

**KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI**  
**(Studi Terhadap Profil Perjanjian Jasa Laundry Di Surakarta)**



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat  
Guna Mencapai Derajat Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**WAHYU KRISTININGSIH**

NIM: C 100.040.080

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Zaman sekarang sering disebut zaman instant. Zaman yang menuntut manusia untuk serba cepat dalam segala hal. Konsekwensinya, manusia berusaha sekuat tenaga dan pikiran untuk menciptakan peralatan yang dapat memenuhi hasrat hidupnya dengan cepat. Manusia yang terus menerus berkompetisi di segala bidang disamping berusaha

Sebagai peralatan rumah tangga yang mempermudah dan mempercepat pekerjaan, mesin cuci bukan lagi barang asing yang langka. Tidak sedikit keluarga di Indonesia mempergunakan mesin cuci, terutama keluarga kelas menengah keatas di perkotaan.

Usaha laundry merupakan salah satu bidang usaha jasa yang semakin dibutuhkan, khususnya oleh masyarakat di perkotaan. Hal ini disebabkan karena aktivitas masyarakat yang tinggi, dan diiringi dengan tingkat pendapatan yang memadai mempengaruhi perilaku masyarakat yang cenderung menginginkan kebutuhan-kebutuhan tertentu agar dapat dipenuhi secara instant, dan meng-outsource kegiatan yang tidak perlu dilakukan sendiri karena pertimbangan efisiensi dan efektifitas.

Dalam bisnis laundry, pengusaha laundry mencantumkan klausul eksonerasi atau klausul baku hal tersebut merupakan upaya dari pengusaha laundry untuk menimalkan tanggung jawab terhadap konsumen. Tentu saja hal

tersebut menjadi sebuah fenomena (konotasi negative), karena penggunaan klausul eksosnerasi atau klausul baku menyebabkan konsumen dalam keadaan “terpaksa” menerima klausul tersebut, tanpa mempunyai hak (kesempatan) untuk membicarakan (menegoisasikan) terlebih dahulu isinya, sehingga pelaku usaha dapat secara sepihak menentukan perjanjian yang akan diberlakukan bagi mereka

Konsumen yang disodori salah satu atau beberapa syarat baku tersebut, pada umumnya hanya mungkin bersikap menerima sama sekali, kemungkinan untuk mengadakan perubahan atau secara bersama-sama menentukan isinya sama sekali tidak ada. Sehingga tepatlah apabila Vera Bolger menamakannya sebagai “*take it or leave it contract*”.<sup>1</sup>

Adanya keadaan diatas, untuk selanjutnya memunculkan asumsi bahwa, pihak konsumen yang tidak ikut serta untuk secara bersama-sama menentukan klausul perjanjian yang akan diberlakukan dan mengikat pada mereka tersebut, kemungkinan besar harus menanggung kewajiban dan tanggung jawab serta kerugian, yang selayaknya tidak menjadi bebannya , karena sebagai mana lajurnya pada setiap pambuatan perjanjian yang semata mata berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak, maka masing-masing pihak yang terlibat didalamnya, akan saling berusaha untuk merebut atau menciptakan dominasi terhadap pihak lainnya. Dala hubungan hukum tersebut yang saling berhadapan adalah antara “dua lawan janji, bukan mitra janji”. Hal ini akan semakin terlihat, apabila didalam perjanjian baku tersebut, disertai

---

<sup>1</sup> Kelik Wardiono. *Seri Kuliah hukum Perlindungan Konsumen (Perjanjian Baku, Klausul Eksosnerasi dan Konsumen: Beberapa Uraian Tentang Landasan Normatif, Doktrin dan Prakteknya*. Surakarta; Fakultas Hukum UMS. Hal. 2

dengan syarat yang berisi pengecualian tanggung jawab atau kewajiban terhadap suatu peristiwa, yang seharusnya ditanggung oleh pihak yang secara sepihak telah menetapkan isi dalam perjanjian (klausul eksonerasi).<sup>2</sup>

Masalah perlindungan hukum bagi konsumen pada akhir-akhir ini memang mendapat perhatian yang cukup luas baik dari pemerintah maupun masyarakat. Hal ini dikarenakan, masih begitu banya kerugian0kerugian yang dialami oleh konsumen, yang terlibat dengan perjanjian baku, terutama yang disertai dengan klausul eksonerasi.

Penggunaan perjanjian baku dalam lalu lintas pergaulan manusia dan didunia bisnis pada khususnya sudah merupakan hal yang lazim. Namun penggunaan perjanjian baku ini terutama yang disertai klausul eksonerasi bukan tanpa menghadapi masalah-masalah hukum yang mendapat sorotan para ahli hukum. Tapi justru sebaliknya, begitu banyak masalah yang timbul, dari penggunaan perjanjian baku ini terutama yang disertai dengan klausul eksonerasi.

Dari para pengusaha mungkin ini merupakan cara mencapai tujuan ekonomi yang efisien, praktis, dan tidak bertele-tele. Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada satu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berat hati.<sup>3</sup>

Ketentuan klausul baku diatur dalam UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 yang berbunyi:

---

<sup>2</sup> Ibid Hal. 3

<sup>3</sup> Ibid Hal. 3-5

- (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 tanggungjawab pelaku usaha ;
  - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
  - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan / atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
  - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi 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 pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang – undang ini. Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti tentang

Sehubungan dengan permasalahan diatas maka terlihat bahwa konsumen memiliki kekuatan tawar menawar yang tidak seimbang bila dibandingkan dengan pihak pengusaha laundry selaku pelaku usaha. Oleh karena itu penulis bermaksud untuk menganalisa / mengkaji permasalahan

tersebut. Dengan judul **"KONSUMEN DAN KLAUSUL EKSONERASI"**  
**(Studi Terhadap Profil Perjanjian Jasa Laundry di Kartasura)**

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana profil klausul eksonerasi dalam perjanjian Laundry di Kartasura?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan profil klausul eksonerasi dalam perjanjian Laundry di Kartasura.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan membarikan manfaat, diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritik
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya dibidang hukum perjanjian dan hukum perlindungan konsumen.
  - b. Memberikan bahan perbandingan dan atau menambah kepustakaan dalam bidang ilmu hukum pada umumnya dan hukum perlindungan konsumen pada khususnya
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini sebagai bahan pengetahuan dan wawasan bagi penulis, serta sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana hukum UMS.

## **E. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang penulis gunakan didalam rangka mendapatkan data untuk penulisan ini adalah :

### 1. Metode Pendekatan

Penelitian ini merupakan suatu penelitian yang bersifat Yuridis Sosiologis maka metode pendekatan yang akan dipergunakan untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini adalah Pendekatan doktrinal. Pendekatan doktrinal yaitu penelitian yang bersifat normatif kualitatif atau bisa juga dikatakan sebagai penelitian kepustakaan (*library research*).<sup>4</sup>

### 2. Sifat Penelitian

Dalam penelitian peneliti menggunakan penelitian deskriptif. Karena penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan secara jelas dan sistematis tentang profil klausul eksonerasi dalam perjanjian laundry dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen di Kartasura.

### 3. Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Data Sekunder

---

<sup>4</sup> Khudzaifah, Dimiyati, Kelik Wariono, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta, fakultas Hukum. Hal. 7.

Yaitu data yang berupa dokumen perjanjian kredit dan publikasi dari lembaga – lembaga yang terkait dengan objek penelitian.

b. Data Primer

Yaitu data – data yang berupa keterangan – keterangan yang berasal dari pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti yang dimaksudkan untuk memperjelas data sekunder.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan membaca, mempelajari, dan menganalisis berbagai data sekunder yang berkaitan dengan obyek penelitian

b. Wawancara

Yaitu cara untuk memperoleh data dengan jalan mengadakan tanya jawab secara langsung antara penulis dengan pihak yang dipandang mengerti dan memahami objek yang diteliti yaitu dengan para pengusaha laundry.

5. Metode analisis data

Setelah data terkumpul yang diperoleh dari metode pengumpulan data, maka dilakukan analisis data menggunakan metode normatif kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara menginventarisasi peraturan



perundang – undangan, yurisprudensi dan doktrin yang kemudian akan didiskusikan dengan data yang diperoleh dari objek yang diteliti sebagai satu kesatuan yang utuh, sehingga pada tahap akhir dapat ditemukan hukum *incroncreto*-nya.<sup>5</sup>

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN HUKUM**

Dalam penulisan ini penulis membagi menjadi 4 ( empat ) bab, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

- A. LATAR BELAKANG
- B. RUMUSAN MASALAH
- C. TUJUAN PENELITIAN
- D. MANFAAT PENELITIAN
- E. METODE PENELITIAN

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

- A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen
  - 1. Pengertian Konsumen.
  - 2. Hak dan Kewajiban Konsumen.
- B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian
  - 1. Pengertian Perjanjian
  - 2. Asas-asas Perjanjian
  - 3. Syarat Sahnya Perjanjian
  - 4. Wansprestasi

---

<sup>5</sup> Khudzaifah Dimiyati, Kelik Wardiono, *Metode Penelitian Hukum ( Buku Pengangan Kuliah )*, Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta : 2004, hal. 23

5. Overmacht
  6. Subjek dan Objek Perjanjian
  7. Jenis – Jenis Perjanjian
  8. Akibat Hukum Perjanjian
  9. Berakhirnya Perjanjian
- C. Perjanjian Melakukan Jasa Tertentu
- D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku
1. Pengertian Perjanjian Baku
  2. Bentuk – bentuk Perjanjian Baku
  3. Keabsahan Perjanjian Baku
- E. Tinjauan Umum Tentang Klausul Eksonerasi
1. Pengertian Klausul Eksonerasi
  2. Bentuk – bentuk Klausul Eksonerasi
  3. Pembatasan Dalam Pencantuman Klausul Eksonerasi
  4. Ciri – Ciri Klausul Eksonerasi
  5. Kekuatan Mengikat Klausul Eksonerasi Yang Terdapat Didalam Perjanjian Baku

### BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil klausul eksonerasi dalam perjanjian Laundry di Kartasura.

### BAB V : PENUTUP

1. Kesimpulan
2. Saran – saran

### DAFTAR PUSTAKA