

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat memiliki cita-cita luhur yakni melindungi segenap bangsa Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum.

Pada perkembangan era globalisasi yang semakin pesat berpengaruh terhadap semakin banyaknya kebutuhan masyarakat akan barang/jasa tertentu yang diikuti pula dengan semakin banyaknya penyedia-penyedia barang/jasa (produsen) yang saling berlomba untuk merebut simpati dari masyarakat yang membutuhkannya (konsumen). Manfaat dari adanya perkembangan era globalisasi pada pasar nasional yang seperti inilah pada pihak-pihak tertentu dapat memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta hal ini akan semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan dari konsumen. Pada dasarnya konsumen tidak hanya sekedar pembeli, akan tetapi semua orang (termasuk perorangan atau badan usaha) yang mengkonsumsi barang/jasa.

Atas dasar tersebut dari waktu ke waktu seiring dengan semakin kompleksnya penyediaan barang/jasa dengan kebutuhan konsumen maka diperlukan suatu kaidah hukum positif yang mengatur secara khusus mengenai hubungan antara produsen dengan konsumen. Pada dasarnya

hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan suatu bentuk perjanjian dimana setiap pihak memiliki hak dan kewajiban tertentu. Produsen/penyedia jasa dan konsumen memiliki hak dan kewajiban untuk memenuhi dan memperoleh suatu prestasi tertentu dari hubungan perjanjian yang telah disepakati. Ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara khusus mengenai hubungan antara produsen dengan konsumen di Indonesia.

Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan memaksa kepentingan produsen/penyedia jasa dan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitandengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup<sup>1</sup>. Berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen. Sebagaimana yang diketahui bahwa dengan adanya globalisasi dan perkembangan perekonomian yang terjadi secara pesat di dalam era perekonomian modern ini telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari barang/jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat.

Akan tetapi berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut belum menyelesaikan beberapa masalah konkret hubungan antara produsen/penyedia jasa dengan konsumen. Salah

---

<sup>1</sup> AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 64.

satu masalah konkret hubungan antara produsen/penyedia jasa dengan konsumen yang cukup banyak terjadi dewasa ini adalah mengenai pencantuman klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi secara sepihak oleh produsen/penyedia jasa yang bersifat memberatkan konsumen dalam kontrak perjanjian antara produsen/penyedia jasa dengan konsumen. Pada dasarnya klausula baku adalah setiap ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh produsen/pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sedangkan klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyedia jasa<sup>2</sup>. Hal ini menjadikan konsumen dalam praktiknya tidak memiliki hak secara bebas untuk membuat dan melaksanakan perjanjian yang disepakati dengan produsen/penyedia jasa. Konsumen hanya dihadapkan dengan pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian secara sepihak oleh produsen/penyedia jasa tersebut. Bentuk klausula baku dalam kehidupan sehari-hari umumnya tercantum dalam kuitansi, faktur, perjanjian atau dokumen lainnya dalam transaksi antara produsen/penyedia jasa dengan konsumen.

Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulanya dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya

---

<sup>2</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 25.

tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan<sup>3</sup>. Perjanjian baku yang selanjutnya disebut sebagai klausula baku, diadakan dengan maksud untuk mencapai tujuan efisiensi, kepastian dan lebih bersifat praktis meskipun kadang-kadang mengandung faktor negatif, karena dapat merugikan pihak lain yaitu pihak konsumen yang lemah. Pada klausula baku, konsumen dalam hal ini, hanya mempunyai dua pilihan yaitu menerima atau menolak perjanjian yang disodorkan kepadanya. Praktik perjanjian baku sering dibuat dalam kondisi yang tidak berimbang. Produsen (Pelaku Usaha) memanipulasi perjanjian yang dibuat dalam ketentuan klausula baku. Biasanya perjanjian tersebut lebih menguntungkan salah satu pihak yaitu pelaku usaha<sup>4</sup>.

Rendahnya kesadaran dan pengetahuan konsumen, tidak mustahil dijadikan lahan bagi pelaku usaha dalam transaksi yang tidak mempunyai itikad baik dalam menjalankan usaha, yaitu berprinsip untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan minimnya pengetahuan konsumen.

Konsumen memiliki risiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan<sup>5</sup>. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.

---

<sup>3</sup>Sutan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit di Indonesia*, (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1994), hal.66

<sup>4</sup>Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hal.53

<sup>5</sup>Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hal.242

Posisi konsumen tersebut, ia harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum menjadi hak konsumen.

Berdasarkan uraian singkat mengenai pencantuman klausula baku dalam perjanjian diatas terlihat bahwa dalam praktiknya hak seorang konsumen untuk secara bebas membuat dan melaksanakan perjanjian yang disepakati dengan produsen/penyedia jasa belum tercapai sebagaimana yang diharapkan. Konsumen kerap dianggap sebagai pihak yang lebih lemah dan kerap dirugikan oleh ketentuan-ketentuan secara sepihak oleh produsen/penyedia jasa. Pencantuman klausula baku oleh dalam sebuah perjanjian layanan jasa seperti yang telah diuraikan secara singkat diatas merupakan salah satu contoh dalam masyarakat bagaimana seorang konsumen dalam hubungan perjanjian dengan produsen/penyedia jasa pada praktiknya hanya dihadapkan untuk menerima atau menolak ketentuan-ketentuan secara sepihak yang diajukan oleh produsen/penyedia jasa. Selain bentuk pencantuman klausula baku secara sepihak dalam perjanjian layanan jasa tentunya masih banyak terdapat kasus-kasus lain dalam masyarakat yang menggambarkan bahwa hubungan perjanjian antara produsen/penyedia jasa dengan konsumen di Indonesia belum terlaksana sebagaimana yang diharapkan.

Atas uraian latar belakang tersebut, penulis mengambil judul penulisan skripsi **“Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Hubungan**

## **Perjanjian Penyediaan Jasa Laundry Berdasarkan Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan serta hak konsumen dengan adanya pencantuman klausula eksonerasi secara sepihak oleh pihak penyedia jasa *Laundry* dalam perjanjian?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen akibat adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian penyediaan jasa *Laundry* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan ini dilakukan dengan beberapa tujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui perlindungan terhadap hak konsumen dalam hubungan perjanjian dengan penyedia jasa *Laundry* berdasarkan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Bagi Konsumen apabila dalam perjanjian tercantum klausula eksonerasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai macam manfaat antara lain :

## 1. Secara Teoritis

- a. Dengan dilakukannya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi referensi dan pengetahuan dan pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata bagi mahasiswa maupun masyarakat umumnya khususnya hukum perlindungan konsumen

## 2. Secara Praktis

- a. Diharapkan dapat memberikan masukan tentang bagaimana perlindungan terhadap konsumen terhadap hak konsumen dalam hubungan perjanjian dengan penyedia jasa khususnya jasa laundry.
- b. Diharapkan dapat ikut membantu untuk lebih mengembangkan dan menginspirasi masyarakat dan mahasiswa lainnya.

## **E. Terminologi**

### 1. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumsi, dari bahasa Belanda *consumptie*, ialah suatu kegiatan yang bertujuan mengurangi atau menghabiskan daya guna suatu benda, baik berupa barang maupun jasa, untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan secara langsung. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali (Jawa: kulakan), maka dia disebut pengecer atau distributor. Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya konsumen adalah raja sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip holistic marketing sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen

## 2. Klausula Baku

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Di dalam penyusunannya, perjanjian baku telah mencantumkan hak dan kewajiban konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam bentuk baku (standar).

## 3. Klausula Eksonerasi

Eksonerasi atau *exoneration* (Bahasa Inggris) diartikan oleh I.P.M. Ranuhandoko B.A. dalam bukunya "*Terminologi Hukum Inggris-Indonesia*" yaitu "*Membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab.*" Secara sederhana, klausula eksonerasi ini diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian.

#### 4. Perjanjian

Pengertian perjanjian menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa: “*perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.*”

#### 5. Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pengertian tersebut merupakan pengertian umum dari jasa. Pengertian luas dari jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasi, dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan dari konsumen.

Pengertian Jasa Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Ratih Hurriyati Jasa merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.<sup>6</sup>

### **F. Metode Penelitian**

Dalam suatu karya ilmiah agar memenuhi syarat keilmiahan harus di dasarkan pada suatu penelitian terlebih dahulu. Agar suatu penelitian dapat memiliki bobot ilmiah maka di pergunakan suatu metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan

---

<sup>6</sup><https://www.pelajaran.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html>, diakses 30 Nopember 2018 14:21

menguji suatu kebenaran ilmu pengetahuan, usaha di mana melakukan metode ilmiah.

Didalam setiap penelitian hukum, metode penelitiannya selalu menguraikan bagaimana penalarannya, dalil-dalil, postulat-postulat dan proporsi-proporsi yang melatar belakangnya, kemudian memberikan alternatif tersebut serta membandingkan atau mengkomparasikan unsur-unsur penting dalam penelitian tersebut. Untuk itu dalam penelitian ini juga digunakan metode-metode tertentu agar tujuan yang di harapkan dapat tercapai.

#### 1. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis Empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis<sup>1</sup> maupun hukum yang tidak tertulis<sup>2</sup> atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.<sup>7</sup>

Jadi, 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 yaitu tentang Klausula

---

<sup>7</sup> Soerjono Soekamto, Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.14

Baku Dalam Hubungan Perjanjian Penyediaan Jasa *Laundry* Berdasarkan Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan bagaimana fenomena atau peristiwa yang terjadi dalam objek yang akan diteliti. Dan dilakukan analisis data untuk mendapatkan kesimpulan.

Penelitian deskriptif artinya dalam melakukan penelitian itu dengan cara melukiskan atau menggambarkan obyek atau peristiwa untuk mendapatkan kesimpulan mengenai Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula Baku Dalam Hubungan Kontrak Perjanjian Penyediaan Jasa Berdasarkan Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 3. Metode Pengumpulan Data

Jenis data dapat di lihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka Jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Penelitian ini lebih beratkan pada data primer, sedangkan data sekunder lebih bersifat sebagai penunjang. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber pada dua jenis, yaitu:

### a. Data Primer

Data Primer merupakan suatu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan terutama dari orang-orang yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dalam penulisan ini. Data Primer ini akan diambil dari tanya jawab kepada 3 (tiga) Responden Penyedia jasa *Laundry*.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumen, yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain, yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumen yang biasanya disediakan di perpustakaan, atau milik pribadi.<sup>8</sup>

Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

- 1) Bahan Buku Primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat terdiri dari:
  - a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
  - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
  - c) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

---

<sup>8</sup> Hilan Hadi Kusuma, 1995, *Metode pembuatan Kertas Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, hml.65.

- 2) Bahan Hukum Sekunder,yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum Primer,<sup>9</sup> yang berupa laporanhasil penelitian pendapat para ahli dalam bentuk buku, makalah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Klausula Eksonerasi Dalam Hubungan Kontrak Perjanjian Penyediaan Jasa.
- 3) Bahan Hukum Tersier,yaitu bahan-bahan yang memberikan pengertian tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.<sup>10</sup> Yang berupa terminologi, kamus hukum dan kamus besar bahasa indonesia

#### 4. Lokasi Penelitian

Loundry cika beralamat di jalan Arteri Soekarno Hatta, Pedurungan, Kecamatan Gayamsari Kota Semarang dan laundry Ventoux beralamat di jalan Sultan Agung No. 152 E, Kedungmundu, Kecamatan Tembalang Kota Semarang.

#### 5. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara kualitatif yaitu data-data yang diperoleh selama proses penelitian kemudian di susun secara sistematis dan dianalisis sehingga mencapai kejelasan permasalahan yang dibahas yaitu Tinjauan Yuridis Terhadap Klausula

---

<sup>9</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cetakan ke-5, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm.12

<sup>10</sup>*Ibid*, hal.75.

Baku Dalam Hubungan Perjanjian Penyediaan Jasa *Laundry* Berdasarkan Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk sistem penulisan dan pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika penulisan yang dibagi dalam empat bab dan dilengkapi dengan sub bab-sub bab yaitu:

BAB I      Pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II      Tinjauan pustaka akan di bahas tentang Perjanjian, Konsumen perlindungannya, dan Perlindungan konsumen menurut pandangan Islam.

BAB III     Hasil penelitian dan pembahasan di bahas tentang : Kedudukan serta Hak Konsumen Dengan Adanya Pencantuman Klausula Eksonerasi Secara Sepihak Oleh Pihak Penyedia Jasa *Laundry* Dalam Kontrak Perjanjian dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Adanya Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Penyediaan Jasa *Laundry* Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999

BAB IV     Penutup dibahas mengenai Kesimpulan Dan Saran-Saran.