

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA LAUNDRY DI KABUPATEN MAJENE

¹Padlia, ²Sulaeman, ³Ika Novitasari

Prodi Ilmu Hukum, FISIP, Universitas Sulawesi
Barat

Email: padliajalauddin454@gmail.com

Abstrak

Pelaku usaha *laundry* di Kabupaten Majene mencantumkan klausula *eksonerasi* pada nota *laundry* untuk melepaskan tanggung jawab atas kerusakan dan kerugian yang dialami konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha tidak boleh mencantumkan klausul pembebasan biaya dalam menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha *laundry* kepada konsumen atas ketentuan pencantuman klausula *eksonerasi* pada nota *laundry* di Kabupaten Majene, bagaimana bentuk penggunaan klausula *eksonerasi* pada nota *laundry* di Kabupaten Majene. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan sosiologis. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung kepada informan, serta analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat klausula baku yang merupakan klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku nota di Kabupaten Majene. Terdapat 5 (lima) bentuk klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku nota *laundry* di dalamnya. Menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999, penggunaan klausula *eksonerasi* pada nota *laundry* tidak sesuai dengan hukum yang berlaku, karena dalam isi nota *laundry* terdapat “*Pengalihan tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen*” atau klausula *eksonerasi*. Bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha jasa di bidang *laundry* di Kabupaten Majene yaitu bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha akan tetapi pada pelaksanaannya pelaku usaha tidak mengikuti aturan UUPK yaitu ganti rugi dengan nominal yang setara sebagai pertanggung jawaban pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian. Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, maka peneliti menawarkan beberapa solusi yang harus dilakukan sebagai implikasi dari penelitian, yaitu: (1) bagi pihak sebaiknya mengedepankan kualitas serta kuantitas dari jasa yang diperdagangkan, agar nantinya tidak ada pengalihan tanggungjawab yang mana dibebankan seluruhnya kepada konsumen. (2) pelaku usaha hendaknya bertanggung jawab akibat terjadinya kelalaian yang merugikan konsumen dengan memberikan ganti kerugian yang setara dengan nominal dari barang yang rusak atau hilang sesuai dengan ganti kerugian menurut UUPK yang berlaku.

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

Abstract

Laundry business operators in Majene Regency include an *exoneration* clause in *laundry* notes to release responsibility for damage and losses experienced by consumers. The Consumer Protection Law regulates that business actors may not include fee exemption clauses when offering goods and/or services for trade. The aim of this research is to find out how the implementation of accountability of *laundry* business actors towards consumers regarding the provisions for including *exoneration* clauses on *laundry* notes in Majene Regency, what form of use of *exoneration* clauses on *laundry* notes in Majene Regency. This type of research is qualitative field research using a legal approach and a sociological approach. The data sources for this research are primary data sources and secondary data sources. The data collection technique was carried out by direct interviews with informants, and the data analysis used was a qualitative approach to primary and secondary data. The research results show that there is a standard clause which is an *exoneration* clause in the standard note agreement in Majene Regency. There are 5 (five) forms of *exoneration*

clauses in the standard *laundry* note agreement. According to UUPK Number 8 of 1999, the use of *exoneration* clauses in *laundry* notes is not in accordance with applicable law, because in the contents of the launch note there is a "Transfer of responsibility of business actors to consumers" or an *exoneration* clause. The form of responsibility of service business actors in the *laundry* sector in Majene Regency is that they are responsible for negligence committed by the business actor, but in practice the business actor does not follow UUPK regulations, namely compensation with an equivalent nominal amount as the responsibility of the business actor towards consumers who experience losses. Based on the research results above, the researchers offer several solutions that must be carried out as an implication of the research, namely: (1) parties should prioritize the quality and quantity of services traded, so that later there will be no transfer of responsibility which is entirely borne by consumers (2) entrepreneurs should be responsible for negligence that harms consumers by providing compensation equivalent to the nominal amount of damaged or lost goods in accordance with compensation according to the applicable UUPK.

Keywords: *Exoneration Clause, Consumer Protection, Laundry.*

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.¹

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.²

Secara sederhana, konsumen dapat diartikan sebagai pengguna atau pemakai barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. 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. Dalam hal ini pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi barang atau jasa dan mendistribusikannya kepada konsumen. Menurut undang-undang, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tak untuk diperdagangka.³

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 ayat 10 menyebutkan bahwa: “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”⁴.

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013) hlm 1

² *Ibid*

³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021),,hlm.3.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (10)

Pencamtuman klausula baku sering disalah gunakan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen dan menjadi salah satu penyebab meningkatnya pengaduan konsumen. Klausula tersebut dikenal dengan klausula *Eksonerasi*, yaitu syarat dan ketentuan yang mengurangi atau menghapus sebagian atau seluruh tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.⁵

Usaha *Laundry* termasuk salah satu usaha yang mengandalkan jasa sehingga kepuasan konsumen akan hasil akhirnya merupakan suatu prioritas bagi usaha *Laundry*. Konsumen berhak memperoleh hasil yang maksimal atas jasa yang diberikan oleh usaha *Laundry* tanpa membedakan konsumen dari kalangan atas maupun bawah.⁶

Banyaknya usaha jasa *Laundry* yang bermunculan membuat pelaku usaha saling bersaing satu sama lain agar konsumen tertarik sehingga setia menjadi pelanggannya. Dalam pelaksanaan usaha jasa *Laundry*, pelaku usaha dengan konsumen memiliki suatu hubungan di mana pelaku usaha melakukan pelayanan terhadap barang dari konsumen sedangkan pihak yang menikmati hasil dari usaha jasa *Laundry* tersebut adalah konsumen.⁷

Dalam hubungan tersebut, terdapat perjanjian yang termuat dalam nota *Laundry* dimana mengikatkan pelaku usaha dengan konsumen. Ketentuan-ketentuan yang termuat dalam nota *Laundry* tidak sesuai dengan asas kebebasan berkontrak dikarenakan pelaku usaha telah mencantumkan klausula-klausula terlebih dahulu sehingga konsumen tidak memiliki kebebasan dalam bernegosiasi untuk mengubah dan hanya dapat mengikuti ketentuan yang telah tercantum. Berkembang pesatnya usaha *Laundry* ini membuat masyarakat sangat mudah untuk menemukannya, sehingga persaingan semakin ketat. Persaingan ini membuat pelaku usaha *Laundry* lebih mementingkan hasil yang cepat dari pada kualitas hasil akhir jasa *Laundry*nya.⁸

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri, ketentuan mengenai pencamtuman klausula baku diatur pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

⁵ Rizka Syarifa dkk, *Menyelisik Isu Perlindungan Konsumen pada Klausula Eksonerasi di Sektor Jasa Keuangan dan Retail dengan Pendekatan Mixed Methods*, Vol. 15, No. 2, 2022, hlm. 1.

⁶ Ida Ayu Maharani Chintya Anjani dan I wayang Novy Purwanto, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencamtuman Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry*, *Jurnal Kerta Semaya*, Vol.8, No.3,2020, hlm.426

⁷ *Ibid*

⁸ *Ibid*,,

- 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 secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.⁹
- 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.

⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 Ayat (1)

- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.¹⁰

Setelah mempertimbangkan deskripsi permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan usaha *Laundry* di beberapa lokasi di Kabupaten Majene dengan fokus pada sejauh mana praktik tersebut sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Karenanya, peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula *Eksonerasi* Dalam Perjanjian Baku Jasa *Laundry* Di Kabupaten Majene”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini disebut penelitian lapangan atau field research, yakni metode penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan langsung di lapangan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu lain, baik secara individu maupun kelompok.¹¹ Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data secara Study Lapang (*field research*). Study lapang yang dimaksud yaitu penulis langsung melakukan penelitian pada lokasi atau objek yang telah ditentukan. Study Lapang ditempuh dengan 3 cara yaitu: Observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.¹²

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Penggunaan Klausula *Eksonerasi* pada Usaha *Laundry* di Kabupaten Majene

Penggunaan klausula *Eksonerasi* pada *Laundry* dibuat dalam bentuk tertulis pada nota pembayaran dan ada juga yang menempelnya di dinding agar para konsumen dapat membaca dan tahu bagaimana peraturan yang dicantumkan oleh pelaku usaha sebelum menyetujui hal tersebut.

¹⁰ *Ibid*

¹¹Ifit Novita Sari dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet.1, (Malang:Unisma Press, 2022) hlm 30.

¹² Hulman Panjaitan, *Perlindungan Konsumen*, op.cit, hlm 64

Akan tetapi didalam nota *Laundry* tersebut pelaku usaha mencantumkan klausula *Eksonerasi* yang sebagaimana merupakan hak dari pelaku usaha tersebut. Biasanya hak-hak tersebut merupakan hak yang menguntungkan bagi pelaku usaha. Perjanjian baku atau perjanjian *Eksonerasi* merupakan perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha di mana perjanjian tersebut harus disepakati oleh pihak konsumen. Pencantuman klausula *Eksonerasi* yang dianggap hak oleh pelaku usaha merupakan hal-hal yang dilarang oleh undang-undang. Tetapi pelaku usaha biasanya memiliki alasan-alasan tertentu mengapa pelaku usaha *Laundry* mencantumkan klausula *Eksonerasi* dalam nota untuk menunjang kegiatan usahanya.¹³

Ada beberapa pelaku usaha *Laundry* di Kabupaten Majene, yang masih aktif dan beroperasi, dari beberapa usaha *Laundry* hanya 5 yang mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mewawancarai pelaku usaha, dan dari 5 tersebut hanya 4 yang mencantumkan Klausula *Eksonerasi* pada nota *Laundry* dan 1 Pelaku usaha *Laundry* mencantumkan klausula *Eksonerasi* pada dinding *Laundry*. 5 pelaku usaha di Kabupaten Majene akan dijelaskan dalam tabel berikut:

No	Nama <i>Laundry</i>	Klausula <i>Eksonerasi</i>
1	Dede <i>Laundry</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kerusakan Luntur, susut dan berkerut karena sifat serat bahan bukan tanggung jawab pihak <i>Laundry</i>. • Hilangnya benda berharga di dalam <i>Laundry</i> dalam proses pencucian bukan tanggung jawab pihak <i>Laundry</i>. • Jumlah pakaian yang tidak dihitung oleh costumer bukan tanggung jawab <i>Laundry</i> dan jumlah hitungan <i>Laundry</i> yang dianggap benar. • Kehilangan baju diganti 10x harga layanan (satuan atau kilogram baju yang hilang) contoh: harga layanan Rp.8.000,-/kg dan berisi 4 potong baju, kehilangan 1 baju = Rp 2.000,- x 10 = Rp. 20.000,- • Pakaian hilang atau rusak diluar batas waktu maksimal pengambilan cucian (1bulan) bukan tanggung jawab pihak

¹³Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan A.A. Ketut Sukranatha, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry*, Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana, hal 6.

		<p><i>Laundry.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pakaiann hilang atau rusak akibat force majeure (banjir, gempa bumi, tanah longsor, kebakaran, dll) diluar tanggung jawab pihak <i>Laundry.</i> • Dengan mencuci di tempat kami, costumer dianggap setuju dengan segala ketentuan diatas.
2	Prima <i>Laundry</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengambilan barang harus membawa nota. • Kerusakan/ Luntur karena sifat bahan-bahan adalah resiko konsumen. • Kami tidak bertanggung jawab bila ada barang/dokumen ikut tercuci.
3	<i>Laundryta</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengambilan barang harap disertai nota • Barang yang tidak di ambil selama 1 bulan, hilang/rusak karena proses pengerjaan diganti maksimal 5x biaya. • Klaim luntur tidak di pisah diluar tanggungan. • Hak klaim berlaku 2 jam setelah barang diambil. • Setiap konsumen dianggap setuju dengan isi perhitungan tersebut di atas.
4	Raisa <i>Laundry</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengambilan barang harus disertai nota & dibayar tunai. • Kami tidak bertanggung jawab untuk: <ul style="list-style-type: none"> -Pakaian yang tidak diambil dalam 1 bulan (30 hari) -Noda yang tidak bisa hilang apabila cuci kiloan -Susut/luntur/melar karena sifat bahan apabila cuci kiloan • Apabila ada kehilangan/kerusakan dari kami, kami hanya mengganti maksimal 2x ongkos cuci. • Klaim berlaku 1x24 jam, setelah barang diambil, klaim harus disertakan nota. <p>Konsumen harus menghitung jumlah pakaian sebelum meninggalkan <i>Laundry</i>, jika ada kekurangan setelah meninggalkan <i>Laundry</i> diluar tanggung jawab kami.</p>
5	Mitra <i>Laundry</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 pelanggan 1 mesin cuci minimal 3 kg Insya Allah tidak akan tertukar/hilang.

	<ul style="list-style-type: none">• Barang tidak bisa diambil apabila belum lunas.• Pakaian mahal/gaun kebaya dan sebagainya wajib satuan jika dihitung kiloan rusak bukan tanggung jawab kami.• Harap hitung pakaian anda dan melaporkan ke kasir jumlah pakaian anda, kami tidak melayani komplain pakaian kurang atau hilang apabila tidak melaporkan jumlah pakaian kekasir.• Jika jumlah pakaian tidak dihitung maka hitungan kami yang benar.• Dengan <i>Laundry</i> di tempat kami kami anggap konsumen menyetujui aturan ditempat kami.
--	---

Sumber : Data diambil dari isi nota *Laundry* di Kabupaten Majene, Pada tanggal 29 January 2024

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha *Laundry* diwilayah Kota Majene yang dilakukan pada tanggal 29 January 2024 di lima tempat yaitu Dede *Laundry*, Mitra *Laundry*, Raisa *Laundry*, *Laundryta*, dan Prima *Laundry*. Diketahui bahwa pemilik usaha *Laundry* tersebut mencantumkan klausula *Eksonerasi* dalam kegiatan usahanya untuk meminimalisir kerugian yang akan dialami oleh pelaku usaha *Laundry* dan juga konsumen itu sendiri. Ibu Sulviarifyanti selaku pemilik Raisa *Laundry* menyatakan bahwa:

“Kami mencantumkan aturan tersebut karena memang sudah hak dari pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan dan jasa yang digunakan oleh konsumen sehingga tidak merugikan pelaku usaha. Jika pakaian tersebut tidak diambil selama 1 (satu) bulan bukan menjadi tanggung jawab pihak pelaku usaha *Laundry* karena batas waktu pencucian di Raisa *Laundry* tersebut hanyalah 1 bulan diluar dari 1 bulan dinggap konsumen mengerti perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dan tidak memberatkan atau menuntut ganti kerugian kepada pihak pelaku usaha *Laundry*”¹⁴

Selain itu menurut Bapak Randi, selaku pemilik Mitra *Laundry* menyatakan bahwa:

“Alasan dari pencantuman aturan itu untuk memberitahukan kepada konsumen agar tidak lalai untuk memperhatikan pakaian yang akan di *laundry* di tempat kami seperti contohnya pakaiannya luntur tapi tidak memberitahukan kepada karyawan bahwa pakaian itu luntur sehingga pada saat pencucian baju yang lain terkena lunturan tersebut, atau terdapat dokumen penting atau uang pada saku pakaian tersebut nah dengan adanya aturan tersebut membuat konsumen lebih memperhatikan atau memeriksa pakaiannya terlebih dahulu sebelum di *Laundry* sehingga bisa meminimalisir adanya kerugian dari pihak *Laundry* maupun dari pihak konsumen”.¹⁵

Adapun, menurut ibu Dede selaku pemilik usaha Dede *Laundry* menyatakan bahwa:

¹⁴ Sulviarifyanti, *Hasil Wawancara*, Majene 29 January 2024.

¹⁵ Randi, *Hasil Wawancara*, Majene 29 January 2024.

“Dibuatnya aturan tersebut karena merasa hal tersebut merupakan sah-sah saja untuk dicantumkan sebagai pelaku usaha, untuk menghindari adanya kerugian terhadap pelaku usaha”.¹⁶

Selanjutnya menurut ibu Nasrah, selaku pemilik usaha *Laundry* Majene, melalui sambungan telepon via whatsapp pada tanggal 29 January 2024 menyatakan bahwa:

“Dibuatnya klausula atau aturan tersebut untuk menghindari kesemena-menaan pihak konsumen dalam hal meminta pertanggung jawaban atau menghindari itikad buruk dari para konsumen, apalagi kerusakan itu disebabkan oleh kelalaian konsumen itu sendiri seperti tidak memberitahukan kepada pihak *Laundry* bahwa pakaian mereka luntur dan mudah robek dari sifat kain itu tersendiri karena pada hakikatnya para pelaku usaha tidak bisa mengatur kekuatan mesin cuci dalam hal pencucian, jadi apabila kelalaian itu berasal dari konsumen tersebut, pihak pelaku usaha tidak bertanggungjawab”.¹⁷

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan klausula *Eksonerasi* pada nota *Laundry* sudah membuat ketentuan-ketentuan untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, ketentuan-ketentuan tersebut ditetapkan oleh pengusaha jasa *Laundry* secara sepihak tanpa melibatkan konsumen, sebagaimana ketentuan-ketentuan yang berada di nota *Laundry* terdapat klausula *Eksonerasi*, klausula tersebut mengalihkan tanggung jawab dari kesepakatan antara pihak pengusaha *Laundry* dan konsumen.

Tetapi menjadi persoalan dikarenakan 5 narasumber pemilik *Laundry* tersebut tidak mengetahui bahwa pencantuman klausula *Eksonerasi* merupakan hal yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Pencantuman klausula *Eksonerasi* karena ketidaktahuan pelaku usaha terhadap pelarangan dalam undang-undang untuk mencantumkan klausula *Eksonerasi* karena pelaku usaha membuat klausula ini untuk kepentingannya. Menurut pelaku usaha hal pencantuman klausula ini adalah hal yang sah-sah saja untuk menghindari kerugian yang mungkin terjadi dan untuk membatasi serta menghapuskan tanggung jawabnya apabila kelalaian bukan dari pihak pelaku usaha.

Bentuk Kerugian Konsumen Pengguna Jasa *Laundry*

Pencantuman klausula *Eksonerasi* membuat konsumen memiliki keterbatasan dalam meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha. Bukan hanya itu, hal ini juga dapat dikatakan merupakan pembatasan terhadap asas kebebasan berkontrak, karena kebebasan ini hanya dikuasai pihak pelaku usaha saja, sehingga pelaku usaha dengan leluasa menyalah

¹⁶ Dede, *Hasil Wawancara*, Majene 29 January 2024.

¹⁷ Nasrah, *Hasil Wawancara*, Melalui Sambungan Telepon Whatsapp, 10 februari 2024.

gunakan keadaan ini. Dari beberapa konsumen yang diteliti ada 5 konsumen yang merasa dirugikan. Bentuk kerugian yang dialami dari konsumen seperti 2 diantaranya mengalami kerugian kehilangan pakaian, 2 lainnya mengalami kerusakan yaitu robek dan kunci baju terlepas, luntur karena berlebihan dalam memberikan pemutih, dan 1 konsumen terakhir yang merasa dirugikan yaitu baju yang dicucikan masih bau apek dan tidak rapi penyetrikaannya. Adapun hasil wawancara dengan Arliani selaku konsumen *Laundry*, yang mengungkapkan bahwa:

“Kerugian yang pernah saya alami pada saat saya *Laundry* di tempat *Laundry*, pakaian saya luntur dan beberapa kancing baju terlepas. Mengenai ganti kerugian pada saat itu saya tidak mengetahui jika hal tersebut memang sudah diatur oleh hukum karena juga terdapat pada nota *Laundry* yang mengatakan bahwa pakaian yang mengalami luntur dan rusak bukan tanggung jawab pihak *Laundry*, jadi saya waktu itu tidak menuntut ganti kerugian”¹⁸

Lebih lanjut menurut Sahriani selaku konsumen *Laundry* mengatakan bahwa:

“Waktu pertama kali saya *Laundry* pakaian, saya tidak tau jika baju itu luntur dan pada akhirnya baju saya yang lain terkena lunturan baju yang tadi, ya mungkin karyawan *Laundry* juga tidak tau kalau ada baju saya yang luntur dan pada saat itu saya tidak meminta ganti rugi”.¹⁹

Hal ini juga diungkapkan oleh Risma selaku konsumen *Laundry* yang mengatakan bahwa:

“Saya pernah *laundri* pakaian, pas selesai di *Laundry* saya pergi ambil pakaianku ternyata pakaian kusut dan tidak wangi saya merasa dirugikan karena saya sudah membayar biayanya tapi ternyata tidak sesuai ekspektasi”.²⁰

Dengan adanya klausula *Eksonerasi* pada usaha ini mau tidak mau konsumen harus mengikuti peraturan yang dibuat oleh pelaku usaha. Konsumen tidak mempunyai hak pilih dalam meminta pertanggung jawaban karena konsumen telah setuju dan melakukan pembayaran di *Laundry* tersebut. Begitu juga halnya dengan ganti rugi yang sudah diatur, seperti ongkos pencucian dan maksimal nominal ganti rugi yang pada nyatanya bisa saja nilai pakaian konsumen jauh lebih tinggi. Sudah jelas bahwa dengan adanya klausula *Eksonerasi* ini semua bertitik berat dan merugikan konsumen, dan pelaku usaha bisa dengan bebas melakukan pengalihan tanggung jawab.

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Penggunaan Klausula *Eksonerasi* pada Nota *Laundry* di Kabupaten Majene

¹⁸ Arliani, *Hasil wawancara*, Majene, 1 May 2023

¹⁹ Sahriani, *Hasil Wawancara*, Majene 1 Mei 2024

²⁰ Risma, *Hasil Wawancara*, Majene 1 Mei 2024

Dengan adanya kegiatan bisnis berupa pelayanan/jasa yang salah satunya *Laundry* sudah pasti memiliki resiko yang cukup besar baik bagi pelaku usaha maupun konsumen terlebih resiko kerugian akibat penggunaan klausula *Eksonerasi* lebih dilimpahkan kepada konsumen. Akibat kerugian tersebut, pelaku usaha harus memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen yang dirugikan akibat menggunakan jasa *Laundry* dari salah satu pelaku usaha tersebut, dan pelaku usaha memiliki tanggung jawab kepada pihak konsumen.²¹

Bahwasanya tanggung jawab merupakan keadaan dimana suatu pihak tersebut wajib menanggung segala resiko yang telah diperbuatnya dan jika nantinya terjadi sesuatu boleh dipersalahkan, diperkarakan, dll. Hal ini dikarenakan prioritas utama pelaku usaha membuka jasa *Laundry* adalah sebagai kepuasan dan tercapainya kemudahan bagi konsumen guna memperoleh pemasukan. Konsumen yang dirugikan berhak untuk di dengar keluhannya dan berhak untuk menerima ganti kerugian dari pelaku usaha begitupun sebaliknya bagi pelaku usaha berkewajiban untuk mendengar dan memberikan ganti kerugian kepada konsumen dengan setara kerugian yang dialami konsumen.²²

Adanya ganti kerugian tersebut bertujuan untuk mengembalikan keadaan yang dimana sebelumnya rusak atau hancur dalam artian ini akibat yang tidak seimbang dengan pemakaian barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan harapan kebutuhan. Didalam peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur mengenai tanggungjawab pelaku usaha ialah UUPK yang dalam hal ini diatur secara khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha yaitu termuat dalam Pasal 19 ayat (1) yang menentukan bahwa, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Sedangkan di dalam Pasal 19 ayat (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Lalu di dalam ayat (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Dalam ayat (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut adanya unsur kesalahan. Sedangkan dalam ayat (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.²³

²¹ Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan Ketut Sukranatha, *Op.cit.*,

²² *Ibid.*,

²³ *Ibid.*,

Pada umumnya perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut berisi klausula *Eksonerasi*, adanya hal tersebut bertujuan untuk melimpahkan sebagian atau segala tanggungjawab yang mana mestinya tanggungjawab tersebut dilakukan oleh pelaku usaha dan merupakan beban dari pelaku usaha *Laundry* namun kenyataannya berbeda sepenuhnya dilimpahkan kepada pihak konsumen. Sedangkan dalam pelaksanaannya seperti pada *Laundryta* majene dalam memberikan berupa ganti kerugian yaitu sebagai berikut:

- a. Barang yang tidak diambil selama 1 bulan, hilang atau rusak tidak diganti.
- b. Barang hilang atau rusak karena proses pengerjaan diganti maksimal 5x biaya.
- c. Klaim luntur tidak dipisah diluar tanggungan.²⁴

Adanya ganti kerugian seperti diatas telah terjadinya pengalihan tanggung jawab sepenuhnya yang dimana pelaku usaha tidak bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan, pelunturan warna pada pakaian dan rusaknya kain yang di *Laundry*, namun pada kenyataannya kerusakan, pelunturan, dan mengkerutnya kain disebabkan oleh proses pencucian pada *Laundry* tersebut.

Bentuk ganti kerugian *Laundry* tidak sebanding atau tidak sesuai dengan peraturan UUPK pada Pasal 19 ayat (2) karena ganti kerugian hanya 5 kali ongkos pencucian dan jika pakaian yang hilang merupakan seharga Rp. 400.000 sedangkan ongkos cuci adalah Rp. 10.000 maka ganti kerugian tersebut tidak setara dan tidak sesuai dengan peraturan UUPK tersebut.

Adapun berdasarkan pada hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa pemilik usaha jasa *Laundry* di Majene menyatakan bahwa:

“Ganti kerugian hanya diberikan setengah harga atau 50% dari pakaian yang hilang atau rusak karena menurut pihak *Laundry* atau karyawan *Laundry* bahwa barang yang sudah rusak ataupun hilang merupakan dalam kondisi yang sudah bekas”.²⁵

Adapun menurut ibu Dede selaku pemilik usaha Dede *Laundry* melalui wawancara pada tanggal 29 february 2024 adalah sebagai beriku:

“Mengenai ganti kerugian kami pihak *Laundry* sudah mencantumkan pada nota *Laundry* yang menyatakan bahwa: kerusakan luntur, susut dan berkerut karena sifat bahan bukan tanggung jawab pihak *Laundry*, Kehilangan baju diganti 10x harga layanan (satuan atau kilogram baju yang hilang) contohnya Harga layanan misalnya Rp. 8.000/kg dan berisi 4 potong baju, kehilangan 1 baju = Rp.2.000xRp.10=Rp.20.000 jadi kami mengganti Rp. 20.000 dengan satu baju yang hilang, itupun jika baju yang hilang tersebut benar-benar karena kelalaian dari karyawan kami, karena sebelum mengganti rugi kami juga punya catatan mengenai

²⁴ Nota Laundryta Majene

²⁵ Nasrah, *Hasil Wawancara*, Melalui Sambungan Telepon Whatsapp, Pada tanggal 10 February 2024.

pakaian yang akan di *Laundry* seperti jenis pakaian yang di *Laundry*, jumlah pakaian dan berat pakaian tersebut. Jadi pihak *Laundry* tidak serta merta dalam menerima pakaian yang akan di *Laundry*, pakaian tersebut harus diperiksa terlebih dahulu sebelum karyawan menerima pakaian tersebut”²⁶

Bahwasanya ganti rugi bertujuan untuk mengembalikan keadaan seperti semula yang rusak dalam artian keadaan yang tidak seimbang akibat adanya penggunaan jasa atau pemakaian barang yang tidak sesuai harapan. Dengan demikian hal tersebut bertentangan dengan Pasal 4 huruf h UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa tersebut tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana dengan mestinya.²⁷

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

Menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penggunaan klausula *Eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *Laundry* di Kabupaten Majene tidak sesuai dengan hukum yang berlaku, karena dalam isi nota *Laundry* terdapat “*Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen*” atau klausula *Eksonerasi*. Oleh karena itu, hal ini dapat dianggap sebagai bentuk ketidakpatuhan terhadap hak-hak konsumen untuk memperoleh perlindungan atas jasa atau barang yang di *Laundry*.

Pelaku usaha *Laundry* mencantumkan klausula *Eksonerasi* karena pelaku usaha mempunyai hak dari adanya perjanjian yang dibuat secara sepihak dan harus disepakati oleh pihak konsumen. Akan tetapi pada Pasal 18 UUPK pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dan pelaku usaha tidak mengetahui bahwa itu dilarang oleh peraturan perundang-undangan dan pada prinsipnya pelaku usaha hanya mengedepankan prinsip keuntungan semata tanpa melihat kualitas serta kuantitas dari suatu jasa yang dihasilkan.

Bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha jasa di bidang *Laundry* di Kabupaten Majene yaitu bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen, akan tetapi pada pelaksanaannya pelaku usaha tidak mengikuti aturan UUPK yaitu ganti rugi dengan nominal yang setara sebagai

²⁶ Dede, *Hasil Wawancara*, Majene 29 february 2024.

²⁷ Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan Ketut Sukranatha, *Op.cit.*,

pertanggungjawaban sebagai pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

Berdasarkan aturan tersebut, bentuk ganti kerugian dari ke 5 pelaku usaha *Laundry* tersebut tidak sesuai dengan UUPK, karena terkait dengan barang yang rusak atau hilang diganti dengan setengah harga. Sedangkan untuk barang yang hilang atau rusak diganti dengan 5 kali ongkos pencucian dan adanya pakaian yang mengkerut, warna pakaian luntur bukanlah tanggung jawab dari pelaku usaha *Laundry*. Hal tersebut tidak mencerminkan ganti kerugian dengan nilai yang setara sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) sehingga sangat jelas terlihat bahwa bentuk ganti kerugian pelaku usaha *Laundry* tersebut bertentangan dengan UUPK.

REFERENSI

- Fajar.N.H.(2019). *Penggunaan Klausula Baku yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Hulman.P.(2021). *Hukum Perlindungan Konsumen, Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Ifit.N.S.(2022).*Metode Penelitian Kualitatif*, Cet.1, Malang:Unisma Press.
- Zainuddin.A.(2009).*Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham,(2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Ida Ayu Maharani Chintya Anjani dan I Wayang Novy Purwanto, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencamtuman Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry*, Jurnal Kerta Senaya, Vol.8.No.3.2020.
- Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan A.A. Ketut Sukranatha, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry*, Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Riska Syarifa dkk, *Menyelidik Isu Perlindungan Konsumen pada Klausula Eksonerasi di Sektor Jasa Keuangan dan Retail dengan Pendekatan Mixed Methods*, Vol.15.No.2.2022.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.