

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU JASA *LAUNDRY* DI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Bagian Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

OLEH :

SELLY OKTARIA BR MUNTHE

02011281520379

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDERALAYA

2018/2019

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS INDRALAYA

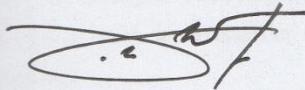
NAMA : SELLY OKTARIA BR MUNTHE
NIM : 02011281520379
JURUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI
DALAM PERJANJIAN BAKU JASA *LAUNDRY* DI KOTA PALEMBANG

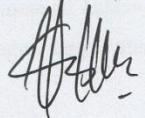
Secara Substansi Telah Disetujui Dan
Dipertahankan Dalam Ujian Komprehensif
Indralaya, Kamis 23 Mei 2019

Pembimbing Utama,



Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002

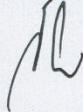
Pembimbing Pembantu



Theta Murty, S.H, M.H
NIP. 198203202014042001



Dekan,



Dr. Febrina.S.H.,M.S.
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Selly Oktaria Br Munthe
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281520379
Tempat/Tgl.Lahir : Medan, 25 Oktober 1997
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Inderalaya, 2019



Selly Oktaria Br Munthe

NIM. 02011281520379

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa *Laundry* Di Kota Palembang”. Penulisan skripsi ini ditulis oleh penulis untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak dan menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang mungkin masih jauh dari kesempurnaan ini, karena keterbatasan yang dimiliki penulis. Namun, penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis juga mengharapkan kritik dan saran agar dapat menambah wawasan Ilmu Hukum, khususnya dibidang Hukum Perdata.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan berkatNya dan melindungi kita semua.

Inderalaya, 2019



SELLY OKTARIA BR MUNTKE

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Ruang Lingkup Penelitian	15
F. Kerangka Teori	15
G. Metode Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	34
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	34
1. Pengertian Perjanjian dan Perikatan.....	34
2. Bentuk-bentuk Perjanjian	38
3. Subjek dan Objek Perjanjian.....	39

4. Syarat Sahnya Perjanjian	40
5. Wanprestasi Suatu Perjanjian dan Akibat-akibatnya	42
6. Keadaan Memaksa	47
7. Berakhirnya Suatu Perjanjian	50
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku	51
1. Pengertian Tentang Perjanjian Baku	51
2. Latar Belakang Timbulnya Perjanjian Baku.....	52
3. Syarat Perjanjian Baku	54
4. Jenis-jenis Perjanjian Baku.....	54
C. Tinjauan Umum Tentang Klausula Eksonerasi	57
1. Pengertian Klausula Eksonerasi.....	57
2. Bentuk-bentuk Klausula Eksonerasi	58
D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Untuk Melakukan Pekerjaan	59
1. Pengertian Perjanjian Untuk Melakukan Pekerjaan.....	59
2. Macam-macam Perjanjian Untuk Melakukan Pekerjaan	60
3. Pengertian Perjanjian Untuk Melakukan Jasa Tertentu	61
E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	62
1. Tinjauan Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.....	62
2. Tinjauan Tentang Konsumen.....	66
3. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha	76
F. Tinjauan Umum Tentang Usaha Jasa <i>Laundry</i>	90
1. Pengertian Jasa.....	90

2. Pengertian <i>Laundry</i>	93
3. Pengertian Jasa <i>Laundry</i>	93

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Rusak Atau Hilangnya Objek <i>Laundry</i> Dikaitkan Dengan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku <i>Laundry</i>	97
B. Upaya Penyelesaian Sengketa Yang Dapat Dilakukan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa <i>Laundry</i> Yang Mengalami Kerugian Akibat Kesalahan Dari Pelaku Usaha.....	115
1. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	115
2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	141
3. Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah Antara Pelaku Usaha dan Konsumen	148

BAB IV PENUTUP..... 154

A. Kesimpulan.....	154
B. Saran.....	156

DAFTAR PUSTAKA	158
----------------------	-----

LAMPIRAN

ABSTRAK

Nama : Selly Oktaria Br Munthe
NIM : 02011281520379
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula
Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Jasa *Laundry* Di
Kota Palembang

Jasa *laundry* sangat dibutuhkan masyarakat, karena memudahkan masyarakat menghemat tenaga dan waktu. Tidak jarang ditemukan pelaku usaha jasa *laundry* yang menerapkan perjanjian baku yang mencantumkan klausula eksonerasi yang sebenarnya dilarang oleh Undang-undang didalamnya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris atau sering juga disebut penelitian hukum non-doktrinal yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan yang bertujuan untuk mendapat data secara langsung di lokasi penelitian melalui wawancara dan kuesioner serta penelitian studi kepustakaan. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan yaitu pemeriksaan validasi data lapangan dan pemberian kode. Berdasarkan hasil penelitian, perjanjian baku berupa nota yang dibuat oleh pelaku usaha jasa *laundry* menggunakan klausula eksonerasi didalamnya. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bentuk terhadap perlindungan hukum akan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha *laundry* yaitu berdasarkan *profesional liability* yang merupakan tanggung jawab perdata secara langsung atas dasar perjanjian/kontrak (*contractual liability*) dari pelaku usaha (pemberi jasa) atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan jasa *laundry* tersebut.

Kata Kunci: *Laundry, Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi, Tanggung Jawab*

Pembimbing Utama,



Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,



Theta Murty, S.H., M.H
NIP. 198203202014042001

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kita berada pada era modernisasi, dimana perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Meskipun kebutuhan setiap masyarakat berbeda-beda, tetapi semua masyarakat melakukan hal yang sama yaitu mengkonsumsi barang dan jasa. Hal inilah yang menjadi pemicu berkembangnya usaha-usaha dalam bidang bisnis, yang mana salah satunya adalah usaha jasa pencucian atau yang lebih dikenal dengan jasa *laundry* yang memberikan manfaat meringankan pekerjaan mencuci dan menyetrica bagi orang-orang yang sibuk dengan pekerjaan ataupun perkuliahan mereka.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi itulah yang mempengaruhi masyarakat Indonesia, sehingga pada akhirnya masyarakat Indonesia lebih memilih hidup dengan cara cepat, efisien dan murah. Dengan adanya usaha jasa *laundry* ini memberikan dampak positif bagi masyarakat karena membantu masyarakat dalam meringankan beban pekerjaan rumah tangga yang mana semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak lagi, sehingga lebih cepat dan efisien dalam waktu serta tenaga.¹

¹ www.bisnislaundry.co.id, Admin bisnis *laundry*, *Sejarah Usaha Laundry dan Bisnis Laundry*, 2017, diakses pada tanggal 02 Oktober 2018, pukul 20.44WIB

Jasa *laundry* pertama kali muncul di Negara Amerika, dan menyebar hingga ke seluruh dunia termasuk ke Indonesia. Pada saat itu sangat banyak imigran Cina yang datang ke Amerika karena adanya penyediaan tenaga kerja dan industri pertanian. Kemudian para imigran ingin membebaskan diri dan memulai hidup yang lebih baik karena keadaan negara yang sedang kacau. Namun pada tahun 1850 imigran Cina tidak diizinkan untuk menjadi warga negara dan pada tahun 1851, *Wah Lee* yang merupakan salah satu imigran Cina di Amerika membuka sebuah jasa *laundry* tangan di negara itu. Ia adalah orang pertama yang menjalankan bisnis *laundry*.²

Di kota Palembang sendiri bisnis usaha jasa *laundry* berkembang secara pesat. Berdasarkan data dari Dinas Perizinan Kota Palembang, Pada tahun 2014 setidaknya terdapat 13 usaha *Laundry*, pada tahun 2015 terdapat 15 *laundry* dan pada tahun 2016 setidaknya terdapat 18 *Laundry* dengan total keseluruhan dari tahun 2012 hingga 2016 berjumlah 75 usaha *Laundry* dengan beragam jenis *Laundry* lokal maupun *laundry franchise* (DPK Palembang, 2016). Menurut Ketua Umum Asosiasi Profesi *Laundry* Indonesia (APLI) Wasono Raharjo, pada satu bulan jumlah pendapatan jasa *laundry* seluruh Indonesia mencapai 700 miliar atau 8.4 triliun dalam satu tahun dan bertumbuh sebesar 14- 15 persen.³

Pihak-pihak yang ada didalam usaha *laundry* adalah pihak pelaku usaha yaitu sebagai pihak produsen jasa *laundry* dan pihak masyarakat sebagai pihak

² *Ibid.*

³ Ricky Gunawan Saputra, dkk, *Liquid Laundry* (Perencanaan Pendirian Usaha Jasa *Laundry* Koin), Jurnal *Liquid Laundry*, STIE MDP Palembang, 2017, hlm. 2

konsumen pengguna jasa *laundry*. Pihak pelaku usaha jasa *laundry* merupakan penyedia jasa *laundry* yang menawarkan layanan jasa cuci dan setrika, sedangkan yang dimaksud dengan pelaku usaha didalam UUPK memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut: “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui bidang perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan arti tentang jasa, pengertian jasa dalam undang-undang ini adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Kemudian konsumen diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka dari pengusah,⁵ konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁶ Pengertian konsumen didalam UUPK adalah: setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷

⁴ Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

⁵ Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, Makalah pada Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN-Binacipta, 1980, hlm.59-60

⁶ Az. Nasution, *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)*, Jakarta, 1994, hlm.23.

⁷ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

Dalam menjalankan bisnis usahanya banyak pelaku usaha jasa *laundry* yang mencantumkan perjanjian baku atau yang lebih dikenal dengan klausula baku sebagai cara untuk memberikan kemudahan dalam menjalankan usaha bisnisnya. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁸

Menurut Miriam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada pihak debitur, memiliki ciri-ciri perjanjian sebagai berikut:⁹

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak kreditur yang posisinya relatif kuat daripada debitur;
2. Debitur sama sekali tidak ikut dalam menentukan isi perjanjian itu;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Bentuknya tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.

Secara tertulis klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha jasa *laundry* dalam nota pembayaran adalah sebagai berikut ini:¹⁰

1. Barang yang tidak diambil setelah 30 hari diluar tanggungjawab kami;
2. Kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karena sifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen;
3. Layanan pengaduan konsumen maksimal 24 jam, lewat dari batas maksimal pengaduan tidak kami proses;
4. Penggantian atas kehilangan dan rusak pakaian 10 kali dan harga cucian, maksimal Rp. 80.0000,-; dan

⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 139.

⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 50.

¹⁰ Nota Pembayaran Jasa *Laundry* "Simply Fresh *Laundry*", tanggal 15 Maret 2018

5. Hasil cucian yang tidak bersih dan tidak rapi, dapat dikembalikan untuk dicuci atau disetrika ulang, maksimal 24 jam setelah pengembalian dan label dalam keadaan utuh.

Dari segi bentuk perjanjian baku sebenarnya sangatlah memberikan keuntungan bagi pihak pelaku usaha, hal ini dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga, dan biaya yang dapat dihemat. Akan tetapi, disisi lain bentuk perjanjian seperti ini tentu saja merugikan pihak konsumen yang tidak ikut dalam membuat klausula-klausula tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung, dimana seharusnya konsumen sebagai salah satu pihak yang memiliki hak untuk memperoleh kedudukan yang seimbang dalam hal menjalankan perjanjian baku tersebut, namun disisi lain pihak konsumen harus mengikuti dan tunduk terhadap isi perjanjian yang diberikan kepadanya.¹¹

Selain klausula baku yang diterapkan oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry*, pihak ini juga mencantumkan klausula eksensorasi dalam nota pembayaran. Klausula eksensorasi adalah klausula yang mengandung kondisi yang membatasi atau menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).¹²

Menurut Rijken, klausula eksensorasi adalah klausula dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. cit.*, hlm. 139.

¹² *Ibid.*, hlm. 140.

ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum¹³ sedangkan menurut Mariam Darus Badruzaman klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau sebatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan.¹⁴

Perjanjian baku dengan klausula eksonerasi pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen, karena klausulanya tidaklah seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pihak pengusaha lebih besar dibandingkan dengan dominasi pihak konsumen, konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut begitu saja karena dorongan kepentingan dan kebutuhan pihak konsumen sendiri. Beban yang seharusnya dipikul oleh pihak pengusaha menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonerasi tersebut. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya juga di tempat lain. Hal demikian menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku walaupun pihak konsumen menerima dengan berat hati.

Didalam perjanjian usaha jasa *laundry* makna klausula eksonerasi terdapat pada kalimat “kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karena sifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen”. Secara tidak

¹³ Mariam Darus Badruzaman, *Op.cit.*, hlm. 47.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 49.

langsung kalimat tersebut merugikan pihak konsumen dan menguntungkan pihak pelaku usaha jasa *laundry*, bahkan pelaku usaha dibebaskan dari tanggungjawabnya dan tidak memiliki kewajiban sama sekali untuk memenuhi suatu prestasi.

Didalam perjanjian usaha jasa *laundry* pelaku usaha juga mencantumkan ketentuan layanan yang terdapat dalam nota pembayaran, misalnya “Barang yang tidak diambil setelah 30 hari diluar tanggungjawab kami”. Dengan demikian hal seperti itu tentu saja merugikan konsumen, padahal bisa saja pihak konsumen lupa untuk mengambil pakaian mereka yang dikarenakan kesibukan pihak konsumen.

Permasalahan selanjutnya adalah didalam nota pembayaran pihak pelaku usaha jasa *laundry* juga mencantumkan mengenai hal mengganti kerugian akibat hilang atau rusaknya objek *laundry* yang diakibatkan oleh pelaku usaha jasa *laundry*. Pelaku usaha jasa *laundry* memberikan ganti rugi hanya sepuluh kali lipat dari ongkos cuci atau maksimalnya dengan nilai ganti rugi Rp. 80.000,00¹⁵ bahkan ada beberapa pelaku usaha jasa *laundry* memberikan ganti rugi tidak sesuai dengan nilai objek *laundry* yang ducucikan yang tercantum didalam nota, atau dengan kata lain ganti rugi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry* tidak sebanding dengan harga objek *laundry* yang dicucikan tersebut.

Salah satu contoh yang terjadi di *laundry* X yang ada dikota Palembang adalah lunturnya objek *laundry* . Sebut saja nama konsumen pengguna jasa

¹⁵ Nota Pembayaran Jasa *Laundry* ”Simply Fresh *Laundry*” , tanggal 15 Maret 2018

laundry tersebut Ibu Berta. Ibu Berta mengantar baju dan celana ke *laundry* X, setelah ditimbang beratnya 2kg dan pakaian tersebut selesai 2 hari dari diantarkan pakaian tersebut. Setelah 2 hari Ibu Berta datang ke *laundry* X untuk mengambil baju dan celananya, setibanya Ibu Berta dirumah beliau memeriksa pakaiannya tersebut dan ternyata ada beberapa baju yang luntur, kemungkinan yang disebabkan oleh sifat bahan dari celana Ibu Berta. Kemudian Ibu Berta kembali lagi ke *laundry* X dan membawa beberapa baju yang luntur tadi. Ibu Berta menyampaikan keluhannya tetapi pelaku usaha jasa *laundry* tersebut tidak mau bertanggung jawab atas lunturnya baju tersebut dengan alasan sudah ada perjanjian yang telah disepakati yang tercantum didalam nota pembayaran yaitu: kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karena sifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen. Pihak pelaku usaha jasa *laundry* tersebut menyalahkan Ibu Berta karena Ibu Berta tidak memberitahu terlebih dahulu kalau ada jenis dari bahan pakaiannya yang luntur. Padahal seharusnya pihak pelaku usaha jasa *laundry* yang menanyakan hal tersebut ke konsumen, dengan terpaksa Ibu Berta kembali ke rumah dan membuang baju-baju yang luntur tadi, karena memang tidak layak untuk dipakai lagi.

Peristiwa seperti diatas merupakan contoh pelepasan tanggung jawab pelaku usaha jasa yang merugikan pihak konsumen yang senyatanya jelas-jelas sudah dilarang penerapannya di dalam Undang-Undang.

Dalam dunia bisnis pada masa sekarang ini, penggunaan perjanjian baku/klausula baku merupakan suatu hal yang sudah biasa dibuat oleh pelaku

usaha dikarenakan sifatnya yang lebih efisien dan praktis. Namun penggunaan perjanjian baku inilah yang sangat merugikan pihak konsumen yang menghadapi konsumen dalam permasalahan berupa kerugian materil, terutama penerapan klausula ekseoresi yang merupakan pengalihan tanggung jawab yang memang pada dasarnya dilarang oleh undang-undang.

Pembatasan atau larangan penggunaan klausula ekseonerasi dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia yaitu dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Klausula ekseonerasi didalam UUPK tidak ditemukan, klausula ekseonerasi merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang UU tersebut. Adapun bunyi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah sebagai berikut ini:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;

- d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau 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. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- 2) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

3) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Pembebasan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian baku jelas-jelas tidak diperbolehkan. Hal tersebut dikarenakan jika terjadi kerugian yang timbul akibat kelalaian ataupun ketidak hati-hatian dari pihak pelaku usaha jasa *laundry* maka pihak pelaku usaha haruslah tetap diminta pertanggung jawabannya atas kerugian yang dialami pihak konsumen.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau dengan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

Pemberian ganti kerugian dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi dan pemberian ganti rugi ini pun tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana dari pihak konsumen mengingat bahwa adanya pembuktian mengenai adanya unsur kesalahan yang dilakukan pihak pelaku usaha jasa *laundry*. Tetapi ketentuan tersebut diatas tidak berlaku jika pihak pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut bukan kesalahan pihak pelaku usaha

¹⁶ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

melainkan merupakan kesalahan dari pihak konsumen sendiri, sehingga pihak pelaku usaha tidaklah bertanggungjawab untuk memberikan ganti kerugian.

Apabila dikemudian hari timbul permasalahan karena pihak pelaku usaha jasa *laundry* menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya melalui suatu lembaga yang berwenang untuk mengadili menurut undang-undang. Pihak pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen tersebut sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ganti rugi, maka pihak pelaku usaha dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan pihak konsumen berada.¹⁷

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pihak konsumen yang mengalami kerugian akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau yang diperdagangkan oleh pihak pelaku. UUPK ini mengatakan: “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

¹⁷Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

lingkungan peradilan umum.”¹⁸ Kemudian dua cara penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur pengadilan yaitu melalui Pengadilan Negeri atau diluar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Cara penyelesaian sengketa konsumen ini berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak yang bersengketa diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁹

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi yang berjudul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA LAUNDRY DI KOTA PALEMBANG.”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* dikaitkan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry*?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan konsumen sebagai penggunaan jasa *laundry* yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari pelaku usaha?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah :

¹⁸ Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42

¹⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 137

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen bagi pengguna jasa *laundry* atas kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* yang dialami pihak konsumen yang dikaitkan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry*.
2. Untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *laundry* yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari pelaku usaha.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis adalah :

a. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum secara umum dan perkembangan hukum dalam bidang hukum perdata, khususnya didalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen.
- b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terhadap pengembangan dan/atau penguatan dengan bahasan yang serupa.
- c. Dengan adanya penelitian ini menambah wawasan bagaimana penelitian ini diatur dan diterapkan jika ditinjau secara teori dan secara praktik.

b. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa *laundry* mengenai perlindungan hukum yang berlaku atas dirinya dan memberikan informasi kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa *laundry* mengenai upaya yang

dapat dilakukan jika dirinya merasa mengalami kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* yang diakibatkan oleh kesalahan pelaku usaha sendiri.

E. Ruang Lingkup

Penelitian yang dilakukan penulis ini masuk kedalam ruang lingkup Hukum Perdata, terutama dalam Hukum Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab yang diberikan kepada pelaku usaha jasa *laundry* di kota Palembang terhadap kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* yang dikaitkan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry* dan mengenai upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam penyelesaian sengketa-sengketa konsumen pengguna jasa *laundry* tersebut atas kerugian yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pihak pelaku usaha jasa *laundry*.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori adalah kerangka pemikiran, hipotesis yang menunjukkan keterangan tentang situasi permasalahan yang menjadi bahan perbandingan. Penulis menggunakan beberapa teori berdasarkan masalah yang diangkat untuk memperkirakan jawaban apa yang akan diperoleh pada penelitian ini, antara lain:

1. Teori Perlindungan Hukum

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak. Kepentingan hukum adalah

mengurusi hak dan kepentingan manusia sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²⁰

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²¹ Menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan,²² sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wisa Putra bahwa hukum dapat difungsikan untuk mengujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel,

²⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53

²¹ *Ibid.*, hlm. 69

²² *Ibid.*, hlm. 54

melainkan juga predektif dan antipatif.²³ Dari uraian para ahli diatas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

a. Perlindungan Hukum Pereventif

Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud mencegah suatu pelanggaran dan memberikan rambu-rambu batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang diarahkan bagi terlindunginya hak seseorang dari kemungkinan terjadinya pelanggaran oleh orang lain atau pihak ketiga secara melawan hukum. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak, karena dengan adanya

²³ Lili Rasjidi dan I.B Wysa Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung , 1993, hlm. 118

perlindungan hukum preventif pemerintah terdorong bersikap hati-hati untuk mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.²⁴

Perlindungan hukum preventif dalam hal perlindungan konsumen telah dibentuk oleh Pemerintah yakni dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan ini diharapkan dapat mendorong lahirnya perusahaan-perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas serta dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan serta meningkatkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.²⁵

Secara detailnya lagi bahwa Pasal 18 UUPK yang secara jelas telah mengatur tentang pencantuman klausula baku secara tidak langsung melarang dicantumkannya klausula eksonerasi karena dengan adanya klausula eksonerasi ini konsumen sangat dirugikan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan akhir berupa sanksi denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila

²⁴ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2011, hlm. 76

²⁵ Amalia Rani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang*, Vol.III No. 04, Universitas Udayana, 2015, hlm. 4

sudah terjadi sengketa atau telah dilakukannya suatu pelanggaran. Penanganan dalam menyelesaikan sengketa tersebut dilakukan oleh badan peradilan yang berwenang baik secara absolut maupun relatif. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan litigasi dan non litigasi. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dengan dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²⁶

Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk badan tersebut. Salah satu tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijaksanaan di bidang perlindungan nasional.²⁷

Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mempunyai tugas yaitu menyebarluaskan informasi untuk meningkatkan kesadaran tentang perlindungan konsumen.²⁸

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas yaitu menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan konsumen dengan cara mediasi atau konsolidasi atau arbitrase. Memberikan konsultasi

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Pranata Bisnis Moderen di Era Global*, Cetakan ke 3, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 237

²⁸ *Ibid.*, hlm. 238

perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.²⁹

Untuk sanksi-sanksi yang diberikan tercantum jelas pada Bab XIII UUPK Pasal 60 mengatur tentang sanksi administratif dan Pasal 61 sampai Pasal 63 mengatur sanksi pidana. Pada Pasal 60 ayat (2) UUPK memberikan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Untuk pelanggaran pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sendiri diatur dalam Pasal 62 ayat (1) yang dikenakan sanksi dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Ganti kerugian juga diatur pada KUHPerdata yang mana tercantum bahwa tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut,³⁰ dan setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya.³¹

Dalam pendekatan penelitian skripsi ini digunakan teori perlindungan hukum untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang

²⁹ *Ibid.*, hlm. 239

³⁰ Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

³¹ Pasal 1366 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

mengalami kerugian atau hilangnya objek *laundry* terhadap klasula eksonerasi yang dibuat pada perjanjian baku usaha jasa *laundry*.

2. Teori Perjanjian

Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.³² Ada beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para sarjana hukum terhadap pengertian tersebut, diantaranya dikemukakan oleh R.Subekti, yang memberi pengertian perjanjian sebagai berikut : “Perjanjian ialah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.”³³ Beliau berpendapat pula bahwa dalam bentuknya perjanjian merupakan serangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkannya atau ditulisnya, sedangkan R.Setiawan memberikan pengertian bahwa perjanjian adalah : “Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Pada usaha jasa *laundry* ini diberlakukan perjanjian baku sepihak yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya yaitu pelaku usaha jasa *laundry*, konsumen sebagai pihak lain tidak dapat mengemukakan kehendaknya secara bebas, tidak terjadi tawar menawar mengenai isi perjanjian sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak.

³² Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

³³ Subekti R, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 1987, hlm. 1

Dalam perjanjian baku berlaku adagium “*take it or leave it contract*” yang maksudnya adalah jika setuju silahkan ambil, dan jika tidak tinggalkan saja, artinya perjanjian tidak dilakukan. Keadaan yang seperti demikian banyak isi perjanjian baku yang memberatkan atau merugikan konsumen salah satunya mengenai klausula eksonerasi, yaitu klausula yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha yang terdapat didalam perjanjian tersebut.

Pencantuman klausula eksonerasi ini tidak selaras lagi dengan nafas hukum yang terus berkembang, yang dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan UUPK yang melarang dengan tegas pencantuman klausula baku pada setiap perjanjian yang tujuannya merugikan konsumen. Dengan kata lain dengan dicantumkannya klausula eksonerasi pada klausula baku, segala bentuk potensi rugi yang mungkin dialami konsumen meski itu nyata merupakan kesalahan/kelalaian pelaku usaha, konsumen seakan tidak memiliki hak untuk mendapat/melakukan tuntutan ganti rugi.³⁴

Dalam pendekatan penelitian skripsi ini digunakan teori perjanjian untuk mengetahui hubungan hukum antara produsen dan konsumen dalam perjanjian baku.

³⁴ <https://serlania.blogspot.com>, [Siti Erlania Fitrianiingsih](#), *Konsep Perjanjian Baku*, 2012, diakses pada 05 Oktober 2018, pukul 21.00 WIB

G. Metode Penelitian

Metode dalam arti harafiah berarti cara. Dengan demikian yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara mencari dan menemukan pengetahuan yang benar yang dapat dipakai untuk menjawab dan menyelesaikan serta mengantisipasi suatu masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian empiris atau sering juga disebut penelitian non-doktrinal yaitu penelitian yang bertitik tolak pada data primer, penelitian empiris merupakan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif terhadap tanggung jawab pihak pelaku usaha jasa *laundry* terhadap rusak atau hilangnya objek *laundry* dikaitkan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry* dan praktek penyelesaian sengketa-sengketa bagi pihak konsumen pengguna jasa *laundry* yang mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus.

a. Pendekatan undang-undang (*Statue approach*)

Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum

yang sedang ditangani. Pendekatan perundang-undangan dalam penelitian hukum normatif memiliki kegunaan baik secara praktis maupun akademis.³⁵

Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dengan undang-undang lainnya atau antara undang-undang dengan Undang-Undang Dasar atau regulasi dan undang-undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.³⁶

Bagi penelitian untuk kegiatan akademis, peneliti perlu mencari *ratio legis* dan dasar *ontologis* lahirnya undang-undang tersebut. Dengan mempelajari *ratio legis* dan dasar *ontologis* suatu undang-undang, peneliti sebenarnya mampu mengungkap kandungan filosofis yang ada di belakang undang-undang itu. Memahami kandungan filosofis yang ada di belakang undang-undang itu, peneliti tersebut akan dapat menyimpulkan mengenai ada tidaknya benturan filosofis antara undang-undang dengan isu yang dihadapi.³⁷ Dalam hal ini penulis menggunakan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai

³⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Prenadademia Group, Jakarta, 2016, hlm. 133

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana, 2009, hlm. 93-94

pendekatan undang-undang (*Statue approach*) dalam penulisan skripsi ini.

b. Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual merupakan metode pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.³⁸ Dalam hal ini penulis menggunakan konsep mengenai perlindungan konsumen, klausula eksonerasi, dan perjanjian baku.

c. Pendekatan Kasus (*case approach*)

Pendekatan kasus adalah salah satu jenis pendekatan dimana peneliti mencoba membangun argumentasi hukum dalam perspektif kasus konkrit yang terjadi di lapangan, tentunya kasus tersebut erat kaitannya dengan kasus atau peristiwa hukum yang terjadi di lapangan. Untuk itu biasanya jenis pendekatan ini tujuannya adalah untuk mencari nilai kebenaran serta

³⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 135

jalan keluar terbaik terhadap peristiwa hukum yang terjadi sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan.³⁹

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus terkait dengan isu yang sedang dihadapi, dan telah menjadi putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap. Yang menjadi kajian pokok didalam pendekatan kasus adalah *ratio decidendi* atau *reasoning* yaitu pertimbangan pengadilan untuk sampai kepada suatu putusan. *Ratio decidendi* atau *reasoning* merupakan referensi bagi penyusunan argumentasi dalam pemecahan isu hukum.⁴⁰

Perlu pula dikemukakan bahwa pendekatan kasus tidak sama dengan studi kasus (*case study*). Di dalam pendekatan kasus (*case approach*), beberapa kasus ditelaah untuk referensi bagi suatu isu hukum, sedangkan Studi kasus merupakan suatu studi dari berbagai aspek hukum.⁴¹

Dalam hal ini penulis mengambil kasus yang dialami Ibu Berta yang mengantarkan pakaiannya ke *laundry* X yang berada dikota Palembang, pada saat pakaian telah selesai Ibu Berta memeriksa pakaiannya dan ternyata ada beberapa baju milik Ibu Berta yang luntur. Ibu Berta menyampaikan keluhannya tetapi pelaku usaha jasa *laundry* tersebut tidak mau bertanggung jawab atas lunturnya baju tersebut dengan alasan sudah

³⁹ www.sapl原因w.top, Saifulanam & Partners, *Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach) Dalam Penelitian Hukum*, 2017, diakses tanggal 06 Oktober 2018, pukul 20.00 WIB

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 134

⁴¹ *Ibid.*

ada perjanjian yang telah disepakati yang tercantum didalam nota pembayaran yaitu : kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karena sifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen. Pihak pelaku usaha jasa *laundry* tersebut menyalahkan Ibu Berta karena Ibu Berta tidak memberitahu terlebih dahulu kalau ada jenis dari bahan pakaiannya yang luntur.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi ini, penulis mengambil lokasi usaha jasa *laundry* di Kota Palembang yaitu “JJ *Laundry*”, “Jessica *Laundry*”, “Aken *Laundry*”, “Lestari *Laundry*”, “Max *Laundry*” serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri selama penelitian berlangsung. Data primer berarti bahwa pada waktu penelitian dimulai data belum ada, data baru ada setelah penelitian berlangsung. Data primer dikumpulkan secara langsung dari sumber asli atau pertama, data ini dapat diperoleh melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian

lain. Data sekunder berarti bahwa pada waktu penelitian dimulai data sudah ada atau sudah pernah diteliti oleh peneliti lain. Data sekunder digunakan sebagai pelengkap dan referensi dalam penelitian, sehingga data sekunder bercirikan kepada kepustakaan.

b. Sumber Data

Data primer diperoleh dari catatan dan dokumen serta wawancara secara langsung di usaha jasa *laundry* “JJ Laundry”, “Jessica Laundry”, “Aken Laundry”, “Lestari Laundry”, “Max Laundry” serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Palembang yang dijadikan penulis sebagai bahan penunjang dalam penulisan skripsi ini.

Pada data sekunder data diperoleh dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan, data sekunder bersumber dari buku-buku pustaka, dan bahan-bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini. Data sekunder yang digunakan merupakan bahan hukum yang mencakup:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas pembuatan pengaturan dan mengikat secara hukum (abasah). Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan hakim. Bahan

hukum primer yang digunakan penulis adalah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada skripsi ini, antara lain :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- d) Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang terdiri dari :

- a) Buku-buku literatur;
- b) Hasil dari penelitian, seminar, dan penemuan ilmiah lainnya;
- c) Ketentuan lain yang berkaitan langsung dengan objek yang diteliti.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier yakni bahan hukum yang memberikan suatu petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu :

- a) Kamus;
- b) Data-data dari internet;
- c) Majalah, Koran, dan jurnal;
- d) Indeks kumulatif
- e) Referensi lain yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan yaitu data primer ataupun data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan ini bertujuan untuk mendapat data primer secara langsung di lokasi penelitian dengan mempersiapkan alat pengumpul data yang berupa wawancara dan kuesioner kepada pihak-pihak yang dipilih penulis yang termasuk dalam sampel dari populasi yang ada.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴² Populasi dalam penulisan skripsi ini adalah para pihak pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Palembang sedangkan Sampel adalah

⁴² Sandu Siyot, dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publisng, Yogyakarta, 2015, hlm. 64

suatu jumlah yang terbatas dari unsur yang terpilih dari suatu populasi. Unsur tersebut hendaklah mewakili populasi.⁴³

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah *Simple Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Simple Random Sampling* yaitu menetapkan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang mewakili jumlah yang ada, dimana kategori sampelnya di lakukan secara acak oleh penulis untuk diteliti, diantaranya 1 orang dari masing-masing *Laundry*, yaitu “JJ *Laundry*”, “Jessica *Laundry*”, “Aken *Laundry*”, “Lestari *Laundry*”, dan “Max *Laundry*”. *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan berbagai pertimbangan atau alasan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terpimpin dengan beberapa orang responden diantaranya 2 orang dari BPSK Kota Palembang, dan 5 orang dari pihak konsumen pengguna jasa *laundry*.

b. Penelitian Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara mencari bahan-bahan hukum melalui buku dan bahan-bahan ilmiah lainnya serta peraturan perundang-undangan. Tujuan dan kegunaan studi kepustakaan ini adalah menunjukkan jalan untuk memecahkan permasalahan penelitian.

⁴³ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 150

6. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Data yang telah terkumpul dengan lengkap akan diolah menggunakan tahapan pengolahan data yang mencakup tahapan :

1) Pemeriksaan Validitas Data Lapangan (*Editing data*)

Editing data adalah kegiatan memeriksa dan menjaga konsistensi data yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data, dengan memeriksa antara data yang satu dengan data yang lainya, apakah data layak atau valid.⁴⁴

2) Pemberikan Kode (*Coding data*)

Coding data adalah kegiatan pengkategorisasikan atau mengklasifikasikan setiap jawaban para responden yang terdapat dalam daftar pertanyaan yang telah ditetapkan melalui koding. Maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu saat dianalisis.⁴⁵

7. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan terhadap data penelitian yang telah terkumpul adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan pendekatan kualitatif data yang dibutuhkan adalah data atau informasi yang tidak mementingkan angka-angka (*variable*) sebagai objek penelitian.

⁴⁴ Sekretariat Jendral DPR RI, *Modul Perancangan Undang-Undang*, Jakarta, 2008, hlm. 34

⁴⁵ *Ibid.*

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupa data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis maupun secara lisan, serta perilaku nyata dan keterkaitannya antara data dengan permasalahan pokok dari skripsi ini dan kesimpulan bertitik tolak pada kesesuaian hasil analisis data dengan peraturan perundang-undang yang telah disebutkan diatas.⁴⁶

8. Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan penulis pada penelitian skripsi ini adalah metode induktif. Metode induktif merupakan proses pembentukan hipotesis dan pengambilan kesimpulan berdasarkan data yang diobservasikan dan dikumpulkan terlebih dahulu. Penalaran induksi merupakan proses berpikir yang berdasarkan kesimpulan umum pada kondisi khusus (individual). Dengan demikian, metode induktif dimulai dengan pernyataan yang mempunyai ciri khas dan terbatas ruang lingkupnya dan kemudian ditarik suatu konklusi yang bersifat umum. Pengetahuan yang dihasilkan dari cara berfikir induktif ini merupakan kenyataan dari fakta-fakta yang dikumpulkan. Kesimpulan menjelaskan fakta, dan faktanya mendukung kesimpulan.⁴⁷

⁴⁶ *Ibid.*, hlm. 43

⁴⁷ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 17

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A. Muri Yusuf, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian*, Jakarta:Kencana
- Abdul Harim Barkatulah, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin: FH Unlam Press
- Abdulkadir Muhammad, 1992. *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Agus Riyanto, 2018. *Hukum Bisnis Indonesia*, Batam: Batam Publisher
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: , PT. Raja Grafindo Persada
- Az Nasution, 1994. *Iklan dan Konsumen (Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen)*, Jakarta
- Badriyah Harun, 2009. *Tata Cara Menghadapi Gugatan*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia
- Cahaya Nur Linda, 2015. *Sukses & Kaya Raya Dari Bisnis Laundry Kiloan*, Yogyakarta: Dan Idea
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika
- Djoko Prakoso dan Bambang Riyadi, 1987. *Dasar Hukum Persetujuan Tertentu*, Jakarta: PT. Bina Aksara
- Edmon Makarim, 2004. *Komplikasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2003. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- H. Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K Lubis, 1994. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika
- Happy Susanto, 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, Yogyakarta: Visi Media
- Hondius, 1978. *Syarat-syarat Baku Dalam Hukum Kontrak*

- Iswi Hariyani dkk, 2018. *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- J.Satrio, 1992. *Hukum Perjanjian*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Janus Sidabalok, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Juliansyah Noor, 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana
- Lili Rasjidi, I.B Wya Putra, 1993. *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung
- Lukman Santoso, 2012. *Hukum Perjanjian Kontrak, Paduan Memahami Hukum Perikatan dan Penerapan Surat Perjanjian Kontrak*, Yogyakarta: Cakrawala
- M. Ali Mansyur, 2007. *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Genta Press
- M. Tohar, 2000. *Membuka Usaha Kecil*, Yogyakarta: Kanisius
- Mariam Darus Badruzaman, 1978. *Perjanjian Kredit Bank*, Bandung: Alumni
- _____, 1980. *Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, BPHN Binacipta.
- _____, 1981. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, Hukum dan Keadilan
- _____, 1994. *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni
- Marilang, 2017. *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Makassar: Indonesia Prime
- Munir Fuady, 2008. *Pengantar Hukum Bisnis Pranata Bisnis Moderen di Era Global*, Cetakan ke 3, Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki, 2009. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana
- _____, 2014. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Pranadamedia Group
- _____, 2016. *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta: Prenadademia Group
- P.N.H Simanjuntak, 2017. *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Kencana

- Philip Kotler, 2000. *Principles of Marketing*, Jakarta: Erlangga
- Philipus M. Hadjon, 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Purwahid Patrik, 1994. *Dasar-dasar Hukum Perikatan (Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Dan Dari Undang-Undang)*, Cv. Mandar Maju
- R. Setawan, 1994. *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, 1996. *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- R. Wirjono Prodjodikoro, 1989. *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Bandung: PT. Bale Bandung
- R.M. Suryodiningrat, 1882. *Asas-asas Hukum Perikatan*, Bandung: Tarsito
- Richard Sihite, 2000, *Laundry and Dry Cleaning*, Surabaya: PT. SIC
- Riduan Syahrani, 2010. *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: PT. Alumni, Bandung
- Rosmawati, 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group
- Salim HS, 2006, *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUHPerdata*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sandrina Wijaya, 2009. *Surat Perjanjian Bisnis Langsung Deal*, Yogyakarta: Pustaka Grhatama
- Sandu Siyot, dan M.Ali Sodik, 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publising
- Satjipto Raharjo, 2000. *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Shidarta, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo
- Suarto, 2014. *Peran Aktif Hakim dalam Perkara Perdata*, Jakarta: Prenadamedia Group
- Subekti dan Tjitrosoedibio, 1996. *Kamus Hukum*, Jakarta: Pradyna Paramita
- Subekti, 2003. *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermassa
- _____, 2004. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa

- Sukarmi, 2008. *Kontrak Elektronik Dalam Bayang-bayang Pelaku Usaha*, Bandung: Pustaka Sutra
- Suryatmo, 1999. *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Sutan Reni Sjahdeni, 2009. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti
- Tim Yustisia, 2017. *Pedoman Menyusun Surat Perjanjian/Kontrak*, Depok: Huta Publisher
- Tuti Rastuti, 2016. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta: Medpress Digital
- Yan Pramadya Puspa, 1977. *Kamus Hukum Bahasa Belanda-Indonesia-Inggris*, Semarang: Aneka
- Yusuf Shofie, 2002. *Konsumen dan Tindak Korporasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)

JURNAL

Ahmadi Miru, 2001. *Larangan Penggunaan Klausul Baku Tertentu Dalam Perjanjian Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha*, Jurnal Hukum, Vol. VIII, No. 17, Universitas Islam Indonesia

Amalia Rani, 2015. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang*, Vol.III, No. 04, Universitas Udayana

- Boy Salomo Leonard Samosir, 2014. *Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Limbah Oleh Pengelola Usaha Laundry Dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan Hidup Di Kota Yogyakarta*, Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Atmajaya Yogyakarta
- Marcel Seran dan Anna Maria Wahyu Setyowati, 2006. *Penggunaan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*, Jurnal Hukum Projustitia, Vol. XXIV No.2, Universitas Katolik Parahyangan
- Miki Rosidah, 2017. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerugian Konsumen Di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry di Jalan Tirto Utomo Landung Sari Kota Malang)*, Universitas Muhammadiyah Malang
- Putu Prasintia Dewi, 2015. *Asas Naturalia dalam Perjanjian Baku*, Vol. 03, No. 05, Universitas Udayana
- Rachmanto, 2013. *Kendala Dinas Perhubungan Dalam Mengawasi Dan Memberi Pembinaan Bagi Pengelola Parkir Untuk Mencegah Penggunaan Klausula Eksonerasi Pada Karcis Parkir (Studi Di Dinas Perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Hukum, Universitas Brawijaya
- Ricky Gunawan Saputra dkk, 2017, *Liquid Laundry (Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Laundry Koin)*, Jurnal *Liquid Laundry*, STIE MDP Palembang
- Sri Hidayani, 2018. *Aspek Hukum Pada Proses Persidangan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jurnal Antropologi Sosial dan Budaya, Vol. III, No. 2, Universitas Medan Area

INTERNET

- Abi Asmana, 2015. *Pengertian Prestasi dalam Hukum Perdata*. <http://legalstudies71.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 20 Januari 2019, pukul 14.05 WIB
- Admin bisnis *Laundry*, 2017. *Sejarah Usaha Laundry dan Bisnis Laundry*. www.bisnislaundry.co.id. Diakses pada tanggal 02 Oktober 2018, pukul 20.44WIB
- Citra Maharani, 2013. *Hubungan Antara Hak Dan Kewajiban*. <https://prezi.com>. Diakses pada tanggal 09 Maret 2019, pukul 11.25 WIB
- Dedek Buana, 2017. *Syarat/Isi Gugatan (Hukum Acara Perdata)*. <http://artikelddk.com>. Diakses pada tanggal 31 Maret 2019, pukul 21.50 WIB

Happy Laundry, 2011. *Macam-macam Jenis Laundry*. <http://happy-laundry.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 18 Februari 2019, pukul 15.23WIB

Hasudungan Simanihuruk, 2013. *Tinjauan Penerapan Klausula Baku Pada Perjanjian Usaha Jasa Laundry Central Purwokerto Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. www.academia.edu. Diakses pada tanggal 18 Februari 2019, pukul 00.05 WIB

Mas Min, 2017. *Pengertian Jasa Menurut Ahli, Karakteristik, Klasifikasi dan Jenis Jasa Terlengkap*. www.pelajaran.id. Diakses pada tanggal 17 Februari 2019, pukul 21.55 WIB

Saifulanam & Partners, 2017. *Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach) Dalam Penelitian Hukum*. www.saplax.top. Diakses tanggal 06 Oktober 2018, pukul 20.00 WIB

Siti Erlania Fitrianiingsih, 2012. *Konsep Perjanjian Baku*. <https://serlania.blogspot.com>. Diakses pada 05 Oktober 2018, pukul 21.00 WIB

Syukni Tumi Pengata, 2012. *Apa saja bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen? Ini jawabannya*. <https://mediakonsumen.com>. Diakses pada tanggal 17 Februari 2019, pukul 20.30 WIB

Wibowo T. Tunardy, 2016. *Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban Konsumen*. www.jurnalhukum.com. Diakses pada tanggal 16 Februari 2019, pukul 20.30WIB

LAIN-LAIN

Hasil kuesioner dengan konsumen pengguna *laundry* dari tanggal 28 Februari 2019 sampai tanggal 07 Maret 2019

Hasil kuesioner dengan pelaku usaha jasa *laundry* dari tanggal 28 Februari 2019 sampai tanggal 07 Maret 2019

Hasil wawancara dengan Atikah, pemilik “Jessica Laundry”, tanggal 06 Maret 2019

Hasil wawancara dengan M. Alif Novaldi, pemilik “Max Laundry”, tanggal 28 Februari 2019

Hasil wawancara dengan Mei Riceilcc, pemilik “JJ Laundry” tanggal 06 Maret 2019

Hasil wawancara dengan Meigi Tri Lestari, pemilik “Lestari *Laundry*” tanggal 28 Februari 2019

Hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa *laundry* dari tanggal 28 Februari 2019 sampai tanggal 07 Maret 2019

Hasil wawancara dengan Rini Seprianti, pegawai “Aken *Laundry*”, tanggal 07 Maret 2019

Hasil wawancara dengan Sintong Maruli, Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perdagangan (Mantan anggota BPSK) bertempat di Dinas Perdagangan Kota Palembang pada tanggal 18 Maret 2019

Hasil wawancara dengan Utami Provita, Pegawai Bidang Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, bertempat di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan bagian penyelesaian sengketa konsumen pada tanggal 22 Maret 2019

Nota Pembayaran Jasa *Laundry* ”Simply Fresh *Laundry*”, tanggal 15 Maret 2018