalah berupa buku-buku tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian. Bahan yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, halaman 20.

buku-buku, jurnal, dan tulisan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan mengenai bahan hukum primer dan skunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia atau kamus Bahasa Indonesia untuk menjelaskan maksud dan pengertian istilah–istilah yang sulit diartikan.<sup>19</sup>

#### **4. Alat Pengumpul Data**

Penelitian ini menggunakan Studi kepustakaan (*library research*), yaitu memanfaatkan perpustakaan umum daerah Provinsi Sumatera Utara dan perpustakaan perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai sarana dalam mengumpulkan data, mempelajari buku-buku sebagai bahan referensi dan mempelajari buku-buku literature serta peraturan perundang-undangan terkait dengan masalah yang diteliti, guna menghimpun data skunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

#### **5. Analisis Data**

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kualitatif yakni pemilihan teori-teori, asas-asas, norma-norma doktrin dan Pasal-Pasal dalam undang-undang yang relevan dengan permasalahan yang

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, halaman 21.

<sup>20</sup> *Ibid.*, halaman 21-22.

akan dibahas dalam penelitian ini. Data yang dianalisis secara kualitatif akan dikemukakan dalam bentuk uraian secara sistematis, selanjutnya semua data diseleksi, diolah kemudian dinyatakan secara deskriptif sehingga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dimaksud.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

Mendengar kata perlindungan konsumen, merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari bisnis yang sehat. Karena dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan salah satu dari kepentingan masyarakat yang menjadi harapan bagi semua masyarakat di semua penjuru dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam hal terwujudnya suatu perlindungan konsumen, yaitu satu hubungan yang terikat satu sama lain.<sup>21</sup>

Menurut Mochtar Kusumaatmadja dalam Mukti Fajar, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara suatu pihak dengan pihak yang lain, yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam kehidupan di masyarakat.<sup>22</sup> Definisi lain dari perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.<sup>23</sup>

Dapat disimpulkan dari definisi perlindungan konsumen menurut Mochtar Kusumaatmadja dan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>21</sup> Aulia Muthiah. *Op. Cit.*, halaman 15.

<sup>22</sup> Mukti Fajar, dkk. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, halaman 6.

<sup>23</sup>*Ibid.*, halaman 8.

Tentang Perlindungan Konsumen bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

### **1. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.<sup>24</sup>

Penjelasan pasal ini, disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>25</sup>

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>24</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2.

<sup>25</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2020, Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, halaman 25-26.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Selanjutnya tujuan perlindungan konsumen dapat ditemukan pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>26</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>26</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

## 2. Pihak-Pihak Dalam Perlindungan Konsumen

### a. Konsumen

Istilah konsumen sendiri berasal dari istilah asing, Inggris *consumer*, dan Belanda *consument*, yang secara harfiah dapat diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau sesuatu/seseorang yang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.<sup>27</sup> Ada juga yang mengartikan setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Sementara pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>28</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, subjek yang disebutkan sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Akan tetapi yang dapat dikualifikasikan sebagai konsumen

---

<sup>27</sup> Aulia Muthiah, *Op. Cit.*, halaman 49.

<sup>28</sup> *Ibid.*, halaman 51.

sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum yang disebut “orang” melainkan masih ada subjek lain yang juga dapat disebut sebagai konsumen yaitu “badan hukum”.<sup>29</sup>

#### b. Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan istilah yuridis dari produsen. Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent* dan dari Bahasa Inggris *producer* yang artinya adalah penghasil. Pelaku usaha yaitu, setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa sehingga sampai ke tangan konsumen.<sup>30</sup>

Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, halaman 5.

<sup>30</sup> Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, halaman 78.

<sup>31</sup> Aulia Muthiah, *Op. Cit.*, halaman 59.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha**

### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Terdapat hak dan kewajiban konsumen dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Hal ini diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.<sup>32</sup>

Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:<sup>33</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

---

<sup>32</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2020, *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, halaman 24.

<sup>33</sup> *Ibid.*, halaman 33-34.

- g. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- h. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memperoleh hak konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>34</sup>

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

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak sebagaimana di atur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> *Ibid.*, halaman 35.

<sup>35</sup> *Ibid.*, halaman 39.

Hak-hak pelaku usaha menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:<sup>36</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad buruk.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memiliki hak pelaku usaha, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang telah di atur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>37</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, halaman 40.

<sup>37</sup> *Ibid.*, halaman 41.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### **C. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku**

Mariam Darus dalam Zulham mendefinisikan klausula baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formil. Hondius merumuskan klausula baku sebagai konsep janji-janji tertulis, yang disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan dalam perjanjian yang sifatnya tertentu.<sup>38</sup> Adapun mengenai definisi dari kontrak baku menurut Badruzaman dalam Aulia Muthiah adalah perjanjian standar atau kontrak baku sebagai perjanjian

---

<sup>38</sup> Zulham, *Op. Cit.*, halaman 66.

yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formil. Sedangkan Sultan Remi Sjahdeini mendefenisikan perjanjian standar atau kontrak baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>39</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan defenisi klausula baku dalam Pasal 1 ayat (10) yaitu: 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.<sup>40</sup>

Mengenai pencantuman klausula baku, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membahas lebih lanjut tentang ketentuan pencantuman klausula baku dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan khusus pencantuman klausula baku yang dilarang dijabarkan pada Pasal 18 ayat (1). Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:<sup>41</sup>

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen.

---

<sup>39</sup> Aulia Muthiah, *Op. Cit.*, halaman 168.

<sup>40</sup> *Ibid.*

<sup>41</sup> *Ibid.*, halaman 176.

3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen.
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
7. 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 belinya.
8. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebankan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Selanjutnya dalam hal pencantuman klausula baku juga diatur di dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsuen yaitu, Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapkannya sulit dimengerti.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> *Ibid.*, halaman 177

## 1. Ciri-Ciri Klausula Baku

Mariam Darus dalam Dede Agus mengemukakan ciri-ciri perjanjian baku itu, sebagai berikut:<sup>43</sup>

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi ekonominya kuat.
- b. Masyarakat (debitur) sama sekali tidak ikut bersama dalam menentukan isi perjanjiannya.
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian itu.
- d. Bentuk tertentu.
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal dan konfektif.

Sedangkan menurut Salim H.S. mengemukakan unsur-unsur kotrak baku meliputi:

- a. Diatur oleh kreditur atau ekonomi kuat.
- b. Dalam bentuk sebuah formular.
- c. Adanya klausula-klausula eksonerasi/pengecualian.

Dengan melihat ciri-ciri perjanjian baku di atas maka jelas perjanjian baku cenderung lebih menguntungkan pihak pengusaha karena bentuk dan terutama isi lebih menjamin kepentingan hukum pengusaha dan konsumen hanya menyetujui perjanjian yang ditawarkan pihak pengusaha.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Dede Agus. "Perlindungan Konsumen Atas Penggunaan Perjanjian Baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Nurani Hukum*. Vol.1 No.1. (Desember, 2018), halaman 75.

<sup>44</sup> *Ibid.*

## 2. Bentuk Klausula Baku

Berdasarkan pengertian klausula baku menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa klausula baku terdiri atas 2 (dua) bentuk, yaitu:

### a. Bentuk Perjanjian

Suatu perjanjian telah dipersiapkan terlebih dahulu konsepnya oleh salah satu pihak, yang umumnya dilakukan oleh pelaku usaha. Perjanjian ini selain memuat aturan-aturan umum yang tercantum dalam suatu perjanjian, memuat pula persyaratan-persyaratan khusus, baik itu berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian, menyangkut hal-hal tertentu, dan/atau masa berakhirnya perjanjian itu. Dalam bentuk suatu perjanjian tertentu ia memang merupakan suatu perjanjian, baik itu dalam bentuk formulir atau lain-lain, dengan materi atau syarat-syarat tertentu dalam perjanjian tersebut. Misalnya memuat ketentuan tentang syarat berlakunya kontrak baku, syarat-syarat berakhirnya, syarat-syarat tentang resiko tertentu, hal-hal tertentu yang di tanggung, dan/atau berbagai persyaratan lain yang pada umumnya menyimpang dari ketentuan umumnya berlaku.

### b. Bentuk Dokumen

Klausula baku dapat juga terdapat dalam bentuk-bentuk lain, yaitu syarat-syarat khusus yang termuat dalam berbagai bentuk kwintansi, bon, karcis, tanda penerimaan atau tanda penjualan, kartu-kartu tertentu, klausula yang tertera pada papan pengumuman yang diletakkan di ruang penerimaan

tamu atau di lapangan, atau secarik kertas tertentu yang termuat di dalam kemasan atau pada wadah produk yang bersangkutan.

### **3. Fungsi Klausula Baku**

Perjanjian baku memegang peranan penting dalam dunia usaha dan perdagangan modern. Perjanjian ini biasanya dibentuk pengusaha untuk mengadakan berbagai jenis transaksi khusus. Isinya ditetapkan agar dapat digunakan lagi dalam perjanjian mengenai produk atau jasa serupa dengan pihak-pihak lain, tanpa harus melakukan perundingan berkepanjangan mengenai syarat-syarat yang selalu muncul. Maksudnya adalah untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya-biaya transaksi, juga agar dapat memusatkan perhatian pada hal-hal khusus yang lebih penting.

### **4. Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku**

Mariam Darus Badruzaman dalam Zakiyah membagi jenis perjanjian baku menjadi empat jenis, yaitu:<sup>45</sup>

- a. Perjanjian baku sepihak, yaitu perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat yaitu kreditur lazim mempunyai posisi/kedudukan ekonomi kuat dibandingkan pihak debitur.
- b. Perjanjian baku timbal balik, yaitu perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak. Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya pada perjanjian buruh kolektif.

---

<sup>45</sup> Zakiyah. 2014. *Perjanjian Baku Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Aura Pustaka, halaman 52.

- c. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, yaitu perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perubahan-perubahan hukum tertentu.
- d. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, yaitu perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula adalah untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat yang bersangkutan, yang didalam kepustakaan belanda di sebut dengan "*Contract Model*".

#### **5. Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku**

Pada prakteknya, pihak-pihak yang membuat perjanjian baku atau mereka yang menggunakan syarat baku diharapkan untuk memperhatikan tata cara dan pengaturan mengenai hal-hal yang dilarang dalam klausula baku. Pelaku usaha sebagai pihak yang paling sering menggunakan perjanjian baku dalam setiap transaksinya, pada prakteknya sering melupakan dan tidak memperhatikan peraturan yang ada. Salah satunya adalah dengan menggunakan klausula eksonerasi dalam kontrak baku.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karna ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Kontrak baku dengan klausula eksonerasi pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pelaku usaha lebih besar dibandingkan dengan dominasi konsumen. Klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat-

akibat hukum yang terjadi karna kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh peraturan perundang-undangan, antara lain masalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar janji.<sup>46</sup>

Istilah klausula eksonerasi tidak terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang ada hanya klausula baku sedangkan yang dimaksud klausula eksonerasi adalah kontrak yang isinya mengalihkan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha, jadi klausula baku dengan klausula eksonerasi adalah dua hal yang berbeda namun kedua hal ini jika tidak diatur akan merugikan konsumen.<sup>47</sup>

Ketentuan yang membatasi perbuatan klausula eksonerasi belum diatur secara tegas dalam undang-undang, namun secara umum dapat ditunjuk pada Pasal 1337 KUHPerdara yang menyatakan bahwa suatu perjanjian/kontrak tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan atau ketertiban umum.<sup>48</sup>

Bagaimanapun juga klausula eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan, dan jika terjadi sengketa mengenai tanggung jawab tersebut, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk menguji apakah klausula eksonerasi yang ditetapkan pengusaha itu adalah layak, tidak dilarang oleh undang-undang, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.

---

<sup>46</sup> Aulia Muthiah, *Op. Cit.*, halaman 171.

<sup>47</sup> *Ibid.*, halaman 172.

<sup>48</sup> *Ibid.*

### BAB III

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

##### **A. Klausula Baku Yang Tercantum Dalam Nota Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Istilah Perjanjian baku merupakan terjemahan dari *standard contract*, baku berarti patokan dan acuan.<sup>49</sup> Di Indonesia sendiri, perjanjian baku juga dikenal dengan istilah “perjanjian standar”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata standar berarti suatu ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan, sedangkan kata baku berarti tolak ukur yang berlaku untuk kuantitas atau kualitas yang diterapkan.<sup>50</sup> Dalam perjanjian baku, model, rumusan dan ukuran yang dijadikan patokan atau pedoman telah dibakukan sehingga tidak dapat diganti atau diubah lagi. Semuanya telah dicetak dalam bentuk formulir yang di dalamnya dimuat syarat-syarat baku. Oleh karena perjanjian baku tersebut dibuat sepihak maka hanya penyusun perjanjian yang memahami isi perjanjian baku tersebut sedangkan pihak lain hanya menerima perjanjian tidak tertutup kemungkinan dirugikan sebab ia sulit memahami isi perjanjian dalam waktu singkat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak memberikan definisi tentang perjanjian baku, tetapi digunakan istilah klausula baku. Klausula baku menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap aturan atau ketentuan dan

---

<sup>49</sup> Zulham, *Loc. Cit.*

<sup>50</sup> Tim redaksi Kamus bahasa Indonesia. *Op. Cit.*

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.<sup>51</sup>

Terdapat beberapa definisi mengenai pengertian klausula baku yang dirumuskan oleh para ahli hukum, yaitu:

1. Badruzaman mendefinisikan klausula baku adalah perjanjian standar atau kontrak baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formil.<sup>52</sup>
2. Sutan Remi Sjahdeini mendefinisikan klausula baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.<sup>53</sup>
3. Hondius mendefinisikan klausula baku adalah konsep janji-janji tertulis, disusun tanpa membicarakan isinya dan lazimnya, dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu.<sup>54</sup>

Klausula baku biasanya dibuat oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat, yang dalam kenyataan biasa di pegang oleh pelaku usaha. Isi klausula baku sering kali merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila 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

---

<sup>51</sup> Aulia Muthiah, *Loc. Cit.*

<sup>52</sup> *Ibid.*

<sup>53</sup> *Ibid.*

<sup>54</sup> Zulham, *Loc. Cit.*

lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun memojokan. 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 satu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.<sup>55</sup>

Dikatakan bersifat baku, karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau di tawar oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Tidak adanya pilihan bagi salah satu pihak dalam perjanjian ini, cenderung merugikan pihak yang kurang dominan tersebut. Jelas tidaklah mudah bagi pihak yang cenderung dirugikan tersebut untuk membuktikan tidak adanya kesepakatan pada saat perjanjian tersebut dibuat, atau atas klausula baku yang termuat dalam perjanjian.<sup>56</sup>

Aturan hukum di Indonesia telah mengatur terkait dengan klausula baku yang biasanya digunakan di dalam hubungan bisnis atau perjanjian, dalam hal ini dapat dilihat di dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam pasal tersebut jelas disebutkan bahwa adanya aturan-aturan yang mengatur keberadaan klausula baku yaitu:<sup>57</sup>

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.

---

<sup>55</sup> *Ibid.*

<sup>56</sup> *Ibid.*, halaman 73.

<sup>57</sup> Fajar Nugroho Handayani. 2020. *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, halaman 30.

3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli konsumen.
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
7. 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 belinya.
8. 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.

Selain itu, dalam aturan yang terdapat di dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa: “Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti”. Sedangkan pada ayat (3) lebih lanjut disebutkan bahwa: “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha

pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”. Tidak hanya berhenti disitu, di dalam ayat (4) disebutkan bahwa: “Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini”.<sup>58</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah membagi secara tegas pembagian dalam 2 (dua) golongan larangan pencantuman klausula baku, yaitu klausula baku yang hanya berlaku untuk barang (Pasal 18 ayat (1) huruf b, d dan h) dan klausula baku yang berlaku hanya untuk jasa (Pasal 18 ayat (1) huruf f dan g). Namun, ada juga larangan pencantuman klausula baku yang berlaku baik untuk barang maupun untuk jasa (Pasal 18 ayat (1) huruf a, c dan e). Dengan adanya pembagian larangan pencantuman klausula baku yang berlaku untuk barang, jasa dan untuk kedua-duanya, larangan pencantuman klausula baku hanya berlaku untuk jasa tidak dapat diterapkan atau diperluas berlakunya juga untuk barang demikian juga sebaliknya.<sup>59</sup>

Pada prinsipnya, pencantuman klausula baku dalam setiap perjanjian baku tidaklah dilarang. Yang dilarang hanyalah pencantuman klausula baku yang memberatkan atau merugikan konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Selama pencantuman klausula baku tidak memenuhi kriteria dari 8 (delapan) daftar klausula baku terlarang yang disebutkan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka pencantuman klausula baku tersebut masih

---

<sup>58</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, halaman 108.

<sup>59</sup> Krismat Hutagalung, *dkk. Op. Cit.*, halaman 218-219.

dibenarkan dan dibolehkan.<sup>60</sup> Larangan mengenai penggunaan klausula baku tersebut dimaksudkan untuk menjadikan posisi konsumen memang berada pada posisi yang setara dengan pelaku usaha, Ketika posisi tersebut telah seimbang maka kedua belah pihak dengan leluasa untuk menentukan isi dari suatu perjanjian, dan antara pihak konsumen dan pelaku usaha dapat secara sukarela untuk memenuhi suatu hak dan kewajibannya sebagaimana mestinya, sehingga permasalahan yang timbul akibat dari pembuatan klausula baku yang tidak memenuhi persyaratan sebagaimana diatur tersebut menjadi minim terjadi.<sup>61</sup>

Sebagaimana dalam melakukan analisa mengenai pengaturan klausula baku yang tercantum dalam nota *laundry* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, peneliti akan memulainya dari persoalan di atas mengenai pengaturan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:<sup>62</sup>

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

---

<sup>60</sup> *Ibid.*, halaman 214.

<sup>61</sup> Fajar Nugroho Handayani, *Op. Cit.*, halaman 31.

<sup>62</sup> *Ibid.*, halaman 25.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
7. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berkenaan dengan beberapa hak-hak konsumen pada Pasal 4, walaupun banyak ragamnya namun secara garis besar, peneliti membagi menjadi 3 (tiga) hak dasar yang mencakup secara keseluruhan, yaitu;

1. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian

Yaitu untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang, karena adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang sangat tidak memenuhi harapan konsumen. Bahwa agar hak ini dapat dijalankan sebagaimana mestinya tentu saja dapat melalui prosedur tertentu, baik dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) atau dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan.

2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Yaitu untuk memberikan gambaran yang benar kepada konsumen mengenai suatu produk. Hak ini sangat dibutuhkan oleh konsumen karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa yang diinginkan konsumen sesuai dengan kebutuhannya, agar terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam memilih produk barang dan/atau jasa.

3. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Yaitu bahwa merupakan hal sangat penting dalam memberikan pembinaan dan pendidikan pada konsumen agar konsumen memperoleh pengetahuan yang diperlukan agar dapat terhindar dari penipuan dalam penggunaan suatu produk barang dan/atau jasa yang dibutuhkan.

Konsumen harus dilindungi, maka hak-hak konsumen di atas harus terpenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh pelaku usaha, karena tujuan dalam pemenuhan hak-haknya tersebut yaitu untuk melindungi konsumen dari adanya kerugian atas barang dan/atau jasa yang tidak layak digunakan. Tidak hanya sekedar mengatur hak-hak konsumen saja dalam perjanjian jasa *laundry* pada nota.

Berikut ini beberapa klausula yang tercantum dalam substansi nota *laundry*, yaitu sebagai berikut:

1. Pengambilan barang harus disertai dengan nota.
2. Pakaian luntur/ kerut / rusak akibat sifat bahan atau proses mesin menjadi tanggung jawab sendiri.
3. Kami tidak bertanggung jawab atas benda berharga/barang yang tertinggal dalam cucian apabila hilang/rusak.
4. Hilang/rusak penggantian 3x harga paket.
5. Cucian tidak diambil 4 minggu, di luar tanggung jawab kami.
6. Komplain hanya dilayani max. 24 jam setelah barang diterima.

Pada klausula *nota laundry* pada poin 2,3, dan 5 di atas, mengenai kerusakan atau kehilangan pada barang-barang yang menjadi objek dalam perjanjian jasa *laundry*, seperti pakaian, selimut, boneka dan lain-lain. Tidak sedikit pelaku usaha mengalihkan/menghapus tanggung jawabnya dengan mencantumkan klausula dalam *nota laundry*. Pada umumnya, klausula tersebut berbunyi, “Pakaian luntur/ kerut / rusak akibat sifat bahan atau proses mesin menjadi tanggung jawab sendiri”, “Kami tidak bertanggung jawab atas benda berharga/barang yang tertinggal dalam cucian apabila hilang/rusak” dan “Cucian tidak diambil 4 minggu, di luar tanggung jawab kami”. Klausula di atas disebut klausula eksonerasi, yang merupakan pengalihan atau penghapusan tanggung jawab pelaku usaha yang tentu saja akan merugikan konsumen.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan larangan terhadap pencantuman klausula baku yang terdapat dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengandung pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha, yang dimana pada *nota laundry*

terdapat klausula “kami tidak bertanggung jawab” dan “diluar tanggung jawab kami”, berarti secara implisit pelaku usaha telah menyantumkan klausula eksonerasi.<sup>63</sup>

Mengenai poin-poin pada nota *laundry* di atas, apabila diteliti dengan cermat bahwa ada ketidaksesuaian dengan apa yang telah dicantumkan dalam nota tersebut, seperti pada poin 2, 3, dan 5 bahwa apabila terjadi kelunturan, pengerutan, kerusakan dan kehilangan pada objek jasa *laundry* maka bukan tanggung jawab pelaku usaha, seharusnya pada poin ini pelaku usaha memberikan catatan dengan pemberitahuan diawal, agar konsumen dapat lebih berhati-hati dalam menyepakati perjanjian baku jasa *laundry* tersebut dan hal ini tidak sesuai dengan poin 4 dan 6 yang berisikan bahwa pelaku usaha memberikan penggantian apabila terjadi kerusakan atau hilangnya barang dengan 3 (tiga) kali lipat harga paket dan komplain dilayani max 24 jam setelah barang diterima. Hal ini akan membuat para konsumen kebingungan, karena disatu sisi konsumen merasa bahwa haknya telah diperjuangkan oleh pelaku usaha, namun disisi lain konsumen juga merasa bahwa pelaku usaha telah menghilangkan hak-haknya dengan menunjukan kewajibannya saja, seperti membayar harga jasa *laundry* namun dengan pelayanan dan hasil yang tidak memuaskan.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan di atas, klausula tersebut merupakan substansi dari perjanjian baku yang tercantum pada nota *laundry* pakaian yang pengaturannya telah di atur oleh Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun

---

<sup>63</sup> Karin Rimenda. “Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa di Kota Denpasar”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.1 No.9. (September, 2013), halaman 8.

1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan untuk bentuk penulisannya (proses pembuatan), telah diatur dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang memenuhi kriteria yaitu letak penulisan harus mudah dibaca oleh konsumen, dibuat secara jelas, dan maksudnya mudah dipahami dengan baik oleh konsumen, adanya pengaturan tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk menyesuaikan substansi nota *laundry* yang dibuatnya dengan ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Klausula pada nota *laundry* merupakan ketentuan yang dibuat secara sepihak (pelaku usaha) tanpa perlu melibatkan pihak lainnya (konsumen) sama sekali. Tidak sedikit pelaku usaha *laundry* membuat klausula yang tercantum pada nota *laundry* yang digunakan untuk membatasi tanggung jawab pelaku usaha, hal ini menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen selama bertransaksi. Jika dihubungkan dengan Pasal 4 poin (a) dan (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, dan konsumen berhak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Namun hal tersebut tidak konsisten dengan klausula yang tercantum pada nota *laundry* yang mengatakan bahwa pelaku usaha tidak dapat bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan dan hilangnya barang, seperti yang bisa dilihat di atas, jika pelaku usaha tetap tidak bertanggung jawab sesuai dengan apa yang

dicantumkan dalam klausula nota maka pelaku usaha tersebut telah melanggar hak-hak konsumen.

## **B. Keabsahan Kontrak Yang tercantum Klausula Baku Pada Nota Laundry**

Berdasarkan kamus hukum, absah ditafsirkan dengan kata sah dan legal. Keabsahan adalah cara untuk memverifikasi bahwa persyaratan yang terkandung dalam nota *laundry* mematuhi undang-undang yang mengaturnya. Keberadaan kontrak baku dalam bentuk nota *laundry* sebenarnya memudahkan pelaku usaha dan konsumen dalam membuat perjanjian sehingga lebih efisien<sup>64</sup>

Kontrak adalah suatu perjanjian (tertulis) antara dua orang atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban. Pasal 1313 KUHPerdata tidak memuat kata perjanjian yang dibuat secara tertulis, pengertian tentang perjanjian pada pasal tersebut hanya menyebutkan sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

KUHPerdata memberikan berbagai asas-asas umum yang merupakan pedoman atau patokan serta menjadi batas atau rambu dalam mengatur dan membentuk kontrak yang akan dibuat hingga pada akhirnya menjadi perikatan yang berlaku bagi para pihak. Adapun asas-asas penting dalam suatu kontrak atau perjanjian yaitu:<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Dara Sumayya. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi Di Kota Banda Aceh". JIM Bidang Hukum Perdata, Vol. 6 No.2 (Mei, 2022), halaman 91.

<sup>65</sup> Johannes Gunawan, dkk. 2021. *Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi*. Jakarta: Pelangi Grafika, halaman 4-6.

## 1. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme tersirat dalam ketentuan yang mengatur tentang keabsahan suatu perjanjian. Ketentuan tersebut menyatakan bahwa untuk keabsahan perjanjian diperlukan 4 (empat) syarat (Pasal 1320 KUH Perdata).

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.
- c. Suatu hal tertentu.
- d. Suatu sebab yang halal.

Syarat yang pertama, yaitu sepakat para pihak yang saling mengikatkan diri merupakan pertemuan kehendak (*meeting of minds*) yang menghasilkan konsensus antara para pihak tersebut. Menurut asas ini perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya telah dilahirkan sejak saat konsensus tercapai. Artinya, perjanjian telah sah dan mempunyai akibat hukum sejak konsensus tercapai antara para pihak, mengenai hal pokok (esensialia) dalam perjanjian.

## 2. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini tersirat dalam ketentuan yang menyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata).

Istilah “semua” dalam rumusan ketentuan tersebut menunjukkan bahwa semua orang boleh membuat perjanjian yang berbentuk dan berisi

apapun. Menurut *civil law traditon* asas kebebasan berkontrak terdiri atas:

- a. Kebebasan untuk membuat perjanjian atau tidak membuat perjanjian.
- b. Kebebasan untuk memilih dengan pihak mana akan membuat perjanjian.
- c. Kebebasan untuk menentukan isi perjanjian.
- d. Kebebasan untuk menentukan bentuk perjanjian.
- e. Kebebasan untuk menentukan cara pembuatan perjanjian.

Meskipun terdapat kebebasan berkontrak, namun ketentuan memberikan batas terhadap kebebasan berkontrak tersebut, yaitu perjanjian tidak bebas dibuat apabila dilarang oleh undang-undang, apabila berlawanan dengan kesusilaan baik, atau ketertiban umum (Pasal 1337 KUHPerdara)

### 3. Asas Mengikat Sebagai Undang-Undang.

Asas ini disimpulkan dari, khususnya dari kalimat “berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” di dalam ketentuan yang mengatur bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara). Hal ini berarti bahwa para pihak berkewajiban menaati isi perjanjian yang telah dibuat secara sah, sebagaimana menaati sebuah undang-undang (hukum).

#### 4. Asas Kepribadian

Asas ini tersirat dalam rumusan ketentuan yang menyatakan bahwa kontrak hanya berlaku antara para pihak yang membuatnya. Kontrak itu tidak dapat membawa kerugian kepada pihak ketiga, tidak dapat pihak ketiga mendapat manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317 (Pasal 1340 KUHPerdara)

Pasal 1317 KUHPerdara mengatur bahwa di dalam kontrak boleh ditentukan bahwa pihak ketiga akan dipenuhi kepentingannya (*derden beding*). Selain itu, Pasal 1316 KUHPerdara menentukan pula bahwa di dalam kontrak boleh diperjanjikan bahwa pihak ketiga akan menanggung atau menjamin pemenuhan hak dan kewajiban yang timbul dari kontrak tersebut.

Nota *laundry* merupakan salah satu bentuk dari kontrak baku, dimana kontrak tersebut dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dengan mencantumkan beberapa klausula yang akan digunakan sebagai transaksi dengan pihak lain (konsumen). Keabsahan merupakan media untuk mengetahui apakah kontrak yang tercantum klausula baku dalam nota *laundry* pakaian telah sesuai dengan Undang-Undang yang mengaturnya.

Untuk menentukan atau menilai keabsahan kontrak yang tercantum klausula baku pada nota *laundry* harus dikaji bagaimana hukum kontrak mengatur syarat-

syarat keabsahan kontrak. Pasal 1320 KUHPerdara menentukan adanya 4 (empat) syarat sahnya suatu perjanjian, yakni:<sup>66</sup>

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. kecakapan para pihak untuk membuat suatu perjanjian.
3. suatu hal tertentu.
4. suatu sebab yang halal.

Dua syarat yang pertama disebut syarat subjektif karena mengatur syarat dari para pihak (manusia atau badan hukum) yang membuat perjanjian. Sedangkan dua syarat yang kedua disebut syarat objektif karena mengatur syarat dari objek perjanjian. Dalam hal syarat subjektif yang tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan (*voidable*). Sedangkan dalam hal syarat objektif yang tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum (*void*).<sup>67</sup> Perjanjian yang batal demi hukum adalah perjanjian yang sejak semula sudah batal, hukum menganggap perjanjian tersebut tidak pernah ada. Perjanjian yang dapat dibatalkan adalah sepanjang perjanjian tersebut belum atau tidak dibatalkan pengadilan, maka perjanjian yang bersangkutan masih terus berlaku.

Apabila pembuatan perjanjian telah memenuhi keempat syarat di atas, maka menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara Ayat (1), perjanjian tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>68</sup> Klausula pada nota *laundry* merupakan aturan atau ketentuan yang bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen tanpa melakukan negosiasi mengenai ketentuan yang telah

---

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> *Ibid.*, halaman 7.

<sup>68</sup> *Ibid.*

ditentukan sebelumnya. Jika dikaitkan dengan Pasal 1338 KUHPerdara, bahwa perjanjian yang dibuat berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam membuat perjanjian, asas kebebasan berkontrak berperan penting di dalamnya. Hal ini dikarenakan asas kebebasan berkontrak berkaitan erat dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan “apa” dan dengan “siapa” perjanjian itu akan diadakan. Untuk menjamin keseimbangan dan keamanan serta keselamatan konsumen dalam bertransaksi, suatu perjanjian harus memiliki keseimbangan bagi para pihaknya.

Di bawah ini akan diuraikan berbagai hal yang berkaitan dengan setiap syarat penentu keabsahan perjanjian sebagaimana diuraikan di atas, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Sepakat adalah pertemuan kehendak (*meeting of minds*), yaitu apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain, sehingga menghasilkan konsensus antara para pihak tersebut. Menurut asas ini perjanjian dan perikatan yang timbul karenanya telah dilahirkan sejak saat konsensus tercapai. Artinya, perjanjian telah sah dan mempunyai akibat hukum sejak konsensus tercapai antara para pihak, mengenai hal pokok (*esensialia*) dalam perjanjian. Pernyataan kehendak dari pihak yang menawarkan disebut penawaran (*ofer*), sedangkan pernyataan kehendak dari pihak yang menerima penawaran disebut akseptasi (*acceptance*). Pernyataan kehendak dari masing-masing pihak dalam pembuatan perjanjian dapat dilakukan secara tagas, secara diam-diam melalui prilaku.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> *Ibid.*

Pasal 1321 KUHPerdara mengatur bahwa kesepakatan tidak terjadi apabila kesepakatan tersebut diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan, atau penipuan.

a. Kekhilafan

Kekhilafan terjadi apabila salah satu pihak khilaf tentang hal-hal yang pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang syarat yang penting dari barang yang menjadi objek perjanjian atau mengenai orang dengan siapa perjanjian itu dilakukan. Kekhilalafan itu harus sedemikian rupa, hingga seandainya orang itu tidak khilaf mengenai hal tersebut, ia tidak akan memberikan persetujuannya.<sup>70</sup>

b. Paksaan

Menurut Pasal 1324 KUHPerdara, paksaan terjadi apabila perbuatan itu sedemikian rupa sehingga dapat menakutkan seseorang yang berpikiran sehat dan apabila perbuatan itu dapat menimbulkan ketakutan pada orang tersebut bahwa dirinya atau kekayaannya terancam dengan suatu kerugian yang terang dan nyata. Paksaan adalah kekerasan jasmani atau ancaman dengan sesuatu yang diperbolehkan hukum yang menimbulkan ketakutan sehingga ia membuat perjanjian. Di sini paksaan tersebut harus benar-benar menimbulkan suatu ketakutan bagi yang menerima paksaan.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> R.M. Panggabean. “*Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku*”. Jurnal Hukum. Vol.4 No. 17. (Oktober, 2010), halaman 656.

<sup>71</sup> *Ibid.*

c. Penipuan

Penipuan terjadi apabila salah satu pihak dengan sengaja memberikan keterangan-keterangan yang palsu atau tidak benar disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawannya memberikan persetujuannya, pihak yang menipu bertindak secara aktif untuk menjerumuskan pihak lawannya. Penipuan adalah dengan sengaja mengajukan gambaran atau fakta yang salah untuk memasuki hubungan kontrak. Oleh karena itu, pihak yang tidak bersalah harus bersandar pada gambaran yang salah tadi dan secara finansial pihak yang merugikan pihak lain itu wajib membayar ganti rugi<sup>72</sup>

2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Pasal 1329 KUHPerdara menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Kemudian Pasal 1330 KUHPerdara menyatakan bahwa ada beberapa orang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yakni: orang yang belum dewasa, mereka yang ditaruh di bawah pengampuan, dan wanita yang bersuami.<sup>73</sup>

a. Orang yang belum dewasa

Seseorang dikatakan belum dewasa menurut Pasal 330 KUHPerdara jika belum mencapai umur 21 tahun atau belum menikah. Seseorang dikatakan dewasa jika telah berumur 21 tahun atau berumur kurang dari 21 tahun, tetapi telah menikah. Dengan demikian, orang belum dewasa

---

<sup>72</sup> *Ibid.*

<sup>73</sup> Johannes Gunawan, *Op. Cit.*, halaman 9.

yang akan membuat perjanjian harus diwakili oleh orang tua atau walinya, yang berarti orang tua atau wali bertindak untuk dan atas nama orang yang belum dewasa tersebut.<sup>74</sup>

b. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan

Orang dewasa yang memiliki hak tetapi secara hukum tidak dapat menjalankan hak tersebut ditaruh di bawah pengampuan (*curatele*) sebagaimana diatur dalam Pasal 433 KUHPerdara, yaitu: Setiap orang dewasa, yang selalu berada dalam keadaan mata gelap, gila, dan dungu harus ditempatkan di bawah pengampuan, adapun sesekali ia cakap menggunakan pikirannya. Seorang dewasa juga dapat di bawah pengampuan dikarenakan keborosan.<sup>75</sup>

c. Wanita bersuami

Pasal 108 KUHPerdara menjadi dasar seorang isteri yang akan melakukan tindakan hukum di dalam lapangan hukum harta kekayaan, harus dibantu oleh suaminya. Dalam perkembangan zaman, ketentuan seperti ini dipandang tidak menghargai kesederajatan wanita dengan pria, sehingga Mahkamah Agung menerbitkan Surat Edaran Mahkamah Agung (SEMA) Nomor 3 Tahun 1963. SEMA tersebut memerintahkan pada peradilan di bawahnya agar Pasal 108 KUHPerdara dianggap sebagai pedoman saja, apabila pengadilan menyelesaikan perkara tentang keberlakuan Pasal 108 KUHPerdara. Merupakan kekeliruan,

---

<sup>74</sup> *Ibid.*

<sup>75</sup> *Ibid.*, halaman 10.

apabila SEMA tersebut diartikan mencabut Pasal 108 KUHPerdara, karena SEMA tidak setara dengan undang-undang, sehingga tidak dapat mencabut sebuah undang-undang. Dengan demikian, Pasal 108 KUHPerdara tersebut masih berlaku di luar pengadilan.<sup>76</sup>

### 3. Suatu hal tertentu

Pasal 1333 KUHPerdara menentukan bahwa suatu perjanjian harus memiliki objek, yaitu suatu hal/suatu barang/ benda yang dapat diperdagangkan. Selain itu, objek perjanjian tersebut harus berupa suatu hal/suatu barang/benda yang dapat ditentukan jenisnya pada saat perjanjian dibuat, sedangkan jumlah hal/barang/benda tidak menjadi syarat keabsahan perjanjian, meskipun jumlahnya harus dapat ditentukan atau dihitung di kemudian hari.<sup>77</sup>

### 4. Suatu sebab yang halal

Pasal 1355 KUHPerdara menentukan perjanjian harus memiliki sebab/*causa/cause* yang merupakan isi perjanjian. Perjanjian yang tidak mempunyai sebab/*causa*, menyebabkan perjanjian tersebut tidak mempunyai kekuatan hukum. Pasal 1337 KUHPerdara menentukan suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum. Suatu sebab dikatakan bertentangan dengan undang-undang, jika sebab di dalam perjanjian yang bersangkutan isinya bertentangan dengan undang-undang yang berlaku.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> *Ibid.*

<sup>77</sup> *Ibid.*, halaman 11.

<sup>78</sup> R.M. Panggabean, *Op.Cit.*, halaman 658.

Pengaturan tentang klausul baku ini dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ayat (1) menentukan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku disetiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:<sup>79</sup>

- 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 konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

---

<sup>79</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op. Cit.*, halaman 107.

- 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.

Dalam Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen kemudian ditentukan pula bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.<sup>80</sup>

Larangan tersebut di atas oleh Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen itu dikaitkan dengan kausa hukum yang halal dalam kontrak. Jika kontrak memuat klausul yang dilarang tersebut, maka konsekuensinya, kontrak yang bersangkutan batal demi hukum.<sup>81</sup>

Jika mengacu pada asas kebebasan berkontrak, pada dasarnya semua kontrak dapat dibuat dan diselenggarakan oleh setiap subjek hukum. Suatu kontrak terlarang adanya jika mengandung prestasi atau kewajiban pada salah satu pihak yang melanggar undang-undang (Dalam hal kotrak yang tercantum klausula baku pada nota *laundry* telah diatur oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentng Perlindungan Konsumen), kesusilaan, dan ketertiban umum.

Sepanjang memenuhi persyaratan yang dimaksud dalam Pasal 1320 KUHPerdara, maka kontrak yang tercantum klasula baku pada nota *laundry* tetap sah. Kontrak tersebut jika tidak memenuhi syarat subjektif dapat dibatalkan melalui

---

<sup>80</sup> *Ibid.*, halaman 108.

<sup>81</sup> *Ibid.*

gugatan pembatalan kontrak ke pengadilan. Kemudian jika berkaitan dengan persyaratan objektif, maka kontrak batal demi hukum.<sup>82</sup>

### **C. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Pada Nota Laundry**

Makna dari kata Perlindungan Hukum yaitu bahwa hukum melindungi sesuatu. Dan sesuatu yang dilindungi oleh hukum itu merupakan kepentingan manusia, karena memang hukum itu sendiri dibuat untuk kepentingan manusia atau masyarakat.<sup>83</sup> Pada prinsipnya, tujuan dari perlindungan hukum itu sendiri adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat. Dengan adanya kata “perlindungan” ini memiliki makna untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah. Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan dalam menegakkan hak-haknya di dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara.<sup>84</sup>

Philipus M. Hadjon dalam bukunya menyebutkan beberapa sarana dalam perlindungan hukum ada dua macam, yaitu sebagai berikut:<sup>85</sup>

---

<sup>82</sup> R.M. Panggabean, *Op. Cit.*, halaman 661.

<sup>83</sup> Hulman Panjaitan, *Op. Cit.*, halaman 48.

<sup>84</sup> *Ibid.*, halaman 49.

<sup>85</sup> <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1382/8/BAB%20II.pdf> “Tinjauan Teoritis Mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pedagang kaki lima”, Diakses pada tanggal 7 Maret 2023.

### 1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum ini, subjek hukum diberikan sebuah kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Tujuan dari perlindungan hukum ini untuk mencegah terjadinya sengketa yang akan terjadi dalam suatu masalah. Dengan adanya perlindungan hukum ini, pemerintah menjadi terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan pada diskresi. Belum banyak diatur mengenai sarana perlindungan hukum bagi rakyat yang sifatnya preventif, tetapi dalam perlindungan hukum preventif ini dapat kita temukan bentuk dari sarana perlindungan hukum ini berupa keberatan.

### 2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum ini, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di masyarakat. Penanganan perlindungan hukum ini dilakukan oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Sedangkan prinsip yang kedua mendasari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yaitu prinsip negara hukum.

Konsumen tidak mendapatkan perlindungan yang wajar, bahkan sering kali menjadi objek semata bagi para pelaku usaha yang mencari keuntungan diatas

penderitaan konsumen selaku pengguna jasa pada usaha tersebut.<sup>86</sup> Timbulnya ide perlindungan konsumen merupakan sebagai suatu gambaran betapa lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha. Dan sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen yaitu dengan adanya perlindungan hukum. Karena dalam sifat dan tujuan hukum itu sendiri untuk memberikan perlindungan sekaligus pengayoman kepada warga masyarakat.<sup>87</sup>

Adapun asas-asas perlindungan konsumen yang sangat penting untuk menentukan isi dari kaidah atau norma dari suatu undang-undang. Pemahaman tentang asas hukum ini dapat dijelaskan bahwa hukum bukanlah merupakan aturan yang bersifat konkrit, tetapi asas hukum harus memberikan suatu pedoman dalam merumuskan norma hukum yang konkrit dalam suatu undang-undang.<sup>88</sup>

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada asas yang diyakini dapat memberikan arahan pada tataran praktik. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menetapkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan dengan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum<sup>89</sup>

Penjelasan pasal ini, disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:<sup>90</sup>

---

<sup>86</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, halaman 18.

<sup>87</sup> Hulman Panjaitan, *Op. Cit.*, halaman 82.

<sup>88</sup> *Ibid.*, halaman 85.

<sup>89</sup> *Ibid.*, halaman 87.

<sup>90</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Loc. Cit.*

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asa yaitu:<sup>91</sup>

---

<sup>91</sup> *Ibid.*

1. Asas kemanfaatan, yang di dalamnya terdapat asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan, yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum.

Ketiga asas tersebut dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen, menaati hukum dan menegakkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara juga memperhatikan kepastian hukum yang terdapat dalam asas tersebut.

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada sejumlah asas dan tujuan yang diyakini bisa memberikan suatu arahan dalam pelaksanaannya, dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, maka hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang kuat. Adapun dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:<sup>92</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

---

<sup>92</sup> *Ibid.*, halaman 33.

4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum untuk keterbukaan informasi serasi akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, karna tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.<sup>93</sup>

Achmad Ali mengatakan bahwa setiap undang-undang memiliki tujuan khusus begitu pula dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur tujuan khusus dan tujuan umum. Ke-enam tujuan khusus perlindungan konsumen yang, telah disebutkan di atas jika dikelompokkan kedalam tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat pada rumusan nomor 3 dan 5, sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat dilihat pada rumusan nomor 1, 2, 3, 4, dan 6 dan tujuan khusus yang diarahkan untuk kepastian hukum ada pada rumusan pada

---

<sup>93</sup> *Ibid.*, halaman 34.

nomor 4. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak karna berdasarkan rumusan dari nomor 1 sampai dengan 6 terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.<sup>94</sup>

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua bagian/aspek yaitu:<sup>95</sup>

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

Sebagai pelaku usaha, tidak jarang timbul beberapa permasalahan dalam usahanya. Yang sudah semestinya di fokuskan adalah perlindungan seperti apa yang dapat diperoleh konsumen yang menanggung kerugian akibat dari perbuatan pelaku usaha. Salah satu contoh kasus yang dialami oleh Abdul Nasution, yang mengalami kelunturan pakaian. Pakaian yang luntur tersebut sebelumnya telah dipisahkan saat pengantaran barang, namun kelalaian pihak *laundry* saat mencuci pakaian tersebut menyebabkan pakaian yang luntur tersebut ikut merusak warna beberapa pakaian lain milik konsumen. Konsumen menuntut ganti rugi kepada pihak *laundry*, namun pihak *laundry* menolak dengan alasan dalam nota pembayaran telah tercantum klausula “pakaian yang luntur diluar tanggung jawab pelaku usaha”. Dalam kasus ini, konsumen berada dalam pihak yang paling

---

<sup>94</sup> Aulia Muthiah, *Op. Cit.*, halaman 48.

<sup>95</sup> Zulham, *Op. Cit.*, halaman 22.

dirugikan karena harus menerima baju yang luntur akan tetapi tetap harus membayar jasa cuci pakaian pada *laundry* tersebut.

Kasus lainnya menyangkut klausula berbentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atas rusaknya pakaian dialami oleh Pane. Pada kasus ini, konsumen mengalami kerugian berupa noda kehitaman pada kemeja. Konsumen tidak menuntut ganti rugi kepada pihak *laundry* karena menganggap hal itu bukanlah suatu masalah yang besar dan serius, Padahal Konsumen memiliki hak-haknya yang telah diatur oleh undang-undang.

Perlindungan hukum bagi konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak konsumen yang perlu untuk dilindungi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai regulasi yang dibentuk dalam rangka pemenuhan untuk melindungi kepentingan Konsumen, merupakan suatu wujud apresiasi terhadap hak-hak konsumen secara universal.

Perlindungan hukum sudah seharusnya dimiliki oleh setiap pihak baik pihak konsumen maupun pelaku usaha dalam melaksanakan kontrak atau suatu perjanjian. Karena setiap pihak - pihak yang berkontrak harus dijamin hak - haknya terhadap hukum. Konsumen diberikan haknya sesuai yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:<sup>96</sup>

---

<sup>96</sup> *Ibid.*, halaman 50-51.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang - undangan lainnya.

Umumnya dalam Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen, penggunaan klausula baku tidak dilarang selama tidak memenuhi unsur yang terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, meskipun pada dasarnya penggunaan

perjanjian yang mengandung klausula baku tetap merugikan Konsumen. Sebagai wujud perlindungan hukum yang bersifat preventif maka diberlakukannya perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Para pelaku usaha, dalam hal ini dibatasi dengan tindakan pencegahan agar tidak melakukan perbuatan sewenang-wenang seperti halnya mencantumkan klausula baku yang memuat pengalihan tanggung jawab pelaku usaha pada setiap dokumen atau perjanjian yang secara jelas melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa setiap pelaku usaha dilarang menyatakan pengalihan tanggung jawab. pencantuman klausula eksonerasi yang demikian membuat pelaku usaha melepaskan tanggung jawab terhadap resiko kehilangan atau rusaknya barang cucian milik konsumen, yang secara jelas akan merugikan konsumen.<sup>97</sup>

Penggunaan klausula eksonerasi dalam hal pengalihan tanggung jawab kepada konsumen telah mencerminkan ketidakadilan terhadap konsumen apabila dilihat dari sudut perlindungan konsumen. Adanya pengalihan tanggung jawab oleh pelaku psaha, maka dapat dipandang bahwa pelaku usaha tidak memiliki suatu iktikad baik dalam melaksanakan perjanjian kerja dan hal tersebut dapat bertentangan dengan asas iktikad baik yang diisyaratkan oleh undang-undang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi hukum dari pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku

---

<sup>97</sup> Desitasari Riswayana dan Asep Hakim Zakiran. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Law Studies*. Vol.3 No.1. (Januari, 2023), halaman 457.

usaha yang merugikan konsumen. Konsumen berhak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha dan berhak menuntut ganti rugi atas apa yang telah dirugikan oleh pelaku usaha. Bahwa dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengakui adanya hak-hak untuk konsumen yang dianggap mampu untuk membantu maupun melindungi kepentingan mereka dengan pelaku usaha dalam berhadapan maupun berdialog, serta untuk melakukan penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan penerapan peraturan perundang-undangan.<sup>98</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen jika mengalami kerugian dapat diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan dan di dalam pengadilan. Langkah ini tentunya dilakukan apabila pembicaraan secara kekeluargaan antara para pihak tidak mendapatkan titik temu. Bentuk perlindungan hukum dari timbulnya kerugian oleh pelaku usaha terhadap konsumen adalah pelaku usaha mendapatkan sanksi apabila tidak memenuhi kewajibannya, yaitu:<sup>99</sup>

1. Sanksi Perdata

Perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi yang dibuat pelaku usaha apabila digugat di pengadilan oleh konsumen maka hakim membuat putusan bahwa perjanjian tersebut batal demi hukum, sebagaimana ketentuan yang tertuang dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Sanksi Administratif

---

<sup>98</sup> Ni Nyoman Diah Widiasih, dkk. "Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry". *Jurnal Analogi Hukum*. Vol.3 No.1. (Maret, 2021), halaman 98.

<sup>99</sup> Desitasari Riswayana dan Asep Hakim Zakiran, *Op. Cit.*, halaman 458.

Pasal 60 dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memuat sanksi administratif sebagai wujud atas konsumen yang dirugikan

### 3. Sanksi Pidana

Pasal 62 dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memuat sanksi pidana sebagai wujud perlindungan atas konsumen yang dirugikan

Perselisihan antara pengusaha dan konsumen dapat ditengahi melalui jalur pengadilan (yudisial) dan di luar pengadilan (nonyudisial). Penyelesaian sengketa pengadilan (yudisial) dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan di pengadilan sementara penyelesaian melalui jalur di luar pengadilan (non-yudisial) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pembahasan penelitian sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Klausula baku yang tercantum pada nota *laundry* tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal itu terbukti dengan masih dicantumkannya pengalihan atau penghapusan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksonerasi). Hal ini tentu bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Keabsahan kontrak yang tercantum klausula baku pada nota *laundry*, sepanjang memenuhi persyaratan yang dimaksud Pasal 1320 KUHPerdata, maka kontrak dengan klausul baku tetap sah. Kontrak tersebut jika tidak memenuhi syarat subjektif dapat dibatalkan melalui gugatan pembatalan kontrak ke pengadilan. Kemudian jika berkaitan dengan persyaratan objektif, maka kontrak batal demi hukum.
3. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap klausula baku pada nota *laundry* didasarkan pada adanya sejumlah hak konsumen yang perlu untuk dilindungi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi hukum dari pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan

konsumen. Konsumen berhak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha dan berhak menuntut ganti rugi atas apa yang telah dirugikan oleh pelaku usaha. Bahwa dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengakui adanya hak-hak untuk konsumen yang dianggap mampu untuk membantu maupun melindungi kepentingan mereka dengan pelaku usaha dalam berhadapan maupun berdialog, serta untuk melakukan penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan penerapan peraturan perundang-undangan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaku usaha *laundry* diharapkan mengevaluasi kembali perjanjian baku atau klausula baku yang dicantumkannya pada nota *laundry*. Evaluasi tersebut dibutuhkan agar klausula baku yang di buat oleh pelaku usaha *laundry* tidak bertentangan dengan klausula baku yang dilarang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut juga perlu dilakukan demi penegakan tujuan hukum yaitu keadilan. Dimana antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen terdapat ketidakseimbangan dalam penerapan klausula baku yang dicantumkannya.
2. Sebaiknya pelaku usaha *laundry* maupun konsumen lebih sadar akan pengaturan syarat-syarat sahny suatu kontrak yang tercantum dalam Pasal 1320 KUHPerdara baik itu syarat subjektif maupun objektif agar

para pihak dapat mengetahui akibat hukum bila syarat-syarat sahnya suatu kontrak tidak terpenuhi.

3. Diharapkan kepada konsumen, hendaknya bersikap kritis terhadap klasula baku yang tercantum pada nota *laundry* yang diberlakukan oleh pelaku usaha dan konsumen harus berani menyampaikan pengaduan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, karna konsumen berhak meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha dan berhak menuntut ganti rugi atas apa yang telah dirugikan oleh pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah, 2020, *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Aulia Muthiah. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Fajar Nugroho Handayani. 2020. *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Ida Hanifah, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Ishaq. 2020. *Metode penelitian hukum dan penulisan skripsi, tesis, serta disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Johannes Gunawan, dkk. 2021. *Perjanjian Baku Masalah Dan Solusi*. Jakarta: Pelangi Grafika.
- Mukti Fajar, dkk. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tim Redaksi Kamus Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Departemen Pendidikan Nasional.
- Zakiyah. 2014. *Perjanjian Baku Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Aura Pustaka.
- Zulham. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

## B. Jurnal

Dara Sumayya. “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi Di Kota Banda Aceh”. *JIM Bidang Hukum Perdata*. Vol.6 No.2 (Mei, 2022).

Dede Agus. “Perlindungan Konsumen Atas Penggunaan Perjanjian Baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Nurani Hukum*. Vol.1 No.1. (Desember, 2018).

Desitasari Riswayana dan Asep Hakim Zakiran. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Law Studies*. Vol.3 No.1. (Januari, 2023).

Karin Rimenda. “Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa di Kota Denpasar”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.1 No.9. (September, 2013).

Krismat Hutagalung, dkk. “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Yang Merugikan Konsumen”. *Jurnal Ilmu Hukum*. Vol.10 No.2. (Desember, 2021).

Ni Nyoman Diah Widiasih, dkk. “Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry”. *Jurnal Analogi Hukum*. Vol.3 No.1. (Maret, 2021).

R.M. Panggabean. “Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku”. *Jurnal Hukum*. Vol.4 No.17. (Oktober, 2010).

Yuni Septiani, dkk. “Analisis Kualitas Layanan Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual”. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*. Vol.3 No.1. (Juni, 2020).

## C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

KUHPerdata

**D. Internet**

<http://www.direktoratperlindungankonsumen.htm> “Mencermati Klausula Baku Sebelum Menandatangani Kontrak”, diakses pada tanggal 18 Februari 2023.

<https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1382/8/BAB%20II.pdf> “Tinjauan Teoritis Mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pedagang kaki lima”, Diakses pada tanggal 7 Maret 2023.