

**TINJAUAN YURIDIS TENTANG KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU ANTARA PELAKU
USAHA LAUNDRY DENGAN KONSUMEN
(Studi di Kota Mataram)**

JURNAL ILMIAH



Oleh :

MUH. HUZAIR TARMIZI KHOLID
D1A019357

**FAKULTAS HUKUM, ILMU SOSIAL, DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN JURNAL ILMIAH

**TINJAUAN YURIDIS TENTANG KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU ANTARA PELAKU
USAHA LAUNDRY DENGAN KONSUMEN
(Studi di Kota Mataram)**

JURNAL ILMIAH



Oleh :

**MUH. HUZAIR TARMIZI KHOLID
D1A019357**

**Menyetujui,
Pembimbing Pertama,**

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the author's name.

**Dr. H. Hirsanduddin, SH., M.Hum.
NIP. 19621231 198803 1 011**

**TINJAUAN YURIDIS TENTANG KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU ANTARA PELAKU
USAHA LAUNDRY DENGAN KONSUMEN
(Studi di Kota Mataram)**

Muh. Huzair Tarmizi Kholid

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email : tarmizikholid93@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram dan perlindungan terhadap konsumen dalam kaitannya dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram. Berdasarkan hasil penelitian pada 13 pelaku usaha jasa *laundry* di Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, 8 pelaku usaha menerapkan klausula baku yang bersifat eksonerasi dan sisanya hanya menggunakan nota biasa. Perlindungan hukum terhadap konsumen yaitu, perlindungan hukum preventif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dengan membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LPKSM, melakukan sosialisasi, Webinar Talkshow Pemberdayaan UMKM, dan perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan membuat lembaga-lembaga seperti, BPSK, dan lembaga peradilan.

Kata Kunci : Klausula Eksonerasi, Perjanjian Baku, Konsumen

**JUDICIAL ANALYSIS OF EXONERATION CLAUSES
IN STANDARD AGREEMENTS BETWEEN
LAUNDRY BUSINESSES AND CONSUMERS
(Study in Mataram City)**

ABSTRACT

The purpose of the study is to analyze the implementation of the exoneration clause in the standard laundry service business agreement in Mataram and the legal protection of consumers concerning the exoneration clause in the standard agreement for the laundry service business in Mataram. Based on the results of research on 13 laundry service businesses, 8 (eight) businessmen implemented standard exoneration clauses. Meanwhile, the other 5 businesses do not implement standard clauses. Protection of consumers namely, preventive legal protection by establishing Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, carry out socialization such as installing a billboard, banners, and distribution of brochures to the public, implementation of Smart Consumer Empowerment of MSMEs Talkshow Webinar broadcast via electronic media., Repressive legal protection by creating institutions with resolve consumer disputes such as the Non-Governmental Consumer Protection Organization (LPKSM), and the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK), a judicial institution.

Keywords: *Exoneration Clause, Standard Agreement, Consumer*

I. PENDAHULUAN

Banyaknya usaha jasa *laundry* di Kota Mataram menyebabkan terjadi persaingan yang ketat antara pelaku usaha jasa *laundry*. Untuk menarik minat konsumen pelaku usaha jasa *laundry* melakukan berbagai cara, diantaranya menawarkan berbagai kemudahan dan tawaran dalam bentuk diskon, dan lain-lain. Tidak jarang demi mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya, pelaku usaha jasa *laundry* mengabaikan pelayanan dan hak-hak konsumen. Usaha jasa *laundry* sering melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian yang dikerjakan seperti, pakaian yang rusak, warna pakaian yang pudar, kelunturan, sobek, tertukar dengan konsumen lain, bahkan hilang.¹

Dalam nota transaksi *laundry* biasanya tercantum sejumlah klausula-klausula baku bersifat eksonerasi yang dibuat oleh pelaku usaha tanpa melibatkan konsumen. Isi dari klausula-klausula tersebut seringkali merugikan pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Isi klausula baku yang bersifat eksonerasi pada nota transaksi *laundry*, seperti pakaian luntur bukan menjadi tanggung jawab *laundry*, kancing lepas diluar tanggung jawab kami, barang rusak karena lapuk diluar tanggung jawab kami, kami tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan (susut, ketat, kelenturan, dll) akibat proses pencucian, kehilangan kancing, hiasan, serta barang-barang lainnya yang tertinggal dikantong pakaian.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat. Undang-

¹ Alfian Fairuz Syifa', *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Papringan Sleman Yogyakarta*, (Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2016, hlm. 1

undang yang dimaksud adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²

Pencantuman klausula baku sejatinya tidak dilarang dalam kontrak asalkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebenarnya yang menjadi masalah dalam perjanjian baku adalah terdapatnya klausula baku yang bersifat Eksonerasi (klausula eksonerasi) yang biasanya berisi pengalihan tanggung jawab, pembebanan tanggung jawab atau pembebasan tanggung jawab pelaku usaha pada konsumen.³ Dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang: “*Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha*”.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis akan mengkaji permasalahan yaitu: 1) Mengapa klausula eksonerasi diterapkan dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram?, dan 2) Bagaimana perlindungan terhadap konsumen dalam kaitannya dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram?. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis penerapan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram dan untuk menganalisis perlindungan terhadap konsumen dalam kaitannya dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram.

² Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Ed. Revisi, Cet. 10, Rajawali Prs, Jakarta, 2017, hlm. 191-192

³ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, Pustaka Bangsa, Mataram, 2016, hlm. 95

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris adalah penelitian hukum yang mengkaji tentang hukum sebagai aturan atau norma dan penerapan aturan hukum dalam prakteknya di masyarakat.⁴ Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*), dan pendekatan sosiologi hukum (*Sociolegal*). Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer yang bersumber dari hasil wawancara langsung terhadap pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen yang merupakan informan dan responden dalam penelitian ini, dan data sekunder yang bersumber dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data sekunder (kepuustakaan dan dokumen tertulis) melalui studi pustaka dan studi dokumen baik secara langsung maupun tidak langsung (online), dan data primer yang dilakukan melalui wawancara dengan responden dan informan dengan menggunakan angket (kuisisioner) atau daftar pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, adalah suatu cara analisis penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.⁵

⁴ Muhaemin, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 117

⁵ *Ibid*, hlm. 129

III. PEMBAHASAN

A. Penerapan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Usaha Jasa *Laundry* di Kota Mataram

Jasa mencuci pakaian atau *laundry* merupakan bisnis yang cukup menjajikan di Kota Mataram, karena Kota Mataram merupakan Ibukota Provinsi Nusa Tenggara Barat yang menjdikannya pusat pemerintahan. Oleh karena itu menarik masyarakat untuk melakukan mobilitas yang mengakibatkan secara tidak langsung memiliki banyak penduduk pendatang yang berasal dari berbagai daerah untuk mengejar pendidikan, membuka peluang usaha dan menjadi pegawai sehingga waktu mereka untuk sekedar mencuci pakaiannya yang kotor cukup merepotkan.

Dalam melaksanakan kegiatan *laundry* pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya dengan menerapkan perjanjian atau klausula baku yang bersifat eksonerasi yang isinya seringkali merugikan konsumen karena dibuat secara sepihak tanpa melibatkan konsumen. Klausula eksonerasi dapat dirumuskan untuk membatasi atau mengecualikan tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap kerugian atau kerusakan yang mungkin saja timbul dalam proses mencuci pakaian konsumen. Padahal dalam undang-undang telah diatur mengenai pencantuman klausula baku yakni dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berbunyi:

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

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan 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 perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (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 ini.

Meski demikian, masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula-kalusula yang menunjukkan lepasnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap pelayanan kurang baik yang dapat memberatkan konsumen dan meringankan pelaku usaha. Sebenarnya yang menjadi masalah dalam perjanjian baku adalah terdapatnya klausula baku yang bersifat eksonerasi (klausula eksonerasi) yang biasanya berisi pengalihan tanggung jawab, pembebanan tanggung jawab atau pembebasan tanggung jawab pelaku usaha

pada konsumen.⁶ Pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha bertujuan untuk mempercepat proses tercapainya kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen. Hal tersebut juga dianggap wajar sebagai *protec* apabila terdapat ketidaksesuaian kehendak antara pelaku usaha dengan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan mewawancarai 13 pelaku usaha jasa *laundry* yang berada di Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram, 8 diantaranya masih menggunakan klausula baku pada nota transaksinya yang dapat memberatkan konsumen apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen karena isi dari nota transaksi *laundry* tersebut tidak disepakati terlebih dahulu oleh kedua belah pihak. Sedangkan 5 lainnya tidak menerapkan klausula baku pada nota transaksinya dan hanya menggunakan nota biasa yang beredar di masyarakat. Berdasarkan data tersebut rata-rata pelaku usaha menerapkan klausula baku pada nota transaksinya yang membuat konsumen tidak mempunyai pilihan lain untuk mencuci pakaiannya selain menerima walaupun berat hati.

Pada umumnya klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam nota transaksi oleh pelaku usaha di Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram hampir memiliki kesamaan satu dengan yang lainnya sehingga konsumen sulit menemukan tempat *laundry* lain apabila tidak menerima klausula tersebut. Ketidaktahuan baik pelaku usaha maupun konsumen terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang melarang adanya pengalihan tanggung jawab atau bahkan menghapuskan tanggung jawab pelaku usaha terhadap

⁶ Kurniawan, *Loc.Cit.*,

kerugian yang mungkin dialami oleh konsumen menjadi faktor utama penerapan klausula baku oleh pelaku usaha. Menurut pelaku usaha pencantuman klausula-klausula pada nota transaksi merupakan hal yang biasa saja dan sah-sah saja untuk diterapkan sebagai upaya perlindungan apabila terjadi perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen, ada penyelesaian yang cepat dan menghindari kerugian terhadap pelaku usaha yang mungkin saja terjadi.

Pertanggung jawaban pelaku usaha atas sengketa dengan konsumen adalah dengan mengganti kerugian atas permasalahan yang dialami oleh konsumen dengan mengerjakan kembali barang yang masih kurang bersih tanpa dipungut biaya tambahan, membayar sejumlah harga dari barang yang rusak atau hilang sesuai yang disepakati, mengganti dengan mencuci pakaian konsumen selama tenggang waktu yang disepakati secara gratis. Konsumen yang dirugikan berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan serta berhak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha dan berhak menuntut ganti rugi atas kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Begitu sebaliknya, pelaku usaha berkewajiban untuk mendengar dan memberikan ganti kerugian kepada konsumen setara dengan kerugian yang dideritanya atau sesuai dengan yang disepakati.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:⁷ (1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*); (2)

⁷ Fransiska Novita Eleanora, *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Vol. 12 No. 2, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jurnal Krtha Bhayangkara, Desember 2018, hlm. 216-219

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (pembuktian terbalik / *presumption of liability principle*); (3) Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non-liability*); (4) Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*); dan (5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. (*limitation of liability*).

Pemerintah berperan penting dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen melalui peningkatan standardisasi, pemberdayaan konsumen, pengawasan barang dan/atau jasa yang beredar, tertib ukur serta pengendalian mutu barang dan/atau jasa.⁸ Pemerintah telah membentuk peraturan perundang-undangan yang menjadi pedoman dalam kegiatan interaksi antara pelaku usaha dengan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pemerintah juga membentuk lembaga-lembaga khusus yang memiliki fungsi pengawasan, pembinaan, dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen diantaranya adalah Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan lembaga Peradilan.

⁸ ditjenPKTN, <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/tentang-kami#:~:text=Peran%20pemerintah%20dalam%20mewujudkan%20perlindungan,pengendalian%20mutu%20barang%20dan%20fataujasa> (diakses pada 30 September 2023, pukul 23.58 Wita)

B. Perlindungan Terhadap Konsumen Kaitannya Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Usaha Jasa *Laundry* Di Kota Mataram

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* atas diterapkannya klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* didasarkan atas adanya hak-hak konsumen yang perlu untuk dilindungi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai undang-undang yang dibentuk untuk melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari penerapan klausula baku yang bersifat eksonerasi oleh pelaku usaha ditujukan supaya konsumen dapat terhindar dari kerugian atas kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry*.

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Dalam melindungi kepentingan konsumen, pemerintah membentuk peraturan perundang-undangan dan lembaga perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi konsumen. Upaya perlindungan yang diberikan oleh negara dalam hal ini pemerintah yang mengarah pada tindakan bersifat pencegahan yang dilakukan sebelum terjadinya pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

Dalam mewujudkan perlindungan hukum secara preventif, pemerintah memiliki tugas pengawasan, sebagaimana yang tertuang

dalam Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi “Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.”

Sehingga dengan demikian, pemerintah pemerintah membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) yang diberikan kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Selain itu, Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat (Disdag NTB) bekerjasama dengan Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Nusa Tenggara Barat melakukan sosialisasi dalam bentuk pemasangan baliho, spanduk dan pembagian brosur kepada masyarakat konsumen maupun pedagang di area pasar rakyat di pasar-pasar Kota Mataram, konsep edukasi konsumen cerdas dan pelaku usaha juga dirubah ke dalam bentuk daring melalui pelaksanaan Webinar Talkshow Pemberdayaan UMKM Konsumen Cerdas.

b. Perlindungan Hukum Represif

Sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen, pemerintah membuat lembaga-lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen sehingga tujuan dari perlindungan hukum terhadap konsumen dapat terselesaikan. Pembentukan lembaga-lembaga inilah yang kemudian dianggap mamapu untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa antara

pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa anatar pelau usaha dan konsumen dengan memerikan hukuman berupa sanksi pidana atau perdata untuk memberikan efek jera kepada pihak yang melakukan pelanggaran.

Dalam mewujudkan perlindungan hukum secara represif, konsumen dapat melakuakn pilihan upaya penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan (litigasi) atau di luar pengadilan (non litigasi) sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat diselesaikan melalau lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen seperti, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ataupun peradilan umum.

Langkah ini tentunya dilakukan apabila Pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen sebagai masyarakat yang bersengketa tidak dapat menyelesaikan sendiri secara kekeluargaan perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara kekeluargaan merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk menyelesaikan sengketa dengan jalan damai. Namun, apabila tidak dapat diselesaikan secara kekeluargaan maka dapat mengajukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) apabila jalan damai tidak tercapai dengan pelaku usaha dan ingin menyelesaikan di luar penadilan. Langkah terakhir yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila tidak

mendapat penyelesaian masalah di luar pengadilan maka dapat menggugat pelaku usaha melalui pengadilan untuk mendapat putusan pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum, sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan dapat berupa gugatan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Konsumen dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyebutkan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Artinya bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen adalah akibat dari pencantuman klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha, dengan catatan klausula baku tersebut telah memenuhi unsur sebagaimana yang dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

IV. PENUTUP

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1) Dalam melaksanakan kegiatan laundry pelaku usaha menjalankan kegiatan usahanya dengan menerapkan perjanjian baku yang bersifat eksonerasi pada nota transaksinya, seperti “kancing lepas diluar tanggung jawab kami”, hal ini untuk melindungi kegiatan usahanya serta minimnya pengetahuan mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila terjadi sengketa antara pelaku usaha dan konsumen maka pelaku usaha bertanggung jawab dengan mengganti kerugian atas permasalahan yang dialami oleh konsumen dengan mengerjakan kembali barang yang masih kurang bersih tanpa dipungut biaya tambahan, membayar setengah harga dari barang yang rusak atau hilang, mengganti dangan mencuci pakaian konsumen selama tenggang waktu yang disepakati secara gratis. Pemerintah berperan penting dalam mewujudkan perlindungan terhadap konsumen melalui peningkatan standardisasi, pemberdayaan konsumen, pengawasan barang dan/atau jasa.

2) Perlindungan terhadap konsumen dalam kaitannya dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kota Mataram, yaitu: Pertama, Perlindungan Hukum Preventif merupakan perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dengan membentuk Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LPKSM, Disdag NTB bekerjasama dengan Satpol PP NTB melakukan sosialisasi dalam bentuk pemasangan baliho, spanduk dan pembagian

brosur kepada masyarakat konsumen maupun pedagang di area pasar rakyat di pasar-pasar Kota Mataram, konsep edukasi konsumen cerdas dan pelaku usaha juga dirubah ke dalam bentuk daring melalui pelaksanaan Webinar Talkshow Pemberdayaan UMKM Konsumen Cerdas yang disiarkan melalui media elektronik. Kedua, Perlindungan Hukum Represif berupa tuntutan hak kepada pihak pelaku usaha, hal ini dapat terjadi jika salah satu pihak merasa dirugikan kepentingannya dengan membuat lembaga-lembaga yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dengan memerikan hukuman berupa sanksi pidana atau perdata untuk memberikan efek jera kepada pihak yang melakukan pelanggaran. Dalam mewujudkan perlindungan hukum secara represif, konsumen dapat melakukan pilihan upaya penyelesaian sengketa baik melalui pengadilan luar pengadilan sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan kesimpulan diatas, disarankan sebagai berikut : 1) Diharapkan kepada pelaku usaha jasa *laundry* yang berada di Kota Mataram untuk berusaha lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi serta tidak mencantumkan klausula baku yang dapat merugikan konsumen. 2) Diharapkan kepada pemerintah untuk memberikan pembinaan dan pengawasan kepada pelaku usaha, umumnya masyarakat luas sehingga lebih terbuka wawasannya mengenai informasi yang benar dan jelas mengenai barang dan/atau jasa yang layak atau tidak layak digunakan sehingga dapat terhindar dari mengalami kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

Kurniawan, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1, Pustaka Bangsa, Mataram.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cet. 1, Mataram University Press, Mataram.

Zaeni Asyhadie, 2017, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Ed. Revisi, Cet. 10, Rajawali Press, Jakarta

2. Undang-Undang/Peraturan

Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.

Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, LN No.22 Tahun 1999, TLN No.3821

3. Jurnal

Fransiska Novita Eleanora, 2018, *Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Krtha Bhayangkara, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Vol. 12 No. 2.

4. Skripsi

Alfan Fairuz Syifa', 2016, *Perlindungan Konsumen Terhadap Kalausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Paprinngan Sleman Yogyakarta*, Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

5. Internet

ditjenPKTN, <https://ditjenpktn.kemendag.go.id/tentang-kami#:~:text=Peran%20pemerintah%20dalam%20mewujudkan%20perlindungan,pengendalian%20mutu%20barang%20dan%2Fatau%20jasa> (diakses pada 30 September 2023, pukul 23.58 Wita)