

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Desitasari Riswayana*, Asep Hakim Zakiran

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*desitasariswayana@gmail.com, nulis.asephakimzaki@gmail.com

Abstract. Business actors are inseparable from the existence of a form of agreement, namely a standard contract, especially one accompanied by an exoneration clause that excludes the obligations or responsibilities of business actors. The enactment of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection as a form of legal protection for consumers. This study aims to determine legal protection for consumers of laundry services in standard agreements containing exoneration conditions in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and to find out the responsibilities of laundry service businesses that impose standard agreements containing exoneration conditions in terms of the Act. Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study uses a normative juridical approach with descriptive-analytical research specifications. The research data was collected using a literature study and an interview stage. The data analysis used is juridical qualitative. The results of this study are that the government provides preventive legal protection as mandated by Article 30 Paragraph (1) UUPK. through the UUPK, in the context of preventive protection, arrangements regarding standard clauses were determined following Article 18 of the UUPK. Legal sanctions for violations of the provisions of the UUPK are in the form of civil and criminal legal sanctions. In civil terms, the actions of the Family Laundry Service and the Xpress Automatic Laundry System have fulfilled the elements of an unlawful act, so the violators can be held accountable for claims for compensation as referred to in Article 19 Paragraph (1) which imposes product responsibility with the burden of proof being reversed.

Keywords: *Legal Protection, Standard Agreement, Exoneration Clause.*

Abstrak. Pelaku Usaha tidak terlepas dari adanya suatu bentuk perjanjian yaitu perjanjian baku (standart contract) terutama yang disertai klausula eksonerasi yang mengecualikan kewajiban atau tanggungjawab Pelaku Usaha. Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi Konsumen jasa laundry pada perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan mengetahui pertanggungjawaban Pelaku Usaha jasa laundry yang memberlakukan perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analisis. Data penelitian ini dikumpulkan secara studi kepustakaan dan Tahap wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu yuridis kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa perlindungan hukum preventif, pemerintah memberikan tugas pengawasan sebagaimana dalam Pasal 30 Ayat (1) UUPK. melalui UUPK, dalam rangka perlindungan preventif ditentukan pengaturan mengenai klausula baku sesuai Pasal 18 UUPK. Sanksi hukum bagi pelanggaran ketentuan dalam UUPK berupa sanksi hukum secara perdata dan pidana. Secara perdata, perbuatan Jasa Family Laundry dan Xpress Automatic Laundry System telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, maka pelaku pelanggaran dapat diminta pertanggung jawaban tuntutan ganti rugi sebagaimana Pasal 19 Ayat (1) yang dibebankan tanggung jawab produk dengan beban pembuktian terbalik.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Perjanjian Baku, Klausula Eksonerasi.*

A. Pendahuluan

Perkembangan zaman serta masyarakat yang semakin modern menuntut segala sesuatu harus dilakukan serba praktis dan cepat. Salah satu jenis usaha dalam bidang jasa yang sesuai perkembangan zaman saat ini yaitu usaha jasa Laundry. Kehadiran usaha jasa laundry atau jasa cuci pakaian memberikan dampak positif bagi masyarakat, Terlebih melihat zaman yang kini serba cepat, masyarakat semakin sibuk dan membutuhkan solusi praktis, cepat, dan mudah.

Selama kebutuhan sandang masih menjadi kebutuhan primer sehingga manusia akan selalu mencuci pakaiannya. Melalui peluang tersebut, banyak Pelaku Usaha yang saling berlomba-lomba dengan bersaing untuk mendapatkan Konsumen. Persaingan ini membuat Pelaku Usaha laundry lebih mementingkan hasil yang cepat daripada kualitas hasil akhir jasa laundrynya.

Selama ini, permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan kegiatan usaha pada jasa laundry seringkali masih menimbulkan peristiwa yang merugikan Konsumen selaku pengguna jasa. Pelaku Usaha tidak terlepas dari adanya suatu bentuk perjanjian yaitu perjanjian baku (standart contract) yakni perjanjian yang telah ditentukan terlebih dahulu oleh Pelaku Usaha.

Pemerintah harus melindungi setiap warga negara dari segala tindakan yang dapat merugikan warga negaranya tersebut. Di Indonesia, perlindungan terhadap Konsumen berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK).

Konsumen dihadapkan pada persoalan bargaining position atau posisi tawar menawar yang tidak seimbang, yang umumnya tercermin pada perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani serta tidak dapat ditawarkan oleh Konsumen manapun. Permasalahan yang perlu dikawatirkan dengan kehadiran klausula baku tidak lain karena dicantumkannya klausula eksonerasi dalam klausula tersebut.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada Pelaku Usaha. Klausula ini mengecualikan kewajiban atau tanggungjawab di dalam Dengan tujuan supaya memberikan kepraktisan bagi para pihak yang bersangkutan dan transaksi dapat dilakukan dengan cepat.

Penggunaan klausula baku dalam lalu lintas pergaulan manusia dan di dunia bisnis sudah merupakan hal yang lazim, namun penggunaan klausula baku terutama yang disertai klausula eksonerasi bukan tanpa menghadapi masalah-masalah hukum yang mendapatkan sorotan para ahli hukum. Justru sebaliknya, dari penggunaan klausula baku yang terutama disertai dengan klausula eksonerasi begitu banyak masalah yang timbul.

Hal ini menjadi suatu polemik, karena dalam praktik sehari-hari dalam nota pembayaran masih banyak klausula yang memuat sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab. Apabila dilihat dari aspek yuridis terutama pihak Konsumen akan terlihat nyata dan akan menimbulkan permasalahan hukum. Secara teoritis, perjanjian baku masih banyak mengundang berbagai perdebatan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi Konsumen jasa laundry pada perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Pelaku Usaha jasa laundry yang memberlakukan perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Mengetahui perlindungan hukum bagi Konsumen jasa laundry pada perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Mengetahui pertanggungjawaban Pelaku Usaha jasa laundry yang memberlakukan perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui cara studi kepustakaan (Library Research) dan Tahap Lapangan dengan melakukan wawancara kepada para pihak. Studi kepustakaan melalui kepustakaan dengan cara mengumpulkan bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Tahun 1945, KUHPerdara, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bahan hukum sekunder meliputi buku-buku literatur dan/atau hasil penelitian dan tulisan para ahli, dan bahan hukum tersier yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

Bahan-bahan yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis yuridis kualitatif yaitu metode analisis data berupa uraian dalam artian data tanpa menggunakan rumus matematis serta angka-angka untuk memberikan jawaban atas permasalahan penelitian guna mendapatkan gambaran umum dalam mendukung materi penelitian dan menggambarkan serta menjelaskan mengenai penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku dalam masyarakat dan meninjau mengenai peraturan yang telah dipatuhi maupun belum karena masih terdapat pelanggaran yang dilakukan dalam melakukan hubungan hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Laundry Pada Perjanjian Baku Yang Mengandung Syarat Eksonerasi Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap Konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak Konsumen yang perlu untuk dilindungi. UUPK sebagai regulasi yang dibentuk dalam rangka pemenuhan untuk melindungi kepentingan Konsumen, merupakan suatu wujud apresiasi terhadap hak-hak Konsumen secara universal. Hal tersebut didasarkan bahwa perlindungan Konsumen merupakan bagian dari perlindungan atas hak asasi manusia (HAM).

Perjanjian baku merupakan bentuk perjanjian yang hanya ditetapkan secara sepihak yakni oleh Pelaku Usaha dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (dibuat secara masal), sehingga pihak Konsumen hanya memiliki dua pilihan yakni menyetujui (*take it*) atau menolaknya (*leave it*). Nota pembayaran memiliki ciri sebagai perilaku yang tidak mencerminkan keseimbangan antara Pelaku Usaha dengan Konsumen sehingga dirasakan tidak memberikan perlindungan hukum bagi Konsumen.

Tujuan dibuatnya perjanjian baku dalam nota pembayaran laundry tidak lain untuk memberikan kemudahan bagi para pihak yang bersangkutan. Suatu fenomena dapat dikatakan berkonotasi negatif karena Pelaku Usaha jasa laundry mencantumkan klausula baku dengan syarat eksonerasi yang isinya membebaskan diri dari tanggung jawab atau pengalihan tanggung jawab yang tujuannya adalah mengarah kepada perolehan keuntungan sehingga hak-hak dari Konsumen terabaikan.

Prinsip perlindungan hukum menurut Phillipus M. Hadjon merupakan sebagai prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia. Sehingga, ketika berbicara mengenai definisi perlindungan Konsumen, analisis dalam konteks ini berarti perlindungan Konsumen merupakan perlindungan terhadap hak dan martabat Konsumen. Perlindungan hukum terhadap Konsumen dapat ditempuh melalui 2 (dua) cara, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif.

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif adalah sebuah upaya perlindungan yang diberikan oleh negara dalam hal ini pemerintah yang mengarah pada tindakan bersifat pencegahan (*prevent*) yang dilakukan sebelum terjadinya pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

Hal mewujudkan perlindungan hukum secara preventif, pemerintah memiliki tugas pengawasan, sebagaimana tertuang dalam Pasal 30 Ayat (1) UUPK: “(1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan Konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-

undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan Konsumen swadaya masyarakat.”

Perlindungan hukum sudah seharusnya dimiliki oleh setiap pihak baik pihak Konsumen maupun Pelaku Usaha dalam melaksanakan kontrak atau suatu perjanjian. Karena setiap pihak-pihak yang berkontrak harus dijamin hak-haknya terhadap hukum. Konsumen diberikan haknya sesuai yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK.

1. "hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan Konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan Konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Umumnya dalam Undang-Undang, penggunaan klausula baku tidak dilarang selama tidak memenuhi unsur yang terdapat dalam Pasal 18 UUPK, meskipun pada dasarnya penggunaan perjanjian yang mengandung klausula baku tetap merugikan Konsumen. Sebagai wujud perlindungan hukum yang bersifat preventif maka diberlakukannya perbuatan yang dilarang oleh Pelaku Usaha dalam UUPK.

Para Pelaku Usaha, dalam hal ini dibatasi dengan tindakan pencegahan dari Konsumen agar tidak melakukan perbuatan sewenang-wenang seperti halnya mencantumkan klausula baku yang memuat pengalihan tanggung jawab Pelaku Usaha pada setiap dokumen atau perjanjian yang secara jelas melanggar ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK.

menyebutkan bahwa setiap Pelaku Usaha dilarang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Pencantuman klausula eksonerasi yang demikian membuat Pelaku Usaha melepaskan tanggung jawab terhadap resiko kehilangan atau rusaknya barang cucian milik Konsumen, yang secara jelas akan merugikan Konsumen.

Kurangnya pengawasan terhadap suatu aturan baru khususnya berkaitan dengan aturan klausula baku yang memuat syarat eksonerasi di usaha jasa Laundry tersebut sehingga mengakibatkan pembatasan terhadap hak-hak Konsumen. Disamping itu, Tingkat pengetahuan, sikap, dan perilaku Konsumen terkait klausula eksoerasi masih tergolong rendah. Hasil penelitian yang didapatkan dari wawancara mengindikasikan hal bahwa hanya sedikit Konsumen yang mengetahui tentang aturan pencantuman dari klausula eksonerasi. Kemudian Konsumen cenderung akan menerima syarat atau ketentuan meskipun menyadari ada ketentuan yang dapat merugikan Konsumen

Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan yang dilakukan untuk menyelesaikan atau menanggulangi suatu peristiwa kejadian yang terjadi. Termasuk penanganannya di lembaga peradilan maupun penanganan di luar lembaga peradilan, yaitu berupa pelanggaran terhadap hak-hak Konsumen oleh perbuatan Pelaku Usaha sehingga Konsumen mengalami kerugian materi maupun imateri. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dengan memberikan hukuman berupa sanksi penjara atau denda untuk memberikan efek jera kepada pihak yang melakukan pelanggaran.

Hal mewujudkan perlindungan hukum secara represif, pihak Konsumen diberi pilihan oleh Undang-Undang untuk memilih penyelesaian sengketa yang terjadi baik melalui pengadilan atau di luar pengadilan, hal tersebut tertuang dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK:

“Penyelesaian sengketa Konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”

Penggunaan klausula eksonerasi dalam hal pengalihan tanggung jawab kepada Konsumen telah mencerminkan ketidakadilan terhadap Konsumen apabila dilihat dari sudut perlindungan Konsumen. Adanya pengalihan tanggung jawab oleh Pelaku Usaha, maka dapat dipandang bahwa Pelaku Usaha tidak memiliki suatu iktikad baik dalam melaksanakan perjanjian kerja dan hal tersebut dapat bertentangan dengan asas iktikad baik yang diisyaratkan oleh Undang-Undang.

Perlindungan hukum bagi Konsumen jika mengalami kerugian dapat diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan dan di dalam pengadilan. Langkah ini tentunya dilakukan apabila pembicaraan secara kekeluargaan antara para pihak tidak mendapatkan titik temu. Bentuk perlindungan hukum dari timbulnya kerugian oleh Pelaku Usaha terhadap Konsumen adalah Pelaku Usaha mendapatkan sanksi dan akibat apabila tidak memenuhi kewajibannya. Bagi Pelaku Usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 18 Ayat (2) UUPK dapat dikenakan sanksi:

1. Sanksi Perdata
Perjanjian baku yang mengandung syarat eksonerasi yang dibuat Pelaku Usaha apabila digugat di pengadilan oleh Konsumen maka hakim membuat putusan bahwa perjanjian tersebut batal demi hukum, sebagaimana ketentuan yang tertuang dalam Pasal 18 Ayat (3) UUPK.
2. Sanksi Pidana
Pasal 62 dalam ketentuan UUPK, memuat sanksi pidana sebagai wujud perlindungan atas Konsumen yang dirugikan,
 - a. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
 - b. Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 Ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)."
 - c. Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.”

Pertanggung jawaban Pelaku Usaha Dalam Melaksanakan Perjanjian Baku Yang Mengandung Asas Eksonerasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UUPK menentukan beberapa hal tentang tanggung jawab yang diatur pada Bab 19 sampai Pasal 28. Terdapat 2 (dua) aspek pertanggung jawaban Pelaku Usaha, yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Pertanggung Jawaban Hukum Secara Perdata

Pertanggung jawaban hukum secara perdata timbul akibat adanya suatu transaksi. Dalam hukum, suatu transaksi diklasifikasikan dalam perjanjian. Rumusan pengertian perjanjian tertuang dalam Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan, “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Suatu kesepakatan berupa perjanjian dalam hal tertentu pada hakikatnya adalah mengikat, sesuai dengan pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata bahwa “kesepakatan ini memiliki kekuatan mengikat sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya.” kesepakatan tersebut tidak terlepas dari suatu sebab yang halal sebagaimana syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdata.

Secara yuridis konvensional, berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdata terdapat 4 (empat) persyaratan agar suatu perjanjian dianggap sah yaitu meliputi syarat objektif yakni terkait hal

tertentu dan suatu sebab yang halal atau kausa yang halal, dan terkait syarat subjektif yaitu kesepakatan para pihak yang mengikat dirinya dan kecakapan seseorang untuk melakukan suatu perjanjian.

Hasil analisis menyatakan bahwa dalam UUPK, beriktikad baik lebih ditekankan kepada Pelaku Usaha, karena Pelaku Usaha meliputi semua tahapan dalam kegiatan usahanya. Oleh karena itu, telah lahir suatu akibat hukum dalam UUPK mengenai ketentuan hak Konsumen dan kewajiban Pelaku Usaha.

Ketentuan yang terdapat dalam UUPK menegaskan bahwa Pelaku Usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab sebagaimana ditentukan dalam Pasal 18 Ayat (1), apabila Pelaku Usaha memenuhi ketentuan yang dimaksud dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK tersebut maka konsekuensinya batal demi hukum sebagaimana yang telah ditegaskan dalam Pasal 18 Ayat (3) UUPK.

Hasil dari data sekunder yang didapatkan penulis, pada Family Laundry dalam nota pembayaran mencantumkan mengenai ketentuan bahwa, "Pergantian kehilangan dan kerusakan pakaian sebesar 10x dari harga cucian atau maksimal Rp 100.000". Selain itu, dari data yang didapat dalam Xpress Automatic Laundry System mencantumkan mengenai, "Batas waktu pengambilan barang maksimal 1 bulan, kami tidak bertanggung jawab jika pengambilan barang melebihi batas waktu yang telah ditentukan". Ketentuan-ketentuan tersebut, termasuk perjanjian baku yang memuat syarat eksonerasi sehingga dapat dikatakan bukan merupakan suatu wanprestasi melainkan perbuatan melawan hukum, karena kerugian tersebut timbul diluar perjanjian yang dibuat.

Seseorang dapat dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum apabila perbuatannya bertentangan dengan hak orang lain atau perbuatannya bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri. Suatu perbuatan hukum, sesuai dengan ketentuan pasal 1365 KUHPerdata apabila memenuhi 5 (lima) unsur yakni:

1. Perbuatan,
2. Perbuatan tersebut melawan hukum,
3. Ada kesalahan,
4. Ada kerugian,
5. Terdapat hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian.

Pelaku Usaha jasa laundry dalam kasus ini telah memenuhi unsur yang pertama yakni adanya suatu perbuatan. Perbuatan yang dilakukan oleh Family Laundry dan Xpress Automatic Laundry System yaitu memberikan jasanya dan memberikan batasan ganti rugi juga pembatasan pengambilan barang laundry.

Adanya pembatasan jumlah ganti kerugian mengarah kepada ketidakadilan, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa barang cucian Konsumen bernilai lebih besar dari nominal ganti rugi yang diberikan. Harga tersebut bukan berdasarkan harga riil atau harga yang adil menurut Konsumen. Selain itu, adanya pembatasan pengambilan barang yang mana Pelaku Usaha tidak bertanggung jawab apabila pengambilan barang melebihi batas yang ditentukan mengarah kepada kerugian Konsumen.

Analisis di atas dapat disimpulkan bahwa unsur kedua yakni perbuatan tersebut melawan hukum telah dipenuhi, yang mana Family Laundry dan Xpress Automatic Laundry System tidak memenuhi hak dan kewajiban sebagaimana yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan sehingga dapat dikatakan perbuatan tersebut telah melanggar asas iktikad baik dalam Pasal 1338 Ayat (3) KUHPerdata karena terdapat pembatasan ganti rugi dan kerugian yang dialami Konsumen dan pengalihan tanggung jawab dari Pelaku Usaha.

Unsur perbuatan melawan hukum yang ketiga adalah kesalahan. Dalam hal ini, Family Laundry dan Xpress Automatic Laundry System dianggap lalai sehingga terdapat ketentuan yang memuat "Pergantian kehilangan dan kerusakan pakaian sebesar 10x dari harga cucian atau maksimal Rp 100.000". dan "Batas waktu pengambilan barang maksimal 1 bulan, kami tidak bertanggung jawab jika pengambilan barang melebihi batas waktu yang telah ditentukan". Sehingga barang milik konsumen dapat rusak dan hilang, hal ini telah memenuhi unsur yang keempat, yakni adanya kerugian yang diderita konsumen.

Sebagai konsekuensi kerugian yang diderita Konsumen akibat penggunaan klausula

baku dengan syarat eksonerasi, Pelaku Usaha Family Laundry dan Xpress Automatic Laundry System dibebankan tanggung jawab untuk memberi ganti rugi yang ditinjau dalam UUPK adalah sebagaimana Pasal 19 Ayat (1) UUPK, “Pelaku Usaha bertanggungjawab atas kerugian dan kerusakan yang dialami oleh Konsumen dikarenakan mengkonsumsi barang maupun jasa dengan memberikan ganti rugi”.

Pemberian ganti kerugian ini sesuai sebagaimana Pasal 19 Ayat (1) UUPK tersebut. Dalam nota pembayaran jasa Laundry ada yang mencantumkan bahwa apabila ada barang yang rusak maupun hilang akan diganti dengan jumlah uang yang telah ditentukan. Tanggung jawab Pelaku Usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian Konsumen.

Pelaku Usaha jasa Laundry bertanggung jawab secara mutlak terhadap kerugian yang dialami Konsumen, yang mana Pelaku Usaha langsung bertanggung jawab atas kecacatan produk yang disebabkan kurangnya kehati-hatian dari Pelaku Usaha. Sebagaimana yang seharusnya diganti oleh Pelaku Usaha jasa Laundry dengan barang yang sejenis atau dengan nilai yang sama apabila terjadi kerusakan maupun kehilangan.

Hal tersebut merujuk pada Pasal 19 Ayat (2) UUPK yang berbunyi: “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Tanggungjawab produk (*product liability*) merupakan salah satu prinsip yang dikenal dalam UUPK. Tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan pertanggungjawaban dari Pelaku Usaha untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa istilah tanggung jawab produk dalam UUPK dikenal sebagai tanggung jawab Pelaku Usaha.

Pasal 28 UUPK mempertegas bahwa Pelaku Usaha wajib melakukan pembuktian untuk menentukan ada atau tidaknya suatu unsur kesalahan yang ditimbulkan Pelaku Usaha terhadap Konsumen, dalam hal ini adalah Konsumen yang merasa dirinya dirugikan. Hal yang diatur dalam Pasal 19 UUPK yang menetapkan sistem pembuktian terbalik sesungguhnya adalah merupakan bentuk dari tanggungjawab produk (*product liability*) dalam arti Pelaku Usaha selalu dianggap bertanggung jawab kecuali dia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah.

Kewajiban dianggap sangat penting untuk melindungi Pelaku Usaha atas kesalahan yang dilakukan oleh Konsumen, bagi Konsumen yang tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya memberikan konsekuensi Pelaku Usaha tidak bertanggung jawab apabila Konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Kewajiban Konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
2. Beriktikad baik dalam melaksanakan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.”

Pelaku Usaha jasa Laundry dapat terlepas dari tanggung jawab ganti rugi apabila Pelaku Usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan atau kelalaian tersebut merupakan kesalahan Konsumen jasa Laundry, dengan menerapkan sistem beban pembuktian terbalik sehingga Pelaku Usaha tidak serta merta bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Oleh karena itu, baik pihak Pelaku Usaha ataupun Konsumen harus mengetahui kewajiban hukum yang harus dipenuhi dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Pertanggung Jawaban Secara Pidana

Pertanggung jawaban pidana bila ditinjau dari UUPK dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 62, yang menyatakan:

- (1) Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8,

Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

(2) Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 Ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

(3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.”

Dapat disimpulkan, bahwa pertanggung jawaban pidana dalam ketentuan Pasal 62 UUPK merupakan delik aduan. Delik aduan merupakan delik yang mana diperlukan suatu laporan atau aduan pihak yang dirugikan. Artinya, apabila pihak yang dirugikan tidak melaporkan kejadian tersebut maka proses penuntutan tidak dapat dilaksanakan. Dalam hal ini, bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK sebagaimana Pasal tersebut hanya bisa ditindak oleh pihak yang berwenang jika ada aduan dari pihak-pihak yang merasa dirugikan oleh hal tersebut.

Berdasarkan analisis disampaikan faktanya, alasan ketidaktahuan akan hukum bukan alasan pemaaf tindak pidana. Sehingga Hukum memiliki sifat yang memaksa, oleh karena itu, Konsumen yang mengalami kerugian wajib dipertanggungjawabkan oleh Pelaku Usaha dengan memberikan ganti kerugian yang setimpal.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry Pada Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen berupa perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif adalah upaya perlindungan yang mengarah pada tindakan bersifat pencegahan (prevent). Dalam perlindungan hukum secara preventif, pemerintah memiliki tugas pengawasan, sebagaimana tertuang dalam Pasal 30 Ayat (1) UUPK. Pencantuman klausula baku yang memuat pengalihan tanggung jawab Pelaku Usaha secara jelas melanggar ketentuan Pasal 18 Ayat (1) Huruf a UUPK. Perlindungan hukum represif adalah perlindungan yang dilakukan untuk menyelesaikan atau menanggulangi suatu peristiwa kejadian yang terjadi. Termasuk penanganannya di lembaga peradilan maupun penanganan di luar lembaga peradilan sebagaimana tertuang dalam Pasal 45 Ayat (2) UUPK. Bagi Pelaku Usaha yang mencantumkan klausula eksonerasi sebagaimana dicantumkan dalam Pasal 18 Ayat (2) UUPK dapat dikenakan sanksi perdata dan pidana, sebagaimana Pasal 18 Ayat (3) konsekuensinya batal demi hukum.
2. Terdapat 2 (dua) aspek pertanggung jawaban Pelaku Usaha. Secara perdata, Jasa Family Laundry dan Xpress Automatic Laundry System telah memenuhi unsur-unsur perbuatan melawan hukum, maka pelaku pelanggaran dapat diminta pertanggung jawaban tuntutan ganti rugi sebagaimana Pasal 19 Ayat (1). Pelaku usaha dapat dibebankan tanggung jawab produk (product liability) untuk produk yang dibawanya ke dalam peredaran yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Pelaku Usaha jasa Laundry dapat terlepas dari tanggung jawab ganti rugi apabila Pelaku Usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan atau kelalaian tersebut merupakan kesalahan Konsumen jasa Laundry, dengan menerapkan sistem beban pembuktian terbalik sehingga Pelaku Usaha tidak serta merta bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang. Konsumen dapat meminta pertanggung jawaban secara pidana sebagaimana ketentuan Pasal 62 UUPK. pertanggung jawaban pidana dalam ketentuan tersebut termasuk dalam jenis delik aduan.

Acknowledge

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan ramhat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ilmiah ini. terselesaikannya artikel ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, pertama-tama penulis sampaikan terima kasih kepada kedua orang tua tersayang yaitu Ibu Yani Suprayani dan Bapak Yoyong Riswayana, dan Kakak tercinta, Dewintasari Safitri yang tidak pernah berhenti untuk mendoakan penulis serta selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Selanjutnya sehubungan dengan itu disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat Bapak Rektor, Bapak/Ibu Dekan dan Wakil Dekan, Bapak Asep Hakim Zakiran, S.H., M.H. selaku Pembimbing, Ibu Liya Sukma Muliya, S.H., M.H. selaku dosen penguji sidang, Staf Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Bandung, keluarga, teman-teman dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan artikel ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Daftar Pustaka

- [1] Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- [2] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- [3] Mariam Danus Badruzaman, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Sudut Peraturan Perjanjian Baku (Standar)*, Bina Cipta, Bandung, 1986.
- [4] M. Hadjon Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- [5] Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-Konsep Hukum dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002.
- [6] Mochtar Kusumaatmadja, *Pembinaan Hukum dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Binacipta, Bandung, 1986.
- [7] Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- [8] Liya Sukma Muliya, "Promosi Pelaku Usaha Yang Merugikan Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Islam Bandung*, Vol, 14. No 2, 2012.
- [9] Riefa Adzany, Neni Sri Imaniyati, Asep Hakim Zakiran. *Perlindungan Hukum terhadap Karya Potret tanpa Izin Sebagai Iklan Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta*, Bandung Conference Series: Law Studies, Vo.. 2. No.2, 2022.
- [10] Johannes Gunawan, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Bisnis*, Vol.1, 1999.