


Acc untuk disidangkan

 2/10-2023

Nurhilmiyah, SH., MH

**KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA  
PENATU DENGAN KONSUMEN**

**(Studi di Kecamatan Medan Timur)**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**ERZA ELIANA**  
**1906200078**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Jalan Sekeloa Timur No. 1 Medan 20136  
Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

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/III/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) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu) [umsu](https://www.tiktok.com/umsu)

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 Jum'at tanggal 06 Oktober 2023, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : ERZA ELIANA  
**NPM** : 1906200078  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA PENATU DENGAN KONSUMEN (Studi di Kecamatan Medan Timur)


**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. NURHILMIYAH, S.H., M.H
2. BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H.
3. ISNINA, S.H., M.H.

1.

3.

2.





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

UIN-UMSU  
Jl. Sekeloa Timur No. 101 Medan  
Telp. (061) 6622400

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/III/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) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

NAMA : ERZA ELIANA  
NPM : 1906200078  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA  
JUDULSKRIPSI : KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA PENATU DENGAN KONSUMEN (Studi di Kecamatan Medan Timur)

PENDAFTARAN : 03 Oktober 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

  
NURHILMIYAH, S.H., M.H  
NIDN: 0014118104

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJLIS 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/III/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) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [u umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsu) [y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ERZA ELIANA  
NPM : 1906200078  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/PERDATA  
JUDULSKRIPSI : KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA PENATU DENGAN KONSUMEN (Studi di Kecamatan Medan Timur)

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA  
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 02 Oktober 2023

DOSEN PEMBIMBING

  
**NURHILMIYAH, S.H., M.H.**

NIDN: 0014118104

Unggul | Cerdas | Terpercaya





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Disahkan pada tanggal 15 Mei 2013  
di Medan

MAJLIS 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/III/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) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [t umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsu-medan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)



**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : ERZA ELIANA  
**NPM** : 1906200078  
**PRODI/BAGIAN** : Hukum/ Hukum Perdata  
**JUDUL SKRIPSI** : KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA PENATU DENGAN KONSUMEN (Studi di Kecamatan Medan Timur)  
**PEMBIMBING** : NURHILMIYAH, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
03/03/2023	Pengajuan judul	
03/03/2023	Acc judul	
11/07/2023	Seminar proposal	
24/08/2023	Pembahasan I	
09/09/2023	Pembahasan II	
18/09/2023	Pembahasan III	
22/09/2023	Kesimpulan dan saran	
29/09/2023	Bedah buku	
02/10/2023	Acc disidangkan	

Diketahui,  
**DEKAN FAKULTAS HUKUM**

(Dr. FAISAL, S.H., M.Hum)

**DOSEN PEMBIMBING**

(NURHILMIYAH, S.H., M.H)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erza Eliana  
NPM : 1906200078  
Program : Strata – I  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Hukum  
Bagian : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA PENATU DENGAN KONSUMEN (Studi di Kecamatan Medan Timur)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian / karya saya sendiri. Kecuali bagian – bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 2 Oktober 2023

Saya yang menyatakan



Erza Eliana

## ABSTRAK

### KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN ANTARA PENATU DENGAN KONSUMEN (Studi di Kecamatan Medan Timur)

ERZA ELIANA

Pertumbuhan bisnis Indonesia kian pesat didalam berbagai bidang salah satunya ialah jasa penatu atau jasa mencuci pakaian, Pelaku usaha mencantumkan klausula ekonerasi di dalam perjanjian usahanya. Pencantuman klausula eksonerasi menimbulkan beberapa pertanyaan, diantaranya kewajiban pemberian ganti rugi, akibat hukum dari pelaku usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi, dan perlindungan hukum bagi konsumen jika mengalami kerugian. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa penatu terhadap kehilangan pakaian milik konsumen berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku umum dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris yang menggambarkan secara sistematis data mengenai masalah yang akan dibahas.

Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi mencuci ulang kembali pakaian yang mengalami cacat akibat pelaku usaha. Upaya penyelesaian oleh pelaku usaha Naito *Laundry* dan konsumen yaitu dengan musyawarah, dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efesien dan cukup praktis.

**Kata kunci :** Klausula Eksonerasi, Perjanjian, Penatu

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen.

Sholawat dan salam tak lupa penulis hantarkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari jaman kegelapan (jahiliyah) kepada jaman terang benderang dan semoga mendapat syafaatnya di yaumul akhir, aamiin ya robbal alamin. Selama penyusunan skripsi ini penulis menemukan kendala dan hambatan serta kesulitan. Namun dengan segala usaha keras dan Doa, serta bantuan atau petunjuk dari dosen pembimbing dan berbagai pihak yang membantu hingga akhirnya menjadikan penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin sesuai kemampuan.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya, yaitu:



1. Cinta pertama dan panutanku, Papa Zadik Ariyanto. Beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Pintu surgaku, Mama Erna Wita. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis, beliau selalu memberikan semangat, motivasi, serta do'a yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof.Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
3. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H.,M.Hum. atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
5. Wakil Dekan III Ibu Atika Rahmi, S.H., M.H.
6. Terimakasih yang tak terhingga dengan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Ibu Nurhilmiyah, S.H., M.H selaku Kepala Bagian Hukum Perdata, sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi, dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
7. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Tak terlupakan disampaikan terima kasih kepada seluruh narasumber yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung.
9. *My grandmother* dan *grandfather* yang sangat ingin melihat penulis sampai kejenjang sarjana, beliau tak hentinya mengingatkan penulis untuk selalu rajin, tekun selama menjalankan studi ini.
10. Adikku, Nazwa Erza Olivia dan Muhammad Naufal Erza, terimakasih sudah menjadi *mood boster* dan menjadi alasan penulis pulang ke rumah setelah beberapa bulan meninggalkan rumah demi menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
11. Tiada indah momen bila tidak dipenuhi dengan persahabatan, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ucapkan banyak terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Nadya Arifa Simbolon, Citra Aulia Syafitri, Natarisa dan Nur Kofifa Rahma Zebua dan sahabat-sahabat penulis lainnya yang tidak bisa disebut satu persatu, yang telah memberikan masukan, menasehati serta memberikan semangat kepada penulis.
12. Jodoh penulis kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulisan tidak tahu keberadaanmu entah di bumi bagian mana dengan menggenggam tangan siapa. Seperi kata BJ Habibie “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat”

Saya 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 umumnya.

*Assalamu'alaikum Warahatullahi Wabarakatuh*

Medan, 10 Agustus 2023

Hormat Saya

Penulis,

**ERZA ELIANA**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah .....	8
2. Faedah penelitian .....	9
B. Tujuan Penelitian .....	9
C. Definisi Operasional .....	10
D. Keaslian Penelitian .....	12
E. Metode Penelitian .....	13
1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	14
2. Sifat penelitian .....	15
3. Sumber Data .....	15
4. Alat Pengumpulan Data .....	17
5. Analisis Data .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	18
B. Perjanjian .....	29
C. Tanggung Jawab .....	36
D. Klausula Eksonerasi .....	38
E. Pelaku Usaha .....	41

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

- A. Keberadaan Klausula eksonerasi di dalam Undang-Undang  
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ..... 43
- B. Bentuk Penerapan Klausula Eksonerasi Terkait Suatu  
Perjanjian Terhadap Penatu Dengan Konsumen ..... 51
- C. Tanggung Jawab Penatu Terhadap Pakaian Milik Konsumen ... 57

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

- A. Kesimpulan ..... 66
- B. Saran ..... 67

### **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemahaman terhadap makna hukum sangat penting untuk membingkai uraian perlindungan konsumen. Hukum adalah penopang penegakan usaha perlindungan konsumen. Sesungguhnya makna hukum sangat beragam dan tidak ada definisi yang dapat memantulkan atau menggambarkan hukum dalam pengertian yang komprehensif. Hukum diterjemahkan sesuai dengan pengalaman atau sudut pandang ahlinya. Namun demikian, untuk mendapatkan panduan dalam menyelami hukum perlu dikutip beberapa pendapat pakar/ahli. Utrecht menyebutkan hukum adalah himpunan petunjuk hidup (baik berupa perintah maupun larangan) yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat yang seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat dan jika dilanggar dapat menimbulkan tindakan dari pihak pemerintah dan masyarakat itu.<sup>1</sup>

Namun demikian, terlepas dari beragam pendapat tentang definisi hukum dapat ditarik titik temu, hukum adalah sebagai suatu norma yang di dalamnya ada sanksi. Hukum sebagai suatu kebutuhan dari masyarakat agar masyarakat mendapatkan keadilan, kedamaian, kemanfaatan, kepastian hukum, kesejahteraan, dan ketenteraman. Hukum dapat berbentuk tertulis atau tidak tertulis. Hukum tertulis dapat mengatur berbagai permasalahan yang ada dalam masyarakat. Oleh sebab itu, dikenal adanya hukum publik dan hukum privat. Karena hukum dibutuhkan oleh masyarakat, hukum harus ditegakkan oleh

---

<sup>1</sup> Farid Wajdi, dkk. 2023." *Hukum Perlindungan Konsumen*". Malang: PT Bumi Puthuk Shankara Bikara. halaman 2



penegak hukum yang berkualitas, memegang teguh moralitas, dan menjalankan dengan etis.<sup>2</sup> Selanjutnya, istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda, *Consument/Konsument*, atau kata *consumer* (Inggris-Amerika). Secara harfiah, arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>3</sup> Atau konsumen adalah orang yang memerlukan, membelanjakan, atau menggunakan pemakai atau pembedah. Mariam Darus Badruzuman memaknai konsumen sebagai pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en Diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernamer*).<sup>4</sup>

Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.” Dari definisi konsumen tersebut dapat dipahami konsumen adalah pemakai, pengguna barang, dan pemanfaat jasa tertentu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali/konsumen akhir. Secara konseptual konsumen dan produsen/pelaku usaha mempunyai hubungan timbal balik. Oleh karena itu, dapat dirumuskan bahwa kewajiban konsumen adalah hak pelaku usaha berarti adalah hak konsumen.<sup>5</sup>

Pelaku usaha adalah orang perseorangan dan badan hukum yang mempunyai kegiatan di bidang ekonomi, dan mempunyai tujuan mendapatkan

---

<sup>2</sup>*Ibid.* halaman.3.

<sup>3</sup>*Ibid.*halaman.3.

<sup>4</sup>*Ibid.* Halaman.3.

<sup>5</sup>*Ibid.* halaman.4-5.

keuntungan, sedangkan pelaku usaha atau produsen adalah Perusahaan, Korporasi, BUMN, Koperasi, Pedagang, Distributor. Hak-hak pelaku usaha sesuai dengan Pasal 6 UUPK adalah hak menerima pembayaran sesuai dengan nilai tukar barang atau jasa, hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, hak melakukan pembelaan diri, hak rehabilitasi dan nama baik dll. Kewajiban bagi pelaku usaha adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar jelas tentang kondisi barang atau jasa yang diperdagangkan, menjamin mutu barang atau jasa memberikan kompensasi ganti rugi akibat kerusakan barang secara tersembunyi. Karakteristik klausula baku adalah:

- a. Perjanjian dibuat secara sepihak oleh mereka yang posisinya relatif lebih kuat.
- b. Dibuat dalam bentuk tertulis dan massal.
- c. Konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam membuat isi perjanjian dan konsumen terpaksa menerima karena faktor kebutuhan.

Pengertian klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat yang telah disiapkan dan ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam bentuk tertulis. Pengertian klausula eksonerasi adalah klausula yang dicatumkan dalam suatu perjanjian, dimana suatu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Syarat sah kontrak diatur dalam Pasal 1320 BW:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri.
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

- c. Suatu hal tertentu.
- d. Kausa yang halal.<sup>6</sup>

Adapun klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>7</sup> Perjanjian baku dengan klausula eksonerasinya pada prinsipnya hanya mengutungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen, karena klausulanya tidak seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pengusaha lebih besar dibandingkan dengan dominasi konsumen, dan konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula klausula baku tersebut begitu saja karena dorongan kepentingan dan kebutuhan. Beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha, menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonerasi tersebut. Perjanjian eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat-akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan antara lain tentang masalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar janji. Ganti rugi tidak dijalankan apabila dalam persyaratan eksonerasi tercantum hal itu. Akibat kedudukan para pihak yang tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkannya dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang lebih kuat biasanya, menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku.

---

<sup>6</sup>Rosmawati, 2018. "*Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*" Depok: Divisi Kencana, halaman 7

<sup>7</sup>Zulham, 2013. "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta: Kencana, halaman 67



Sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi dalam bentuk perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian telah dirancang oleh pihak yang berkedudukannya lebih kuat. Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat, tentu saja dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkannya. Serta bukan tidak mungkin juga meringankan atau menghapuskan beban dan kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya. Ruang lingkup kontrak bisnis tidak terlepas dari pengaruh globalisasi ekonomi dan perdagangan internasional yang semakin melampaui batas-batas negara. Karena itu pula globalisasi ekonomi semakin mengedepankan dengan pengaruh sarana informasi dan komunikasi tanpa batas.<sup>8</sup>

Perkembangan jaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segalanya secara praktis, dalam arti globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>9</sup>

Eksonerasi atau *exoneration* diartikan oleh I. P. M Panuhandoko B.A dalam bukunya, “Terminologi Hukum Inggris Indonesia” yaitu, pemberian kebebasan terhadap seseorang dalam upaya lepas dari tuntutan dan tanggung jawab. Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula

---

<sup>8</sup>*Ibid.* halaman. 67-68.

<sup>9</sup>Nanang Nugraha, 2012, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry Di Kecamatan Sukasari Kota Bandung”, <http://nanangnugraha/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen>. Diakses: 28 Agustus 2023. Pukul: 09:00 wib.

pengecualian kewajiban dan atau pertanggungjawaban dalam perjanjian dari pihak yang menentukan perjanjian pada kondisi ini pihak pelaku usaha sebagai pihak penanggung.<sup>10</sup> Adanya klausula eksonerasi ini tentunya sangat merugikan pelaku usaha, karena pelaku usaha yang menginginkan perjanjian tersebut hanya dihadapkan pada 2 (dua) pilihan yaitu menandatangani atau menolak perjanjian yang disodorkan kepadanya tanpa bisa merundingkan apa yang diinginkannya. Pencantuman klausula eksonerasi ini terjadi karena posisi para pihak dalam perjanjian berada dalam posisi yang tidak seimbang, sehingga salah satu pihak yang lebih kuat yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian, sementara di pihak lainnya dalam posisi terjepit dan sangat memerlukan perjanjian tersebut. Kondisi seperti inilah yang rentan menimbulkan adanya penyalahgunaan keadaan dari pihak yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian terhadap pihak lainnya.<sup>11</sup>

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana pihak pelaku usaha berusaha untuk mengurangi kewajibannya dalam membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>12</sup>

Pencantuman klausula eksonerasi jika tetap dicantumkan akan mengakibatkan pelaku usaha terkena sanksi administrasi hingga pidana penjara. Penyelesaian kerugian dilakukan secara kekeluargaan, jika tidak berhasil

---

<sup>10</sup>Bernadetha Aurelia Oktavira, "Hukum Mencantumkan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian", *www.hukumonline.com*, Diakses:30 Agustus 2023. Pukul 11.00 WIB.

<sup>11</sup>Zakiah, Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Pelindungan Konsumen, *Jurnal AL,Adl*, Volume IX Nomor. 3, Desember 2017

<sup>12</sup>Nurhilmiah. dkk. Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Pinjaman Online, *Acta Law Journal*.Volume 1 Nomor 1, Desember 2020

dilakukan diluar pengadilan maupun di dalam pengadilan. Konsumen diharapkan berhati-hati dalam memilih setiap jasa yang digunakan. Kehati-hatian bermanfaat guna menghindari kerugian dari pelaku usaha sesuai dengan peraturan yang berlaku.<sup>13</sup>

Bisnis penatu ini merupakan bisnis dibidang jasa yang bilamana kepuasan konsumen menjadi hal yang paling penting dan diutamakan. Akan tetapi tidak sedikit pula, banyak ditemukan konsumen yang resah akan kinerja atau pelayanan dari jasa penatu tersebut. Ketidakpuasan tersebut merupakan kesalahan dari pelaku usaha anantara lain yaitu pakaian yang mengkerut, pakaian yang warnanya menjadi luntur, atau bahkan pakaian yang menjadi rusak, hilang dan pada nota tersebut dicantumkan klausula baku yang dimana sering terdapat klausula eksonerasi. Perjanjiaan dengan syarat-syarat eksonerasi disebut pula perjanjian dengan syarat-syarat untuk pembatasan berupa penghapusan ataupun pengalihan tanggung jawab.<sup>14</sup>

Ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha sudah memberikan ganti rugi kepada konsumen yang kehilangan barang, yaitu berupa uang, namun walau bagaimanapun diganti tetap saja pihak penatu dianggap tetap tidak sesuai dengan lima asas dalam peraturan perlindungan konsumen, khususnya asas manfaat dan keamanan karena tidak

---

<sup>13</sup> Diandra Mutia Asukin, dkk "Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Usaha Laundry Di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Diponegoro Law Journal*. Volume 5 Nomor 2, November 2016

<sup>14</sup>A.A.Gde Agung Brahmanta, 2016, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembang Di Bali", *Acta Comitatus Jurnal Hukum Kenotariatan*, Volume, 1, Nomor 2



hanya satu orang yang mengalami kerugian dan tidak pula semuanya mendapatkan ganti rugi.<sup>15</sup>

Dapat dilihat dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab, pelaku usaha pencantuman klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat dan tidak dapat dibaca dengan jelas, pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.<sup>16</sup>

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun skripsi ini dengan judul: “Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen (Studi Di Kecamatan Medan Timur)”

## **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan beberapa permasalahan yang akan menjadi batasan dari penelitian ini nantinya, adapun permasalahannya yaitu:

- a. Bagaimana keberadaan klausula eksonerasi di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- b. Bagaimana bentuk penerapan klausula eksonerasi terkait suatu perjanjian terhadap penatu dengan konsumen?
- c. Bagaimana tanggung jawab penatu terhadap pakaian milik konsumen?

---

<sup>15</sup>Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

<sup>16</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pasal 18

## **2. Faedah penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut diatas maka diharapkan penelitian ini memberikan faedah kepada berbagai pihak terutama:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan literature di bidang ilmu pengetahuan pada umumnya, maupun ilmu hukum khususnya dalam perkembangan hukum perdata, dan dapat memberikan pemahaman kepada mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya, terkait perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa penatu atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha.
- b. Secara praktisi, sebagai sumbang pemikiran dan berguna bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat, pembangunan, dan memberikan pedoman bagi pelaku usaha penatu kepada pengguna jasa penatu.

## **B. Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui keberadaan klausula eksonerasi di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk penerapan klausula eksonerasi terkait suatu perjanjian terhadap penatu dengan konsumen.

3. Untuk mengetahui tanggung jawab penatu terhadap pakaian milik konsumen

### **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Konsep merupakan salah satu unsure konkrit dari teori. Namun demikian, masih diperlukan penjabaran lebih lanjut dari konsep ini dengan jalan memberikan definisi operasionalnya.<sup>17</sup> Sesuai dengan judul yang diajukan yaitu: **Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen (Studi Di Kecamatan Medan Timur)** maka dapat disebut definisi operasional sebagai berikut:

#### **1. Klausula Eksonerasi**

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana pihak pelaku usaha berusaha untuk mengurangi kewajibannya dalam membayar ganti rugi selutuhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>18</sup>

Selain itu, Rikjen menyatakan klausula eksonerasi adalah klausula yang tercantum dalam sebuah hubungan kontraktual dengan upaya menghindari diri dalam pemenuhan suatu kewajiban dalam bentuk penggantian

---

<sup>17</sup>Ida Hanifah dkk. *Pedoman penulisan tugas akhir mahasiswa*, medan, CV. Pustaka Prima, 2018, halaman 17.

<sup>18</sup>Nurhilmiyah, dkk. *Klausula eksonerasi pada perjanjian pinjaman online*, Volume 1 Nomor 1, Desember 2022

kerugian baik seluruh atau sebagian karena pengingkaran terhadap perjanjian.<sup>19</sup>

## 2. Tanggung Jawab

Pertanggung jawaban merupakan suatu hal yang perlu dilakukan oleh semua orang, kapan pun dan dimana pun. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang menyatakan bahwa tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keseharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.<sup>20</sup>

## 3. Jasa Penatu

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian dan juga penyeterikaan pakaian.<sup>21</sup> Salah satu jenis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang saat ini pertumbuhan bisnis sedang berkembang adalah usaha jasa penatu, merupakan bisnis yang bergerak di bidang jasa pencucian. Kegiatan bisnis jasa penatu berfokus kepada cuci, setrika, dan *dandry cleaning*. Menurut ketua umum asosiasi pengusaha Laundry Indonesia (APLINDO), Wasono Raharjo naiknya angka pertumbuhan pariwisata dan hotel juga rumah

---

<sup>19</sup> Bernadetha Aurelia Oktavira, 2021, Hukumnya Mencantumkan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian, <https://hukumonline.com/klinik/a/hukumnya-mencantumkan-klausula-eksonerasi-dalam-perjanjian4d0894211adoe/>

<sup>20</sup> Farid Wajdi, dkk, *Op.Cit.* halaman.95.

<sup>21</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

sakit, pemukiman penduduk apartemen di Indonesia sangat memicu pertumbuhan usaha penatu dan *cleaning service*.<sup>22</sup>

#### 4. Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa 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>23</sup>

#### D. Keaslian Penelitian

Permasalahan mengenai **“Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen (Studi di Kecamatan Medan Timur)”** khususnya di Indonesia bukanlah hal yang baru. Oleh karena itu penulis meyakini bahwa terdapat beberapa peneliyi-peneliti yang mengangkat tajuk penelitian yang berkaitan dengan tajuk penelitian dari penulis sendiri. 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 yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen (Studi di Kecamatan Medan Timur)”**

---

<sup>22</sup>Retno Setyorini, Randy Oktavianrt Rey, Analisis Model Bisnis Pada Eighteen Nineteen Laundry Dengan Pendekatan Business Model Canvas, *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis* Volume 1 Nomor 1, 2017

<sup>23</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 3 Perlindungan Konsumen

Apabila dilihat dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada salah satu judul yang hamper mendekati dengan penelitian yang saya susun ini, antara lain:

1. Nova Ariska, NPM 13.840.0006, Mahasiswa Fakultas Hukum Medan Area, Tahun 2017 yang berjudul, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa *Laundry* Menurut Undang-Undang NO.8 Tahun 1999”. Skripsi ini menggunakan penelitian yuridis empiris yang turun langsung kelapangan untuk melihat pemberlakuan perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa *laundry* menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999.
2. Zumrotus saadah Uin Satu Tulungagung Tahun 2022 yang berjudul: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan etika bisnis dalam islam. Penelitain ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi pertimbangan hakim adalah alas an yuridis psikologis dan pertimbangan maslahat (*maqashid syar'iyah*).

Secara konstruktif , substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini. Dalam kajian topik bahasa yang penulis angkat ke dalam bentuk skripsi ini mengarah kepada aspek kajian terkait Kajian Yuridis Terhadap Klausula Eksonerasi dalam perjanjian antara penatu dengan konsumen.

#### **E. Metode Penelitian**



Istilah metode penelitian terdiri atas dua kata, yaitu kata metode dan kata penelitian. Kata metode berasal dari bahasa Yunani, yaitu *methods* yang berarti cara atau menuju suatu jalan. Metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek. Pengertian sederhana metode penelitian adalah tata cara bagaimana melakukan penelitian. Metode penelitian membicarakan mengenai tata cara atau bagaimana melakukan metode merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan suatu cara kerja (sistematis) untuk memahami suatu subjek atau objek penelitian, sebagai upaya untuk menemukan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan termasuk keabsahannya. Adapun pengertian penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis, untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Pengumpulan data analisis data dilakukan secara ilmiah, baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif, eksperimental maupun non eksperimental, interaktif maupun non interaktif.

Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan yang ilmiah dan karena itu menggunakan metode-metode ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan suatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada. Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

### **1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang dilakukan dengan pendekatan yuridis empiris, yang bertujuan untuk menganalisis permasalahan

dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan data primer yang diperoleh dilapangan.<sup>24</sup>

## 2. Sifat penelitian

Yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah deskriptif yaitu penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan objek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku umum dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris yang menggambarkan secara sistematis data mengenai masalah yang akan dibahas. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan dari seluruh hasil penelitian.<sup>25</sup>

## 3. Sumber Data

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

- a. Data yang bersumber dari hukum islam, yaitu Al-Quran dan Hadist (Sunah Rasul)

Berdasarkan sumber hukum islam dapat dilihat dalam hadist Rasullullah saw.

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

**Artinya** :Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya.<sup>26</sup>

<sup>24</sup>Ida Hanifah,dkk. *Op.Cit.* halaman.19.

<sup>25</sup>*Ibid.* halaman.20.

<sup>26</sup>Anggi Mardiana, “Memahami Dalil Tentang Tanggung Jawab dalam Al-Quran, diakses Selasa, 15 Mei 2023, pukul 10.00 WIB.

Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan. Data sekunder yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan yang terdiri dari:

1. Bahan hukum primer adalah aturan yang tertulis yang ditegakkan oleh negara dalam penelitian adalah Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam hak sebagai konsumen diatu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang-Undang Dasar 1945 pasal 5 ayat(1), pasal 21 ayat (1), pasal 27, dan pasal 33 yang dapat diketahui : hak dalam memilih barang, hak mendapat ganti rugi, hak mendapatkan barang/jasa yang sesuai, hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti dan hak pelayanan tanpa tindak pidana.
2. Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti tulisan, jurnal, dan buku-buku yang dianggap berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini.

3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu berupa kamus bahasa Indonesia maupun internet dan sebagainya.<sup>27</sup>

#### **4. Alat Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang benar dan akurat yakni menggambarkan beberapa jenis alat pengumpulan data sebagai berikut:

Studi dokumen atau bahan pustaka, studi dokumen merupakan suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis baik dokumen primer dan sekunder.

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

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan. Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian. Analisis dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan secara kualitatif yakni pemilihan teori-teori, asas-asas, norma-norma, doktrin dan pasal-pasal di dalam undang-undang yang relevan dengan permasalahan, membuat sistematika dari data-data tersebut sehingga akan menghasilkan kualifikasi tertentu yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup>Ida Hanifah, dkk. Op.Cit. Halaman 21

<sup>28</sup>*Ibid.* halaman.22.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **1. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Secara harafiah, arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang dan jasa.<sup>29</sup>

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Dengan demikian, konsumen bisa orang-perorang atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.<sup>30</sup>

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan:

---

<sup>29</sup>Rosmawati. *Op.Cit.*halaman. 2.

<sup>30</sup>Zaeni Asyhadie. 2021. “ *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, halaman.194.



“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan pasal 1 angka 2 undang-undang tersebut bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir yang dikenal dalam kepustakaan ekonomi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua orang adalah konsumen karena membutuhkan barang dan jasa untuk mempertahankan hidupnya sendiri, keluarga, ataupun untuk memelihara/merawat harta bendanya.

Persoalan hubungan produsen-pelaku usaha dengan konsumen biasanya dikaitkan dengan produk (barang dan/atau jasa) yang dihasilkan oleh teknologi. Maka persoalan perlindungan konsumen erat kaitannya dengan persoalan teknologi, khususnya teknologi manufaktur dan teknologi informasi. Dengan makin berkembangnya industri dan teknologi memungkinkan semua lapisan masyarakat terjangkau oleh produk teknologi, yang berarti juga memungkinkan semua masyarakat terlibat dengan masalah perlindungan konsumen ini.<sup>31</sup>

## **2. Hukum Perlindungan Konsumen**

Istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk kedalam materi keduanya. Juga apakah kedua cabang hukum itu identik. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat dan tujuan hukum ialah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat. Jadi,

---

<sup>31</sup>Janus Sidabalok, 2014, “*Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*” ,Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman.14.

sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen itu sendiri ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan jasa konsumen.<sup>32</sup>

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karean lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikit pun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen. Untuk mewujudkan harapan tersebut, perlu dipenuhi beberapa persyaratan minimal anatar lain;

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung

---

<sup>32</sup>Abdul Atsar.2019. “ *Hukum Perlindungan Konsumen*” Yogyakarta: CV Budi Utama. halaman. 4-5.

jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur

2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang memadai dan disertai dengan tanggung jawab
3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat kearah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.<sup>33</sup>

Dalam kaitan ini konsumenn perlu dilindungi sehingga konsumen tidak menanggung biaya atau pengeluaran yang seharusnya tidak perlu ada jika kebutuhannya terpenuhi secara baik melalui penyediaan barang dan jasa yang kualitas. Dengan demikian, dari paparan di atas dapat dirumuskan sekurang-kurangnya ada empat alasan pokok mengapa konsumen perlu dilindungi:

1. Melindungi konsumen sama artinya dengan melindungi seluruh bangsa sebagaimana yang diamanatkan oleh tujuan pembangunan nasional menurut pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi
3. Melindungi konsumen perlu untuk melahirkan manusia-manusia yang sehat rohani dan jasmani sebagai pelaku-pelaku pembangunan, yang berarti juga untuk menjaga kesinambungan pembangunan nasional.

---

<sup>33</sup>Celiana Tri Siwi Kristiyanti.2008.“*Hukum Perlindungan Konsumen*”. Jakarta: Sinar Grafika. halaman. 10-11.

4. Melindungi konsumen perlu untuk menjamin sumber dana pembangunan yang berasal dari masyarakat konsumen.<sup>34</sup>

Istilah perlindungan konsumen berdasarkan Ketentuan umum pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa: perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, perlindungan konsumen dengan tujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen diharapkan menjadi benteng untuk menjamin segala bentuk pelaksanaan agar konsumen terhindar dari kesewenang-wenangan oleh pelaku usaha terhadap konsumen.

Menjamin adanya kepastian hukum, diharapkan agar segala bentuk pelaksanaan perlindungan konsumen menjadi patokan bagi pelaku usaha maupun konsumen, sehingga perlindungan yang diberikan tidak hanya berpusat kepada konsumen, melainkan pelaku usaha dalam hal sebagai pihak dalam hukum perlindungan konsumen yang seharusnya menjadi subjek yang harus dilindungi juga, hal tersebut sebagaimana prinsip Konstitusi Negara Republik Indonesia, bahwa setiap warga negara sama kedudukan di mata hukum (*Equality Before The Law*).<sup>35</sup>

### **3. Hak Dan Kewajiban Konsumen**

Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukan kedalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ini karena

---

<sup>34</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, halaman.5.

<sup>35</sup> Fajar Nugroho Handayani. 2020. “*Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*” Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, halaman.9-10.

Undang-undang Perlindungan Konsumen secara khusus mengecualikan hak-hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan di bidang pengelolaan lingkungan. Tidak jelas mengapa hanya kedua bidang hukum ini saja yang dikecualikan secara khusus, mengingat sebagai undang-undang payung (*umbrella act*), Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya dapat mengatur hak-hak konsumen itu secara lebih komprehensif.<sup>36</sup>

Masing-masing konsumen mempunyai hak dan kewajiban. Hak konsumen sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/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/jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>36</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., halaman 31

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak didiskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang tidak diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan lainnya.<sup>37</sup>

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, ada satu hak yang tidak terdapat pada sepuluh hak konsumen yang disebutkan sebelumnya, yaitu “hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, namun sebaliknya, tidak mencantumkan secara khusus tentang “hak untuk memperoleh kebutuhan hidup” dan “hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat”, namun hak tersebut, yaitu “hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. “Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusannya yang lebih dirinci, namun pada dasarnya sama dengan hak-hak yang telah disebutkan sebelumnya.<sup>38</sup>

Dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa;

---

<sup>37</sup>Zaeni Asyhadie, *Op.Cit.*, halaman 194

<sup>38</sup>Ahmadi Miru, 2011. *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, halaman 111



3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>39</sup>

#### **4. Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang dapat dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada didalamnya. Asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum. Asas- asas hukum berfungsi antara lain untuk menetapkan wilayah penerapan aturan hukum pada penafsiran atau penemuan hukum, sebagai kaidah kritis terhadap aturan hukum, kaidah yang mempersatukan aturan-aturan atau kaidah-kaidah hukum, menjaga/memelihara konsistensi dan koherensi aturan-aturan hukum.<sup>40</sup>

Ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini adalah:

1. Asas manfaat;
2. Asas keadilan;
3. Asas keseimbangan;
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen; serta

---

<sup>39</sup>Zaeni Asyhadie, *Op.Cit.*, halaman 196

<sup>40</sup>Farid Wajdi, *Op.Cit.*, halaman 24

## 5. Asas kepastian hukum.<sup>41</sup>

### a. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan (penjelasan pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Segala upaya dalam perlindungan konsumen hendaknya harus memberikan manfaat baik bagi konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang di lindungi oleh hukum. Selain itu, pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila di rugikan oleh pelaku usaha. Sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

### b. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

---

<sup>41</sup>Janus Sidakbalok, *Op.Cit.*, halaman 25-26

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil (Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen maupun pelaku usaha dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-hak secara adil sebagaimana telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual (Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomondir segala macam kepentingan-kepentingan baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara seimbangan, baik dari aspek regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan (Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan memperhatikan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang/atau jasa

diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi, serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawasan.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum (Penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen).<sup>42</sup>

Tujuan yang ingin dicapai melalui undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana disebut dalam pasal 3 adalah:

- 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;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

---

<sup>42</sup>Abdul Atsar, *Op.Cit.*, halaman 26

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang meminjamkan kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Mengamati tujuan dan asas yang terkandung di dalam undang-undang ini, jelaslah bahwa undang-undang ini membawa misi yang besar dan mulia dalam mewujudkan kehidupan berbangsa dan bernegara.<sup>43</sup>

## **B. Perjanjian**

### **1. Pengertian Perjanjian**

Istilah “perjanjian” dalam hukum Indonesia disebut “akad” dalam hukum islam. Kata akad berasal dari *al-‘aqd*, yang berarti mengikat, menyambung atau menghubungkan (*ar-rabt*). Dalam istilah, akad atau perjanjian menurut pasal 262 *mursyid al-hairan*, merupakan pertemuan ijab yang diajukan oleh salah satu pihak dengan Kabul dari pihak lain yang menimbulkan akibat hukum pada objek akad. Sedangkan menurut Syamsul Anwar, akad adalah peretmuan anantara ijab dan Kabul sebagai pernyataan khendak dua pihak atau lebih untuk melahirkan suatu akibat hukum pada objeknya.

Menurut KUHPerdara pasal 1313 dikemukakan definisi singkat tentang perjanjian. Dijelaskan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang lain atau lebih. Beberapa ahli hukum mendefinisikan perjanjian sebagai suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang saling berjanji untuk melakukan suatu hal. Dengan demikian perjanjian

---

<sup>43</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, halaman 27

merupakan peristiwa konkret berupa kesepakatan untuk menciptakan hubungan hukum antara pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian.

Berdasarkan pengertian di atas, perjanjian mempunyai beberapa ciri sebagai berikut:

Pertama, perjanjian itu merupakan kehendak kedua belah pihak atau lebih. Adanya perjanjian harus ada sekurang-kurangnya dua orang atau pihak yang saling berhadapan dan saling member pernyataan yang sesuai atau yang setuju satu sama lain. Dengan demikian kehendak sepihak tidak dapat melahirkan perjanjian.

Kedua, perjanjian itu berdiri di atas suatu sistem yang terbuka dalam pengertian bahwa hak-hak yang timbul dari perjanjian adalah menurut apa yang ditentukan oleh para pihak sendiri. Oleh karena itu dalam hukum perjanjian konvensional dikenal adanya apa yang lazim disebut dengan “asas kebebasan berkontrak”, yaitu merupakan suatu prinsip hukum bahwa orang bebas untuk membuat perjanjian macam apapun meski belum ada dalam undang-undang dan mengisikan kepentingan apa saja ke dalamnya sekalipun berlawanan dengan pasal-pasal hukum perjanjian, asal dalam batas-batas kesusilaan dan ketertiban umum.

Dengan demikian pasal-pasal hukum perjanjian berfungsi sebagai hukum pelengkap yang dapat disingkirkan oleh para pihak apabila mereka menginginkan peraturan lain dari yang ditetapkan dalam pasal-pasal itu. Misalnya, penyerahan barang harus dilakukan di mana barang itu berada pada waktu penutupan perjanjian seperti ditegaskan dalam pasal 1477 KUHPerdara. Namun para pihak

dapat menentukan lain, misalnya barang harus diserahkan di rumah si pembeli. Pasal-pasal tersebut baru difungsikan apabila para pihak belum membuat ketentuan-ketentuan yang lengkap mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan perjanjian.<sup>44</sup>

Menurut Subekti, hak yang diperjanjikan untuk pihak ke tiga dapat di anggap dalam suatu beban yang di tanggungkan kepada pihak lawan. Artinya, hak hak yang di berikan kepada pihak ke tiga diikat oleh perjanjian kedua pihak. Sebagaimana ditetapkan oleh pasal 613 kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa dalam hal suatu janji untuk pihak ketiga, dapat membuat suatu perjanjian sekaligus memberikan hak-hak yang di peroleh dari perjanjian tersebut kepada orang lain.<sup>45</sup>

Perjanjian adalah salah satu sumber perikatan. Perjanjian melahirkan perikatan, yang menciptakan kewajiban pada salah satu atau lebih pihak dalam perjanjian, memberikan hak pada pihak pelaku usaha dalam perjanjian untuk menuntut pelaksanaan prestasi dalam perikatan yang lahir dari perjanjian tersebut.

Menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Perjanjian didefinisikan sebagai:

”Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup>Ubaidullah Muayyad, “Asas-Asas Perjanjian Dalam Hukum Perjanjian Islam” *Anil Islam*. Volume 8 Nomor 1, Juni 2015

<sup>45</sup> Wawan Muhwan Hariri, 2011, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*, Bandung: CV. Pustaka Seti, halaman 40

<sup>46</sup>Kartini Muljadi, dkk. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada



Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana pihak yang satu berjanji kepada pihak yang lain untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu hal sehingga pihak-pihak yang mengadakan perjanjian tersebut terkait oleh isi perjanjian yang mereka buat.

Setiap perjanjian yang dibuat dengan sah berlaku mengikat bagaikan undang-undang. Ada 4 syarat agar perjanjian dinyatakan sah, yaitu:

- a. Perizinan yang bebas dari orang-orang yang mengikat diri:
- b. Kecakapan untuk membuat perjanjian:
- c. Suatu hal tertentu yang diperjanjikan:
- d. Suatu sebab (*oorzaak*) yang batal, artinya tidak terlarang (pasal 1320).<sup>47</sup>

Menurut subekti, kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan bebas untuk mengikatkan diri dalam menyatakan kemauannya yang konkret. Pernyataan dapat dilakukan dengan tegas atau secara diam-diam. Misalnya, dalam perikatan yang dilakukan secara diam-diam ketika kita menaiki bus kota yang sedang melaju, secara diam-diam telah terjadi suatu perjanjian yang meletakkan kewajiban pada kedua belah pihak (*wederkerige overeenkomst*), yaitu pihak si penumpang untuk membayar harga karcis menurut tarif dan pihak kondektur yang bertindak atas nama bus kota tersebut, untuk mengangkut penumpang dengan aman ke tempat yang hendak dituju. Kemauan bebas sebagai syarat pertama untuk suatu perjanjian yang sah, dianggap tidak ada

---

<sup>47</sup>Zaeni Asyhadie, *Op.Cit.*, halaman 8

jika perjanjian tersebut terjadi karena paksaan (*dwang*), kekhilafan (*dwaling*), atau penipuan (*bedrog*).<sup>48</sup>

Dalam melakukan suatu perikatan atau perjanjian, kedua belah pihak harus cakap hukum untuk bertindak sendiri. Hal itu berarti terdapat orang-orang yang tidak cakap menurut undang-undang untuk tidak dapat melakukan perjanjian, orang-orang yang tidak cakap adalah:

- a. Orang yang masih dibawah umur;
- b. Orang yang berada dibawah pengawasan (*curatele*)
- c. Perempuan yang telah menikah (pasal1130 B.W.). hal ini berarti bahwa perempuan yang telah menikah adalah istri yang harus meminta persetujuan suaminya apabila hendak melakukan perjanjian.

Perjanjian yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak cakap mengakibatkan batalnya perjanjian. Pembatalan dapat dilakukan oleh hakim di pengadilan atau oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian secara tegas atau diam-diam. Akan tetapi, perjanjian tersebut dapat dikuatkan menjadi perjanjian yang sah dan berkekuatan hukum apabila ada pihak yang mengikat diri ke dalam perjanjian dan pihak yang dimaksudkan adalah pihak yang sudah cakap untuk bertindak. Pembatalan perjanjian oleh hakim yang dilakukan atas permintaan pihak yang telah memberikan perizinannya tidak secara bebas atau tidak cakap untuk membuat perjanjian tersebut dengan istilah *vernirtigbaa*. Ada pun orang

---

<sup>48</sup> Wawam Muhwan Hariri, 2011, *Op.Cit.*, halaman71

yang berhak meminta pembatalan perjanjian yang juga dapat menguatkan perjanjian tersebut disebut dengan istilah *uitdrukkelijk*.<sup>49</sup>

### 1. Asas- Asas Perjanjian

- a. Asas kepribadian, yaitu suatu asas yang menyatakan seseorang hanya boleh melakukan perjanjian untuk dirinya sendiri.
- b. Asas konsensual/kesepakatan, yaitu suatu kontrak sudah sah dan mengikat ketika tercapai kata sepakat, selama syarat-syarat lainnya sudah terpenuhi.

Asas kesepakatan ini merupakan salah satu syarat untuk sahnya suatu perjanjian sebagaimana yang ditentukan dalam pasal 1320 KUH Perdata. Tanpa adanya kesepakatan ini, perjanjian tersebut batal demi hukum. Kesepakatan maksudnya seia-sekata tentang apa yang diperjanjikan. Dan kesepakatan ini dicapai dengan penuh kesadaran, tanpa paksaan dan tekanan salah satu pihak.

- c. Perjanjian batal demi hukum, yaitu suatu asas yang menyatakan bahwa suatu perjanjian akan batal demi jika tidak memenuhi syarat objektif.
- d. Keadaan memaksa (*overmacht*), yaitu suatu kejadian yang tak terduga dan terjadi di luar kemampuannya sehingga terbebas dari keharusan membayar ganti kerugian.
- e. Asas *canseling*, yaitu asas yang menyatakan bahwa perjanjian yang tidak memenuhi syarat subjektif dapat dimintakan pembatalan.

---

<sup>49</sup>*Ibid.* halaman 73

f. Asas kebebasan berkontrak artinya para pihak bebas membuat kontrak dan menentukan sendiri isi kontrak tersebut sepanjang tidak bertentangan undang-undang, ketertiban umum dan kebiasaan dan didasari atas iktikad baik. Dengan demikian, asas ini mengandung makna bahwa kedua belah pihak bebas dalam menentukan isi perjanjian, asalkan tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan peraturan perundangan. Karena adanya asas kebebasan berkontrak ini, dalam praktik ini timbul jenis-jenis perjanjian yang mulanya tidak diatur dalam KUHPerduta. Jenis perjanjian inilah yang di atas disebut perjanjian innominatif yang pada umumnya timbul dalam kegiatan bisnis.

Perjanjian yang termasuk perjanjian innominatif adalah perjanjian jual beli kredit, sewa beli, sewa guna usaha, franchising (waralaba).

- g. Asas obligatoir suatu kontrak maksudnya bahwa setelah sahnya suatu kontrak, kontrak tersebut sudah mengikat, tetapi baru sebatas menimbulkan hak dan kewajiban di antara para pihak.
- h. Zakwaarneming (1345 KUH Perdata), di mana bagi seseorang yang melakukan pengurusan terhadap benda orang lain tanpa diminta oleh orang yang bersangkutan, ia harus mengurusnya sampai selesai.
- i. Asas pacta sunt sarvenda artinya suatu kontrak atau perjanjian yang dibuat secara sah berlakunya sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup>Zaeni Asyhadie, *Op.Cit.*, halaman 26

## C. Tanggung Jawab

### 1. Pengertian Tanggung Jawab

Dasar dari adanya tanggung jawab produk adalah perjanjian antara pihak atau perbuatan melawan hukum, maka berdasarkan hukum Indonesia, ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan hal tersebut (pasal 1338 dst, pasal 1362 dst) harus menjadi Patokan utama dalam penyelesaian masalah tersebut.

Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggung jawab yang perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian, di dalam *contractual liability* ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen.

Dewasa ini perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen nyaris selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Oleh sebab itu di dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam itu dinamakan perjanjian standar/ perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian berbentuk tertulis yang telah digandakan berupa formulir-formulir, yang isinya telah distandarisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang menawarkan ( dalam hal ini pelaku usaha), serta ditawarkan secara massal, tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup>Ahmad Fauzi, Ismail Koto, "Tanggung jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat" *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* Volume 4, Nomor 3, Februari 2022

## 2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa. Itikad baik tersebut lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna-penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa.<sup>52</sup>

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait; karena dalam perlindungan konsumen terhadap konsumen banyak pihak yang terkait, misalnya ada pelaku usaha maupun distributor, dan menyangkut pula peranan dari masing-masing pihak. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

---

<sup>52</sup>Farid wajdi, dkk, *Op.cit.*, halaman 109

#### 4. Pembatalan tanggung jawab (*limitation of liability*)<sup>53</sup>

Pada prinsipnya, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang sengketa. Karakter dasar *product liability* pada dasarnya adalah perbuatan melawan hukum, unsur-unsur yang dibuktikan konsumen meliputi sebagai berikut:

1. Unsur perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha/perusahaan
2. Unsur kerugian yang dialami konsumen atau ahli warisnya
3. Unsur adanya hubungan kausal antara unsur perbuatan melawan hukum dengan unsur kegiatan tersebut.<sup>54</sup>

#### **D. Klausula Eksonerasi**

Salah satu wujud klausul baku adalah dalam bentuk perjanjian. Hal ini terjadi, misalnya suatu perjanjian atau konsep perjanjian sudah dibuat terlebih dahulu sedemikian rupa oleh penjual atau pelaku usaha. Biasa juga dalam bentuk formulir yang di dalamnya termuat persyaratan-persyaratan khusus, yang dalam kenyataannya sering menyalahi ketentuan umum yang berlaku.

---

<sup>53</sup>*Ibid.*, halaman 111

<sup>54</sup>*Ibid.*, halaman 117

Banyak ditemui klausula baku yang menyangkut ganti rugi, pembebasan dari tanggung jawab atau menyangkut jaminan-jaminan tertentu. Karena yang membuat dan mempersiapkannya adalah pihak penjual, klausul baku tentu dibuat atas dasar keuntungan penjual.

Klausul eksonerasi (*exemption clause*) dibedakan dengan istilah klausul baku. Eksonerasi diartikan secara berbeda-beda. Mariam Darus Badaruzaman, menyebutkan dengan klausul eksonerasi, sebagai terjemahan dari *exoneratie clause*. Remy Sjahdeini, menyebutkan dengan istilah klausul eksemsi, sedangkan Barnes, menyebutkan dengan istilah *exculpatory clause*.

Shidarta membedakan antara klausul baku dengan klausul eksonerasi yaitu kalau dalam klausul baku, yang ditekankan adalah prosedur pembuatannya yang sepihak dan bukan mengenai isinya, sedangkan dalam hal eksonerasi, yang dipersoalkan adalah menyangkut substansinya, yaitu menghasilkan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.

Terlepas dari istilah yang dipergunakan oleh para pakar hukum tersebut, klausul eksonerasi adalah klausul yang digunakan dengan tujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap dengan semestinya melaksanakan kewajiban yang ditentukan dalam perjanjian tersebut. Menanggapi keberadaan klausul eksonerasi dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, Nik Ramlah Mahmood mengemukakan tiga bentuk yuridis dari perjanjian dengan klausul eksonerasi, yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum karena kurang baik dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban perjanjian.



2. Kewajiban-kewajiban yang biasanya dibebankan kepada pihak yang menjadi tujuan syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya, perjanjian keadaan darurat)
3. Kewajiban-kewajiban diciptakan (syarat-syarat pembebasan) oleh salah satu pihak dibebankan dengan membebaskan tanggung jawab lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita pihak ketiga.

Perjanjian eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab seseorang pada akibat-akibat hukum yang terjadi karena kurangnya pelaksanaan kewajiban-kewajiban yang diharuskan oleh perundang-undangan, antara lain masalah ganti rugi dalam hal perbuatan ingkar janji. Ganti rugi tidak dijalankan apabila persyaratan eksonerasi mencantumkan hal tersebut.<sup>55</sup>

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana pihak pelaku usaha berusaha untuk mengurangi kewajibannya dalam membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.<sup>56</sup>

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan klausula eksonerasi sebagai klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dalam hal ini satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.

Pengertian klausula eksonerasi secara lebih luas dikemukakan oleh David Yates. Yates menunjukan pada yurisprudensi dalam kasus *Bentsen v. Taylor*,

---

<sup>55</sup> Wawan Muhawan Hariri, *Op.Cit.*, halaman 350

<sup>56</sup> Nurhilimiyah, dkk, Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Pinjaman Online, *Acta Law Jurnal* Volume 1 Nomor 1, Desember 2022

Sons & Co (1893) dan Bahama Internasional Trust Co. V. Threadgold (1974) yang mengemukakan, “*Exemption clause* diartikan sebagai *a clause in a contract or a term in a notice which appears to exclude or restrict liability or a legal duty that would otherwise arise*”. Jika diterjemahkan secara bebas, artinya adalah klausul yang kehadirannya untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab yang mungkin saja muncul.<sup>57</sup>

### **E. Pelaku Usaha**

Pasal 1 ayat 3 undang-undang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbetntuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara republik Indonesia, baki sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>58</sup>

Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Sifat professional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.

Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan

---

<sup>57</sup>Farid Wajdi, dkk, *Op.Cit.*, halaman 134

<sup>58</sup>Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

konsumen. Dengan perkataan lain, dalam konteks perlindungan konsumen, produsen diartikan secara luas.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup>Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, halaman13

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Keberadaan Klausula eksonerasi di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menyatakan : semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Pasal 1320 KUHPerdara menegaskan untuk sahnya suatu perjanjian, diperlukan empat syarat yaitu sebagai berikut:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal

Perjanjian dikatakan sah jika telah terpenuhi semua ketentuan yang diatur dalam ketentuan diatas. Pernyataan sepakat mereka yang telah mengikatkan diri dan kecakapan untuk membuat suatu perjanjian yang digolongkan ke dalam syarat subjektif atau syarat mengenai orang yang melakukan suatu perjanjian.<sup>60</sup>

Mariam Darus Badruzaman mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan ditiangkan de dalam bentuk formulir. Sutan Remi Sjahdeini mengartikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya dibakukan oleh pemakainya. Adapun, yang belum dibakukan hanya beberapa hal, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal yang spesifik dan objek yang

---

<sup>60</sup>Farid Wajdi, dkk, *Op.Cit.*, Halaman 126

diperjanjikan sahseini menegaskan bahwa yang dibakukan bukan formulir perjanjiannya melainkan klausul-kalusulnya.<sup>61</sup>

Banyaknya perjanjian standar dalam masyarakat pada umumnya digunakan oleh kalangan yang memiliki keunggulan ekonomi yang sangat dominan. Dengan kekuatan ekonomi yang dimiliki maka dalam setiap hubungan hukum, mereka akan dengan mudah dan leluasa secara sepihak menentukan isi dan luasnya perjanjian dan tidak jarang mereka juga mencantumkan syarat atau klausula eksonerasi dalam perjanjian. Sedangkan pihak lawannya (*wederpartij*) yang umumnya mempunyai kedudukan ekonomi yang lemah baik karena posisinya maupun karena ketidaktahuannya hanya menerima apa yang disodorkan itu.

Perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi (*exoneratie clause*) yang digunakan masyarakat tersebut pada umumnya dalam bentuk perjanjian/kontrak standar yaitu dimulai dari yang paling sederhana seperti;

- a. Cuci cetak foto
- b. Parkir kendaraan bermotor
- c. Jasa cuci pakaian
- d. Karcis bus.

Bahkan perjanjian yang memakai klausula eksonerasi tersebut boleh dikatakan tak terbilang banyaknya dan tidak jarang perjanjian semacam itu telah menjadi pilihan dalam setiap hubungan hukum.

---

<sup>61</sup>Ibid., halaman 127

Keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian secara yuridis merupakan bagian dari sistem hukum perjanjian yang terdapat dalam Buku III KUHPerdara yang sifatnya terbuka. Artinya, terbuka terhadap perjanjian bernama (nominaat) yaitu semua jenis perjanjian yang diatur dalam Buku III KUHPerdara maupun terhadap perjanjian yang tidak diatur dalam KUHPerdara Buku III yang tak terbilang banyak yang timbul dalam praktik dewasa ini.

Dengan demikian, keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian merupakan upaya untuk memanfaatkan adanya asas kebebasan berkontrak dari salah satu pihak dalam perjanjian.

Menurut Kamus Istilah Hukum *fockema andreae*, bahwa *exoneratie clause* (syarat eksonerasi) yaitu syarat dalam suatu persetujuan dimana satu pihak membebaskan diri dari pertanggungjawaban yang dibebankan kepadanya oleh hukum yang mengatur. Bidang-bidang yang diatur di dalam perjanjian standar semakin bertambah luas yaitu tidak hanya dalam lalu lintas bisnis perdagangan saja tetapi telah merambah ke dalam setiap hubungan hukum.

Perjanjian standar sudah secara luas digunakan dalam setiap hubungan hukum dalam masyarakat, namun terhadap pengguna istilah tersebut tampaknya belum ada keseragaman, baik itu dalam kepustakaan asing maupun dalam kepustakaan hukum di Indonesia.

Dalam kepustakaan asing dijumpai beberapa istilah. Dalam bahasa belanda dikenal istilah “*standard contract*”, *standard voorwaarden*”. Kepustakaan jerman digunakan istilah : “*allgemeine geschäfts bedingung*”, “*standard konditionen*”,

hukum inggris menyebut dengan “*standardized contract*”, “*standard forms contract*”

Dalam kepustakaan hukum di Indonesia pun demikian. Setiap kerap dijumpai istilah: “kontrak standar”, “kontrak baku”, “perjanjian standar”, “perjanjian baku”.

Mariam darus badruzaman dalam hal ini menggunakan istilah perjanjian baku sebagai terjemahan dari bahasa belanda yaitu *standard contract*. Baku berarti patokan, cakupan, ukuran, acuan. Jika bahasa hukum di tentukan ukurannya, patokannya standarnya, sehingga memiliki arti tetap yang dapat menjadi pegangan umum. “lebih lanjut mariam darus badruzaman telah mendefinisikan perjanjian standar sebagai perjanjian yang isinya dibukukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Sedangkan Hondius merumuskan perjanjian standar sebagai berikut : perjanjian standar adalah konsep janji tertulis disusun tanpa membicarakan isinya dan lasim dituangkan ke dalam sejumlah tak terbatas perjanjian yang sifatnya tertentu.

Dari batasan diatas menunjukan bahwa perjanjian standar dituangkan dalam bentuk formulir dan isinya ditentukan atau ditetapkan secara sepihak. Sebenarnya perjanjian standar tidak perlu dituangkan dalam bentuk formulir kendatipun lasim dibuat secara tertulis. Contohnya dapat dibuat dalam bentuk pengumuman yang ditempel pelaku usaha (penjual) dalam, menjalankan usahanya. Singkatnya, perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak yakni oleh pelaku usaha dan mengandung ketentuan yang bersifat umum

(masal) sehingga (*take it*) atau menolak (*leave it*) karena itu terhadap perjanjian standar kerap disebut juga dengan nama : *take it or leave it contract*..

Perjanjian standar yang disebut sebagai perjanjian adhesi dan ditetapkan secara sepihak tidak tertutup kemungkinan dapat disalahgunakan oleh pihak yang memiliki keunggulan ekonomi dan psikologis untuk menekan pihak lawannya (konsumen). Sementara pihak misalnya, dalam membuat perjanjian (standar) dengan mencantumkan syarat yang memberatkan, seperti mencantumkan syarat/kalusula eksonerasi dalam perjanjian tidak saja untuk membebaskan diri dari beban tanggung jawab secara berlebihan tetapi juga sampai pada upaya menghapuskan tanggung jawab.

Memang perjanjian secara yang dibuat secara sah mengikat para pihak yang dibuat secara sah mengikat para pihak seperti undang-undang (pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara). Para pihak harus melaksanakan apa yang telah disepakati. Di samping itu, para pihak juga terkait dengan asas itikad baik dalam melaksanakan perjanjian tersebut (pasal 1338 ayar (3) KUHPerdara).

Dalam kaitan dengan itu, maka asas itikad baik bukan hanya sekedar asas yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu perjanjian saja melainkan asas ini juga harus diindahkan dalam pembuatan suatu perjanjian itu sendiri. Dengan demikian, para pihak tidak hanya terkait dengan kata-kata dalam perjanjian itu melainkan juga terkait oleh asas itikad baik.<sup>62</sup>

Klausula baku yang dilarang oleh undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, ialah jika klausula baku

---

<sup>62</sup>Marcel Seran, dkk, "Penggunaan Klausula Ekonerasi Dalam Perjanjian Dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen", *Jurnal Hukum Pro Justitia*, Volume 24, Nomor 2 April 2006



tersebut memuat ketentuan mengenai ketentuan pengalihan tanggung jawab (klausula ekosnerasi) pengalihan tersebut dapat berupa secara penuh maupun sebagian, pengalihan tanggung jawab merupakan secara penuh maupun sebagian, pengalihan tanggung jawab merupakan akal-akalan dari pelaku usaha guna menghindari tanggung jawab jika suatu saat terjadi keadaan dimana pelaku usaha harus mengganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat barang ataupun sebab lainnya, pencantuman klausula baku yang memuat ketentuan pengalihan tanggung jawab (klausula ekosnerasi) potensial tanggung jawab oleh pihak dalam suatu perjanjian yang memiliki kedudukan ekonomi yang lebih tinggi dari pihak lainnya.

Keberadaan klausula baku dalam suatu perjanjian merupakan hal yang lumrah digunakan para kalangan pelaku usaha, dengan alasan pembuatan yang sederhana dan tanpa adanya campur tangan dari pihak konsumen, sehingga pihak pelaku usaha tidak perlu melakukan proses negoisasi dengan konsumen untuk menentukan isi dalam suatu perjanjian tersebut, sehingga kebebasan yang menentukan isi perjanjian otoritas dikuasi oleh pelaku usaha, hal tersebut menjadikan posisi konsumen dengan pelaku usaha tidak seimbang, hak konsumen untuk ikut menentukan isi dalam suatu perjanjian menjadi tidak ada, dan apabila pada saat pelaksanaan perjanjian tersebut, konsumen mengalami suatu kerugian yang diakibatkan oleh cacatnya produk yang diberikan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa segala tanggung jawab hanya meliputi apa yang ada dalam suatu perjanjian tersebut.

Hukum perjanjian yang berlaku di Indonesia kitab Undang-Undang hukum perdataBW (burgerlijk wetbook) menganut suatu asas, yang mana asas tersebut sering digunakan para pihak yang melakukan suatu perjanjian ialah asas kebebasan berkontrak yaitu dengan istilah (*contractvrijheid* atau *partijautonomie*) yang berarti bahwa subyek-subyek hukum yang melakukan suatu perjanjian bebas untuk menentukan syarat maupun isi dalam suatu perjanjian berdasarkan kesepakatan dan tidak bertentangan dengan undang-undang, hukum perikatan telah memberikan ruang kepada para pihak yang ingin melakukan suatu perjanjian, untuk menentukan isi syarat-syarat berdasarkan kesepakatan, namun demikian dalam penerapan seringkali terdapat permasalahan mengenai pelaksanaan perjanjian tersebut.

Upaya untuk melindungi konsumen sudah sejak lama sebelum lahirnya undang-undang republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pemikiran untuk melahirkan undang-undang tersebut, didasarkan atas hal kedudukan sosial ekonomi sosial berada dalam posisi yang relatif di bawah produsen atau pelaku usaha.<sup>63</sup>

Klausula baku pada hakikatnya bukanlah merupakan sesuatu yang dilarang, mengacu pada pasal 18 Undang-Undang republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menyebutkan bahwa:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila;

---

<sup>63</sup>Fajar Nugroho Handayani, *Op.Cit.*, halaman 3

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku berhak menolak menyerahkan kembali barang yang dibeli konsumen
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahkan kembali uang yang dibayrkan atas barang dan atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oelh konsumen secara angsuran
- e. Mengatur perihal pembuktian atas ilangnya 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
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberikan kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsur

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letakan atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini ; artinya segala jenis klausula baku yang tidak termuat dalam larangan tersebut, maka klausula baku tersebut diperbolehkan untuk diperjanjikan, dan konsekuensinya atas klausula baku yang menurut pasal tersebut dilarang, maka berakibat batal demi hukum.<sup>64</sup>

#### **B. Bentuk Penerapan Klausula Eksonerasi Terkait Suatu Perjanjian Terhadap Penatu Dengan Konsumen**

Suatu perjanjian, secara tradisional terjadi berlandaskan asas kebebasan berkontrak dimana diantara dua pihak yang mempunyai kedudukan seimbang dan kedua belah pihak berusaha untuk mencapai kesepakatan yang diperlukan bagi terjadinya perjanjian itu melalui suatu proses negosiasi diantara mereka. Namun kecenderungan makin memperlihatkan bahwabanya perjanjian di dalam transaksi bisnis yang terjadi bukan melalui proses negosiasi yang mengindahkan asas keseimbangan diantara para pihak, tetapi perjanjian itu terjadi dengan cara di pihak yang satu telah menyiapkan syarat-syarat baku pada suatu formulir

---

<sup>64</sup>*Ibid*, halaman 3

perjanjian yang sudah dicetak dan kemudian disodorkan kepada pihak lainnya untuk melakukan negosiasi atas syarat-syarat yang disodorkan. Perjanjian ini dinamakan perjanjian baku atau perjanjian adhesi.<sup>65</sup>

Pencantuman klausula eksonerasi didalam perjanjian standar atau baku dimaksudkan untuk mengurangi atau bahkan meniadakan risiko-risiko tertentu yang mungkin muncul dikemudia hari. Penambahan klausla eksonerasi tersebut menunjukkan semakin kuatnya kedudukan pelaku usaha yang sebenarnya sudah kuat walaupun tanpa pencantuman klausula tersebut.<sup>66</sup>

Sehubung dengan terjalannya kesepakatan anatar pelaku *laundry* kepada konsumen berupa barang pada saat penyerahan barang pakaian tersebut tiba layanan penatu harus dipelihara, dirawat, dijaga dengan baik jika bisnis layanan penatu disinilah pelaku usaha laundry abaikan dan melakukan kesalahan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, pelaku perdagangan dapat di tuntutan ganti rugi, apalagi lali membayar. Pada topik ini, ada beberapa jenis pelaksanaan oleh perusahaan jasa penatu:

- a. Pelaksanaan berupa barang. Dimana cara melaksanakannya adalah menyerahkan sesuatu
- b. Pelaksanaan berupa jasa. Cara melaksanakannya dengan bebuat sesuatu. Walaupun pada umumnya pendirian pelaku usaha laundry dengan konsumen yang ditentukan dalam perjanjian. Jadi pelaksanaannya dapat juga timbul karena diharuskan oleh kebiasaan, harta atau hukum UU pelaksanaan perjanjian antara perusahaan jasa

---

<sup>65</sup>Indah Parmitasari, Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, November 2020

<sup>66</sup>Farid wajdi, dkk, *Op.Cit.*, halaman 84

Laundry dengan konsumen harus ditentukan dalam pelaksanaan kontrak jasa laundry harus disertakan dalam pelaksanaannya, membentuk ketentuan standar sudah ada yang disediakan oleh pelaku laundry kejelasan tentang apa yang perlu dilakukan konsumen untuk memuaskan kesepakatan tetapi kadang-kadang kata-kata dalam penafsiran istilah standar dari pelaku usaha jasa laundry tidak begitu jelas sehingga selalu membutuhkan penafsiran teks klausa standar oleh pelaku usaha layanan penatu tidak begitu jelas. Pada topik ini, penulis akan member tahu cara menfasirkan perjanjian standar para pelaku jasa penatu tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penafsiran perjanjian harus disesuaikan maksud para pihak, misalnya kalimat dalam perjanjian rumusnya tidak terlalu jelas, asalkan arti dari kalimatnya konsumen harus mengerti
2. Penafsiran perjanjian didasarkan pada kebiasaan setempat. Jadi jika kalimat yang bahkan tidak diatur secara kratat harus ditafsirkan menurut kebiasaan setempat
3. Penafsiran dalam suatu perjanjian harus memuat isi surat atau akadnya harus jelas supaya konsumen mengetahui isinya.
4. Penafsiran perjanjian harus konsisten, tetapi isinya tidak dapat merugikan konsumen.<sup>67</sup>

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pencantuman klausula baku pada perjanjian baku atau dokumen transaksi bisnis.

---

<sup>67</sup>Syafira Dwi Anugrah, dkk, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Jasa di Queen Laundry Yogyakarta Dengan Adanya Klausula Eksonerasi", *Unes Law Riview* Tahun 2023 hal 1039

Salah satu pengaturan pencantuman klausula baku yang dilarang adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditunjukkan untuk perdagangan dilarang memuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 18 ayat (2) undang-undang perlindungan konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Apabila ketentuan pasal 18 ayat (1) dan (2) undang-undang perlindungan konsumen dilanggar maka akan berakibat perjanjian baku yang memuat klausula baku tersebut menjadi batal demi hukum, hal ini sebagaimana dimasuk dalam ketentuan pasal 18 ayat (3) undang-undang perlindungan konsumen. Oleh karena itu berdasarkan ketentuan pasal 18 ayat (4) undang-undang perlindungan konsumen seharusnya pelaku usaha melakukan perbaikan terhadap perjanjian baku yang telah dibuatnya dengan menyesuaikan klausla bakunya agar tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen.

Penggunaan perjanjian standar/baku di Indonesia saat ini sudah sangat banyak bahkan setiap transaksi bisnis tidak lepas dengan perjanjian standar/baku yang tentunya memuat klausula baku di dalamnya. Penggunaan perjanjian standar/baku tersebut diantaranya digunakan pada perjanjian jual beli suatu barang dimana klausula bakunya mengatur bahwa barang-barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan atau ditukar. Padahal dapat saja konsumen mengembalikan

barang karena ada cacat tersembunyi, dan berdasarkan KUHPerdara penjual berkewajiban untuk menanggung adanya cacat tersembunyi (kecuali ketentuan ini dikesampingkan para pihak secara tegas). Tentu saja pengembalian barang yang dibeli tersebut dengan syarat barang masih utuh dan cacat barang memang karena kesalahan penjual bukan pembeli. Klausula baku lainnya yang memberatkan konsumen juga ditemukan pada perjanjian jasa laundry, klausula tersebut menentukan bahwa pihak pelaku usaha tidak bertanggungjawab terhadap barang yang tidak diambil dalam jangka waktu tertentu. Selain itu pelaku usaha tidak bertanggungjawab apabila pakaiannya ada yang luntur atau kainnya susut. Bunyi klausula lainnya adalah apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pelaku usaha akan mengganti rugi dengan 15x ongkos cuci.<sup>68</sup>

Klausula baku pada hakikatnya bukanlah merupakan sesuatu yang dilarang, pada pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala

---

<sup>68</sup> Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku Klausula Eksonerasi dan Konsumen: Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta: Ombak, 2014, hlm.69.



- tindakan seperti 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. Member hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen menjadi objek jual beli jasa
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya
  - h. Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan tanggung jawab, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti
  3. 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
  4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang.<sup>69</sup>

### **C. Tanggung Jawab Penatu Terhadap Pakaian Milik Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28 mengatur tentang tanggungjawab pelaku

---

<sup>69</sup>Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

usaha dalam mempertanggungjawaban segala kegiatan usaha yang dilakukan. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggungjawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan atau diperdagangkan dengan member ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran kerusakan kerugian konsumen. Pasal 20 undang-undang perlindungan konsumen pelaku usaha periklanan bertanggungjawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Segala bentuk tanggungjawab pelaku usaha yang telah diatur diatas juga termasuk di dalamnya pertanggungjawaban terhadap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi.

Namun dalam praktiknya pelaku usaha dalam melakukan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi masih sering di jumpai, dan tidak melakukan pertanggungjawaban terhadap kerugian-kerugian yang diterima oleh konsumen itu sendiri, pelaku usaha hanya akan melakukan pertanggungjawabannya jika konsumen melakukan gugatan ke pengadilan.<sup>70</sup>

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. pengaturan hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha dapat bersumber pada peraturan perundang-undangan yang bersifat umum dan juga perjanjian/kontrak yang bersifat khusus. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur pada pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

---

<sup>70</sup>Jain Stevany Manumoil. "Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia". *Lex Privatum* Volume 7 Nomor 3, Maret 2016

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

Kewajiban –kewajiban pelaku usaha menurut pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku

5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengucii, dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi,, dan/atau penggantian barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>71</sup>

Seperti biasa, perjanjian serng dibuat oleh pelaku usaha dimana pelaku usaha sendiri tidak memiliki tanggung jawab terhadap konsumen , oleh karena itu, konsumen sering mengalami kerugian. Bentuk prinsip-prinsip tanggung jawab kepada konsumen agar tidak terjadi kelalaian yang dibuat pelaku usaha terhadap konsumen:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Ini adalah perinsip yang cukup umum yang berlaku untuk hukum pidana dan hukum perdata dalam hukum perdata khususnya pasal 1365, pasal 1366, danpasl 1367. Prinsip ini dipatuhi secara ketat oleh seseorang menurut prinsip ini dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika ada kesalahan yang dilakukannya disebutkan dalam pasal 1365 KUHPperdata yang berbunyi setiap perbuatan melawan hukum yang munculnya kerugian pada orang lain diwajibkan orang yang merugikan itu kesalahannya untuk mrnggantikan kerugian tersebut, ditarik kesimpulan harus terpenuhinya 4 pokok

1. Adanya tindakan

---

<sup>71</sup>Farid wajdi, dkk, *Op.Cit.*, halaman 84-85

2. Adanya unsur kecelakaan
3. Adanya kerugian yang dialami
4. Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.<sup>72</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait. Dan kebanyakan dari kasus-kasus yang ada saat ini, konsumen merupakan paling banyak mengalami kerugian yang disebabkan produk dari pelaku usaha itu sendiri. Beberapa sumber formal hukum, seperti perundang-undangan dan perjanjian di hukum keperdataan sering memberikan pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen yaitu pelaku usaha.<sup>73</sup>

Adapun kewajiban yang harus dilaksanakan pelaku usaha bagi konsumen, sehingga tidak terjadinya kerugian yang tidak dilakukan antara kewajiban bagi pelaku usaha terhadap konsumen<sup>74</sup>

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi suatu barang atau lainnya
3. Melayani konsumen dengan baik, jujur dan sopan

---

<sup>72</sup>Fransiska Novita Eleanora, Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Volume 12, Nomor 2, Desember 2018

<sup>73</sup>Louis Yulius, Tanggung jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen”, *Lex Privatum*, Volume 1, Nomor 3, Juli 2013

<sup>74</sup>Hasil wawancara dengan sovia sahrianti, S.Psi.pemilik usaha jasa Penatu. Naito laundry pada tanggal 21 september 2023

4. Membuat kesepakatan dengan konsumen atas barang atau jasa jika terjadi sesuatu hak yang membuat konsumen tidak puas
5. Menjamin kualitas barang atau jasa produk yang di perdagangkan

Di dalam pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Segala upaya yang menjadi adanya kepastian hukum untuk membuktikan perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini adanya prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha penatu dari perikatan dilakukan oleh konsumen. Adapun hukum mengatur tentang adanya berupa hak dan kewajiban dan pada masalah ini, pada pembahasan tentang tanggung jawab yang berkenaan dengan layanan jasa penatu atau pencuci pakaian konsumen

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen
2. Melakukan pencucian pakaian konsumen sampai bersih dan rapih sesuai prosedur pelaku usaha penatu
3. Merawat dan menjaga pakaian konsumen agar tidak terjadinya kerusakan atau kehilangan pakaian milik konsumen
4. Menjamin atas pakaian siap pada waktunya
5. Menaati ketentuan yang berlaku<sup>75</sup>

Dari pembahasan diatas. Dapat dipahami tentang adanya unsure tanggung jawab pelaku usaha jasa penatu atas sesuai mengenai pakaian konsumen yang dimana diatur didalam pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 menyatakan

---

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan sovia sahrianti, S.Psi, pemilik usaha jasa penatu, Naito Laundry pada tanggal 21 september 2023

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

Tanggung jawab adalah masalah hukum yang sangat penting dalam kasus pelanggaran konsumen kebutuhan untuk hati-hati menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab kebutuhan untuk hati-hati menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab ini bisa berjalan dibebankan oleh pihak yang terkait. Konsep tanggung jawab muncul karena pelaku usaha jasa penatu tidak terjadi sebagaimana mestinya, atau pelakunya

pelaku usaha karena tidak memenuhi kewajibannya dalam klausul standar untuk pelaku usaha jasa penatu. Biasanya itu sering kali tidak ada tanggung jawab untuk layanan penatu :

1. Terdapat kerusakan atau cacat pada produk konsumen
2. Adanya keadaan memaksa
3. Kesalahan atau cacat yang disebabkan oleh pelaku usaha

Hal ini masih menjadi masalah bagi konsumen dalam mengukur berapa banyak tanggung jawab yang harus didelegasikan dalam hal ini jasa penatu kurang paham hak-hak konsumen adalah wajar dan disebutkan dalam kontrak hukum perlindungan konsumen dan hukum perdata sendiri.

Dalam menentukan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha dalam jasa penatu, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas pembayaran ganti rugi dan harus berpegang pada prinsip bahwa ganti rugi harus dibayar secepat mungkin agar pihak yang dirugikan dapat melakukannya kembali ke posisi semula.

Jika tidak ada kerugian bagi konsumen, tidak perlu tanggung jawab sebagaimana yang dilakukan oleh para pelaku usaha ada banya jenis kompensasi di bawah Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kerugian materi, kerugian fisik kehilangan barang dan begitulah yang terjadi. Kerugian cacat produk, tetapi perbedaan secara keseluruhan. Namun, dari sudut pandang perlindungan konsumen, kerugian tersebut tidak signifikan. Hal terpenting dalam hal ini adalah konsumen mengalami kerugian yang dialami pelaku usaha.



Berdasarkan hal tersebut, pelaku usaha jasa penatu bertanggung jawab untuk kerusakan dan kehilangan pakaian milik konsumen di lokasi jasa penatu dengan penggantian kehilangan harga penuh atau setengah dan penatu memberikan gratis sebagai ganti ruginya tersebut harus konsisten dengan kompensasi yang ditentukan dalam bagian hukum perlindungan konsumen yang harus sama profesional kepada konsumen, sejauh kompensasi diperkirakan oleh Undang-Undang hak konsumen bersifat subyektif.

Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha atas kehilangan atau kerusakan pakaian yang merugikan konsumen, serta upaya untuk melakukan perlindungan konsumen atas hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha dengan cara upaya damai dengan ganti rugi, untuk merahi hak-hak konsumen dari segi materi atas kerusakan dan kehilangan pakaian jasa penatu pelaku usaha harus konsisten atas perbuatan yang menimbulkan kerugian konsumen. Selain dilakukannya kesepakatan dalam suatu perjanjian antara kedua belah pihak, konsumen berhak menuntut hak-haknya kembali atas kerugian yang dialaminya disebabkan kelalaian dari pihak penatu, yang dimana adanya hambatan dalam perlindungan berupa kurangnya pemahaman pengusaha jasa penatu atas hak-hak konsumen dan kurangnya sumber daya manusia dibidang pendidikan sehingga tidak mengetahui mengenai aturan dan biaya ganti rugi harus tanggung jawab kepada pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen.<sup>76</sup>

Pada umumnya penyelesaian ganti rugi yang dapat dilakukan pelaku usaha dapat dibedakan menjadi, yaitu :

---

<sup>76</sup> Syarif Hidayatullah, "Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Dan Kehilangan Pakaian Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Binatu Diwilayah Medan Timur" , Tahun 2018

1. Berdasarkan perjanjian sepihak yang terdapat dalam nota laundry
2. Berdasarkan perjanjian yang disertai pertimbangan-pertimbangan tertentu
3. Berdasarkan pertimbangan tanpa adanya perjanjian yang tercantum di dalam nota pembayaran
4. Memiliki perjanjian dalam nota namun tidak merincikan bentuk penyelesaian ganti rugi seperti apa yang akan dilakukan.<sup>77</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemilik jasa penatu, ia mengatakan bahwa ia merintis usaha penatu ini sudah lama, pelayanan yang diberikan oleh pihak Naito *Laundry* yaitu seperti cuci setrika, cuci/setrika pada pakaian, ada juga berbagai paket yang ditawarkan di Naito *Laundry* beserta daftar harga seperti pada table dibawah ini:

**Tabel III.1**

**Peraturan Naito Laundry**

No	Peraturan Naito Laundry
1	Tidak menerima jas, gaun pesta, pakaian yang berbahan kulit, wol, atau cucian lainnya yang bersifat sensitif
2	Jangan lupa memisahkan pakaian luntur
3	Bila terjadi kehilangan kerusakan, kami hanya bertanggung jawab mengganti kerugian 3 x ongkos
4	Kami tidak bertanggung jawab atas isi satu pakaian, silahkan periksa terlebih dahulu
5	Barang tidak diambil dalam tempo 1 minggu hilang tidak ditanggung

Sumber : Naito Laundry

---

<sup>77</sup> Richard Revel Wijaya Theda,dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Laundry di Denpasar Utara, *Jurnal Ilmu Hukum*, volume 7, nomor, 1-15, 2019

**Tabel III.2****Daftar Harga Naito Laundry**

<b>No</b>	<b>Jenis Pakaian</b>	<b>Harga Laundry (Rp)</b>
1	Cuci Komplit	7000 / 6 Kg
2	Cuci Kering	25.000 / 6 Kg
3	Gorden	15.000 / Kg
4	Bed Cover	20.000 / kg
5	Selimut	22.500 / Kg
6	Setrika	4000 / Kg
7	Boneka	Sesuai Ukuran / Pcs

Sumber : Naito Laundry

Hasil wawancara penulis dengan saudara dwi konsumen Yocha Laundry, ia mengatakan bahwa ia sudah menggunakan jasa yocha laundry selama 6 bulan selama berlangganan di Yocha Laundry is cukup merasa puas dengan pelayanan yang didapat karena ia dilayani dengan baik, dan sesuai dengan apa yang ia mau. Selama ini menggunakan jasa Yocha Laundry belum pernah ia merasa dirugikan atas kelalaian dari karyawan Yocha Laundry. Pelayanan yang diberikan oleh Yocha laundry yaitu seperti cuci setrika, cuci/setrika pada pakaian. Berikut peraturan jasa penatu dan daftar harga :

**Tabel III.1****Peraturan Yocha Laundry**

<b>No</b>	<b>Peraturan Naito Laundry</b>
1	Kerusakan kelunturan yang disebabkan sifat bahan adalah resiko konsumen
2	Pengambilan barang harus dengan nota, tanpa nota tidak diberikan
3	Penggantian atas kehilangan/kerusakan maksimal 19 x ongkos cuci/kg/voucher cuci gratis maksimal 19kg
4	Pakaian diatas harga Rp.200.000 disarankan dry clean, wet clean
5	Barang tidak diambil dalam tempo 2 minggu, dikenakan denda

	Rp.5000/Minggu
--	----------------

Sumber : Konsumen Yocha Laundry

**Tabel III.2**

**Daftar Harga Naito Laundry**

<b>No</b>	<b>Jenis Pakaian</b>	<b>Harga Laundry (Rp)</b>
1	Regular 3 hari	6000 / Kg
2	Express	15.000 / Kg
3	Cuci+kering+lipat	5000 / Kg
4	Bed Cover	20.000 / kg
5	Selimut L	10.000 / Kg
6	Handuk	7000 / Kg
7	Boneka	Sesuai Ukuran / Pcs

Sumber : Konsumen Yocha Laundry

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian mengenai skripsi yang peneliti angkat dengan judul “Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen (Studi Di Kecamatan Medan Timur)” maka dapat ditarik sebuah kesimpulan:

1. Keberadaan klausula eksonerasi dalam suatu perjanjian merupakan hal yang lumrah digunakan para kalangan pelaku usaha, dengan alasan pembuatan yang sederhana dan tanpa adanya campur tangan dari pihak konsumen, sehingga pihak pelaku usaha tidak perlu melakukan proses negoisasi dengan konsumen untuk menentukan isi dalam suatu perjanjian tersebut, sehingga kebebasan yang menentukan isi perjanjian otoritas dikuasi oleh pelaku usaha, hal tersebut menjadikan posisi konsumen dengan pelaku usaha tidak seimbang, hak konsumen untuk ikut menentukan isi dalam suatu perjanjian menjadi tidak ada, dan apabila pada saat pelaksanaan perjanjian tersebut, konsumen mengalami suatu kerugian yang diakibatkan oleh cacatnya produk yang diberikan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa segala tanggung jawab hanya meliputi apa yang ada dalam suatu perjanjian tersebut..
2. Bentuk penerapan klausula eksonerasi ialah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab dari akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Pasal 18 Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang pencantuman klausula baku pada perjanjian baku atau dokumen transaksi bisnis. Salah satu pengaturan pencantuman klausula baku yang dilarang adalah sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/jasa yang ditunjukkan untuk perdagangan dilarang memuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 18 ayat (2) undang-undang perlindungan konsumen mengatur bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letaknya atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

3. Tanggung jawab penatu terhadap pakaian milik konsumen sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, upaya penyelesaian oleh pelaku usaha Naito *Laundry* dan konsumen yaitu dengan musyawarah, dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien dan cukup praktis

## **B. Saran**

1. Diharapkan terbentuknya keseriusan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan konsumen serta untuk menjaga nama baik dari usaha yang dimiliki pelaku usaha.

2. Konsumen harus lebih teliti terhadap perjanjian yang dibuat dengan pelaku usaha, jangan sampai perjanjian yang dibuat merugikan dan menghilangkan hak konsumen, terhadap perjanjian yang disepakati oleh pihak konsumen dengan pelaku usaha, sebagaimana yang sudah ditentukan di dalam undang-undang perlindungan konsumen.
3. Pelayanan jasa penatu sebagai pihak pelaku usaha harus memenuhi kewajiban serta tanggung jawab dalam menjaga pakaian atau barang konsumen yang hendak akan dicucikan dilayanan jasa penatu.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

Abdul Atsar, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Yogyakarta : Group Penerbitan CV Budi Utama 2019

Ahmadi Miru, *“Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia”*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada 2011

Celina Tri Siwi Kristayanti, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta : Sinar Grafika 2018.

Fajar Nugroho Handayani, *“Penggunaan Klausula Eksonerasi Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jawa Timur : Uwais Inspirasi Indonesia 2022

Farid Wajdi, dkk, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jawa Timur : PT Cita Intrans Selaras 2023

Ida Hanifah dkk. *“Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa”*, Medan, CV. Pustaka Prima, 2018

Janus Sidabalok, *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”*, PT Citra Aditya Bakti 2014

Kartini Muljadi, dkk, *“Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian”* Jakarta : PT RajaGrafindo Persada 2003

Kelik Wardiono, *“Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi dan Konsumen: Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya”*, Yogyakarta: Ombak, 2014

Rosmawati, *“Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”*, Depok : Prenadamedia Group 2018

Wawan Muhawan Hariri, *“Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam”*, Bandung, CV. Pustaka Seti 2011

Zaeni Asyhadie, *“Pinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia”*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, cetakan ke-6 2021

Zulham, *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Jakarta : Prenada Media Group 2013



## B. ARTIKEL, JURNAL DAN INTERNET

A.A. Gde Agung Brahmanta, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jual Beli Perumahan Dengan Pihak Pengembangan Di Bali”, *Acta Comitas Jurnal Hukum Kenotariatan*, 2016

Ahmad Fauzi, Ismail Koto, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Dengan Produk Cacat”. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences* Volume 4, Nomor 3, Februari 2022

Anggi Mardiana, “Memahami Dalil Tentang Tanggung Jawab Dalam Al-Quran, diakses Selasa 15 Mei 2023, Pukul 10.00

Bernadetha Aurelia Oktavira, “Hukum Mencantumkan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian”, <https://hukumonline.com/klinik/a/hukumnya-mencantumkan-klausula-eksonerasi-dalam-perjanjian4d0894211adoe/>

Diandra Mutia Asukin, dkk “Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Usaha Laundry Di Kota Semarang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Diponegoro Law Jurnal* Volume 5 Nomor 2, November 2016

Fransiska Novita Eleanora, “Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Volume 1, Nomor 3, Desember 2018

Indah Parmitasari, “Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dengan tema "Kesehatan Modern dan Tradisional"* November 2020

Jein Stevany Manumoil. “Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”. *Lex Privatum*. Volume 7 Nomor 3, Maret 2016

Louis Yulius, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen” *Lex Privatum* Volume 1, Nomor 3, Juli 2013

Marcel Seran, dkk, “Penggunaan Klausula Ekonerasi Dalam Perjanjian dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen” *Jurnal Hukum Pro Justita*, Volume 24, Nomor 2, April 2006

Nanang Nugraha, 2012, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry Di Kecamatan Sukasari Kota Bandung, Skripsi, Karya Tulis Ilmiah dan bahan Tayang” <http://nanangnugraha4.blogspot.com/2012/12/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html> diakses ahad, 28 Agustus 2023 09:00 wib

- Nurhilmiyah, dkk, “Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Pinjaman Online”*Acta Law Jurnal*, Volume 1 Nomor 1, Desember 2020
- Retno Setyorini, dkk, “Analisis Model Bisnis Pada Eighteen Nineteen Laundry Dengan Pendekatan Business Model Canvas”, *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis* Volume 1 Nomor 1, Oktober 2017
- Richard Revel Wijaya Theda, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Laundry di Denpasar Utara”, *Journal Ilmu Hukum*, 2019
- Syafira Dwi Anugrah, dkk, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Jasa di Queen Laundry Yogyakarta Dengan Adanya Klausula Eksonerasi” *Unes Law Rivew*, Volume 5, Nomor 3, Maret 2023
- Syarif Hidayatullah, “Pertanggungjawaban Atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Binatu di Wilayah Medan Timur” 2018
- Ubaidullah Muayyad, “Asas-Asas Perjanjian Dalam Hukum Perjanjian Islam”, *Anil Islam*, Volume 8, Nomor 1, Juni 2015
- Zakiah, “Klausula Eksonerasi Dalam Perspektif Pelindungan Konusmen”, *Jurnal AL,Adl*, Volume IX Nomor. 3, Desember 2017

### **C. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Pedata(KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

## **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA**

1. Apa yang ibu ketahui tentang jasa penatu
2. Jika konsumen mencuci pakaian di tempat ibu keuntungan apa yang bisa ibu peroleh
3. Jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian di usaha ibu apa solusi yang ibu berikan
4. Selama ibu mendirikan usaha penatu di tempat ibu ada gak yang complain pakaian
5. Jika terjadi kerusakan yang dikarenakan zat suatu pakain atau dikarenakan sifat pakaian apa tanggung jawab ibu
6. Jika pakaian yang dijanjikan tidak kering saat konsumrn mengambil pakaian apa tanggung jawab ibu terhadap konsumen
7. Apabila terdapat didalam pakaian konsumen ada uang atau barang berharga saat hendak dicuci oleh pelaku usaha bagaimana tanggung jawab ibu
8. Jika pakaian konsumen tidak diambil lebih dari 1 bulan bagaimana tanggung jawab ibu
9. Bagaimana cara pelaku usaha mengembalikan kepercayaan konsumen setelah pelaku usaha melakukan perbuatan/kesalahan yang merugikan konsumen

## **HASIL WAWANCARA**

1. Penatu merupakan layanan jasa mencuci pakaian dan menyetrika yang dimana jasa tersebut diperuntukan untuk ibu rumah tangga, mahasiswa dan lain-lain, agar mereka tidak merasa terbebani dengan waktu untuk mencuci pakaian karena penatu atau *laundry* bersifat simple dan praktis
2. Keuntungan yang saya dapatkan adalah mendapatkan pelanggan yang bagi saya sangat berpengaruh untuk berkembangnya usaha saya
3. Pelaku usaha dan konsumen mencari jalan tengah untuk kerusakan yang terjadi pada pakaiannya
4. Selama ini ada komplain yang dimana konsumen merasa tidak puas dikarenakan pakaian hilang,tapi solusi dari pelaku usaha mencari kembali pakaian tersebut
5. Pelaku usaha jasa penatu tidak tanggung jawab dikarena itu adalah kesalahan kosumen itu sendiri, seharusnya konsumen memberi tau kepada pelaku usaha bahwa ada pakaian yang harus dicuci secara terpisah tetapi jika luntur tersebut bisa diperbaiki pelaku usaha akan memperbaiki terlebih dahulu
6. Tanggung jawab pelaku usaha atas ketelatan yang dikarenakan tidak kering maka pelaku usaha meminta maaf kepada konsumen dan memberi upaya agar pakaian tersebut kering sebelum konsumen itu datang
7. Pelaku usaha akan memberitahukan kepada konsumen dan akan mengembalikan barang tersebut kepada konsumen tersebut

8. Pelaku usaha tetap menjaga pakaian tersebut tidak akan hilang dan tidak ada denda apapun
9. Untuk kedepannya kalau bisa kami tidak melakukan kesalahan lagi dan kamu akan memberikan kenyamanan kepada konsumen

Hal : **Balasan**

Kepada Yth.  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di Tempat.

Dengan hormat,  
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Sovia Sahrianti, S.Psi**  
Jabatan : **Pemilik Usaha Naito Laundry**

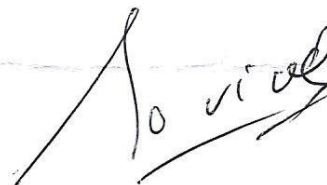
Menerangkan bahwa:

Nama : **Erza Eliana**  
NPM. : **1906200078**  
Fakultas : **Hukum**  
Prodi. : **Hukum Perdata**

Telah kami setuju mengadakan penelitian di usaha kami Naito Laundry dengan permasalahan judul skripsi” **Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Antara Penatu Dengan Konsumen ( Studi di Kecamatan Medan Timur) “**

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

**Medan, 19 September 2023**  
**Hormat Kami**  
**Pemilik Usaha Naito Laundry**



**Sovia Sahrianti, S.Psi**