

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi di zaman sekarang menjadikan manusia melakukan segala hal dengan cepat dan praktis. Pekerjaan manusia yang semakin banyak dan tidak dapat diselesaikan secara cepat, dengan menggunakan bantuan alat-alat canggih dapat diselesaikan dengan cepat dan praktis, dalam waktu yang relatif singkat.

Peralatan rumah tangga merupakan peralatan yang sangat dicari dan digunakan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan dalam rumah tangga. Salah satunya adalah mesin cuci yang berguna untuk membantu mencuci dan mengeringkan baju secara cepat dan praktis. Pada saat ini ada beberapa kalangan yang memanfaatkan mesin cuci untuk membuka usaha jasa laundry.

Usaha jasa laundry merupakan peluang usaha yang menjanjikan di kota-kota pelajar dan kota-kota besar. Khususnya bagi mahasiswa yang merantau ke kota besar, mereka sangat membutuhkan jasa laundry untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang seharusnya dilakukan sendiri agar praktis dan cepat. Di sisi ini mahasiswa dan masyarakat merasa terbantu bebannya oleh jasa laundry yang menawarkan kepraktisan dan harga yang terjangkau.

Namun demikian, dalam praktik terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi konsumen dalam menggunakan jasa laundry. Berdasarkan pengalaman pribadi penulis yang pernah mengalami kehilangan sprei di salah

satu usaha jasa laundry di sekitar kampus Fakultas Hukum UII. Pada saat sampai di rumah penulis meneliti kembali cucian dari laundry tersebut, ternyata sprei yang dicuci tidak ada, hanya sarung bantal dan sarung guling saja yang masih ada. Ketika penulis mengadu kepada pelaku usaha jasa laundry tentang kehilangan satu buah spresi berwarna biru, pihak jasa laundry tidak merasa menghilangkan sprei tersebut. Pada kasus ini pihak jasa laundry tidak mau mengganti sprei yang hilang tadi dengan alasan komplain yang penulis ajukan dilakukan setelah meninggalkan tempat jasa laundry. Penulis merasa dirugikan karena pelaku usaha jasa laundry tidak mau bertanggung jawab. Di dalam nota laundry tertulis perjanjian sepihak yang menyatakan:

1. Konsumen wajib menghitung dan memeriksa cucian sebelum meninggalkan outlet, komplain kekurangan atau kehilangan cucian setelah meninggalkan outlet tidak akan dilayani;
2. Apabila customer tidak menghitung jumlah cucian, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar;
3. Apabila ada sifat kain atau bahan yang luntur mohon diberitahukan terlebih dahulu, pakaian yang luntur atau rusak tanpa pemberitahuan bukan tanggung jawab kami;
4. Cucian yang hilang karena kesalahan pihak laundry, diganti maksimal 10 (sepuluh) kali biaya laundry.
5. Cucian yang tidak diambil dalam waktu satu bulan tanpa ada pemberitahuan bukan tanggung jawab kami.

Para pelaku usaha jasa laundry memanfaatkan klausula baku dan klausula eksonerasi untuk meminimalkan tanggung jawab mereka terhadap

konsumen. Klausula baku adalah setiap syarat dan ketentuan yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Lazimnya klausula baku dicantumkan dalam huruf kecil pada kuitansi, faktur/bon, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi jual beli.¹ Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak pelaku usaha. Dari hal ini terlihat bahwa dengan adanya klausula eksonerasi menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar menawar antara produsen dan konsumen.²

Janji dalam hal ini adalah pernyataan sepakat antara pihak yang menimbulkan prestasi, dan mengikat yang menimbulkan kewajiban untuk dipenuhi.³ Hal tersebut menimbulkan ketidaksesuaian dalam menentukan perjanjian yang diberlakukan kepada mereka secara sepihak. Penggunaan klausula baku dan klausula eksonerasi mengakibatkan konsumen tidak mempunyai hak untuk ikut serta menentukan perjanjian tersebut, sehingga secara terpaksa konsumen menerima klausula tersebut. Di dalam menentukan klausula perjanjian ini pihak konsumen tidak diikutsertakan untuk menentukan isi perjanjian yang mengikat mereka. Kerugian dan kewajiban di dalam perjanjian ini lebih dibebankan kepada konsumen, yang seharusnya pelaku

¹ <http://hukumpedia.com>, 14 Agustus 2008

² Tejabuwana, *Perjanjian Standar dan Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, di <http://mkn-unsri.blogspot.com/2009/12/perjanjian-standar-dan-klausula.html>, 14 Desember 2009

³ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 146

usaha juga ikut bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Pembuatan perjanjian memang berdasarkan asas kebebasan berkontrak, sehingga masing-masing pihak berusaha merebut dan menciptakan dominasi terhadap pihak lain. Asas kebebasan berkontrak tidak seharusnya dijadikan dasar bagi pelaku jasa untuk membuat perjanjian.

Keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian didasarkan pada asas kebebasan berkontrak dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa semua kontrak (perjanjian) yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Hakekat klausula eksonerasi dalam perjanjian tidak lain adalah untuk adanya pembagian beban risiko yang layak, namun dalam praktik makna klausula eksonerasi disalahgunakan oleh mereka yang memiliki keunggulan ekonomi yaitu tidak hanya untuk membebaskan diri dari beban tanggung jawab yang berlebihan tetapi juga sampai pada penghapusan tanggung jawab. Oleh karena itu perlu adanya pembatasan terhadap penggunaan klausula eksonerasi dalam perjanjian sebagai perlindungan terhadap konsumen.⁴

Perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi telah menjadi bagian dalam setiap hubungan hukum dalam masyarakat secara luas. Klausula ini menimbulkan ketidakseimbangan antara penyedia jasa dan konsumen. Agar seimbang, pemerintah perlu campur tangan membatasi pelaku usaha dalam membuat klausula eksonerasi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU Perlindungan Konsumen

⁴ Seran, Marcel, Setyowati, Anna Maria Wahyu, "Konsumen, Klausula Eksonerasi, Perlindungan Hukum Konsumen", artikel pada *Jurnal Hukum Pro Justitia*, Edisi No. 2 Vol. 24, 2006, hlm. 159-170

tidak ada memberikan istilah mengenai klausula eksonerasi, yang ada hanyalah “klausula baku”.

Ketentuan klausula baku diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa:

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- 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 tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
- h) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Sehubungan dengan permasalahan di atas, terlihat bahwa pelaku usaha jasa laundry meminimalkan tanggung jawab bahkan mengalihkan tanggung jawab terhadap konsumen dengan menerapkan klausula eksonerasi. Oleh karena itu, penulis bermaksud meneliti dan menganalisa/mengkaji permasalahan tersebut dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa

Laundry terhadap Konsumen Terkait dengan Pemberlakuan Klausula Eksonerasi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

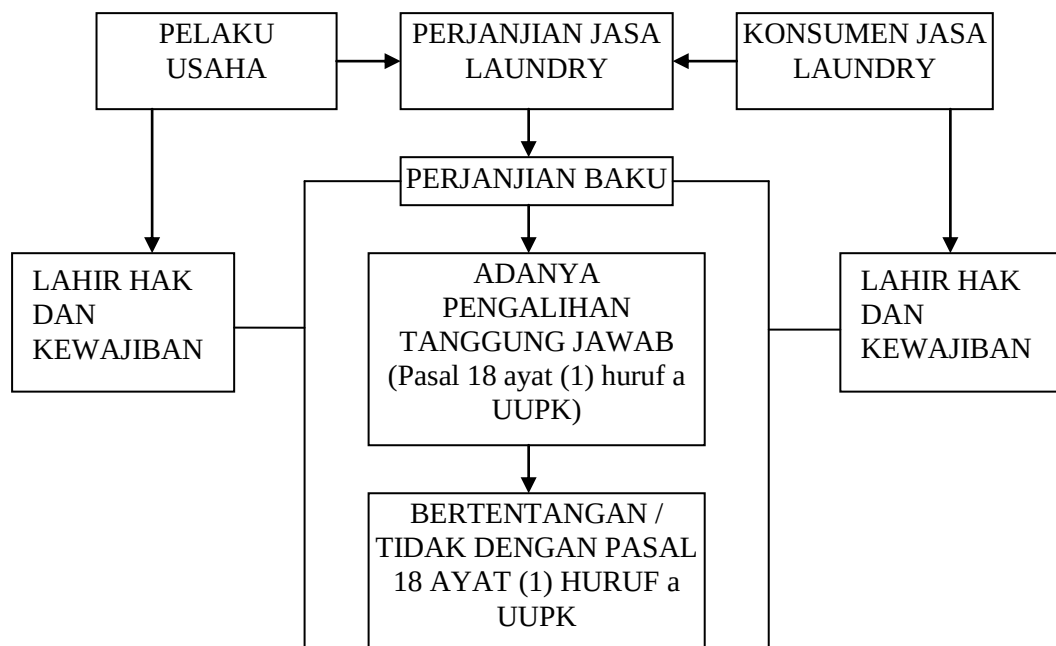
1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen terkait dengan pemberlakuan klausula eksonerasi ?
2. Betulkah perbuatan pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawab dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen terkait dengan pemberlakuan klausula eksonerasi.
2. Untuk menganalisa perbuatan pelaku usaha yang mengalihkan tanggung jawab dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum.

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Untuk menjawab dan menganalisa permasalahan penelitian disusun kerangka konseptual penelitian sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka konseptual Penelitian

Dalam kerangka konseptual penelitian diatas menjelaskan tentang alur pikir yang meliputi pelaku usaha jasa laundry dan konsumen jasa laundry dalam perjanjian jasa laundry yang melahirkan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

Kesepakatan antara dua pihak atau lebih melahirkan perjanjian. Akibat hukum yang ditimbulkan dari perjanjian berupa hak dan kewajiban. Namun perjanjian yang terjadi antara pelaku usaha jasa laundry dan konsumen jasa laundry merupakan kesepakatan sepihak yang dilakukan oleh pihak pelaku jasa laundry. Konsumen jasa laundry tidak ikut serta membuat kesepakatan, sehingga konsumen hanya dapat menolak atau menerima isi perjanjian yang

dibuat sepihak oleh pelaku jasa laundry. Perjanjian yang dilakukan pelaku usaha jasa laundry dan konsumen jasa laundry di dalam nota perjanjian jasa laundry merupakan perjanjian baku.

Perjanjian baku hampir tidak menimbulkan masalah apa-apa karena mereka berpegang pada prinsip ekonomi yang sama dengan menerapkan sistem bersaing secara sehat dalam melayani konsumen. Tetapi dalam hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen biasa (*common consumers*) justru muncul permasalahan utama, yaitu kemampuan konsumen memenuhi syarat-syarat yang telah diterapkan secara baku dan sepihak oleh pengusaha. Dalam hal ini konsumen harus menerima segala akibat yang timbul dari perjanjian tersebut walaupun akibat itu merugikan konsumen tanpa kesalahannya. Di sini konsumen dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima dengan berat hati.⁵

Perjanjian baku disebut juga perjanjian standar, dalam bahasa Inggris disebut *standard contract*, *standard agreement*. Kata baku atau standar artinya tolok ukur yang dipakai sebagai patokan. Dalam hubungan ini, perjanjian baku artinya perjanjian yang menjadi tolok ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran.⁶

Sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri perjanjian baku mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan

⁵ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 2005, hlm. 46

⁶ Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992, hlm. 4

masyarakat. Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang disodorkan oleh pengusaha.

Adapun yang dimaksud dengan perjanjian di sini ialah naskah perjanjian keseluruhan dan dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan kehendak yang termuat dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta otentik atau akta di bawah tangan. Karena dibuat secara tertulis, maka perjanjian yang memuat syarat-syarat baku itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang teratur dan rapi. Jika huruf yang dipakai kecil-kecil, kelihatan isinya sangat padat dan sulit dibaca dalam waktu singkat. Ini merupakan kerugian bagi konsumen. Contoh perjanjian baku ialah perjanjian jual beli, polis asuransi, *charter party*, kredit dengan jaminan, sedangkan contoh dokumen bukti perjanjian ialah konosemen, nota pesanan, nota pembelian, tiket pengangkutan.

Format perjanjian meliputi model, rumusan dan ukuran. Format ini dibakukan, artinya sudah ditentukan model, rumusan dan ukurannya, sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko naskah perjanjian lengkap atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian, atau dokumen bukti perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Rumusan syarat-syarat

perjanjian dapat dibuat secara rinci dengan menggunakan nomor atau pasal-pasal, atau secara singkat berupa klausula-klausula tertentu yang mengandung arti tertentu yang hanya dipahami oleh pengusaha, sedangkan konsumen sulit atau tidak memahaminya dalam waktu singkat. Ini merupakan kerugian bagi konsumen. Ukuran kertas perjanjian ditentukan menurut model, rumusan isi perjanjian, bentuk huruf dan angka yang dipergunakan. Contoh format perjanjian baku ialah polis asuransi, akta Pejabat Pembuat Akta Tanah, perjanjian sewa beli, penggunaan kartu kredit, konosemen, sertifikat obligasi.

Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pengusaha atau organisasi pengusaha. Karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pengusaha, maka sifatnya cenderung lebih menguntungkan pengusaha daripada konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pengusaha, tanggung jawab tersebut menjadi beban konsumen. Pembuktian oleh pihak pengusaha yang membebaskan diri dari tanggung jawab sulit diterima oleh konsumen karena ketidaktahuannya. Penentuan secara sepihak oleh pengusaha dapat diketahui melalui format perjanjian yang sudah siap pakai, jika konsumen setuju, tanda tanganilah perjanjian tersebut.

Jika konsumen bersedia menerima syarat-syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka ditandatangani perjanjian itu. Penandatanganan tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab walaupun mungkin ia tidak bersalah. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang disodorkan itu, ia tidak boleh

menawar syarat-syarat yang sudah dibakukan itu. Menawar syarat-syarat baku berarti menolak perjanjian. Pilihan menerima atau menolak ini dalam bahasa Inggris diungkapkan dengan “*take it or leave it*”.

Kenyataan menunjukkan bahwa kecenderungan perkembangan perjanjian ialah dari lisan ke bentuk tulisan, dari perjanjian tertulis biasa ke perjanjian tertulis yang dibakukan, syarat-syarat baku dimuat lengkap dalam naskah perjanjian, atau ditulis sebagai lampiran yang tidak terpisah dari formulir perjanjian, atau ditulis dalam dokumen bukti perjanjian. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pengusaha akan menguntungkan pengusaha berupa :⁷

1. Efisiensi biaya, waktu dan tenaga;
2. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap diisi dan ditandatangani;
3. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya;
4. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

Masalah tanggung jawab dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian. Dalam rumusan tersebut terdapat tanggung jawab yang menjadi beban konsumen dan yang menjadi beban pengusaha. Apabila ditelaah secara cermat, beban tanggung jawab konsumen lebih ditonjolkan daripada beban tanggung jawab pengusaha. Bahkan terlintas kesan bahwa pengusaha berusaha supaya bebas dari tanggung jawab. Keadaan ini dirumuskan sedemikian rapi

⁷ *Ibid*, hlm. 8

dalam syarat-syarat perjanjian, sehingga dalam waktu relatif singkat kurang dapat dipahami oleh konsumen ketika membuat perjanjian dengan pengusaha. Syarat yang berisi pembebasan tanggung jawab ini disebut klausula eksonerasi.⁸

Klausula eksonerasi selalu menguntungkan pengusaha. Jika pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, maka ia dianggap tidak mempunyai kewajiban. Dengan demikian, perlu dibedakan antara “tidak bertanggung jawab” dan “bebas tanggung jawab”. Berikut disajikan contoh syarat perjanjian yang berisi tanggung jawab dan pembahasan tanggung jawab:

“Penyewa bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerugian yang timbul karena pemakaian atau karena adanya penyimpangan dari peraturan yang berlaku mengenai penggunaan barang yang disewanya. Jika barang yang disewa itu hilang, rusak atau musnah, maka penyewa bertanggung jawab atas penggantian, biaya perbaikan barang tersebut”.

Dalam syarat ini penyewa (konsumen) diwajibkan memakai barang sewaan dengan hati-hati dan sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai penggunaan barang yang disewa itu. Karena penyewa mempunyai kewajiban ini, maka ia dibebani tanggung jawab dalam realisasi kewajibannya itu, sedangkan pihak yang menyewakan (pengusaha) bebas tanggung jawab (eksonerasi). Tetapi siapa yang bertanggung jawab jika barang sudah dipakai dengan hati-hati masih juga timbul kerusakan, atau jika sudah dijaga dengan baik masih juga hilang dicuri atau musnah terbakar? Berdasarkan syarat tadi penyewa (konsumen) tetap bertanggung jawab, sedangkan pihak yang menyewakan (pengusaha) bebas tanggung jawab. Di sini konsumen dirugikan. Namun demikian, karena asas kebebasan berkontrak pihak-pihak bebas

⁸ *Ibid*, hlm. 18

menentukan syarat-syarat yang berisi tanggung jawab ini, sejauh tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Yang dilarang undang-undang itu misalnya tanggung jawab yang timbul dari pemaksaan, kekeliruan, penipuan, ketidakcakapan (Pasal 1321-1331 KUHPerdara).

Klausula eksonerasi adalah syarat yang secara khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan pengusaha secara sepihak, dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Eksonerasi rumusan pengusaha membebaskan pembuktian pada konsumen bahwa konsumen tidak bersalah dan inilah yang menyulitkan konsumen. Eksonerasi rumusan undang-undang membebaskan pembuktian pada pengusaha bahwa ia tidak bersalah, sehingga bebas tanggung jawab.

Klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik. Eksonerasi terhadap kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah bertentangan dengan kesusilaan. Karena itu pengadilan dapat mengesampingkan eksonerasi itu. Houwing menyatakan bahwa eksonerasi karena sengaja tidak memenuhi perjanjian adalah sama dengan pembatalan perjanjian itu. Bagaimanapun juga, eksonerasi hanya dapat digunakan jika tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan kesusilaan.⁹

Tujuan utama klausula eksonerasi ialah mencegah pihak konsumen merugikan kepentingan pengusaha. Dalam perjanjian, konsumen adalah pihak

⁹ *Ibid*, hlm. 21

yang diservis oleh pengusaha, sehingga konsumen berposisi dilayani dan pengusaha berposisi sebagai pelayan. Dalam hubungan ekonomi dikatakan, pembeli adalah raja. Sebagai raja, konsumen dapat berbuat semaunya, sehingga dapat merugikan pengusaha. Untuk menghindari kemungkinan timbul kerugian itu, pengusaha mencari akal, yaitu menciptakan syarat baku yang disebut eksonerasi. Dengan kepintaran pengusaha, eksonerasi dibuat sedemikian rapi, sehingga konsumen dalam waktu relatif singkat kurang memahami isinya. Baru dapat disadari setelah terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian, dan berdasarkan klausula eksonerasi kerugian tersebut menjadi beban tanggung jawab konsumen. Jika terjadi sengketa mengenai tanggung jawab tersebut, konsumen dapat mengajukan permohonan kepada pengadilan untuk menguji apakah eksonerasi yang ditetapkan pengusaha itu layak, tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan kesusilaan.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :¹⁰

¹⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 19

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumers Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian. YLKI, misalnya memutuskan untuk menambahkan satu hak lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga keseluruhannya dikenal sebagai panca hak konsumen.

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Tim Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan (1992), hak-hak dasar konsumen ditambahkan lagi dengan hak untuk mendapatkan “barang” sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, dan hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum.

Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimaksudkan dalam UUPK ini karena UUPK secara khusus mengecualikan hak-hak yang diatur dalam undang-undang di bidang 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*), UUPK seharusnya dapat mengatur hak-hak konsumen itu secara lebih komprehensif.

Ada delapan hak yang secara eksplisit dituangkan dalam Pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka. Hak-hak konsumen itu sebagai berikut:¹¹

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹¹ *Ibid*, hlm. 21

8. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Di samping hak-hak tersebut, terdapat juga kewajiban-kewajiban konsumen yang harus dipatuhi. Kewajiban-kewajiban konsumen tersebut secara umum disebutkan di dalam pasal 5 UUPK yaitu :

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 atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Selain konsumen yang memiliki hak dan kewajiban, tiap pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban dalam menjalankan usahanya. Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha yang disebutkan dalam Pasal 6 UUPK adalah :

1. Menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;
2. Mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang memiliki itikad tidak baik;
3. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

4. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang lainnya.

Disamping hak-hak diatas, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang dibebankan. khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Isi Pasal 7 UUPK yaitu :

1. Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan 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 atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;

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

E. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah isi klausula eksonerasi dikaitkan dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen terkait dengan adanya Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK.

2. Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini meliputi pelaku usaha jasa laundry dan konsumen. Pelaku usaha jasa laundry tersebut adalah Dika Laundry dan Grace Laundry. Konsumen jasa laundry tersebut adalah konsumen dari Dika laundry dan Grace Laundry yang memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Konsumen jasa laundry di kedua tempat laundry tersebut
- b. Pernah merasa dirugikan oleh pihak jasa laundry tersebut
- c. Pernah melakukan komplain terhadap pelayanan jasa laundry.

3. Sumber Data

Data penelitian yang dibutuhkan meliputi :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari subyek penelitian.
- b. Data Sekunder, data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui kepustakaan yang merupakan bahan-bahan hukum yang terdiri dari:¹²

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat mengikat yang terdiri dari :
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - c) Peraturan Perundang-Undangan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - 2) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk serta penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku literatur, makalah, artikel, hasil penelitian, dan karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
 - 3) Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari :
 - a) Kamus Umum Bahasa Indonesia
 - b) Kamus Hukum
 - c) Kamus Inggris – Indonesia
 - d) Ensiklopedia
4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a. Studi Kepustakaan

Pada studi kepustakaan ini pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumen, yaitu dengan cara mempelajari, mengkaji dan menelaah bahan-bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Wawancara

Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan subyek penelitian yaitu pemilik usaha jasa laundry yaitu grace laundry dan dika laundry. Tanya jawab secara langsung konsumen pengguna jasa laundry tentang permasalahan dalam penelitian ini dengan menggunakan pedoman wawancara.

5. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan perundang-undangan, yaitu menganalisis permasalahan dalam penelitian ini dari sudut pandang atau menurut ketentuan hukum/perundang-undangan yang berlaku dikaitkan dengan fakta-fakta yang terjadi.

6. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan baik dari penelitian kepustakaan maupun dari penelitian lapangan selanjutnya dianalisis dengan cara mengelompokkan dan menseleksi data yang diperoleh dari penelitian menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini. Dalam analisis data ini digunakan cara berfikir deduktif, yaitu menyimpulkan hasil penelitian didasarkan pada norma-norma hukum positif sebagai premis mayor, diterapkan pada fakta-fakta hukum sebagai premis minor, selanjutnya diambil simpulan-simpulan sebagai konklusinya.

F. Pertanggungjawaban Sistematis

Guna memudahkan dalam memahami isi dari skripsi ini, berikut disajikan sistematika penulisan dari skripsi ini yang terbagi ke dalam beberapa bab dan masing-masing bab terbagi lagi ke dalam beberapa sub bab. Adapun masing-masing bab tersebut adalah:

BAB I adalah pendahuluan. Pada bab pendahuluan ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka pemikiran dan metode penelitian dari penulisan skripsi ini yang meliputi Objek Penelitian, Subjek Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Metode Pendekatan, serta Analisis Data. Selanjutnya pada bab ini juga diuraikan tentang sistematika dari penulisan skripsi ini.

BAB II adalah kajian normatif tentang tanggung jawab pelaku usaha dan klausula eksonerasi dalam perjanjian. Pada bab ini diuraikan mengenai Dasar-dasar Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha, yang berisi Pengertian Tanggung Jawab, Prinsip-prinsip Pelaku Usaha Berdasarkan UUPK, Hak Kewajiban Pelaku Usaha, dan Hak Kewajiban Konsumen. Pada bab ini juga diuraikan mengenai Tinjauan tentang Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian, yang berisi Pengertian Klausula Eksonerasi, Isi dan Tujuan klausula Eksonerasi, Kedudukan Para Pihak Jasa Laundry dalam Klausula Eksonerasi, Pengertian Perjanjian pada Umumnya, Asas-asas Dalam Perjanjian, Syarat Sahnya Perjanjian, Wanprestasi dan Penyelesaiannya, Perbuatan Melawan Hukum dan Akibat Hukumnya.

BAB III adalah hasil penelitian dan sekaligus dilakukan pembahasan terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry terhadap Konsumen

Terkait dengan Pemberlakuan Klausula Eksonerasi. Adapun uraian dan pembahasan pada bab ini meliputi Klausula Eksonerasi Yang Dibuat Pelaku Usaha Jasa Laundry Bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK, serta Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry yang Membuat Klausula Eksonerasi yang Bertentangan Dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK.

BAB IV adalah penutup. Pada bab ini disajikan kesimpulan yang merupakan jawaban terhadap permasalahan dalam penelitian ini dan sekaligus disampaikan saran yang merupakan rekomendasi dan sumbangan pemikiran dari penulis untuk mengatasi permasalahan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Konsumen Terkait Dengan Adanya Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.