

ABSTRAKSI

Perkembangan era globalisasi yang semakin pesat dewasa ini menciptakan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang semakin kompleks. Adanya kebutuhan masyarakat akan barang/jasa tertentu diikuti dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang menawarkan barang/jasanya. Berdasarkan hal tersebut ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menciptakan harmonisasi antara pelaku usaha dengan konsumen. Pada praktiknya terdapat berbagai masalah yang bertentangan dengan semangat UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam klausula baku perjanjian antara penyedia jasa bidang *Laundry* dengan konsumen. Tujuan dari penulisan hukum ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana perlindungan, kedudukan serta hak konsumen dalam perjanjian penyediaan jasa dibidang *Laundry* dengan adanya pencantuman klausula baku secara sepihak oleh penyedia jasa.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.

Hasil analisa menunjukkan bahwa kedudukan dan hak seorang konsumendalam hubungan perjanjian dengan penyedia jasa *Laundry* merupakan pihak yang kedudukannya lebih lemah dan diberatkan. Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pencantuman klausula eksonerasi pada praktiknya belum melindungi kepentingan konsumen. Ketentuan yang ditetapkan oleh penyedia jasa layanan pendidikan bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pencantuman klausula eksonerasi.

Kata Kunci: Klausula Baku, Perjanjian Jasa *Laundry*, dan Perlindungan Konsumen

ABSTRACTION

The development of an increasingly rapid era of globalization is creating increasingly complex relationships between business actors and consumers. The existence of community needs for certain goods / services is followed by the increasing number of business actors offering goods / services. Based on this, the provisions of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection is intended to create harmonization between business actors and consumers. In practice there are various problems that are contrary to the spirit of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This can be seen in the standard clause of the agreement between providers of laundry and consumers. The purpose of writing this law is to find out how the protection, position and rights of consumers in the service provision agreement in the field of lound with the unilateral inclusion of standard clauses by service providers.

The research method used in writing this law is empirical jurisdiction. The empirical juridical approach in this study means that in analyzing the problem carried out by integrating legal materials (which are secondary data) with the primary data obtained in the field.

The results of the analysis show that the position and rights of a consumer in the relationship of an agreement with a Laundry service provider are those whose position is weaker and more weighted. Provisions of Article 18 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates the inclusion of standard clauses in practice has not protected the interests of consumers. Provisions stipulated by educational service providers are contrary to the provisions of Article 18 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates the inclusion of standard clauses.

Keywords: Standard Clause, Agreement on Laundry Services, Consumer Protection.