SKRIPSI

KLAUSULA EKSONERASI DAN KONSUMEN

(Studi Terhadap Perjanjian Laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo)



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat

Guna Mencapai Derajat Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

ALFIAN KUSUMA HIDAYAT

NIM: C.100.090.079

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2013

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak lahir di dunia, manusia telah bergaul dengan manusia-manusia lain di dalam suatu wadah yang bernama masyarakat. Mula-mula, dia berhubungan dengan orang tuanya dan semakin meningkat umurnya, semakin luas pula daya cakup pergaulannya dengan manusia lain di dalam masyarakat tersebut. Manusia yang pada kodratnya terlahir sebagai makhluk sosial tidak dapat terlepas dari manusia lainnya, dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia membutuhkan orang lain.

Perkembangan zaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segalanya secara praktis, dalam arti globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi.²

Keadaan seperti ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk menyediakan jasa pencucian pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Jasa laundry saat ini merebak di berbagai daerah yang masyarakatnya

¹ Soerjono Soekanto,2006, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, Hal.1

² Nanang Nugraha, 2012, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry di Kecamatan Sukasari Kota Bandung*, dalam http://nanangnugrah4.blogspot.com/2012/12/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen.html diunduh Ahad, 17 Februari 2013 09:00 wib.

memiliki aktivitas tinggi. Peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era sekarang yang menuntut segalanya serba instan.

Pengusaha laundry bermunculan dengan menawarkan berbagai bentuk jasa, diantaranya :

- 1. Cuci kering,
- 2. cuci setrika,
- 3. setrika,

bersih atau tidak rapi.⁵

Selain menawarkan jasa yang lengkap, untuk menarik konsumen, pengusaha laundry menawarkan beragam tarif. Bermacam-macam tarif ditawarkan mulai dari layanan laundry regular 2-3 hari Rp 3.000/kg, layanan laundry 1 hari Rp 4.000/kg, layanan laundry kilat 6 jam Rp 6.000/kg,⁴ dan memberikan fasilitas *full delivery service* (layanan antar jemput) serta garansi untuk pakaian yang tidak

4. cuci bed cover, sprei, gordyn, boneka, selimut, karpet, jas, sepatu.³

Persaingan yang ketat antar pengusaha laundry ini memunculkan permasalahan bagi para konsumen. Pelaku usaha tidak jarang mencantumkan klausula yang mengalihkan tanggung jawabnya. Sebagaimana penelitian yang pernah dilakukan oleh Kelik Wardiono terhadap 5 pengusaha laundry di Surakarta, dimana pengusaha laundry mencantumkan klausula sebagai berikut:

⁴ Jasa Pedia.com, 2013, *Laundry Kiloan-Jasa Cuci Setrika Terbaik di Malang*, dalam http://www.jasapedia.com/jasa-cuci/laundry-kiloan-jasa-cuci-setrika-terbaik-di-malang-12.htm diunduh Sabtu, 16 Maret 2013, 14:35 wib.

³ PH Meilia Laundry Kiloan di Solo, 2010, *PH Meilia Laundry & Dry* Cleaning, dalam http://kiloanlaundry.blogspot.com/ diunduh Sabtu, 16 Maret 2013, 14:30 wib.

⁵ PH Meilia Laundry Kiloan di Solo, *Op. Cit.*, diunduh Sabtu, 16 Maret 2013, 14:30 wib.

- 1. Pengambilan barang harus disertai bon
- 2. Pengambilan barang harus disertai bon dan dibayar tunai
- 3. Barang tidak diambil 1 bulan hilang tidak ditanggung
- 4. Kalau terjadi kehilangan atau kerusakan kami hanya bertanggungjawab mengganti kerugian 10 x ongkos cucinya (cucian yang telah diganti rugi menjadi hak milik kami)
- 5. Kalau terjadi kehilangan atau kerusakan kami hanya bertanggungjawab mengganti kerugian 15 x ongkos cucinya
- 6. Kain susut luntur karena bahannya diluar tanggungan
- 7. Kain mengkerut sendiri tidak ditanggung
- 8. Hak klaim berlaku 12 jam setelah barang diambil
 - Hak klaim berlaku 12 jam setelah barang diambil
- 9. Express selesai 24 jam kemudian dan tarif ongkos biasa
 - Express 2 x tarif & press saja 75 % dari tarif. Tarif baju anakanak 50 % dari tarif dewasa setiap konsumen dianggap setuju isi perhatian diatas
 - Kilat selesai 24 jam kemudian dengan tarif 2 x lipat
 - Kilat selesai 24 jam kemudian tarif 2 x 100 menit
 - Express 2 x tarif & press saja 60 % tarif dry cleaning (setiap konsumen dianggap setuju ini, perhatian tersebut diatas)⁶

Untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen pemerintah telah membentuk Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentukan tentang pencantuman klausula baku terdapat dalam Pasal 18 yang berbunyi:

- (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
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha 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 langsung untuk

⁶ Kelik Wardiono, 2005, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen: Sebuah Deskripsi Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Praktiknya*, Surakarta, Hal.71-72

- 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 langsung
- (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.

Dalam penjelasan ayat (1) berbunyi:

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

Berdasarkan uraian diatas, ada beberapa hal yang menarik peneliti untuk dikaji yaitu mengenai kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku serta perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan hukum dengan judul KLAUSULA EKSONERASI DAN KONSUMEN (Studi Terhadap Perjanjian Laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo).

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Skripsi ini dibatasi pada ketentuan klausula baku dalam perundangundangan serta implementasinya dalam usaha laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. Dengan adanya pembatasan masalah diharapkan skripsi ini mengarah pada pembahasan dan tidak terjadi pengertian yang kabur.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut :

- 1. Bagaimanakah kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo?
- 2. Bagaimanakah perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo?

C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka peneliti menentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

a. Untuk mendeskripiskan dan mengeksplanasikan kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. b. Untuk mendeskripiskan dan mengeksplanasikan perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi keberadaan dan perkembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dalam kaitannya dengan hukum perdata, serta untuk memenuhi syarat guna mencapai derajat sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

D. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian agar terlaksana dengan maksimal maka peneliti mempergunakan metode sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Pendekatan ini mengkaji konsep normatif/yuridis mengenai klausula baku sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dalam usaha laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada usaha laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan, yaitu : *pertama*, karena didaerah ini memiliki jumlah obyek penelitian yang cukup untuk diteliti. *Kedua*, karena didaerah ini memiliki tingkat aktivitas yang tinggi dikarenakan berada di lingkungan akademisi dengan jumlah pengguna jasa laundry yang banyak.

3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskripstif, yaitu untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai kekuatan mengikat dari klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausula baku serta perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang terlibat dengan klausula eksonerasi yang dibuat dalam bentuk klausul baku dalam perjanjian laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo.

4. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama,⁷ dari pihak-pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti.

Adapun data-data primer ini akan diperoleh melalui para informan dan situasi sosial tertentu, yang dipilih secara *purposive*, dengan menentukan informan dan situasi sosial awal terlebih dahulu.

Penentuan informan awal, dilakukan terhadap beberapa informan yang memenuhi kriteria sebagai berikut : 1) mereka yang menguasai dan memahami fokus permasalahannya melalui proses enkulturasi, 2) mereka yang sedang terlibat dengan (didalam) kegiatan yang tengah diteliti, 3) mereka yang mempunyai kesempatan dan waktu yang memadai untuk dimintai informasi. ¹⁰ Untuk itu mereka-mereka yang diperkirakan dapat menjadi informan awal adalah : 1) pengusaha laundry, 2) karyawan usaha laundry, 3) pengguna jasa laundry.

Penentuan informan lebih lanjut akan dilakukan terhadap informaninforman yang dipilih berdasarkan petunjuk/saran dari informan awal, berdasarkan prinsip-prinsip *snow bolling*¹¹ dengan tetap berpijak pada kriteria-kriteria diatas.

Penentuan situasi sosial awal, akan dilakukan dengan mengamati proses objek yang diteliti. Penentuan situasi sosial yang akan diobservasi lebih

⁷ Amirudin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Raja Grafindo, Hal.30

⁸ Burhan Bungin, 2008, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, Hal.53

¹⁰ Sanapiah Faisal, 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang:YA3, Hal.58

¹¹ *Ibid*, Hal.60

lanjut, akan diarahkan pada : 1) situasi sosial yang tergolong sehimpun dengan sampel situasi awal dan 2) situasi sosial yang kegiatannya memiliki kemiripan dan sampel situasi awal.¹²

Wawancara dan observasi akan dihentikan apabila dipandang tidak lagi memunculkan varian informasi dari setiap penambahan sampel yang dilakukan.¹³

b. Data Sekunder

Data sekunder berupa dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya. 14 Data sekunder ini berupa dokumen tertulis yang terkait dengan obyek yang diteliti yaitu: tanda bukti pembayaran atau nota pembayaran laundry.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data digunakan teknik sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mencari, mencatat, menginventarisasi, menganalisis dan mempelajari data-data yang berupa bahan-bahan pustaka.

b. Observasi

Pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti.

c. Wawancara

¹² *Ibid*, Hal 60-61

¹³ *Ibid*, Hal 61

¹⁴ Amirudin dan Zainal Asikin, *Op Cit*, Hal.30

Wawancara dilakukan terhadap pengusaha laundry dan pengguna jasa laundry di Gonilan, Kartasura, Sukoharjo.

6. Metode Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian dianalisa menggunakan metode analisis kualitatif. Teknik analisis kualitatif pada dasarnya mempergunakan pemikiran logis, analisis dengan logika, dengan induksi, deduksi, analogi, komparasi dan sejenis dengan itu. 15 Oleh karena itu, data yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan fokus permasalahan kemudian akan didiskusikan dengan data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara obyek penelitian sehingga akan ditemukan hukum dalam kenyataannya.

E. Jadwal Waktu Pelaksanaan

Unsur pelaksana/waktu	Bulan I				Bulan II					Bulan III					Bulan IV					
Penyusunan praproposal																				
Penyusunan proposal																				
Seminar proposal																				
Pengumpulan data																				
Analisis data																				
Penyusunan laporan																				

¹⁵ Tatang M. Amirin, 1986, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta:Rajawali, Hal.95

F. Sistematika Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini, sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pembatasan dan Perumusan Masalah
- C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian
- D. Metode Penelitian
- E. Jadwal Waktu Pelaksanaan
- F. Sistematika Skripsi

BAB II : LANDASAN TEORI

- A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha
 - 1. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha
 - Hak, Kewajiban dan Tanggungjawab Konsumen dan Pelaku Usaha
- B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian
 - 1. Pengertian Perjanjian
 - 2. Syarat Sahnya Perjanjian serta Akibat Hukumnya
 - 3. Asas-asas dalam Perjanjian
 - 4. Wanprestasi dan Akibat Hukumnya
 - 5. Overmacht dan Akibat Hukumnya
- C. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku
 - 1. Pengertian Klausula Baku

- 2. Ketentuan Klausula Baku
- 3. Kekuatan Mengikat dari Perjanjian Baku
- D. Tinjauan Tentang Klausula Eksonerasi
 - 1. Pengertian Klausula Eksonerasi
 - 2. Ciri-ciri Klausula Eksonerasi
 - 3. Pembatasan Terhadap Klausula Eksonerasi
 - Penandatanganan Pada Dokumen-Dokumen ataupun Syarat-Syarat Tertulis (Kekuatan Mengikat dari Dokumen-Dokumen yang Ditandatangani)
 - Pemberitahuan ataupun Pengetahuan Tentang Adanya
 Syarat-Syarat yang Dicantumkan Didalam Dokumen yang
 Tidak Ditandatangani (Kekuatan Mengikat dari Dokumen-Dokumen yang Tidak Ditandatangani)
 - Pengujian Terhadap Kekuatan Mengikat Dari Perjanjian
 Baku
- E. Tinjauan tentang Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu
 - 1. Pengertian Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu
 - 2. Subjek dalam Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu
 - 3. Objek dalam Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu
 - 4. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu
 - 5. Wanprestasi dalam Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu

6. Overmacht dalam Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu

F. Teori tentang Bekerjanya Hukum dalam Masyarakat

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

B. Kekuatan Mengikat dari Klausula Eksonerasi yang Dibuat dalam

Bentuk Klausula Baku dalam Perjanjian Laundry di Gonilan,

Kartasura, Sukoharjo

C. Perlindungan Hukum yang Diberikan Terhadap Konsumen yang

Terlibat dengan Klausula Eksonerasi yang Dibuat dalam Bentuk

Klausul Baku dalam Perjanjian Laundry di Gonilan, Kartasura,

Sukoharjo

BAB IV: PENUTUP

Kesimpulan dan Saran