

**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU
YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA TRANSAKSI
JASA LAUNDRY**

TESIS



OLEH

NAMA MAHASISWA : FAJAR NUGROHO HANDAYANI.
NO. POKOK MHS : 19912048
BKU : HUKUM BISNIS

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
2022**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU
YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA TRANSAKSI
JASA LAUNDRY**

OLEH

NAMA MHS : FAJAR NUGROHO HANDAYANI
NO. POKOK MHS : 19912048
BKU : BISNIS

**Telah diperiksa
disetujui oleh**

Dosen Pembimbing untuk diajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Akhir/Tesis

Program Magister Ilmu Hukum

Pembimbing I



Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.

Yogyakarta, 27 Maret 2022

Mengetahui

**Ketua Program Studi Hukum Program Magister Fakultas
Hukum Universitas Islam Indonesia**

Dr. Agus triyanta, M.A., M.H., Ph.D.



**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU
YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA TRANSAKSI
JASA LAUNDRY**

OLEH

NAMA MHS : FAJAR NUGROHO HANDAYANI
NO. POKOK MHS : 19912048
BKU : BISNIS

Telah diujikan
dihadapan tim

penguji dalam ujian Akhir/Tesis dan dinyatakan LULUS Pada 24 Juni 2022

Program Magister Ilmu Hukum

Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H.
Pembimbing I

Yogyakarta.....2022

Nandang Sutrisno, S.H., LL.M., M.Hum., Ph.D
Anggota Penguji I

Yogyakarta.....2022

Dr. Siti Amisah, S.H., M.Hum.
Anggota Penguji II

Yogyakarta.....2022

Yogyakarta, 24 Juni 2022

Mengetahui

**Ketua Program Studi Hukum Program Magister Fakultas
Hukum Universitas Islam Indonesia**




Drs. Agus triyanta, M.A., M.H., Ph.D.

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH (TESIS)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Fajar Nugroho Handayani**

NIM : **19912048**

Adalah benar mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan karya ilmiah (Tugas Akhir) berupa tesis dengan judul:

Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ilmiah yang penulis tulis merupakan hasil karya penulis sendiri yang dalam proses penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Penulis menjamin hasil karya ilmiah ini orisinal, bebas dari unsur yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan plagiasi;
3. Penulis mengizinkan kepada pihak perpustakaan Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta untuk menggunakan karya ilmiah penulis sebagai bentuk kepentingan akademisi dan pengembangannya;

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas, penulis siap menerima sanksi administratif, akademik, maupun pidana apabila penulis benar-benar terbukti melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan penulis tersebut. Penulis juga akan kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak penulis serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban penulis dihadapan majelis atau tim penguji yang ditunjuk oleh pihak Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di: Yogyakarta
Pada Tanggal: 26 Juni 2022



Fajar Nugroho Handayani

MOTTO

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu" (QS. An-Nisa 4:29).

"Orang egois tidak mampu mencintai orang lain, mereka juga tidak mampu mencintai diri mereka sendiri" (Erich Fromm)



PERSEMBAHAN

Karya ini ku haturkan kehadiran tuhan *illahi robbi* sebagai bentuk ibadah dan penghambaan yang maha kekal,

Karya ini kupersembahkan kepada Ayahanda H. Ahmad Yani dan Ibu tercinta Hj. Kusniawati, Abangku (Andi Putra Handayani, Anjaya Handayani), adikku (Arya Darma Handayani, Siti Maryam Handayani), sebagai ungkapan cinta atas semua perjuangan kalian,

Karya ini ku peruntukkan ke pangkuan Ibu Pertiwi,

Karya ini kuhadiahkan kepada almamater tercinta, Universitas Islam Indonesia, segenap insan akademis dan pecinta ilmu.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin. Segala puji dan syukur hanya untuk Allah SWT, penulis panjatkan atas semua anugerah kehidupan, lindungan dan bimbinganNya dalam mengajarkan persaksian bahwa seluruh potensi, daya dan kekuatan hanya bersumber dari Allah SWT semata. Alhamdulillah berkat izinNyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ***"Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Jasa Laundry"***. Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan keteladanan hidup bagi seluruh umat manusia. Sebagai manusia biasa, penulis tentu sangat menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan. Namun demikian, dengan iringan do'a dan harapan, semoga tesis ini mempunyai nilai manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak dapat dilepaskan dari kenyataan adanya ketergantungan bantuan dalam bentuk apa pun yang telah diterima dari berbagai pihak. Karenanya, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Dr. Abdul. Jamil, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
3. Bapak Drs. Agus Triyanta, M.A., M.H., Ph.D selaku Ketua Program Pascasarjana Universitas Islam Indonesia;
4. Bapak Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko, S.H., M.H. selaku pembimbing, sosok intelektual dan tokoh Hukum Perdata (Hukum Kontrak & Jaminan) yang senantiasa dengan penuh kesabaran, ketelitian dan keterbukaan dalam mengarahkan penyusun demi terselesaikannya tesis ini. Tak ada kata yang dapat mewakili kesungguhan hati selain ucapan terimakasih yang teramat dalam;

5. Orang tua tercinta, H. Ahmad Yani, dan Hj. Kusniawati karena merekalah saya sampai pada tahap ini, sosok dua manusia luar biasa yang mendorong saya untuk tetap menyelesaikan study di Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
6. Abangku Andi Putra Handayani, Anjaya Handayani yang selalu setiap saat menanyakan kabar study, hingga hal tersebut semacam menjadi alarm bagi saya untuk tidak bermalas-malasan. Adikku Arya Darma Handayani, Siti Maryam Handayani yang selalu menanyakan kapan balik ke Langga Payung, hal tersebut juga menjadi alarm bagi saya untuk menyelesaikan study.

Yogyakarta, 26 Juni 2022

Penulis

Fajar Nugroho Handayani

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Motto	v
Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Surat Pernyataan Orisinalitas Tesis	viii
Daftar Isi	ix
Abstrak	x
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Orisinalitas Studi	10
F. Kerangka Teori	17
G. Metode Penelitian	29
BAB II: KARAKTERISTIK KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA TRANSAKSI JASA LAUNDRY	
A. Karakteristik Klausula Baku Yang mengandung Klausula Eksonerasi	33
B. Penerapan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Oleh Pengusaha Jasa Laundry	44
C. Pengawasan Terhadap Klausula Baku Yang Beredar Di Masyarakat	55
D. Pembinaan Dan Pengawasan Oleh Pemerintah	58
E. Tugas dan Fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)	64
BAB III: PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA TRANSAKSI JASA LAUNDRY	
A. Akibat Hukum Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi	71
B. Aspek Kontraktual Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Terkait dengan Klausula Baku	82
C. Hak dan Kewajiban	90
D. Penyelesaian Sengketa Klausula Baku	95
BAB IV: PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	

PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA TRANSAKSI JASA LAUNDRY

Fajar Nugroho Handayani

ABSTRAK

Kehidupan manusia sehari-harinya tidak akan terlepas dari predikat sebagai konsumen, sebab manusia akan selalu melakukan pemakaian atau mengkonsumsi baik berupa kebutuhan makanan, kebutuhan barang maupun jasa, namun tidak jarang para konsumen dihadapkan pada suatu masalah ketika melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya, seharusnya konstruksi hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen berkedudukan secara setara (*equal*), namun secara fakta (*de Facto*) maupun secara hukum (*de Jure*) konsumen berada dalam posisi yang lemah. Sehingga konsumen seringkali dihadapkan pada kenyataan kerugian yang dialaminya akibat penerapan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian jasa *laundry* dan akibat hukum bila klausula baku mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian jasa *laundry*.

Sumber bahan hukum dari penelitian ini adalah bahan hukum primer bahan hukum sekunder dan tersier. Metode pendekatan yang digunakan ialah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*), pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) dan pendekatan kasus (*Case Approach*), seluruh data dikelola dan dianalisis menggunakan deskriptif kualitatif.

Klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dilihat dari segi otoritas penentu dalam suatu klausul perjanjian, yang dimana otoritas untuk menentukan isi dari perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan ekonomi yang lebih kuat dibanding pihak lainnya, karakteristiknya adanya pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha berbentuk pembatasan tanggung jawab sebagian maupun seluruhnya. Akibat hukum yang ditimbulkan oleh klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi adalah hal yang dilarang sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka klausul tersebut batal demi hukum dikarenakan bertentangan dengan syarat keempat Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut.

Kata Kunci : Konsumen, Pelaku Usaha, Klausula Baku, Klausula Eksonerasi.





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia sehari-harinya tidak akan terlepas dari predikat sebagai konsumen, sebab manusia akan selalu melakukan pemakaian atau mengkonsumsi baik berupa kebutuhan makanan, kebutuhan barang maupun jasa, namun tidak jarang para konsumen dihadapkan pada suatu masalah ketika melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya, seperti halnya barang atau jasa yang dibutuhkan, dalam hal ini pemakai atau konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha saat setelah transaksi tidak dapat menuntut ganti kerugian ataupun penggantian barang dikarenakan terhalang atas suatu ketentuan yang telah disepakati antara pelaku usaha dengan konsumen, yaitu adanya klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang dipersiapkan oleh pelaku usaha, sehingga permasalahan tersebut timbul, seharusnya konstruksi hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen berkedudukan secara setara (*equal*), namun secara fakta (*de Facto*) maupun secara hukum (*de Jure*) konsumen berada dalam posisi yang lemah.¹

Pelaku usaha yang dimaksud adalah pengusaha jasa *laundry*, pelaku usaha jasa *laundry* membuat ketentuan secara sepihak pada nota transaksi, hal tersebut tak jarang pelaku usaha jasa *laundry* tak menyadari bahkan dengan sengaja membuat klausul pada nota transaksi yang mengandung klausula

¹ Sekararrum Intan Mungaran, Sudjana, Bambang Daru Nugroho. (2019) *Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian*. Jurnal Hukum Acta Diurnal Vol 2 No. 2 Bandung: Universitas Padjadjaran. Hlm 188

eksonerasi, klausul jika dilihat memiliki kemiripan antara pengusaha jasa *laundry* yang satu dengan yang lainnya, pembuatan klausula dalam nota transaksi tersebut dinilai bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Praktik pembuatan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah banyak terjadi, namun hal tersebut menjadi suatu hal yang lumrah dipraktikkan oleh masyarakat tanpa mengetahui akibatnya. Klausula baku sesungguhnya telah ada sejak lama, bahkan sebelum adanya Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang klausula baku yang dilarang, klausula baku yang sudah ada sejak lama tersebut, tidak mungkin dengan mudah hilang dari peredaran masyarakat.²

Klausula baku yang dilarang berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, ialah apabila klausula baku tersebut memuat klausul mengenai pengalihan tanggung jawab (*Klausula Eksonerasi*) yang seharusnya tanggung jawab tersebut dibebankan kepada para pihak dan menjadi beban salah satu pihak saja, pengalihan tersebut dapat berupa secara penuh maupun sebagian, pengalihan tanggung jawab merupakan akal-akalan dari pelaku usaha guna menghindari tanggung jawab jika suatu saat terjadi keadaan dimana pelaku usaha harus mengganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat cacat

² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers hlm 110

barang ataupun sebab lainnya, pencantuman klausula baku yang memuat ketentuan Pengalihan tanggung jawab (*Klausula eksonerasi*) sangat potensial dilakukan oleh pihak dalam suatu perjanjian yang memiliki kedudukan ekonomi yang lebih tinggi dari satu atau pihak lainnya.³

Kebaradaan klausula baku dalam suatu perjanjian, merupakan hal yang lumrah digunakan para kalangan pelaku usaha, termasuk pengusaha jasa *laundry* dengan alasan pembuatannya yang sederhana dan tanpa adanya campur tangan dari pihak konsumen, sehingga pihak pelaku usaha tidak perlu melakukan proses negosiasi dengan konsumen untuk menentukan isi dalam suatu perjanjian tersebut, sehingga kebebasan yang menentukan isi perjanjian otoritas dikuasai oleh pelaku usaha, hal tersebut menjadikan posisi konsumen dengan pelaku usaha tidak seimbang, hak konsumen untuk ikut menentukan isi dalam suatu perjanjian menjadi tidak ada, dan apabila pada saat pelaksanaan perjanjian tersebut, konsumen mengalami suatu kerugian yang diakibatkan oleh cacatnya produk atau hal lain yang mengakibatkan kerugian pada konsumen, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa segala tanggung jawab hanya meliputi apa yang ada dalam suatu perjanjian tersebut.⁴

Kontrak baku ditawarkan oleh pelaku usaha kepada konsumen, agar dalam proses transaksinya lebih efisien, cepat, dan praktis dan tidak memakan waktu yang begitu panjang, konsumen hanya dapat menerima atau menolaknya, sehingga dengan adanya kontrak baku tersebut mengakibatkan

³ Fajar Nugroho Handayani. (2020). *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia. Hlm 33

⁴ U, Aidil, 2016. *Dasar-dasar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Hlm 202

kerugian bagi konsumen, dikarenakan pelaku usaha tetap akan memegang teguh prinsip ekonomi dengan keuntungan yang sebesar-besarnya, oleh karenanya kontrak baku yang beredar klausulnya memiliki muatan yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan hal-hal yang dilarang dalam ketentuan klausula baku.⁵

Klausula baku (Standart Kontrak/ perjanjian baku) sudah dikenal sejak zaman Yunani kuno,⁶ menurut laporan *Harvard Law a Review* pada tahun 1971 yang rasionya mencapai 99 persen perjanjian yang dibuat di Amerika dalam perjanjian standar, pada prakteknya sering ditemukan bahwa cara untuk mengikatkan diri pada suatu perjanjian tertentu, salah satu pihak mempersiapkan draft perjanjian yang mana salah satu pihak lain hanya menandatangani saja tanpa proses negosiasi antara kedua belah pihak mengenai isi suatu perjanjian tersebut.

Hukum perjanjian yang berlaku di Indonesia Kitab Undang-undang Hukum Perdata BW (*Burgerlijk Wetboek*) menganut suatu asas, yang mana asas tersebut sering digunakan para pihak yang melakukan suatu perjanjian ialah asas kebebasan berkontrak yaitu dengan istilah⁷ (*contractvrijheid* atau *partijautonomie*) yang berarti bahwa subyek-subyek hukum yang melakukan suatu perjanjian bebas untuk menentukan syarat maupun isi dalam suatu

⁵ Ridwan Khairandy. 2020. *Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standart (Khususnya di Dalam Klausula Eksonerasi)*. Jurnal UII: Universitas Islam Indonesia

⁶ Sri Lestari Poernomo, 2018. *Standart Kontrak dalam Prespektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Vol. 19: Universitas Muslim Indonesia. Hlm 110

⁷ Achmad Busro, 2015. *Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*. Jurnal Vol 11: Universitas Diponegoro. Hlm 75

perjanjian berdasarkan kesepakatan dan tidak bertentangan dengan Undang-undang, hukum perikatan telah memberikan ruang kepada para pihak yang ingin melakukan suatu perjanjian, untuk menentukan isi maupun syarat-syarat berdasarkan kesepakatan, namun demikian dalam penerapannya seringkali terdapat permasalahan mengenai pelaksanaan perjanjian tersebut.

Perjanjian yang disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen, yang mana perjanjian tersebut merupakan klausula baku yang isinya akan terdapat hal yang imperatif bagi salah satu pihak untuk melakukan suatu kewajiban kepada si penentu isi, ketentuan tersebut dipandang sebagai sesuatu yang bersifat bisnis, keuntungan maupun demi ekonomi semata, pada hakikatnya perjanjian atau kontrak dilakukan atas perbedaan kepentingan antara para pihak yang akan melakukan suatu hubungan, sehingga atas perbedaan kepentingan tersebut, maka kontrak/perjanjian yang dibuat haruslah mengakomodasi kepentingan antara para pihak, sehingga isi dalam kontrak/perjanjian tersebut akan ditataati ataupun dilaksanakan dengan iktikad baik oleh para pihak yang mengikatkat diri dalam suatu perjanjian, dan tidak menjadikan yang lemah *bargaining positionnya* menerima isi dalam kontrak/perjanjian dengan terpaksa (*Taken For Granted*).⁸

Adanya kebebasan pelaku usaha dalam menentukan isi, syarat dalam suatu perjanjian, berakibat pada isi dan syarat dalam suatu perjanjian yang mengandung pembebasan, pengurangan, peringanan tanggung jawab,

⁸ Agus Yudha Hernoko. (2014). *Hukum Perjanjian Asas Proporsional Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group. Hlm 1-2

menjadikan kedudukan konsumen tidak seimbang dengan pelaku usaha, jika kedudukan konsumen lebih rendah dari pelaku usaha, maka pelaku usaha dengan suka-suka untuk menentukan isi dalam suatu perjanjian tersebut, dengan tujuan untuk menguntungkan pelaku usaha serta menghindari segala kewajiban yang dibebankan kepadanya jika suatu saat terjadi perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Upaya untuk melindungi konsumen sudah sejak lama sebelum lahirnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pemikiran untuk melahirkan Undang-undang tersebut, didasarkan atas hal kedudukan social ekonomi konsumen yang secara strata ekonomi maupun social berada dalam posisi yang relatif dibawah produsen atau pelaku usaha.⁹

Klausula baku pada hakikatnya bukanlah merupakan sesuatu yang dilarang.¹⁰ Mengacu pada Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian apabila;
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

⁹ David M.L. Tobing. 2019. *Klausula Baku: Paradoks dalam penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Hlm 6

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Menyatakan bahwa pelaku berhak menolak menyerahkan 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 tau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsur;

- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang mengungkapkannya sulit dimengerti;
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini;

Artinya segala jenis klausula baku yang tidak termuat dalam larangan tersebut, maka klausula baku tersebut diperbolehkan untuk diperjanjikan, dan konsekuensi atas klausula baku yang menurut pasal tersebut dilarang berakibat batal demi hukum.¹¹

Pengaturan mengenai bentuk klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi bukan hanya tertuju pada substansi dari isi suatu perjanjiannya saja, melainkan juga tertuju pada bahasa yang digunakan dalam suatu isi perjanjian tersebut, bahasa yang digunakan dalam suatu isi perjanjian tersebut haruslah dapat dimengerti oleh para pihak yang melakukan suatu perjanjian, selain mengenai bahasa yang harus dapat dimengerti para pihak yang melakukan suatu perjanjian, larangan mengenai tata letak tulisan ketentuan dalam suatu perjanjian haruslah diletakkan pada tempat yang sesuai dengan umumnya dan dapat dimengerti serta dengan jelas dapat dilihat para pihak, hal tersebut ditujukan agar pihak yang melakukan suatu perjanjian mengetahui mengenai

¹¹ *Ibid. hlm 108*

apa yang diperjanjikan dan mengerti mana yang menjadi haknya serta kewajibannya. Oleh karenanya penulis mengambil tema Tesis dengan judul: **Perlindungan Konsumen Akibat Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Nota Transaksi Laundry**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apa karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam perjanjian jasa *laundry*?
2. Apa akibat hukum terhadap perjanjian jasa *laundry* yang mengandung klausula eksonerasi?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis bentuk klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian jasa *laundry*.
2. Menganalisis akibat hukum bila klausula baku mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian jasa *laundry*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, maka hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat, yang penulis kelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Secara Teoritis

- a. Sebagai usaha pengembangan ilmu pengetahuan hukum perlindungan konsumen terkhusus yang berhubungan dengan klausula baku pada perjanjian jasa *laundry*.
 - b. Jika dianggap layak dan diperlukan dapat dijadikan salah satu referensi bagi peneliti berikutnya yang mengkaji permasalahan yang sama.
2. Secara praktis
- a. Bagi masyarakat, sebagai salah satu bahan untuk mengetahui klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi pada perjanjian jasa *laundry* dalam prespektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia.
 - b. Sebagai masukan agar dapat menjadi pertimbangan dalam rancangan pembentukan Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen.

E. Orisinalitas Studi

Tema penelitian dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, sepanjang hasil tinjauan dan pengamatan peneliti belum pernah diteliti secara khusus dan mendalam oleh para penstudi hukum dalam bentuk tesis, khususnya di Universitas Islam Indonesia. Penegasan tentang orisinalitas penelitian penting di lakukan untuk menghindari pengulangan (duplikasi) kajian dengan sebuah tema dengan fokus studi yang sama.¹²

¹² Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, *Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir (Tesis) Magister Ilmu Hukum*, (Yogyakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Islam, 2018), hlm. 12-13.

Oleh karena itu, penegasan tentang orisinalitas ini adalah dalam rangka menghindari penelitian dengan pokok bahasan yang sama dan terjadinya duplikasi. Karena duplikasi dan pengulangan penelitian tidak akan menjadikan penelitian ini bermanfaat melainkan justru melanggar perundang-undangan serta etika akademisi.¹³

Prinsip untuk menjaga integritas penelitian dilakukan oleh peneliti berangkat dari hakikat penelitian yang disampaikan oleh, Artidjo Alkostar, bahwa pada hakikatnya tujuan penelitian hukum adalah untuk beramal ilmiah dan menemukan kebenaran hakiki, kebenaran yang haq. Penelitian hukum merupakan upaya ilmiah untuk menemukan cahaya ilmu yang memberi pencerahan kepada akal dan hati peneliti, masyarakat dan kemanusiaan. Penelitian hukum merupakan bagian dari amalan mencari ilmu untuk meningkatkan ketaqwaan kepada Allah Yang Maha Benar.¹⁴ Dalam penelitian ini penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, untuk melihat kemiripan dan perbedaan penelitian.

Kajian yang pernah dilakukan peneliti yang berkaitan dengan Klausula Baku secara garis besar menyentuh beberapa aspek-aspek mengenai tentang peran Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) dalam hal melakukan pengawasan klausula baku yang beredar dimasyarakat, dan mengenai

¹³ Dikutip dari lembar orisinalitas tesis Despan Heryansyah, *Pergeseran Politik Hukum Otonomi Daerah Di Indonesia (Studi terhadap Kedudukan dan Kewenangan Gubernur dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah Pasca Reformasi)*, Tesis (Yogyakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Islam, 2016), hlm. 11.

¹⁴ Artidjo Alkotsar, *Metode Penelitian Hukum Profetik*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2018), hlm. 1.

penerapan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang dapat merugikan konsumen.

Peneliti secara khusus mengkaji mengenai klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam nota transaksi jasa *laundry*, dalam hal ini mengenai bentuk klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi serta mengenai akibat hukum yang ditimbulkan dari klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi.

Peneliti juga telah melakukan penelusuran di literatur perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia untuk mengetahui apakah pokok masalah yang dikaji pernah diteliti oleh peneliti lain atau belum. Selain itu peneliti telah mengumpulkan, menelaah berbagai data melalui media internet yang pada akhirnya memperoleh kesimpulan bahwa pokok masalah yang dikaji dalam proposal tesis ini belum diteliti secara khusus dan detail. Namun, ditemukan beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

“Perbandingan terhadap penelitian yang terkait”

No	Nama	Perbandingan Pokok Bahasan	Hasil Penelitian
1	Nizla Rohaya (2018)	Penelitian ini telah diterbitkan dalam Jurnal Hukum Replik Universitas Muhammadiyah Tanggerang yang berjudul: “Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fenomena pembuatan suatu perjanjian yang mana klausulnya ditetapkan salah satu pihak, dan klausul

		<p>Mengandung Klausula Eksonerasi dalam “Perlindungan Konsumen” penelitian ini mengkaji tentang kelemahan konsumen dalam hubungan perjanjian yang didalamnya memuat klausula baku.</p>	<p>yang ditetapkan salah satu pihak tersebut mengandung esensi mengalihkan tanggung jawab atau bisa disebut klausula baku tersebut mengandung klausula eksonerasi. Hal tersebut dapat berakibat perjanjian batal demi hukum. Sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen</p>
2	<p>M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani (2018)</p>	<p>Penelitian ini telah diterbitkan dalam jurnal Yudisial Universitas Islam Indonesia yang berjudul: Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku. Penelitian ini mengkaji tentang putusan kasasi yang</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika dilihat dari klausul yang ada dalam perjanjian tersebut, mengandung pengalihan tanggung jawab namun dengan tambahan opsi, oleh karenanya pelaku</p>

		<p>membatalkan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang dan diperkuat dengan Putusan Pengadilan Negeri Surabaya, terkait dengan Larangan penggunaan klausula baku yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.</p> <p>Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah terkait dengan klausula baku yang mengandung klausula eksonearasi dalam prespektif hukum Indonesia.</p>	<p>usaha tidak sepenuhnya melakukan pengalihan beban tanggung jawab terhadap konsumen.</p>
3	<p>Deviana Yuanitasari & Hazar Kusmayanti (2019)</p>	<p>Penelitian ini telah diterbitkan dalam jurnal Ius Kajian Hukum dan Keadilan, yang berjudul: Eksistensi Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukkan bahwa, Prosedur sanksi dan efektifitas sanksi tersebut bagi pelaku usaha yang</p>

		<p>Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, penelitian ini mengkaji mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Sengketa Konsumen (BPSK) seberapa efektif dalam melakukan pengawasan dan pemberian sanksi terhadap klausula baku yang beredar dalam masyarakat.</p>	<p>mencantumkan klausula baku yang dilarang dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia adalah walaupun menurut Pasal 52 UUPK, BPSK berhak melakukan pengawasan, namun pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku, tidak termasuk dalam kompetensi BPSK untuk menjatuhkan sanksi administrasi sebagaimana diatur dalam Pasal 60 UUPK. Dengan demikian, pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku tidak dapat dikenakan sanksi administrasi oleh BPSK.</p>
--	--	--	--

4	D. M. Asukin, E.A Priyono, Dewi Hendrawati	<p>Penelitian ini diterbitkan di Diponegoro Law Jurnal, yang berjudul: pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian usaha laundry di kota Semarang ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini fokus mengkaji dari prespektif UUPK, mengenai kewajiban pelaku usaha terkait dengan kerugian konsumen akibat dari pencantuman klausula baku, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis lebih kepada fokus perlindungan terhadap konsumen agar terhindar dari konflik antara pelaku usaha dengan konsumen.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi menyebabkan perjanjian batal demi hukum sehingga pemberian ganti kerugian bersifat wajib. Pencantuman klausula eksonerasi jika tetap dicantumkan akan mengakibatkan pelaku usaha terkena sanksi administrasi hingga pidana penjara. Penyelesaian kerugian dilakukan secara kekeluargaan, jika tidak berhasil dilakukan di luar pengadilan maupun di dalam pengadilan.</p>
5.	M Roji Iskandar	<p>Penelitian ini diterbitkan di Jurnal Amwaluna yang</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa</p>

		<p>berjudul: Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen dan Perjanjian Syariah. Penelitian ini fokus mengkaji komparasi antara hukum perlindungan konsumen dengan hukum perjanjian syariah, yang mana kajian tersebut didasarkan pada asas-asas yang terkandung prinsip hukum konvensional dan hukum syariah mengenai akad.</p>	<p>Pembuat undang-undang ini menerima kenyataan bahwa pemberlakuan standar kontrak adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dihindari sebab sebagaimana dikatakan oleh Syahdeini, perjanjian baku/standar kontrak adalah suatu kenyataan yang memang lahir dari kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya klausula baku merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak yang mana asas tersebut terdapat dalam UUPK dan hukum perjanjian syariah</p>
--	--	---	--

F. Kerangka Teori

1. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah sebab oleh suatu alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya hukum tersebut, yaitu perkembangan pembangunan dan ekonomi yang sangat cepat tersebut telah melahirkan suatu tujuan dalam pembentukan kaidah hukum untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen. Konsiderans Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hal tersebut dapat dilihat bahwa peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran dan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan

masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya dipasar;

- d. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dasar pemikiran dari hukum perlindungan konsumen bersumber dari tujuan pembangunan nasional seperti yang diamanatkan pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, berkaitan dengan dasar pemikiran pada konsiderans Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seperti yang disebutkan diatas, asas yang terkandung dalam memberikan perlindungan hukum konsumen.

Asas-asas ini termuat dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.” Penjelasan Pasal ini disebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksud untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

- manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
 - c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
 - d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dan penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
 - e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁵

Selanjutnya tujuan perlindungan konsumen pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

¹⁵ *Ibid* hlm 25

- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁶

2. Klausula Baku

Klausula baku perlu diatur dalam peraturan perundang-undangan karena posisi tawar dari konsumen tidak cukup tinggi dibandingkan dengan pelaku usaha.¹⁷ menyatakan, “perjanjian baku dibuat secara standar oleh salah satu pihak yang secara psikologis ekonomis berada dalam kedudukan yang lebih tinggi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang

¹⁶ *Ibid* hlm 33

¹⁷ Endang Purwaningtyas, (2010). *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia. Hlm 80

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.

Menurut Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai klausula-klausula yang dilarang dicantumkan dalam suatu perjanjian Baku yaitu:

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

- 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- 8) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu guna menempatkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha menjadi setara berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.¹⁸

Klausula baku yang berkembang dalam masyarakat memiliki beberapa ciri-ciri antara lain, sebagai berikut:

- a) Bentuknya tertulis

Bentuk perjanjian meliputi naskah perjanjian secara 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 dibawah tangan.

- b) Formatnya dibakukan

¹⁸ *Ibid* hlm 202

Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran dibakukan, artinya sudah ditentukan model, rumusan, dan ukurannya. Sehingga tidak dapat diganti, dirubah 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.

c) Syarat-syaratnya ditentukan oleh pelaku usaha secara sepihak

Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha, karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pelaku usaha, maka sifatnya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha dari pada konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab tersebut beralih menjadi beban konsumen.

d) Konsumen hanya bisa menerima atau menolak

Jika konsumen menerima syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan kepadanya, maka harus menandatangani perjanjian tersebut. Penandatanganan perjanjian tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab yang seharusnya menjadi kewajiban pelaku usaha. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, ia dapat menolak

namun tidak dapat melakukan negosiasi syarat-syarat yang sudah distandarisasikan tersebut.

e) Isi selalu menguntungkan pelaku usaha

Perjanjian baku dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga perjanjian yang dibuat sedemikian isinya akan selalu menguntungkan pelaku usaha.¹⁹

Pembatasan perjanjian baku tidak hanya dibatasi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi perjanjian baku juga dibatasi oleh pengawasan yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bahwa secara riil eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak selalu berhubungan dengan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen.²⁰

Penggunaan klausula baku dalam suatu kontrak menunjukkan dominasi ekonomi modern oleh badan usaha atau perusahaan, dengan alasan-keseragaman dan efisiensi dalam perjanjian, pihak konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan suatu isi perjanjian, konsumen hanya memiliki pilihan (*take it over leave it*), dengan adanya penggunaan klausula baku dalam dunia bisnis menimbulkan permasalahan hukum yang memerlukan pemecahan, secara tradisional kesepakatan

¹⁹ M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani. 2018. *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*. Jurnal Yudisial Vol 11. No.1: Universitas Islam Indonesia. Hlm 90

²⁰ Fenty Rizka Astari. 2016. *Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekan Baru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen*. JOM Fakultas Hukum Vol. 3: Universitas Riau. Hlm 7

perjanjian didasarkan pada kesepakatan antara kedua belah pihak yang memiliki kedudukan yang sama atau seimbang.²¹

Perjanjian dalam hal ini adalah sebuah kesepakatan yang disepakati antara dua orang atau lebih, perjanjian dengan merupakan suatu hal yang berbeda, perjanjian memiliki akibat hukum yang mengikat bagi para pihak yang dengan sengaja mengikatkan diri dalam suatu kesepakatan yang dilegitimasi dalam bentuk perjanjian secara tertulis, sedangkan janji hanya sekedar dari lisan, seseorang yang berjanji untuk melaksanakan sesuatu tetapi tidak dalam rangka kesepakatan yang disepakati oleh para pihak, akibat dari janji tersebut tidak memiliki akibat hukum, hanya saja menitik beratkan pada persoalan moral.²²

3. Pembinaan dan Pengawasan Oleh Pemerintah

Peran pemerintah dalam menciptakan upaya untuk perdagangan yang sehat serta perlindungan terhadap konsumen adalah dengan cara pengawasan dan pembinaan, didalam Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hal pengawasan dan pembinaan diatur dalam pasal 30 yang berbunyi antara lain:

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen

²¹ Putri Wulandari Muchtar, 2018. *Perbandingan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dengan Akta Perlindungan Pengguna Malaysia*. Skripsi: Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. hlm 10

²² Ridwan Khairandy. 2015. *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sun Servanda Versus Iktikad Baik: Sikat Yang Harus Diambil Pengadilan*. Yogyakarta: FH UII Press. Hlm 3

- dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis terkait.
 - (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
 - (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - a) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
 - b) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
 - c) Meningkatnya kualitas sumber daya serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen.
 - (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan peraturan pemerintah.

Keterlibatan pemerintah dalam upaya pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, yaitu kehadiran negara untuk mensejahterahkan rakyatnya.²³

²³ *Ibid hlm 180*

Mengenai pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha maupun perdagangan barang atau jasa juga diatur dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Pasal 2 pembinaan: pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha. Pasal 3:

- (1) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal (2) dilakukan oleh menteri atau menteri teknis terkait yang meliputi upaya untuk:
 - a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
 - b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
 - c. Meningkatkan kualitas sumber daya serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen.
- (2) Menteri teknis terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Pada Pasal 4 disebutkan juga antara lain: dalam upaya untuk menciptakan iklim usaha dan menumbuhkan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, menteri melakukan koordinasi

penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal:

- a. Penyusunan kebijakan dibidang perlindungan konsumen.
- b. Pemasyarakatan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- c. Peningkatan peran BPKN dan BPSK melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan lembaga.
- d. Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajiban masing-masing.
- e. Peningkatan pemberdayaan konsumen melalui pendidikan, pelatihan, keterampilan.
- f. Penelitian terhadap barang dan atau jasa yang beredar yang menyangkut perlindungan konsumen.
- g. Peningkatan kualitas barang dan atau jasa.
- h. Peningkatan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan dan menjual barang dan atau jasa.
- i. Peningkatan perberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standart mutu produksi barang dan atau jasa.

Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diatur dalam perturan pemerintah antara lain: Pasal 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang

Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Menyebutkan ayat (1) pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang atau jasa, pencantuman label klausula baku serta pelayanan purna jual barang atau jasa. Pasal 9 pengawasan oleh masyarakat ayat (1) pengawasan oleh masyarakat dilakukan terhadap barang atau jasa yang beredar dipasar.²⁴

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu proses ilmiah yang mencari jawaban atas suatu masalah atau isu-isu yang muncul, diharapkan dengan adanya penelitian hukum tersebut dapat memberikan perskripsi tentang apa yang seharusnya menjadi jawaban atas persoalan masalah maupun isu tersebut.²⁵

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode yuridis-normatif, metode penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya.²⁶

2. Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

²⁴ (http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp_58_2001.pdf diakses pada tanggal 4 april 2019).

²⁵ Peter Mahmud Marzuki, (2021). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group. Hlm 34

²⁶ Jhonny Ibrahim, (2007). *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia. hlm 59

Bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan yang ada hubungannya dengan permasalahan di atas, yaitu:

- (a) Undang-Undang Dasar 1945
- (b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- (c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (d) Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai bahan hukum primer yaitu:

- (a) Buku-buku literatur, penelitian yang ada kaitannya dengan tema.
- (b) Berbagai tulisan-tulisan hukum yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
- (c) Jurnal, Tesis, Disertasi
- (d) Internet
- (e) Bahan acuan lain yang berkaitan dengan obyek penelitian dari Tesis.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan ini merupakan cara dalam mengumpulkan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam suatu penelitian yang dapat dilakukan dengan cara. Studi kepustakaan ialah penelitian yang dilakukan dengan

metode pengumpulan data yang diperoleh dengan menganalisis, membaca, mencatat dan memahami isi suatu Pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, dan untuk mendapatkan data dari studi Pustaka ini, penulis dapat melihat dari literatur perundang-undangan, jurnal maupun dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah:

- a) Karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi
- b) Akibat hukum bila klausula baku mengandung klausula eksonerasi

5. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah beberapa metode yang terdapat dalam penelitian hukum normatif yaitu:

- a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) pendekatan perundang-undangan tersebut dilakukan dengan cara menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang berkaitan satu dengan lainnya dengan objek penelitian hukum yang diteliti²⁷.
- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu beranjak dari pandangan-pandangan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum²⁸.
- c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*) yaitu dengan *ratio decidendi* melihat pertimbangan-pertimbangan hakim dalam suatu putusan yang

²⁷ Peter Mahmud Marzuki (2021). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group. *Op. Cit.* hlm. 133

²⁸ *Ibid* hlm 177

terkait dengan fakta materiil oleh karenanya perlu untuk diketahui bahwa pendekatan dengan kasus tersebut lebih mengedepankan prespektif bukan deskriptif²⁹.

6. Pengelolaan dan Analisis Bahan Hukum

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ialah deskriptif kualitatif yaitu menyajikan kajian pada data-data yang diperoleh dari objek penelitian, suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya, maksudnya adalah bahan hukum yang diperoleh dalam penelitian diuraikan dan dihubungkan sedemikian rupa, sehingga disajikan dalam penulisan yang lebih sistematis guna menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.³⁰

²⁹ *Ibid* hlm 158

³⁰ *Ibid.* hlm 9

BAB II
PEMBAHASAN DAN ANALISIS
KARAKTERISTIK KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG
KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA TRANSAKSI JASA LAUNDRY

A. Karakteristik Klausula baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi

Klausula baku memiliki banyak istilah dalam penyebutannya dalam bahasa Indonesia disebut dengan perjanjian baku, dalam bahasa Inggris disebut dengan *standart contract*, tujuan dibuatnya klausula semata-mata untuk mempermudah proses transaksi, sehingga dalam prosesnya tidak memerlukan waktu yang begitu panjang, kemudahan-kemudahan tersebut memiliki banyak keuntungan dari segi waktu, tenaga dan sekaligus menghemat biaya, namun dalam pembuatan klausula baku tersebut tentu saja sebagai pihak yang tidak ikut dalam penentuan isi ketentuan dalam perjanjian tersebut merasa dirugikan.³¹

Klausula baku dalam pembentukannya mengisyaratkan salah satu pihak untuk menerima atau menolak klausula baku tersebut, hal ini menjadikan pihak yang tidak memiliki daya tawar dalam menentukan isi klausul dalam perjanjian menjadi *over* posisi atau ketidak seimbangan kedudukan para pihak, pada umumnya pihak konsumen adalah pihak yang dijadikan posisi yang memiliki daya tawar rendah, kerangka stigma dalam situasi bisnis oleh pelaku usaha menganggap konsumen adalah pihak yang konsumtif, oleh karena tak jarang

³¹ Sri Turatmiyah & Arfianna Novera. 2017. *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang*. Jurnal Hukum Ius Quia Lustum Volume 24 Nomor 1: Universitas Islam Indonesia hlm 7

pihak konsumen akan terjebak dalam pencantuman maupaun pembuatan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi.³²

Komposisi klausula baku dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hanya memiliki dua komposisi yaitu eksonerasi dan klausula yang dilarang, namun dalam penyentuhannya klausula yang dilarang hanya tersentuh sedikit saja, berbeda klausula eksonerasi yang begitu dimungkinkan dapat menyangkut hal-hal lain selama dalam rangka pengalihan tanggung jawab sebagian maupun seluruhnya.

Pembakuan suatu klausul cenderung akan berakibat pada suatu masalah, hal tersebut dikarenakan klausula baku seringkali merugikan pihak yang berada dalam posisi lemah, dan untuk memanifestasikan suatu asas hukum sangat sulit dilakukan seperti asas kebebasan, keseimbangan dan keadilan bagi para pihak, apabila menyimpangi asas kebebasan berkontrak maka klausula baku bertentangan dengan Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan jika menyimpangi asas keseimbangan dan keadilan maka bertentangan dengan Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.³³

Karakteristik klausula eksonerasi dan klausula yang dilarang yang dapat merugikan pihak konsumen pada umumnya memiliki posisi yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha, unsur fundamental dalam klausula eksonerasi belum seutuhnya secara spesifik diatur dalam Undang-Undang

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika hlm 140.

³³ Firdaus Achmad (2014). *Bungai Rampai Posbakum Antara Teori dan Praktek*. Pontianak: IAIN Pontianak Press hlm 10

Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, namun karakteristik klausula eksonerasi dan klausula yang dilarang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- (1) Klausula yang dilarang biasanya adanya pengalihan tanggung jawab, mengatur tentang beban pembuktian, pengaburan isi dalam suatu perjanjian artinya meletakkan klausul dalam posisi yang sulit terlihat oleh konsumen.
- (2) Klausula eksonerasi ialah adanya pembatasan tanggung jawab baik sebagian maupun seluruhnya, pengalihan tanggung jawab, merugikan konsumen dan melemahkan posisi konsumen.

Pengalihan tanggung jawab yang dimaksud dalam hal ini ialah semestinya pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap kekurangan nilai barang, sebab pelaku usaha yang melakukan, misalnya dalam pelelangan barang penaksiran, bukan konsumen, dan pengaburan tulisan yang menjadi ketentuan dalam suatu perjanjian ditulis dengan huruf yang sangat kecil atau tata letak yang sulit untuk dibaca oleh konsumen, dan pengaburan isi antara lain tanpa menentukan cara dan waktu.³⁴

Klausul atau ketentuan merupakan isi yang ada dalam sebuah perjanjian, yang mana klausul mengandung konsekuensi hak dan kewajiban yang mengikat bagi para pihak yang melakukan perjanjian, Pada prinsipnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

³⁴ Rahmat, 2006. *Analisa Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Implementasi Kontrak Bisnis (Suatu Kajian Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)*. Tesis Pada Program Magister Ilmu Hukum: Universitas Tanjungpura, hlm 21

Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian yang memuat klausula baku atas setiap dokumen dan/atau perjanjian transaksi usaha perdagangan barang dan atau jasa, selama dan sepanjang perjanjian baku atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan ketentuan sebagaimana yang dilarang dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁵

Klausula baku menurut Pasal 1 Angka 10 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 atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”, kewenangan untuk menuangkan klausula baku dalam dokumen atau perjanjian adalah pelaku usaha, sehingga konsumen hanya dapat menerima atau menolak klausula baku tersebut, jika menerima, konsumen akan terikat oleh klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha tersebut. Larangan pencantuman klausula baku memiliki dua larangan yaitu, larangan pencantuman klausula baku pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi kualifikasi tertentu, dan larangan pencantuman klausul baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dilihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.³⁶

³⁵ Nizla Rohaya, 2018. *pelarangan penggunaan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam perlindungan konsumen*. Jurnal Hukum Replik Vol 6 No. 1: Universitas Muhammadiyah Tangerang. Loc cit hlm 23.

³⁶ Leli Joko Suryono. 2011. *Kedudukan Klausula Baku Dalam Penerapan Perjanjian Kerja Di Indonesia*. Jurnal Hukum Volume 18 Nomor 1: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta hlm 40

Karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi menurut Rijken adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana salah satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya mengganti kerugian seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum, bahwa mengenai eksonerasinya ialah syarat-syarat pembatasan maupun penghapusan tanggung jawab untuk mengganti kerugian (*eksonerasi*), menurut kebiasaannya dituangkan dalam bentuk yuridis, yaitu bentuk tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, disebabkan oleh tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi maupun dihapuskan misalnya dalam hak ganti kerugian akibat dari wanprestasi ingkar janji atau perbuatan melawan hukum, bentuk kewajiban yang biasanya dibebankan pada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan misalnya perluasan pengertian keadaan darurat, bentuk dimana kewajiban-kewajiban dicipta, salah satu pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.³⁷

Karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi tidak dapat dikesampingkan dari asas-asas yang terdapat dalam hubungan kontraktual, asas-asas tersebut meliputi:

- 1) Asas Konsensualisme

³⁷ Kelik Wardiono, (2014), *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen, Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, hlm 14

Asas konsensualisme merupakan asas dalam perjanjian yang menitik beratkan pada kesepakatan, kesepakatan dalam suatu perjanjian merupakan salah satu unsur sahnya suatu perjanjian sebagaimana Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, syarat sahnya suatu perjanjian antara lain kecakapan hukum para pihak yang melakukan suatu perjanjian, adanya kesepakatan, adanya objek dalam suatu perjanjian dan sebab-sebab yang halal yang diperjanjikan, kesepakatan artinya kerelaan pihak dan menyetujui perjanjian yang dibuat.

Istilah sah dalam suatu perjanjian bermakna bahwa dalam pembuatan perjanjian yang sah menurut hukum adalah mengikat, karena asas konsensualisme mengandung arti bahwa kehendak para pihak untuk saling mengikatkan diri dan menimbulkan kepercayaan (*vertrouwen*) di antara pihak terhadap pemenuhan perjanjian. Kepercayaan memiliki korelasi dengan kejujuran, kejujuran merupakan prinsip dasar dari asas itikad baik dalam kontrak/perjanjian. Itikad baik para pihak pembuat kontrak berkaitan dengan sikap batin para pembuat kontrak, oleh karena kesepakatan merupakan unsur pertama dalam suatu perjanjian, tidak terpenuhinya kesepakatan antara pihak dalam perjanjian akan menimbulkan permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaan perjanjian, bahkan mengakibatkan perjanjian tersebut batal demi hukum.³⁸

2) Asas Kebebasan Berkontrak

³⁸ Siti Nurwulan, Hendrik Pasco Siregar. 2019. *asas konsensualisme dalam penambahan klausula kontrak berdasarkan prinsip itikad baik*. Jurnal Hukum Vo. 1 No.1: Universitas Pamulang hlm 21

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang utama yang melandasi hukum perjanjian, konsep yang dibangun dalam kerangka berfikir asas kebebasan berkontrak bahwa dua orang atau lebih bebas untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, asumsi yang diberikan asas kebebasan berkontrak bahwa pihak yang mengikatkan diri dalam suatu perjanjian memiliki posisi tawar kedudukan yang seimbang, sehingga para pihak yang hendak mengikatkan diri dalam suatu perjanjian merasa bebas atas kehendak yang diinginkan.³⁹

Asas penting dalam berbagai sistem hukum yaitu asas kebebasan berkontrak masih menjadi hal yang paling utama, perkembangan asas kebebasan berkontrak diiringi dengan perkembangan serta pertumbuhan aliran-aliran filosofis yang lebih menitik beratkan pada semangat individualisme. ⁴⁰Diperkirakan abad 19 (Sembilan belas), kebebasan berkontrak sangat diagung-agungkan oleh para pakar-pakar bahkan lembaga peradilan sekalipun, bahkan teori hukum kontrak memposisikan kebebasan berkontrak sebagai asas yang mendominasi, sehingga realisasi dari kontrak tersebut bukan merupakan hal yang penting, bahkan lembaga peradilan di abad itu lebih menitik beratkan pada kebebasan berkontrak.

Berkaitan dengan hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha, penerapan asas kebebasan berkontrak seharusnya menjadi hal yang harus diperhatikan secara rinci, hal tersebut dikarenakan bahwa dalam hal

³⁹ Lina Jamilah. 2012. *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Baku*. Jurnal Hukum Syiar Hukum, 14(1), 26-36.

⁴⁰ Ridwan Khairandy. 2015. *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sun servanda Versus Iktikad Baik*. Yogyakarta: FH UII Press. *Op. cit* hlm 21

posisi tawar konsumen dengan pelaku usaha begitu rendah, sehingga kebebasan tersebut terkadang tidak sama sekali didapatkan oleh konsumen. Oleh karenanya, pembatasan asas kebebasan berkontrak dalam hal hubungan kontrak baku antara konsumen dengan pelaku usaha haruslah dikesampingkan.⁴¹

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang dipergunakan sebagai landasan eksistensi kontrak baku yang berkaitan dengan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, maksud dan tujuan penerapan asas kebebasan berkontrak mensyaratkan agar para pihak dalam kontrak mempunyai/memiliki kedudukan yang seimbang, hal tersebut bertujuan agar hak dan kewajiban sama-sama didapatkan oleh pelaku usaha dan konsumen, bahwa seharusnya ketentuan-ketentuan dalam kontrak dapat mengakomodir seluruh kepentingan para pihak yang melakukan perjanjian, dengan adanya ketidakseimbangan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen mengakibatkan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian baku lebih menguntungkan salah satu pihak yaitu pelaku usaha, sehingga konsumen dirugikan.⁴² Oleh karenanya diperlukan suatu pembatasan penerapan asas kebebasan berkontrak dalam kontrak baku dengan memberlakukan aturan yang melarang beberapa klausul-klausul tertentu untuk dimasukkan dalam kontrak baku, serta dilakukannya pengawasan terhadap penggunaan kontrak baku dalam kegiatan bisnis pelaku usaha.

⁴¹ Dedi Harianto. 2016. *Asas Kebebasan berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha*. Jurnal Hukum samudera Keadilan Vol 11 No. 2: Universitas Sumatera Utara. Hlm 25.

⁴² *Ibid* hlm 30

Manifestasi asas kebebasan berkontrak ialah dari kehendak bebas, pancaran hak asasi, berdasarkan hukum perjanjian indonesia, asas kebebasan berkontrak memiliki ruang lingkup, sebagai berikut:

- a. Kebebasan membuat atau tidak membuat suatu perjanjian.
- b. Kebebasan menentukan dengan pihak mana ingin melakukan suatu perjanjian.
- c. Kebebasan untuk memilih/ menentukan causa dari perjanjian yang akan dibuat.
- d. Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian.
- e. Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu perjanjian.
- f. Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan Undang-Undang yang bersifat Opsional (*aanvullend, optional*).

⁴³Kebebasan berkontrak merupakan asas yang unviersal, yang artinya bahwa berlaku juga terhadap aturan di negara-negara lain, serta meliki ruang lingkup yang sama dengan hukum perjanjian di indonesia, dalam hukum islam asas kebebasan berkontrak juga dikenal yang biasa disebut dengan kebebasan berakad (*mabda Hurriyyah at Ta'aqud*), dalam akad islam istilah-istilah memiliki kesamaan dalam hukum perjanjian/kontrak.

3) Asas Pacta Sun Servanda

⁴³ Abdul Rokhim. 2016. *Daya Pembatas Asas Kebebasan berkontrak Dalam Hukum Perjanjian*. Jurnal negara & Keadilan Vol 5 No. 9: Universitas Islam Malang. Hlm 3

Asas dalam hukum perjanjian memiliki karakteristik yang bermacam-macam, dalam hal ini asas yang paling memiliki substansi dalam suatu perjanjian adalah asas *pacta sunt servanda*, bahwa kesepakatan yang telah disepakati selanjutnya akan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya, dalam penerapan asas *pacta sunt servanda* tersebut seringkali mengalami kendala-kendala dalam pemenuhan hak dan kewajiban para pihak yang terikat dalam suatu perjanjian tersebut, sehingga keberlakuan asas *pacta sunt servanda* sebagai undang-undang haruslah melalui pengujian di pengadilan.⁴⁴

Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang klasik dalam suatu teori perjanjian, asas *pacta sunt servanda* diharapkan mampu memiliki kekuatan dan memngingat bagi para pihak dalam sebuah perjanjian, hal tersebut erat kaitannya dengan asas tersebut, doktrin mengenai keberadaan asas *pacta sunt servanda* dapat ditelusuri pada preator romawi yaitu *pacta conventa sevabo* yang berarti saya menghormati perjanjian.⁴⁵

4) Asas Iktikad Baik

Penerapan asas iktikad baik baik dalam suatu perjanjian merupakan konsekuensi logis dari suatu perjanjian, yang dimana terdapat nilai-nilai keadilan yang harus ditaati setiap pihak yang telah melakukan atau menyepakati suatu perjanjian, asas iktikad juga dapat disebut dari akibat

⁴⁴ Muhammad Farhan Gayo, Heru Sugiyono. 2021. *penerapan asas pacta sunt servanda dalam perjanjian sewa menyewa ruang usaha*, Jurnal Yustitia Vol 8 No. 3: Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan hlm 3

⁴⁵ Ridwan Khairandy. 2015. *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sun servanda Versus Iktikad Baik*. Yogyakarta: FH UII Press. *Loc cit.* hlm 36

persetujuan perjanjian, akibatnya para pihak harus melaksanakan setiap ketentuan-ketentuan yang telah disepakati, dilihat dari Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyebutkan bahwa “semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang, berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Dan persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh Undang-Undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan iktikad baik.

Iktikad baik seharusnya dirumuskan sebagai suatu sikap atau perilaku, yang mana pihak berpegang teguh terhadap apa yang telah diperjanjikan dan tidak mencari celah untuk terbebas dari kewajiban-kewajiban yang seharusnya dilaksanakan, namun pada hakikatnya pihak yang memiliki otoritas lebih dari pihak lainnya sering kali memanfaatkan situasi-situasi agar beban kewajiban dapat dihindarkan dari awal pembuatan perjanjian, hal tersebut juga merupakan tidak beriktikad baik, namun jika dilihat dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut iktikad baik lebih menekankan pada pelaksanaan perjanjian tersebut⁴⁶.

Pada hakikatnya ada atau tidaknya iktikad baik seseorang dapat juga dilihat dari awal pembuatan isi perjanjian, faktor-faktor lain juga memiliki andil terhadap niat seseorang dalam melakukan suatu perjanjian,

⁴⁶ Mifta Arifin. 2020. *membangun konsep ideal penerapan asas iktikad baik dalam hukum perjanjian*. Jurnal Ius Constituendum Vol 5 Nomor 1: Universitas Negeri Semarang hlm 8

misalnya dalam perjanjian bisnis, faktor-faktor ataupun prinsip bisnis seringkali dikedepankan oleh pihak yang memiliki ekonomi lebih tinggi dalam suatu perjanjian, oleh karenanya awal pembuatan perjanjian juga dapat menentukan iktikad dari pembuatan ketentuan-ketentuan maupun isi dalam suatu perjanjian.

B. Penerapan Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Oleh Pengusaha Jasa Laundry

Pelaku usaha jasa laundry dalam melakukan penerapan klausula baku pada nota transaksi laundry nota transaksinya mencantumkan secara tertulis klausula baku antara lain:

- 1) Cucian yang rusak karena sifat bahan/kain bukan tanggung jawab kami;
- 2) Cucian luntur yang tidak diberitahukan kepada kami. Bukan tanggung jawab kami;
- 3) Hitung dan periksa cucian anda, keluhan setelah meninggalkan outlet tidak kami layani;
- 4) Apabila konsumen tidak menghitung jumlah cucian. Maka jumlah yang kami hitung dianggap benar;
- 5) Pengajuan keberatan, tidak lebih 24 jam setelah cucian diterima, dengan membawa kartu kontrol nota;
- 6) Benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian apabila hilang/rusak bukan tanggung jawab kami;
- 7) Cucian hilang/rusak diganti 3 kali cuci gratis;
- 8) Barang yang tidak diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.

Klausula baku yang terdapat dalam nota transaksi tersebut merupakan ketentuan baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha, dalam substansinya memang terdapat klausul-klausul yang mengandung pengalihan tanggung jawab secara terbatas, seperti halnya cucian hilang atau rusak diganti tiga (3) kali cuci gratis, hal tersebut sangat bertentangan dengan ketentuan yang ada dalam hukum perlindungan konsumen.

Fenomena jasa cuci pakaian atau laundry tersebut bermunculan seiring semakain meningkatnya kesibukan manusia, sehingga pengusaha jasa cuci pakaian kiloan (*laundry*) bermunculan dengan berbagai pelayanan jasa yang di tawarkan, antara lain. cuci kering, setrika, bad cover, selimut, boneka, karpet, sprengi dan lain sebagainya.

Faktor yang mendeterminasi pengusaha jasa laundry merumuskan klausula baku usaha jasanya ialah faktor kepentingan bisnis, bagi pengusaha jasa laundry, klausula baku merupakan modernisasi bisnis jasa, apabila dilihat dari perkembangan bisnis jasa, klausula baku adalah bentuk kontraktual yang lebih maju dan relevan dengan perkembangan dan tuntutan jaman, jasa laundry sejalan dengan perkembangan zaman kini berubah ke arah professional tidak seperti dulu jasa laundry atau jasa cuci pakaian hanya untuk mengisi waktu luang, kontraktual, dan berkarakteristik bisnis, sebagaimana yang tercantum dalam Nota/Bon para pengusaha jasa Laundry.

Prinsipnya Oleh karena itu, tujuan utama pengusaha jasa laundry adalah bisnis, tidak ada larangan hukum untuk memburu keuntungan bisnis. Namun mengambil keuntungan tidak boleh dimanipulasi oleh pihak pelaku usaha saja,

keuntungan maksimal dengan biaya seminimal mungkin, Relasi antara kepentingan bisnis dan hukum merupakan problem klasik, di satu sisi, diandaikan kepentingan bisnis lebih dinamis, dan lebih cepat berubah, keseimbangan dan kepastian atau ketaatan terhadap hukum, sisi lain, kepentingan bisnis bisnis dan kepastian hukum tidak dapat dipisahkan, Langkah bisnis adalah Langkah hukum.⁴⁷

Klausula baku yang dirumuskan terlebih dahulu oleh pengusaha jasa Laundry adalah perwujudan kontraktual yang padanya melekat dimensi bisnis dan hukum, pada dimensi bisnis, klausula baku menunjang kepentingan bisnis pengusaha jasa Laundry sebagai pengusaha, misalnya kepastian nominal jaminan, bagi pengusaha jasa laundry, kalkulasi bisnis seharusnya dipertahankan sedemikian rupa, bahkan dipertahankan dalam rumusan kontrak baku.

Klausula baku memang berupaya menjelaskan hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Menurut pengalaman pengusaha jasa laundry yang berada, selama ini mayoritas konsumen bisa memahami atau memaklumi kontrak dan klausula baku penyucian tersebut, memang pernah ada komplain konsumen yang merasa hak-haknya diabaikan, namun bukan komplain fundamental terhadap kepentingan diri (*self-interest*) pengusaha jasa laundry yang diwujudkan dalam kontrak baku yang diyakini sudah memberikan klausul-klausul terbaik bagi konsumen. Sekalipun begitu, karena dirumuskan

⁴⁷ Agus Yudha Hernoko. (2021). *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia *loc cit*.

secara sepihak, klausula kontrak baku para pengusaha jasa laundry sangat sulit menghindari subyektifitas yang melampaui kepentingan konsumen, subyektifitas kontrak baku seringkali paralel dengan kerugian.

Nota transaksi pengusaha jasa laundry ada juga yang mencantumkan bahwa apabila ada barang yang rusak maupun hilang akan diganti beberapa kali cuci gratis, hal tersebut bukan berdasarkan harga riil atau harga yang adil menurut konsumen, jika dibandingkan dengan harga barang yang hilang maupun rusak, sebagaimana yang seharusnya diganti oleh pengusaha jasa laundry dengan barang yang sejenis maupun dengan nilai yang sama apabila terjadi kerusakan maupun kehilangan, bahwa berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Penetapan jumlah ganti cucian akibat kerusakan maupun kehilangan barang tersebut merupakan ketentuan yang dicantumkan oleh pelaku usaha secara sepihak dengan mencontoh nota-nota transaksi jasa laundry yang telah ada, Jika tidak dipatok, maka sengketa susah ditolak. Keberadaan klausula tersebut dianggap oleh pelaku usaha sejalan dengan ketentuan Pasal 26 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa, “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.” Kendati demikian, jikalau harga ril barang lebih besar ketimbang harga penggantian barang hilang atau rusak,

maka konsumen tetap dirugikan. Sebaliknya, jikalau harga ril barang hilang atau rusak ternyata lebih rendah ketimbang penggantian barang yang hilang, maka pengusaha jasa laundry akan menderita kerugian.

Subyektifitas harga dalam kontrak baku rupanya berpotensi merugikan dua pihak sekaligus, dikarenakan faktor kedua adalah efisiensi kontrak, bagi pengusaha jasa laundry, klausula baku adalah wujud kontraktual yang efisien untuk mengungkapkan keinginan, penawaran jasa, dan persetujuan konsumen, efisiensi kontrak oleh pengusaha jasa laundry sejalan dengan kompetisi pasar yang dihadapinya. Konsumen sebenarnya memburu juga hal, yaitu kecepatan, bagus, dan murah. Namun dalam hal ini tidak bisa diperoleh oleh konsumen, dan tidak bisa disiapkan oleh pengusaha jasa laundry. Oleh karena itu pengusaha jasa laundry memberikan preferensi kepada konsumen untuk memilih satu atau dua skala prioritas dari yang dapat diperoleh dan disediakan olehnya. Pengusaha jasa laundry mengistilahkan konsumen sebagai *triangle* bisnis (pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen untuk memperoleh suatu keuntungan dengan memanfaatkan regulasi), maka seketika kontrak baku disetujui, seketika itu pula proses bisnis selesai.

Bahwa alasan semula kontrak baku memang alasan efisiensi dan praktek ciri khas kontrak semacam itu ada dua, yang pertama adalah selalu berupa kontrak tertulis yang substansinya dipersiapkan terlebih dahulu dan, kedua, disusun dan dipersiapkan oleh salah satu pihak kemudian diajukan kepada pihak lain untuk diterima secara utuh, aspek positif klausula baku, antara lain memudahkan proses dan mekanisme bisnis yang semakin

kompetitif. Namun jikalau diuji dengan teori *let the buyer beware* yang merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen teori ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. efisiensi kontrak para pengusaha jasa laundry memiliki risiko atau konsekuensi normatif, salah satu sebabnya ialah konsumen dapat meminta tanggung jawab pelaku usaha tentang kualitas informasi tentang jasa laundrynya yang disodorkan. Kualitas informasi mendeterminasi pilihan konsumen.⁴⁸

Informasi dan pilihan merupakan dua jenis hak dari 4 (empat) hak dasar konsumen seperti yang didasarkan oleh J.F. Kennedy. Hak-hak dasar konsumen memang sulit diefisiensikan dalam pembakuan klausula secara sepihak. Faktor ketiga ialah polarisasi kontrak baku. Para pengusaha jasa laundry, pelaku usaha itu, memasuki pasar yang sudah terlebih dahulu tercipta dan menciptakan hukum-hukumnya sendiri, seperti harga, iklan, dan lain sebagainya. Pasar kompetitif itu juga membentuk pola pembuatan kontrak.⁴⁹

Menurut para pengusaha jasa laundry, usaha laundry pada umumnya mengacu dan menggunakan kontrak yang kurang lebih sama, ada banyak contoh klausula baku yang tersebar dan diketahui oleh para pelaku jasa laundry sebelum menjalankan usahanya. Pengusah jasa laundry semacam melakukan perbandingan klausula baku, beberapa klausul pengusaha jasa laundry

⁴⁸ <https://www.slideshare.net/kathleenpontoh/prinsip-prinsip-hukum-perlindungan-konsumen-i>

⁴⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo loc cit hlm 39.

menyerupai klausula pelaku usaha jasa laundry yang menurut hasil penelitian ini tergolong klausula terlarang dan klausula eksonerasi.

Pengawasan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) terhadap klausula baku yang beredar dalam masyarakat tidak begitu efektif, sehingga banyak terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menerapkan klausula baku, seharusnya apabila (BPSK) melakukan pengawasan, maka berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen mewajibkan pelaku usaha untuk segera menyesuaikan standar kontrak yang dipergunakan dengan ketentuan Undang-Undang tetapi dalam praktik hal tersebut sulit dilakukan.

Larangan dan persyaratan tentang penggunaan standar kontrak dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak dan mencegah timbulnya tindakan yang merugikan konsumen karena faktor ketidaktahuan, kedudukan yang tidak seimbang, dan dapat dimanfaatkan pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.⁵⁰

Hukum perlindungan konsumen memiliki asas yang terkandung di dalamnya, asas tersebut menjadu rujukan bagaimana norma-norma tersebut dilaksanakan, Hukum perlindungan konsumen disebabkan oleh suatu alasan utama yang dipandang sebagai penyebab lahirnya hukum tersebut, yaitu perkembangan pembangunan dan ekonomi yang sangat cepat tersebut telah

⁵⁰ Sri Lestari Purnomo, 2019. *Standart Kontrak Dalam Prespektif Hukum Perlindungan Konsumen (Standard Contract in legal Perspectives Of Consumer Protection)*. Jurnal Hukum De Jure Volume 19 Nomor 1: Universitas Muslim Indonesia hlm 98

melahirkan suatu tujuan dalam pembentukan kaidah hukum untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen. Konsiderans Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat dilihat bahwa peraturan ini dibuat atas dasar pemikiran dan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materill dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya dipasar;
- d. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Dasar pemikiran dari hukum perlindungan konsumen bersumber dari tujuan pembangunan nasional seperti yang diamanatkan pada pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, berkaitan dengan dasar pemikiran pada konsiderans Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seperti yang disebutkan di atas, asas yang terkandung dalam memberikan perlindungan hukum konsumen.⁵¹

Asas hukum perlindungan konsumen terdiri dari sebagaimana Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa, “perlindungan konsumen berasaskan maanfaat, keadilan keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen dan kepastian hukum.⁵²

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

⁵¹ *Loc cit hlm 26*

⁵² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada *loc cit hlm 25*

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

Asas yang ada dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu lima asas tersebut merupakan asas yang relevan dalam upaya pembangunan nasional, pembangunan nasional yang dimaksud adalah pembangunan dari supra struktur maupun infrastuktur, serta peningkatan sumber daya alam maupun sumber daya manusia, perlindungan konsumen juga diselenggarakan sebagai suatu usaha bersama untuk mewujudkan pembangunan nasional tersebut.

Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen melalui berbagai upaya, diantaranya adalah untuk meningkatkan kesadaran pengetahuan, kepedulian dan kemandirian konsumen terutama dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.⁵³

⁵³ Abdul Haris Hamid. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: SAH MEDIA hlm 3

Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum serta ketebukaan informasi sekaligus menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha dengan menghasilkan barang dan atau jasa yang berkualitas yang dapat menjamin kelangsungan usaha, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kesehatan.⁵⁴

Tujuan hukum perlindungan konsumen, sebagaimana Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

⁵⁴ *Ibid hlm 4*

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

Tujuan hukum perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran serta kemampuan dan independensi konsumen dalam melindungi diri, oleh karenanya kehadiran badan-badan perlindungan konsumen maupun LPKSM (lembaga Perlindungan konsumen swadaya masyarakat) menjadi tidak berfungsi, dikarenakan konsumen dapat diharapkan dapat menuntut haknya secara mandiri.

C. Pengawasan Terhadap Klausula Baku Yang Beredar di Masyarakat

Lembaga atau badan yang memiliki wewenang untuk melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang beredar dalam masyarakat ialah badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) dibentuk berdasarkan keputusan Gubernur di daerah provinsi badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) itu berada.

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) memiliki tugas dan kewenangan untuk melakukan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, dan memberikan konsultasi perlindungan konsumen, serta melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang beredar di masyarakat, anggota badan penyelesaian sengketa konsumen dibentuk berdasarkan menurut Pasal 49 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa:

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan;
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut;
 - a. Warga negara republik indonesia;
 - b. Berbadan sehat;
 - c. Berkelakuan baik;
 - d. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun;
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha;
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-sedikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang;
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh menteri;

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) pada awalnya dibentuk oleh pemerintah kabupaten atau kota, namun setelah berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah masuk dalam anggaran dan wewenang untuk provinsi yang membentuk badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), oleh karenanya

fungsi dari badan penyelesaian sengketa konsumen menjadi tidak efektif untuk melakukan suatu pengawasan terhadap pencantuman klausula baku yang beredar dalam masyarakat.⁵⁵

Sebagaimana menurut Pasal 52 Undang-Undang republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa, tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) meliputi:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam UUPK;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK;

⁵⁵ J, Gunawan, BM waluto. 2017. *Alih Kelola Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari Kabupaten/Kota ke Provinsi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemrintrah Daerah*. Jurnal Hukum: Universitas Parahyangan. Hlm 23

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan,, meneliti dan atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan atau tidak adanya kerugian pihak konsumen;
- l. Memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK;

Ketentuan Undang-Undang tersebut memberikan tugas dan wewenang terhadap badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) salah satunya untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, namun kewenangan dan tugas tersebut apakah secara aktif atau secara pasif, jika secara aktif dimungkinkan akan sulit untuk dilakukan, ditambah lagi kedudukan dan pengawasan badan penyelesaian sengketa konsumen diserahkan kepada provinsi, namun jika secara pasif dimungkinkan lebih efektif untuk dilakukan.

D. Pembinaan dan Pengawasan Oleh Pemerintah

Peran pemerintah dalam hal pembinaan untuk menciptakan perdagangan yang sehat serta perlindungan terhadap konsumen adalah dengan

cara pembinaan dan pengawasan, hal tersebut tidak terlepas dari konsistensi pemerintah untuk melakukan trobosan-trobosan melalui instrumen hukum maupun pelaksanaannya dilapangan, hal pembinaan dan pengawasan oleh pemerintah dalam hal perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 30 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha;
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh menteri dan atau menteri teknis terkait;
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan kordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen;
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:
 - d) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
 - e) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
 - f) Meningkatnya kualitas sumber daya serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen.

(5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan peraturan pemerintah.⁵⁶

Keterlibatan pemerintah dalam upaya pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945, yaitu kehadiran negara untuk mensejahterahkan rakyatnya⁵⁷. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Perdagangan. Pasal 2 Kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas, kepentingan nasional, kepastian hukum, adil dan sehat, kemanan berusaha, akuntabel dan transparan, kemandirian, kemitraan, kemanfaatan, kesederhanaan, kebersamaan, berwawasan lingkungan.

Kemudian berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2011 tentang Perdagangan yang menyebutkan bahwa pengaturan kegiatan perdagangan bertujuan:

- a. Meningkatkan pertumbuhan nasional.
- b. Meningkatkan penggunaan dan perdagangan produk dalam negeri.
- c. Meningkatkan kesempatan berusaha dan menciptakan lapangan kerja.
- d. Menjamin kelancaran distribusi dan ketersediaan barang pokok dan barang penting.
- e. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana perdagangan.
- f. Meningkatkan kemitraan antara usaha besar dan komperasi, usaha mikro, kecil dan menengah, serta pemerintah dan swasta.

⁵⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁷ Loc cit hlm 180

- g. Meningkatkan daya saing produk dan usaha nasional.
- h. Meningkatkan citra produk dan usaha nasional
- i. Meningkatkan citra produk dalam negeri akses pasar dan ekspor nasional.
- j. Meningkatkan perdagangan produk berbasis ekonomi kreatif
- k. Meningkatkan perlindungan konsumen.
- l. Meningkatkan penggunaan SNI.
- m. Meningkatkan perlindungan sumber daya alam.
- n. Meningkatkan pengawasan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Mengenai pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha maupun perdagangan barang atau jasa juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Pasal 2 pembinaan: pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha.⁵⁸

Kemudian Pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa:

- (1) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal (2) dilakukan oleh menteri atau menteri teknis terkait yang meliputi upaya untuk:

⁵⁸ *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.*

- d. Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen.
 - e. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
 - f. Meningkatkan kualitas sumber daya serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan dibidang perlindungan konsumen.
- (2) Menteri teknis terkait sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Berdasarkan Pasal 4 disebutkan juga antara lain: dalam upaya untuk menciptakan iklim usaha dan menumbuhkan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, menteri melakukan koordinasi penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan menteri teknis terkait dalam hal:

- a. Penyusunan kebijakan dibidang perlindungan konsumen.
- b. Pemasyarakatan peraturan perundang-undangan dan informasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- c. Peningkatan peran BPKN dan BPSK melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dan lembaga.
- d. Peningkatan pemahaman dan kesadaran pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajiban masing-masing.
- e. Peningkatan pemberdayaan konsumen melalui pendidikan, pelatihan, keterampilan.

- f. Penelitian terhadap barang dan atau jasa yang beredar yang menyangkut perlindungan konsumen.
- g. Peningkatan kualitas barang dan atau jasa.
- h. Peningkatan kesadaran sikap jujur dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memproduksi, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan dan menjual barang dan atau jasa.
- i. Peningkatan perberdayaan usaha kecil dan menengah dalam memenuhi standart mutu produksi barang dan atau jasa.

Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diatur dalam perturan pemerintah antara lain: Pasal 8 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. Menyebutkan ayat (1) pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang atau jasa, pencantuman label klausula baku serta pelayanan purna jual barang atau jasa. Pasal 9 pengawasan oleh masyarakat ayat (1) pengawasan oleh masyarakat dilakukan terhadap barang atau jasa yang beredar dipasar.⁵⁹

E. Tugas dan Fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

1. Tugas Dan Fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

⁵⁹ (http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp_58_2001.pdf diakses pada tanggal 4 april 2019).

Perkembangan kebutuhan yang semakin tinggi memungkinkan terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, maka kehadiran badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) sebagaimana Pasal 31 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk badan perlindungan konsumen nasional (BPKN), badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) dibentuk melalui arus atas *to up*, yang artinya jalur koordinasi berada di ranah atas berhubungan dengan kebijakan-kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pemerintah terkait dengan upaya perlindungan konsumen.

Serta dalam hal upaya pengembangan perlindungan konsumen, badan perlindungan konsumen juga memiliki fungsi untuk memberikan masukan-masukan maupaun pertimbangan-pertimbangan menyangkut kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pemerintah untuk pengembangan upaya perlindungan konsumen di Indonesia, dengan begitu peran dari badan perlindungan konsumen nasional sangat penting dan menjadi tonggak terkait dengan perlindungan konsumen di Indonesia.

Kedudukan badan perlindungan konsumen nasional (BPKN), berkedudukan di ibu kota negara, hal tersebut sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 32 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa badan perlindungan konsumen nasional berkedudukan di ibu kota republik

Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden, dalam hal kedudukan badan perlindungan konsumen nasional berada di ibu kota negara, menjadikan posisi badan perlindungan konsumen nasional menjadi kuat untuk mengupayakan perlindungan konsumen yang efisien dalam penegakkannya, sehingga tidak dimungkinkan badan perlindungan konsumen nasional mendapatkan intervensi dari dinas perdagangan dan perindustrian dalam melaksanakan tugasnya.

Sifat pertanggung jawaban dari badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) juga langsung bertanggung jawab terhadap presiden, oleh karenanya kedudukan seperti ini sangat baik untuk kepentingan perlindungan konsumen, dan harapan akan adanya hal tersebut, maka kontribusi badan perlindungan konsumen nasional dalam mengupayakan perlindungan konsumen lebih maksimal, dan didukung dari sifat otonomnya sendiri sebagai bentuk perlindungan dari atas.

Fungsi dan tugas badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) dalam upaya melakukan perlindungan terhadap konsumen, tugas badan perlindungan konsumen nasional sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 34 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- (1) Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen;
- (2) Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;

- (3) Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- (4) Mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
- (5) Menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
- (6) Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau Pelaku Usaha; dan
- (7) Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.

Badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) dalam rangka melaksanakan tugas sebagaimana yang telah disebutkan di atas, badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional, sementara itu hal membuat badan perlindungan konsumen nasional (BPKN) menjadi kuat adalah dengan mempertanggung jawabkan segala program kerja kepada presiden, yang artinya kedudukan serta amanah yang akan dijalankan oleh badan perlindungan konsumen nasional adalah hal yang sangat serius.

2. Tugas Dan Fungsi Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) adalah lembaga yang bergerak melalui arus bawah *top down*, yang mana

lembaga ini sebagai kontrol atas kebijakan-kebijakan yang terkait dengan konsumen, serta melakukan advokasi terhadap konsumen, peran dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) sendiri adalah untuk secara khusus wadah bagi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya yang dilanggar sama halnya dengan *non government organization* (NGO), yang berarti organisasi diluar pemerintah, namun diakui keberadaanya, dan dibentuk oleh masyarakat dari kalangan advokat aktivis dan lain sebagainya.

Berdasarkan Pasal 44 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa:

1. Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat;
2. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen;
3. Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi;Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang atau jasa;
 - a. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - b. Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;

- c. Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya termasuk menerima keluhan maupaun pengaduan konsumen;
 - d. Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen;
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam peraturan pemerintah.

Yang dimaksud dengan terdaftar adalah telah memenuhi syarat administratif dalam pembentukan sebuah organisasi perkumpulan maupun yayasan serta bergerak dalam lingkup perlindungan konsumen, berdasarkan Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen, oleh karenanya meskipun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat adalah lembaga non pemerintahan tetapi dalam hal pembentukannya tetap melalui pengakuan oleh pemerintah, agar selektifitas lembaga ini lebih terjamin dan untuk meminimalisir banyaknya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang tidak memiliki kompeten.

Syarat-syarat untuk mendirikan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) dan pengakuan dari pemerintah harus memenuhi syarat sebagaimana yang telah ditentukan dalam Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dalam Pasal 2 menyebutkan bahwa;

- (1) Pemerintah mengakui LPKSM yang memenuhi syarat, yakni terdaftar pada pemerintah kabupaten/kota dan bergerak di bidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan merupakan perizinan. Demikian pula, bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang didaerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang tersebut kepada pemerintah kabupaten/kota setempat dan tidak perlu melakukan pendaftaran di tempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.
- (2) LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat melakukan kegiatan perlindungan konsumen di seluruh Indonesia.
- (3) Tata cara pendaftaran LPKSM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf a diatur lebih lanjut dalam keputusan menteri.

Pengakuan dari pemerintah oleh adanya suatu lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat hanya untuk dilakukan pencatatan bahwa lembaga tersebut telah terdaftar dan berorientasi dalam upaya perlindungan konsumen, dan bukan merupakan izin yang harus didapatkan dari pemerintah, oleh karenanya dimungkinkan akan semakin

banyaknya lembaga tersebut, serta dengan mudah untuk dibentuk, dan upaya perlindungan konsumen akan semakin efisien.



BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU YANG MENGANDUNG KLAUSULA EKSONERASI DALAM NOTA TRANSAKSI JASA LAUNDRY

A. Akibat Hukum Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi

Klausula baku (ketentuan sepihak) perlu diatur dalam peraturan perundang-undangan karena posisi tawar dari konsumen tidak cukup tinggi dibandingkan dengan pelaku usaha.⁶⁰ “perjanjian baku dibuat secara standar oleh salah satu pihak yang secara psikologis ekonomis berada dalam kedudukan yang lebih tinggi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, 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.

Menurut Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan mengenai klausula-klausula yang dilarang dicantumkan dalam suatu perjanjian Baku yaitu :

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;

⁶⁰Endang Purwaningsih. 2019. *Pejanjian Baku dalam Prespektif Hukum perlindungan Konsumen berkaitan dengan kredit perumahan*. Jurnal Hukum Vol 5 Nomor2: Universitas Padjajaran hlm 80.

- 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 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.

Penjelasan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu guna menempatkan kedudukan

konsumen dengan pelaku usaha menjadi setara berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.⁶¹

Klausula baku yang berkembang dalam masyarakat memiliki beberapa ciri-ciri antara lain, sebagai berikut:

a) Bentuknya tertulis

Bentuk perjanjian meliputi naskah perjanjian secara 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 dibawah tangan.

b) Formatnya dibakukan

Format perjanjian meliputi model, rumusan, dan ukuran dibakukan, artinya sudah ditentukan model, rumusan, dan ukurannya. Sehingga tidak dapat diganti, dirubah 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.

c) Syarat-syaratnya ditentukan oleh pelaku usaha secara sepihak

Syarat-syarat perjanjian yang merupakan pernyataan kehendak ditentukan sendiri secara sepihak oleh pelaku usaha atau organisasi pelaku usaha, karena syarat-syarat perjanjian itu dimonopoli oleh pelaku usaha, maka sifatnya lebih menguntungkan pihak pelaku usaha dari pada konsumen. Hal ini tergambar dalam klausula eksonerasi berupa pembebasan tanggung

⁶¹ U, Aidil, 2016. *Dasar-dasar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media *Ibid* hlm 202

jawab pelaku usaha, tanggung jawab tersebut beralih menjadi beban konsumen.

d) Konsumen hanya bisa menerima atau menolak

Jika konsumen menerima syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan kepadanya, maka harus menandatangani perjanjian tersebut. Penandatanganan perjanjian tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab yang seharusnya menjadi kewajiban pelaku usaha. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat-syarat perjanjian yang ditawarkan tersebut, ia dapat menolak namun tidak dapat melakukan negosiasi syarat-syarat yang sudah distandarisasikan tersebut.

e) Isi selalu menguntungkan pelaku usaha

Perjanjian baku dirancang secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga perjanjian yang dibuat sedemikian isinya akan selalu menguntungkan pelaku usaha.⁶²

Pembatasan perjanjian baku tidak hanya dibatasi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi perjanjian baku juga dibatasi oleh pengawasan yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), bahwa secara riil eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak selalu berhubungan dengan sengketa konsumen antara pelaku usaha dan konsumen.⁶³

⁶² M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani. 2018. *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*. Jurnal Yudisial Vol 11. No.1: Universitas Islam Indonesia hlm 59

⁶³ Fenty Rizka Astari. 2016. *Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekan Baru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen*. JOM Fakultas Hukum Vol. 3: Universitas Riau hlm 7

Penggunaan klausula baku dalam suatu kontrak menunjukkan dominasi ekonomi modern oleh badan usaha atau perusahaan, dengan alasan-keseragaman dan efisiensi dalam perjanjian, pihak konsumen tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan suatu isi perjanjian, konsumen hanya memiliki pilihan *take it over leave it*, dengan adanya penggunaan klausula baku dalam dunia bisnis menimbulkan permasalahan hukum yang memerlukan pemecahan, secara tradisional kesepakatan perjanjian didasarkan pada kesepakatan antara kedua belah pihak yang memiliki kedudukan yang sama atau seimbang.⁶⁴

Akibat dari suatu penerapan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi maupun yang telah memenuhi apa yang telah mengenai pencantuman klausula baku yang dilarang akan berakibat pada batalnya suatu perjanjian tersebut demi hukum, sebagaimana Pasal 18 ayat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan sebagai berikut:

- (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;

⁶⁴ Putri Wulandari Muchtar, 2018. *Perbandingan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen Dengan Akta Perlindungan Pengguna Malaysia*. Jurnal Hukum Vol 7 Nomor 2: Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta hlm 10

- 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 objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan lanjutan dan atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen 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 mengungkapkannya sulit dimengerti;

- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dinyatakan batal demi hukum;
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini;

Akibat adanya pencantuman klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi maupun eksepsi berakibat batalnya perjanjian tersebut, hal tersebut sebagaimana dalam ayat 3 yang menyatakan bahwa apabila telah memenuhi ketentuan ayat 1 dan 2 batal demi hukum, sehingga dengan tegas perjanjian tersebut tidak mengikat bagi pihak yang dirugikan dalam atau yang memiliki posisi lemah dalam perjanjian tersebut.

Syarat sahnya suatu perjanjian juga harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, sebagaimana ada empat syarat yang harus dipenuhi untuk dapat dikatakan secara hukum sahnya suatu perjanjian, adalah sebagai berikut, adanya kesepakatan oleh para pihak untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, kecapakan oleh para pihak yang melakukan suatu perikatan atau perjanjian, suatu hal tertentu dengan adanya tujuan dalam suatu perjanjian, dan sebab yang halal.

Klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi sesungguhnya telah dibatalkan oleh Pasal 1320 kitab Undang-Undang Hukum Perdata, mana sebagai syarat sah dalam suatu perjanjian oleh sebab yang hal, yang artinya tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, sehingga

keberadaan perjanjian yang memuat ketentuan pengalihan tanggung jawab (eksonerasi) batal demi hukum bukan saja dalam hal lingkup perlindungan konsumen tetapi juga dapat diterapkan dalam perjanjian biasa, namun harus melalui keputusan pengadilan yang berwenang.

Menurut Mariam Darus Badruzaman ada empat jenis perjanjian baku, diantaranya adalah:

- 1) Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat ini adalah pihak kreditor yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) kuat dibandingkan pihak debitur.
- 2) Perjanjian baku timbal balik adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh kedua belah pihak, misalnya perjanjian baku yang pihak-pihaknya terdiri dari pihak majikan (kreditor) dan pihak lainnya buruh (debitur). Kedua pihak lazimnya terikat dalam organisasi, misalnya perjanjian buruh kolektif.
- 3) Perjanjian baku yang diterapkan oleh pemerintah ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya perjanjian-perjanjian yang mempunyai objek hak-hak atas tanah.
- 4) Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang minta bantuan

notaris atau advokat yang bersangkutan, di dalam perpustakaan Belanda, jenis yang keempat ini disebut *Contract Model*.⁶⁵

Adapun sebenarnya tujuan dari larangan pencantuman klausula baku dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak, yang merupakan salah satu asas utama dalam hukum perjanjian di Indonesia, namun demikian, para pihak tidak boleh memperjanjikan sesuatu bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum, Jika pelaku usaha telah menetapkan klausula baku yang dilarang tersebut pada dokumen atau perjanjian, maka konsekuensi hukumnya, klausula baku dinyatakan batal demi hukum, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai sebab yang halal karena klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi tersebut bertentangan dengan Pasal 18 UUPK.

Batalnya suatu perikatan juga dapat disebabkan oleh hal-hal tertentu yang telah dipenuhi, sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 1265 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa suatu syarat batal adalah apabila syarat telah dipenuhi, menghentikan perikatan, dan membawa segala sesuatu kembali pada keadaan semula seolah-olah tidak pernah terjadinya suatu perikatan, hal tersebut apabila telah dipenuhinya suatu perikatan, maka

⁶⁵ Mariam Darus Badruzaman. 1980, "*Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam *Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen*", Bandung, Badan Pembinaan Hukum Nasional dan Binacia hlm 43.

perikatan akan berakhir, namun apabila salah satu pihak mengalami suatu kerugian maka yang terjadi bukanlah seolah-olah tidak pernah ada perikatan, namun atas dasar perikatan tersebut telah terjadi kerugian oleh salah satu pihak maka harus dipenuhi dan bertanggung jawab atas kerugian tersebut, dan syarat batal menjadi tidak mungkin, berbeda halnya apabila perikatan tersebut tidak menimbulkan suatu kerugian bagi salah satu pihak, maka syarat awal dibuatnya perikatan menjadi tidak memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak disebabkan oleh batalnya perikatan tersebut karena bertentangan dengan sebab yang halal yaitu yang dilarang oleh Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.⁶⁶

Selain itu, bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan larangan klausula baku diancam pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2 miliar, dalam praktiknya, sebagaimana Pasal 62 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, klausula bukan merupakan sengketa konsumen, karena dalam penyelesaian sengketa konsumen badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) menjatuhkan sanksi hanya mengacu pada Pasal 19, 20, 25, dan Pasal 26. Oleh karenanya terkait dengan klausula baku dapat ditempuh melalui pengadilan umum dengan objek sengketa wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. klausula baku marak digunakan dalam perjanjian, khususnya perjanjian yang dekat dengan kehidupan sehari-hari. Misalnya, perjanjian parkir, asuransi, jual beli

⁶⁶ *Op cit hlm 84*

rumah, kartu kredit, kredit perbankan, pengiriman barang, sewa-menyewa, dan sebagainya.⁶⁷

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga mengatur tentang batalnya suatu perjanjian maupun pembatalan perjanjian, batalnya perjanjian bukanlah merupakan kesepakatan bersama para pihak, namun ketentuan hukum yang mengatur bahwa perikatan/perjanjian tersebut menjadi batal, sebab-sebab batalnya perjanjian/perikatan disebabkan berbagai hal, mulai dari tidak cakupnya salah satu atau para pihak untuk melakukan suatu perikatan/perjanjian, serta perjanjian/perikatan yang dibuat bertentangan dengan peraturan perundang-undangan maupun dalam pembuatan perjanjian/perikatan tersebut adanya unsur paksaan, penyesatan, atau penipuan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang mengakibatkan adanya tuntutan untuk membatalkan, namun dalam hal ini tetap pada proses pemeriksaan di sidang pengadilan dan tidak dapat di tafsirkan sepihak oleh para pihak yang melakukan suatu perjanjian/perikatan.

Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1449 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang emnyebutkan bahwa perikatan yang dibuat dengan paksaan, penyesatan, atau penipuan, menimbulkan tuntutan untuk membatalkan, namun dalam hal batalnya suatu perjanjian/perikatan yang disebabkan oleh paksaan, penyesatan dan penipuan haruslah segala sesuatunya dianggap pulih, sedangkan pembatal perikatan/perjanjian dilakukan oleh para

⁶⁷ <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d0894211ad0e/hukumnya-mencantumkan-klausul-eksonerasi-dalam-perjanjian>

pihak yang dianggap bahwa perikatan/perjanjian tersebut telah selesai untuk dilaksanakan, artinya apa yang telah diperjanjian maupun perbedaan kepentingan yang dikemas dalam suatu perikatan/perjanjian diperlukan lagi, seketika itu juga perjanjian/perikatan tersebut dengan alasan-alasan tertentu yang diatur dalam undang-undang, sedangkan penghapusan perikatan dilakukan oleh para pihak secara bersama untuk menghapuskan suatu perikatan/perjanjian dengan kesepakatan bersama, seketika itu juga hak dan kewajiban telah hilang karena dianggap tidak ada lagi suatu perikatan.

Berkaitan dengan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dapat dianggap sebagai suatu paksaan maupun penyesatan terhadap konsumen, hal tersebut diketahui bahwa konsumen tidak dalam posisi yang memang benar-benar berada pada wilayah bebas, dengan kata lain konsumen terpaksa untuk menerima segala ketentuan yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha, penyesatan juga termasuk dalam unsur ini, yang mana pengetahuan konsumen terhadap segala akibat dari klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang dibuat oleh pelaku usaha bertentangan dengan Undang-Undang, oleh sebab itu dapatlah dikatakan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi yang dibuat oleh pelaku usaha batal demi hukum.

B. Aspek Kontraktual Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Terkait dengan Klausula Baku

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau BW, dalam buku III mengenai perjanjian menjelaskan bahwa, setiap perikatan yang timbul dari kesepakatan maka akan mengikat bagi yang melakukan kesepakatan, serta

perikatan juga dapat timbul dari Undang-Undang, makna dari perikatan adalah kesepakatan, serta akan berakibat pada hak dan kewajiban bagi para pihak yang ada dalam suatu perikatan, selama perikatan tersebut sah secara hukum.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313 yang menyebutkan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan yang dimana satu orang atau lebih yang mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih, perjanjian merupakan suatu persetujuan antara satu orang atau lebih terhadap satu orang atau lebih, yang dimana persetujuan tersebut untuk berbuat sesuatu atau melaksanakan sesuatu, berkaitan dengan kegiatan bisnis yang sehat, maka terdapat keseimbangan para pihak, dalam hal ini hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha.⁶⁸

Suatu kontrak pasti memiliki sebuah isi, namun berberda antara isi kontrak dengan tujuan kontrak, tujuan kontrak dibuat berdasarkan 4 hal sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjadi syarat sahnya kontrak, tujuan tersebut berlatar belakang atas perbedaan kepentingan antara pihak yang akan diakomodir dalam sebuah kontrak dengan syarat yang telah ditetapkan, posisi konsumen yang lemah akan berada pada ketidak seimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha, oleh karenanya dalam hubungan bisnis yang sehat diperlukan suatu keseimbangan para pihak antara konsumen dengan pelaku usaha.⁶⁹

⁶⁸ Sindy Ch. Sondakh, 2014. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Lex Privatum, Vol.II, No. 2, hlm.79.

⁶⁹ Agus Yudha Hernoko. (2014). *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group *loc cit* hlm 203

Syarat-syarat yang terdapat di dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata jika dihubungkan dengan Pasal 1335 yang menyebutkan bahwa, setiap perjanjian tanpa sebab atau yang dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan hukum, kemudian Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyebutkan bahwa setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku dan tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum, maka prinsip yang terkandung dalam Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah semata-mata untuk menempatkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam posisi yang seimbang, hal tersebut juga dimaknai sebagai suatu tujuan bersama yang hendak dicapai oleh para pihak dalam hubungan kontraktual, sifat dan luasnya isi kontrak yang akan berakibat pada hak dan kewajiban bagi para pihak serta saling pertukaran perbedaan kepentingan yang akan menacapai kesepakatan bagi para pihak.⁷⁰

Isi kontrak mengandung berbagai unsur-unsur yang harus melekat didalamnya, diantaranya ialah:

- (1) Unsur esensial merupakan suatu unsur yang mutlak dan harus ada dalam suatu isi kontrak, contohnya dalam hubungan jasa, jasa apa yang diberikan dan adanya imbalan atas pemakaian jasa tersebut.

⁷⁰ Nurhafni. 2018. *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik Consumer Law Protection In Electronic Standart Agreemen*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum Volume 20 Nomor 3: Universitas Syiah Kuala hlm 475

- (2) Unsur *naturalia*, merupakan unsur yang ditentukan oleh Undang-Undang sebagai peraturan yang bersifat mengatur namun tidak suatu keharusan, hal tersebut dapat dikesampingkan oleh para pihak.
- (3) Unsur *accidentalia* merupakan unsur yang ditambahkan oleh para pihak dalam hal Undang-Undang tidak mengatur demikian, namun hal tersebut tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang Lainnya.⁷¹

Klausula baku/standart kontrak merupakan tuntutan dari perkembangan kehidupan masyarakat atau konsumen, munculnya perjanjian dengan model standart kontrak tidak lain dan tidak bukan adalah akibat langsung dari pengenalan asas kebebasan berkontrak (Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata), tidak adanya aturan-aturan yang secara substansial yang mampu menyeimbangkan posisi seimbang (*Bargaining Position*) antara para pihak yang melakukan suatu perjanjian, standart kontrak atau klausula baku banyak digunakan dalam setiap perjanjian yang bersifat sepihak atau disebut dengan *disclaimer* yang bertujuan untuk melindungi pihak yang memberikan jasa tertentu.⁷²

Sifat dari hukum kontrak dan luasnya hak dan kewajiban sebagai akibat dari hubungan kontrak, memiliki dua aspek utama ialah:

- a) Penafsiran (interpretasi) terhadap sifat dan luasnya hak dan kewajiban yang bersumber dari kontak yang dibuat;

⁷¹ *Loc cit* hlm 204.

⁷² Sri Lestari Purnomo, 2019. *Standart Kontrak Dalam Prespektif Hukum Perlindungan Konsumen (Standard Contract in legal Perspectives of Consumer Protection)*. Jurnal Hukum De Jure Volume 19 Nomor 1: Universitas Muslim Indonesia *ibid* hlm 111

- b) faktor-faktor yang berpengaruh terhadap sifat serta luasnya hak dan kewajiban kontrak tersebut, yang meliputi faktor otonom yang terkait daya mengikatnya sebuah kontrak, dan faktor heteronom yang berasal dari luar para pihak yaitu Undang-Undang, kebiasaan, syarat-syarat yang diperjanjikan dan kepatutan.⁷³

Klausula baku jika ditinjau dalam hal kesepakatan berdasarkan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, bahwa kesepakatan tidak hanya mengikat berdasarkan tanda tangan dari para pihak, namun ketentuan-ketentuan yang tidak ada tanda kesepakatanpun dapat dikatakan sebuah perjanjian, dalam hal ini klausula baku yang bukan merupakan bentuk perjanjian formal, tetapi dapat mengikat bagi para pihak dalam hal pihak konsumen telah memakai jasa dari pelaku usaha, maka perjanjian akan mengikat seketika itu juga.

Contoh dari perjanjian yang disebutkan di atas adalah jasa laundry, yang mana ketentuan-ketentuannya ada di dalam sebuah nota transaksi, saat konsumen telah menerima nota dari pengusaha jasa laundry seketika itu juga terjadi kesepakatan antara pihak konsumen dengan pelaku usaha, meskipun dalam hal ini syarat-syarat sah perjanjian belum memenuhi seutuhnya dari keempat syarat yang tercantum dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, namun dalam hal kesepakatan para pihak telah terwujud,

⁷³ Agus Yudha Hernoko. (2014). *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group *loc cit hlm 204*

karena dalam hal sifat klausula baku adalah *take it or leave it* diterima atau tidak diterima.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga mengatur tentang syarat subyektif dan obyektif, syarat subyektif terkait dengan syarat satu dan dua yang berakibat dapat dibatalkan/ dan syarat yang , berkaitan dengan penerapan klausula baku yang dilarang dalam Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan apabila klausula yang dibuat termasuk dalam kategori yang sebagaimana disebutkan Pasal 18 tersebut batal demi hukum.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata syarat sahnya perjanjian berurutan sedangkan kecakapan hukum diurutkan bagian pertama dan sebab yang halal diurutkan pada bagian ketiga maka yang didahulukan adalah yang pertama, ketika syarat pertama tidak terpenuhi maka syarat ketiga tidak perlu diberlakukan lagi, kandungan makna dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengandung unsur syarat subyektif dan obyektif, syarat subyektif berada di point pertama dan kedua, jika syarat subyektif tersebut tidak terpenuhi maka dapat dibatalkan/*Vernietigbaar*, kemudian terkait unsur obyektif yg jika tidak dipenuhi berakibat batal demi hukum/*nietig van rechtswege*, pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terkhususnya Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bersifat *dwingend recht/imperatif* (memaksa), sehingga berhubungan dengan syarat 4 (causa yang dilarang oleh Undang-Undang).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata/ BW (Burgerlijk Wetboek) mengatur mengenai perikatan, yang mana di dalamnya mengatur antara hubungan para pihak, Buku III BW menegani ketentuan umum tentang perikatan sebagaimana sumber perikatan Pasal 1233 menyebutkan bahwa perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang, timbulnya suatu perikatan atau hubungan hukum yang memiliki nilai hak dan kewajiban tidak hanya melalui kesepakatan, tetapi juga dapat timbul dari peristiwa-peristiwa yang telah diatur dalam Undang-Undang, namun dalam hala ini persetujuan atau kesepakatan merupakan unsur esensial dalam suatu perikatan atau perjanjian, oleh karena menimbulkan konsekuensi-konsekuensi hukum yang mengikat, sebagai suatu dasar dari timbulnya hak dan kewajiban bagi para pihak yang telah mengikatkan diri.

Ketentuan isi perikatan Pasal 1234 menyebutkan bahwa perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu, yang artinya bahwa tujuan dari diadakannya suatu perjanjian adalah untuk merumuskan kepentingan-kepentingan yang akan menimbulkan suatu hak dan kewajiban, perbedaan kepentingan antara para pihak dimungkinkan tidak akan dapat direalisasikan dalam melaksanakan yang legal tanpa adanya suatu perikatan.⁷⁴

Pada hakikatnya yang menjadi titik temu dalam suatu perjanjian adalah perikatan yang ditujukan untuk mempertemukan perbedaan-perbedaan kepentingan yang ada pada para pihak, sehingga dalam membuat suatu

⁷⁴ *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)*

perikatan yang timbul dari kesepakatan melalui proses-proses negosiasi yang nantinya perikatan tersebut mengikat para pihak dan dilaksanakan dengan iktikad baik sebagaimana apa yang telah disepakati.⁷⁵

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) mengenai perikatan pada umumnya mengandung berbagai unsur, antara lain adalah tentang sumber perikatan, isi perikatan, dan untuk memberikan sesuatu, dan untuk berbuat sesuatu, berkaitan dengan perikatan memberikan jasa, mengenai wanprestasi, perikatan bersyarat, perikatan dengan waktu yang ditetapkan, perikatan dengan pilihan atau perikatan yang boleh dipilih oleh salah satu pihak, perikatan tanggung renteng, perikatan yang dapat dibagi-bagi serta yang tidak dapat dibagi-bagi, perikatan dengan perjanjian hukuman.⁷⁶

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) buku III bab dua mengatur tentang perikatan yang lahir dari kontrak atau persetujuan, pada bagian ini juga mengatur tentang bagaimana perjanjian tersebut dapat dikatakan sah sebagai perjanjian, yaitu terdapat dalam Pasal 1320, yang mana syarat menjadikan perjanjian tersebut sah secara hukum harus memenuhi keempat unsur tersebut, yaitu kesepakatan antara para pihak untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, kecakapan para pihak yang melakukan suatu perjanjian, yang artinya pihak yang melakukan suatu perjanjian bukan merupakan anak di bawah umur dan memiliki akal yang sehat/tidak mengalami

⁷⁵ Agus Yudha Hernoko. 2010. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group. *Loc cit* Hlm 2

⁷⁶ I Ketut Oka Setiawan. (2015). *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika hlm 7

gangguan jiwa, serta adanya perihal yang diperjanjikan, dan bukan merupakan suatu sebab yang terlarang.⁷⁷

Akibat dari persetujuan perjanjian terdapat dalam Bab 2 dari Pasal 1338 sampai dengan Pasal 1341, yang mana substansi dari norma pasal demi pasal tersebut mengandung suatu iktikad para pihak dalam melakukan suatu perjanjian, sehingga berakibat pada timbulnya hak dan kewajiban para pihak, akibat dari kesepakatan tersebut berlaku *asas pacta Sun servanda*, perjanjian yang telah disepakati berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang ada dalam suatu perjanjian tersebut.⁷⁸

C. Hak dan Kewajiban

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pembangunan perekonomian nasional beriringan dengan perkembangan zaman seharusnya dapat mendukung perkembangan dunia usaha sehingga diharapkan mampu menghasilkan inovasi maupun kreasi barang atau jasa yang memiliki komposisi teknologi yang mampu meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat maupun bangsa Indonesia sekaligus konsumen mendapatkan kepastian akan barang maupun jasa tersebut.⁷⁹

Berbagai upaya dilakukan oleh produsen untuk menarik hati konsumen. Sehingga upaya-upaya yang dilakukan oleh produsen tersebut

⁷⁷ Leonora Bakarbesy & Ghansham Anand. (2018). *Hukum Perikatan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa. Hlm 8

⁷⁸ *Ibid* hlm 9

⁷⁹ Syahrudin Nawi. 2018. *Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Pleno Jure Vol 7 Nomor 1: Universitas Muslim Indonesia. Hlm 23

mngarah pada persoalan negatif, bahkan sejak awal produsen melakukan hal tersebut dengan itikad tidak baik, contohnya adalah dengan memberikan informasi yang tidak benar, informasi yang menyesatkan, mutu atau kualitas barang yang rendah, bahkan dengan cara-cara penjualan yang bersifat pemaksaan, dengan adanya hak tersebut membuat konsumen sebagai pihak yang lemah dan rentan terhadap ketidakadilan dan kecurangan dari produsen, oleh karenanya perlunya konsumen untuk memahami hak dan kewajibannya dalam melakukan transaksi terhadap pelaku usaha.⁸⁰

Hak dan kewajiban konsumen menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 menyebutkan bahwa, hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;

⁸⁰ Nurul Tika Pratiwi & Aprina Cintya. *Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam*. Fikri Jurnal Kajian Agama dan Sosial Budaya Vol 2 Nomor 1: Institusi Agama Islam Negeri Metro hlm 16

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Hak-hak konsumen sebenarnya begitu luas dari pada apa yang telah diuraikan dalam pasal tersebut, hak dasar konsumen sebagaimana yang disampaikan oleh presiden amerika J.F Keneddy didepan kongres pada tanggal 15 maret 1962 terdiri dari, *the right safety product* (hak memperoleh keamanan), *the to chose in selecting product* (hak memilih), *to be informant* (hak mendapatkan informasi), *to be heard* (hak untuk didengar), hak tersebut merupakan dari deklarasi hak-hak asasi manusia yang dicanangkan Perserikatan Bangsa-Bangsa PBB tanggal 10 desember 1948.⁸¹

Kewajiban konsumen juga tertuang dalam dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa kewajiban konsumen, adalah:

⁸¹ *Loc cit hlm 39*

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

Dengan adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa diharapkan dapat menjadikan konsumen lebih berhati-hati dan juga dapat meminimalisir terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dalam hal disebabkan oleh konsumen yang tidak teliti dalam pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dalam menjalankan usaha memiliki kewajiban, namun kewajiban tersebut tak luput dari adanya hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, sebagaimana juga hak yang dimiliki oleh konsumen, hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa hak pelaku usaha adalah:

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

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa, kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Pengaturan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini karena pada dasarnya hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha saling memiliki ketergantungan satu sama lain dan saling membutuhkan, sehingga sudah seharusnya kedudukan konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang seimbang, namun pada kenyataannya, kedudukan konsumen seringkali berada pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan pelaku usaha.⁸²

D. Penyelesaian Sengketa Klausula Baku

Penyelesaian sengketa antara konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat menempuh penyelesaian sebagaimana diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahwa:

⁸² U, Aidil, 2016. *Dasar-dasar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media hlm 197

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa;⁸³

Menurut Pasal 46 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa:

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan bersama;
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan

⁸³ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. Pemerintah dan/ atau instansi terkait apabila barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/ atau korban yang tidak sedikit;
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, c, atau huruf d, diajukan pada peradilan umum;
 - (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/ atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan peraturan pemerintah.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan Pasal 47 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa, Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap mengacu pada hukum acara perdata, sebagaimana Pasal 48 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan

bahwa, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 UUPK.

Penerapan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi merupakan perbuatan yang dilarang dalam hukum perlindungan konsumen, pencantuman klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi maupun bentuk klausula baku yang dilarang bukanlah merupakan sengketa konsumen, berdasarkan Pasal 60 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa:

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19, ayat 2 dan ayat 3, dan Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000, (dua ratus juta rupiah).
- (3) Penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Ruang lingkup wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen hanya dapat merujuk pada ketentuan Pasal-Pasal yang ditentukan dalam ayat (1) tersebut, jika ditinjau dari ketentuan Pasal 19, 20, 25, 26 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan kerugian akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan, ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang serta

peenggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan maupaun santunan.

Adanya batasan-batasan dalam pengganti kerugian yang ditentukan dalam Pasal 19 tersebut, bahwa ganti kerugian dapat dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah dilakukannya transaksi, kemudian dasar kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menetapkan sanksi administratif merujuk pada Pasal 20 yang menyebutkan tentang tanggung jawab pelaku usaha periklanan, hanya secara khusus ditujukan untuk pelaku usaha periklanan yang bertanggung jawab segala akibat yang timbul dari iklan yang dihasilkan, ketentuan ini hanya menyangkut pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa iklan.

Kemudian Pasal 25 yang menyebutkan bahwa pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 tahun wajib untuk menyediakan suku cadang dan menyediakan fasilitas untuk perbaikan serta jaminan garansi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan, syarat-syarat pelaku usaha untuk dapat bertanggung jawab atas tuntutan ganti kerugian atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan fasilitas perbaikan, tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang telah diperjanjikan.

Substansinya adalah agar pelaku usaha dapat menjamin keberlangsungan penggunaan barang tersebut oleh konsumen tidak hanya sebatas keuntungan semata, dan dapat menjamin lingkup ekonomi yang sehat

secara berkelanjutan, Pasal 26 juga sama mengatur terkait dengan jaminan dan garansi seperti yang diatur dalam Pasal 25 tersebut, pada hakikatnya aturan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen sebatas hanya lingkup yang telah disebutkan tersebut.

Berkaitan dengan klausula baku, badan penyelesaian sengketa konsumen hanya melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang beredar, apabila adanya sengketa yang timbul akibat dari pencantuman klausula baku penyelesaian sengketa dapat melalui pengadilan umum, dapat berupa gugatan wanprestasi (ingkar janji) maupun dalam konteks perbuatan melawan hukum (PMH), selain peradilan umum penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa, namun dalam hal adanya pilihan sukarela dari para pihak, maka penyelesaian melalui pengadilan umum hanya dapat ditempuh apabila para pihak dinyatakan gagal dalam penyelesaiannya.

Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan bahwa:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila tidak ada perdamaian antara pihak yang bersengketa, penyelesaian sengketa diluar pengadilan diharapkan dapat meminimalisir masuknya sengketa dalam pengadilan, namun penyelesaian sengketa melalui lembaga koasi yudikatif seperti arbitrase dan sebagainya hanya dapat ditempuh apabila adanya kesepakatan oleh para pihak yang menyatakan pilihan forum penyelesaian diselesaikan melalui forum tersebut yang dicantumkan dalam klausul perjanjian.

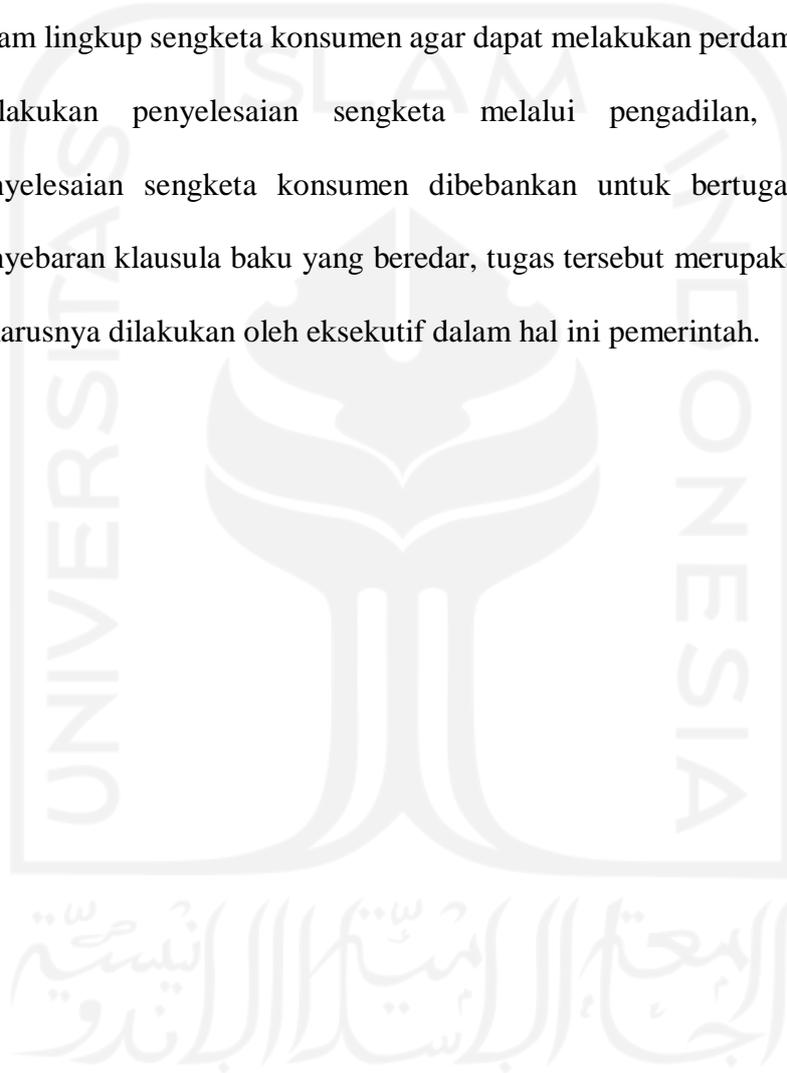
Berkaitan dengan penyelesaian melalui pengadilan dapat ditempuh oleh para pihak yang terlibat sengketa mengenai klausula baku, konsumen dapat melakukan gugatan untuk pembatalan klausula baku yang merugikan konsumen, meskipun dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa klausula baku yang masuk dalam larangan

batal demi hukum, tetapi dalam pembatalannya memerlukan pengujian maupun proses pemeriksaan dalam sidang pengadilan yang menyatakan apakah klausula tersebut memenuhi unsur yang sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 tersebut.

Apabila konsumen merasa dirugikan secara materi oleh pelaku usaha dengan adanya pembatasan klausula baku yang telah disetujui para pihak, konsumen dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyebutkan bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut. Artinya kerugian 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 tersebut.

Konsekuensi apabila sengketa yang berakibat atas penerapan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi diajukan terhadap badan penyelesaian sengketa konsumen, akan berakibat ditolaknya gugatan tersebut, maupun tidak dapat diterima dikarenakan kewenangan badan penyelesaian sengketa konsumen terbatas untuk melakukan penyelesaian hanya sebatas yang terdapat dalam pasal 19, 20, 25, dan 26, dan lagi pula badan penyelesaian sengketa konsumen tidak memiliki kapasitas untuk melakukan eksekusi terhadap putusan yang telah diputus olehnya sendiri, harus tetap mengajukan permohonan eksekusi terhadap pengadilan umum.

Sanksi yang dapat diberikan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen hanya sebatas sanksi administratif dengan jumlah maksimal dua ratus juta rupiah, dan putusan berupa penetapan, artinya badan penyelesaian sengketa konsumen didesain hanya sebatas untuk para pihak yang bersengketa dalam lingkup sengketa konsumen agar dapat melakukan perdamaian sebelum melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan, serta badan penyelesaian sengketa konsumen dibebankan untuk bertugas mengawasi penyebaran klausula baku yang beredar, tugas tersebut merupakan tugas yang seharusnya dilakukan oleh eksekutif dalam hal ini pemerintah.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Karakteristik Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian *Jasa Laundry*

Klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dilihat dari segi otoritas penentu dalam suatu klausul perjanjian, yang dimana otoritas untuk menentukan isi dari perjanjian adalah pihak yang memiliki kedudukan ekonomi yang lebih kuat dibanding pihak lainnya, klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam ketentuan nota transaksi jasa laundry biasanya sama dengan pengusaha jasa laundry lainnya, adanya pembatasan klaim terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen laundry.

Pada hakikatnya klausul yang beredar dalam masyarakat, dalam hal ini jasa laundry memiliki keunikan pada ganti kerugian untuk segala kerusakan maupun kehilangan cucian, ada yang mengganti kerugian konsumen dengan 2 kali cuci gratis apabila terjadi kerusakan maupun kehilangan dalam proses pencucian, namun disamping itu konsumen juga dibebankan untuk melakukan klaim sebelum meninggalkan outlet jasa laundry dan apabila kerusakan diakibatkan oleh bahan pakaian yang kurang memadai, maka ganti kerugian dengan cuci gratis pun tidak didapatkan, mengacu pada Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa ganti kerugian oleh pelaku usaha wajib untuk mengganti kerugian dengan

barang yang sama atau dengan nilai yang setara dengan barang yang hilang maupun rusak.

Karakteristik klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi ialah;

- (1) Klausula yang dilarang biasanya adanya pengalihan tanggung jawab, mengatur tentang beban pembuktian, pengaburan isi dalam suatu perjanjian artinya meletakkan klausul dalam posisi yang sulit terlihat oleh konsumen.
- (2) Klausula eksonerasi ialah adanya pembatasan tanggung jawab baik sebagian maupun seluruhnya, pengalihan tanggung jawab, merugikan konsumen dan melemahkan posisi konsumen.

2. Akibat Hukum Bila Klausula Baku Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Perjanjian Jasa Laundry

Akibat hukum yang ditimbulkan dengan adanya penerapan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi maupun klausula yang dilarang ialah berakibat batal demi hukum, pembatalan klausula klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi tersebut harus melalui proses pemeriksaan di pengadilan umum dengan kategori perkara perbuatan melawan hukum, dikarenakan klausul tersebut bertentangan dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai syarat obyektif sebab yang halal, penerapan klausula baku yang dilarang atau eksonerasi bukan merupakan bagian dari sengketa konsumen, sehingga badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) tidak memiliki

kewenangan penerapan klausula yang dilarang tersebut, penerapan klausul tersebut juga harus beriringan dengan adanya kerugian materil yang ditimbulkan akibat dari penerapan klausul tersebut.

Hukum kontrak mengatur bagaimana perjanjian itu lahir, baik dari kesepakatan maupun yang lahir dari Undang-Undang, berkaitan dengan klausula baku merupakan perjanjian yang lahir dari kesepakatan meskipun konsumen hanya dapat menerima atau menolak *take it or leave it*, mengenai syarat sahnya suatu perjanjian dapat dijumpai di dalam buku III BW/Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 yang mengatur syarat sah perjanjian, antara lain adalah:

- (1) Kesepakatan para pihak yang melakukan suatu perikatan;
- (2) Kecakapan untuk melakukan suatu perikatan;
- (3) Suatu hal tertentu;
- (4) Suatu sebab yang halal.

Berkaitan dengan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi adalah hal yang dilarang sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 18 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka klausul tersebut batal demi hukum dikarenakan bertentangan dengan syarat keempat Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tersebut.

Syarat pertama dan kedua mengenai syarat subyektif jika tidak terpenuhi dapat berakibat dibatalkan/ *Vernietigbaar*, sedangkan mengenai

syarat ketiga dan keempat berkitab batal demi hukum/ *nietig van rechtswege*.

B. Saran

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kekurangan dari badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) tidak adanya pengawasan secara efektif yang dilakukan dalam hal pengawasan terhadap klausula baku yang beredar, oleh karena saran ini di kemukakan untuk lebih pro aktif dalam melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang beredar dengan membentuk wadah paguyuban pengusaha jasa laundry disetiap tingkat kabupaten/kota, agar kordinasi dan pengawasan lebih dapat mudah dilakukan, dan mewajibkan para pelaku usaha jasa laundry untuk tunduk terhadap model klausul yang ditetapkan oleh organisasi paguyuban tersebut.

2. Pemerintah

Kekurangan dari Undang-Undang Perlindungan konsumen, terkait dengan klausula baku harusnya dimasukkan dalam kompetensi sengketa konsumen, agar dalam pelaksanaan penegakannya menjadi lebih efisien cukup menjadi kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), oleh karenanya untuk segera Revisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan menambahkan kewenangan badan Penyelesaian Sengketa konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa yang timbul akibat penerepan klausula baku.

3. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

badan perlindungan konsumen nasional dapat memberikan masukan yang baik bagi pemerintah dalam hal upaya perlindungan konsumen di indonesia, serta tetap independen dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya.

4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang telah terbentuk diseluruh indonesia untuk dapat menjalankan fungsinya dengan proaktif, serta memberikan edukasi yang baik kepada konsumen dan pelaku usaha dalam hal upaya perlindungan konsumen, serta memberikan pelayanan terhadap konsumen yang mengalami permasalahan terkait dengan hak-hak sebagai konsumen, aktif dan konsisten dalam mengadvokasi konsumen untuk memperjuangkan hak-hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus Yudha Hernoko. (2014). *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers hlm 110.
- Artidjo Alkotsar, (2018) *Metode Penelitian Hukum Profetik*, Yogyakarta: FH UII Press.
- Ashofa, Burhan. (2004). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rineka.
- Abdul Haris Hamid. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: SAH MEDIA.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- David M.L. Tobing. (2019). *Klausula Baku: Paradoks dalam penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Endang Purwaningtyas, (2010). *Hukum Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Fajar Nugroho Handayani. (2020). *Penggunaan Klausula Baku Yang Dilarang Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Firdaus Achmad (2014). *Bungai Rampai Posbakum Antara Teori dan Praktek*. Pontianak: IAIN Pontianak Press.
- I Ketut Oka Setiawan. (2015). *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Iskandar Wirjokusumo dan Soemardji Ansori, (2009) *Metode Penelitian Kualitatif: Bidang Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora (suatu pengantar)*. Surabaya: UNESA University Press.
- Janus Sidabalok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Jhonny Ibrahim, (2007). *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia.
- Kelik Wardiono, (2014), *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen, Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Leonora Bakarbesy & Ghansham Anand. (2018). *Hukum Perikatan*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Peter Mahmud Marzuki, (2005). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media.
- Ridwan Khairandy. (2015). *Kebebasan Berkontrak & Pacta Sun Servanda Versus Iktikad Baik: Sikat Yang Harus Diambil Pengadilan*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Susanti Adi Nugroho. (2015) *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Teguh Prasetyo. Abdul Halim Barkahtullah. (2014). *Filsafat, Teori, & Ilmu Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- U, Aidil, 2016. *Dasar-dasar Hukum Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Wirjono Prodjodikoro. (2011). *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.

Jurnal, Tesis, Disertasi

Abdul Rokhim. *Daya Pembatas Asas Kebebasan berkontrak Dalam Hukum Perjanjian*. Jurnal negara & Keadilan Vol 5 No. 9 2016.

Achmad Busro. *Pengaturan Klausula Baku dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*. Jurnal Vol 11 2015.

Dikutip dari lembar orisinilitas tesis Despan Heryansyah, *Pergeseran Politik Hukum Otonomi Daerah Di Indonesia (Studi terhadap Kedudukan dan Kewenangan Gubernur dalam UndangUndang Pemerintah Daerah Pasca Reformasi)*, Tesis (Yogyakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Islam, 2016).

Deviana Yuanitasari & Hazar Kusmayanti. *Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan. Vol 7 No.3: Universitas Mataram 2019.

Diandra Mutia Asukin, Ery Agus Priyono, Dewi Hendrawati. *Pencantuman Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Usaha Laundry di Kota Semarang Ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*. Diponegoro Jurnal Law. Vol 5 No.2 2016.

Dedi Harianto. *Asas Kebebasan berkontrak: Problematika Penerapannya Dalam Kontrak Baku Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha*. Jurnal Hukum samudera Keadilan Vol 11 No. 2 2016.

Endang Purwaningsih. *Pejanjian Baku dalam Prespektif Hukum perlindungan Konsumen berkaitan dengan kredit perumahan*. Jurnal Hukum Vol 5 Nomor2 2019.

Fenty Rizka Astari. *Perlindungan Hak Konsumen Akibat Aturan Klausula Baku Usaha Karaoke Keluarga Di Pekan Baru Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen*. JOM Fakultas Hukum Vol. 3 2016.

J, Gunawan, BM Waluto. *Alih Kelola Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dari Kabupaten/Kota ke Provinsi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemrintrah Daerah*. Jurnal Hukum 2017

Leli Joko Suryono. *Kedudukan Klausula Baku Dalam Penerapan Perjanjian Kerja Di Indonesia*. Jurnal Hukum Volume 18 Nomor 1 2011.

Lina Jamilah. *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Perjanjian Baku*. Jurnal Hukum Syiar Hukum, 14(1) 2012.

Muhammad Farhan Gayo, Heru Sugiyono. *penerapan asas pacta sunt servanda dalam perjanjian sewa menyewa ruang usaha*, Jurnal Yustitia Vol 8 No. 3 2021.

Mariam Darus Badruzaman, "Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), dalam Simposium Aspek-Aspek Hukum Masalah Perlindungan Konsumen", Bandung, Badan Pembinaan Hukum Nasional dan Binacia 1980.

M. Syamsudin & Fera Aditias Ramadani. *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*. Jurnal Yudisial Vol 11. No.1 2018.

- Mifta Arifin. *membangun konsep ideal penerapan asas iktikad baik dalam hukum perjanjian*. Jurnal Ius Contituendum Vol 5 Nomor 1 2020.
- Nurul Tika Pratiwi & Aprina Cintya. *Studi Komperatif Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam*. Fikri Jurnal Kajian Agama dan Sosial Budaya Vol 2 Nomor 1 2019.
- Nurhafni. *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik Consumer Law Protection In Electronic Standart Agreeemen*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum Volume 20 Nomor 3 2018.
- Nizla Rohaya, . *pelarangan penggunaan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam perlindungan konsumen*. Jurnal Hukum Replik Vol 6 No. 1 2018.
- Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, *Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir (Tesis) Magister Ilmu Hukum*, (Yogyakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Islam Islam, 2018).
- Putri Wulandari Muchtar. *Perbandingan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen Dengan Akta Perlindungan Pengguna Malaysia* 2018.
- Rahmat, *Analisa Yuridis Terhadap Klausula Baku dalam Implementasi Kontrak Bisnis (Suatu Kajian Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen)*. Tesis Pada Program Magister Ilmu Hukum 2006.
- Ridwan Khairandy. *Penerapan Asas Iktikad Baik dalam Kontrak Standart (Khususnya di Dalam Klausula Eksonerasi)*. Jurnal UII 2020.
- Sekararrum Intan Mungaran, Sudjana, Bambang Daru Nugroho. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian*. Jurnal Hukum Acta Diurnal Vol 2 No. 2 2019.
- Sri Lestari Poernomo, 2018. *Standart Kontrak dalam Prespektif Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Vol. 19 Nomor 1 2018.
- Siti Nurwullan, Hendrik Pasco Siregar. *asas konsensualisme dalam penambahan klausula kontrak berdasarkan prinsip itikad baik*. Jurnal Hukum Vol 1 No.1 2019.
- Syahrudin Nawi. *Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Pleno Jure Vol 7 Nomor 1 2018.
- Sri Turatmiyah & Arfianna Novera. *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang*. Jurnal Hukum Ius Quia Lustum Volume 24 Nomor 1 2017.
- Sri Lestari Purnomo. *Standart Kontrak Dalam Prespektif Hukum Perlindungan Konsumen (Standard Contract in legal Perspectives Of Consumer Protection)*. Jurnal Hukum De Jure Volume 19 Nomor 1 2019..
- Sindy Ch. Sondakh. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Klausula Baku Yang Merugikan Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Lex Privatum, Volume II, Nomor 2 2014.

Internet

(http://hukum.unsrat.ac.id/pp/pp_58_2001.pdf diakses pada tanggal 4 april 2019).

<https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4d0894211ad0e/hukumnya-mencantumkan-klausul-eksonerasi-dalam-perjanjian>.

<https://www.slideshare.net/kathleenpontoh/prinsip-prinsip-hukum-perlindungan-konsumen-i>

