

**KEDUDUKAN PERJANJIAN BAKU TERHADAP JASA LAUNDRY
DIHUBUNGKAN DENGAN PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT
UU NOMOR 8 TAHUN 1999 DI KOTA PEKANBARU**

Siti Yulia Makkininnawa

STAI Imam Asy Syafii Kota Pekanbaru

E-Mail: tie_daeng@yahoo.co.id

Herdifa Pratama

STAI Imam Asy Syafii Kota Pekanbaru

E-Mail; herdifapratama@gmail.com

Abstract

The standard clause in the laundry business is the business actor's attempt to minimize responsibility to consumers. The explanation of Article 18 paragraph (1) UUPK states that the purpose of prohibiting the inclusion of standard clauses is to ensure that the position of consumers is equal to that of business actors based on the principle of freedom of contract. This research focuses on two problems, namely standard laundry service agreements linked to the UUPK in Pekanbaru City, as well as, the regulation of the rights and obligations of the parties from standard agreements made by Laundry Business Entities linked to consumer protection and the Responsibilities of Laundry Business Actors towards Consumers Using Laundry Services in Pekanbaru City. This sociological legal research was carried out by means of a survey using interviews and questionnaires. The results of this research conclude that there are several standard agreement provisions by laundry business actors which state that there is a transfer of responsibility which is contrary to UUPK Article 18. Furthermore, the regulation of rights and obligations between business actors and consumers is not in accordance with UUPK because consumers and business actors are the same. Both do not understand and know what their respective rights and obligations are. The responsibility of business actors towards consumers in this condition is an imbalance that is very detrimental to consumers.

Keywords: Laundry; Standard Agreement; Legal protection.

Abstrak

Klausul baku dalam usaha *laundry* ialah upaya pelaku usaha untuk meminimalkan tanggung jawab kepada konsumen. Penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan maksud pelarangan pencantuman klausul baku yaitu agar kedudukan konsumen sejajar dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Penelitian ini terfokus pada dua permasalahan yaitu perjanjian baku jasa *laundry* dikaitkan dengan UUPK di Kota Pekanbaru, serta, pengaturan hak dan kewajiban para pihak dari perjanjian baku yang dibuat oleh Badan Usaha *Laundry* dihubungkan dengan perlindungan konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Laundry* terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* di Kota Pekanbaru. Penelitian hukum sosiologis ini dilakukan dengan cara survei menggunakan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian ini menyimpulkan

bahwa terdapat beberapa ketentuan perjanjian baku oleh pelaku usaha *laundry* yang menyatakan adanya pengalihan tanggung jawab yang bertentangan dengan UUPK Pasal 18. Lebih lanjut, pengaturan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen tidak sesuai dengan UUPK karena antara konsumen dan pelaku usaha sama-sama tidak memahami dan mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya masing-masing. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam kondisi ini merupakan sebuah ketidakseimbangan sangat merugikan konsumen.

Kata kunci: *Laundry*; Perjanjian Baku; Perlindungan Hukum.

A. Pendahuluan

Sejarah perlindungan konsumen dunia dimulai dari bangkitnya ekonomi dunia. Secara historis perlindungan konsumen dunia diawali dengan adanya gerakan-gerakan konsumen sekitar abad 19. Konsumen pada saat itu sangat membutuhkan suatu perlindungan hukum sehingga kemudian lahir gerakan konsumen (Yani 2003). Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan, konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha dan menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen. Kemudian di dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen pun, diatur tentang pelarangan bagi pelaku usaha yang tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana

pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label (Putrawan 2002).

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia masih dianggap sesuatu hal yang baru sehingga terdapat kemungkinan bahwa peraturan perundang-undangan ataupun segala sesuatu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen belum begitu dipahami oleh segenap lapisan masyarakat. Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia ditandai dengan lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), namun Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) di Indonesia baru lahir pada 20 April 1999 dan diberlakukan pada 20 April 2000 (Tri 2008). Masa sebelum lahirnya UUPK di Indonesia, segala sesuatu mengenai hak hak konsumen dan atau segala sesuatu yang terkait dengan kepentingan konsumen lebih banyak diatur dalam KUH Perdata. Peraturan perundang-undangan yang secara khusus melindungi konsumen belum ada saat itu, sehingga posisi konsumen tidak seimbang

bahkan sangat lemah dibanding dengan posisi pelaku usaha.

Hukum perlindungan konsumen merupakan masalah yang menarik menjadi perhatian bangsa Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang hal tersebut. Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya-upaya mensejahterakan masyarakat dengan kaitannya semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini (Harahap 1986). Kelahiran UUPK dapat dipandang sebagai upaya perlindungan konsumen dalam rangka penyelesaian masalah-masalah konsumen Indonesia (Aprinelta 2013). Secara garis besar UUPK melarang adanya usaha yang dapat menimbulkan resiko yang merugikan bagi konsumen.

Isi UUPK dalam pengaturannya lebih banyak mengatur tentang aturan main yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, namun aturan-aturan itu dilakukan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pengesahan UUPK membawa angin segar bagi konsumen, atau paling tidak ada beberapa catatan penting yang dapat memberikan kekuatan pada posisi

konsumen terhadap pelaku usaha. Di antaranya seperti diakuinya hak-hak konsumen sehingga posisi konsumen akan menjadi lebih kuat dalam hal perlindungan hukum dan kepastian hukum, Semangat *small court* (peradilan murah dan cepat) bagi sengketa kasus-kasus konsumen dengan produsen, Adanya gugatan *class action* dalam kasus atau persoalan konsumen (Thalib 2005). Maksud diberlakukannya UUPK tidak lain adalah untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen (Yani 2003).

Namun dalam implementasinya ternyata masih belum sepenuhnya memberikan hasil yang maksimal. Salah satu yang masih sering diabaikan oleh pelaku usaha dalam praktek usahanya adalah penerapan klausula baku yang tidak sesuai dengan UU dalam kegiatan usaha. Baik format maupun isi dari klausula baku telah ditentukan sepenuhnya oleh pelaku usaha dan bentuk dari klausula tersebut tidak lagi dimungkinkan untuk terjadinya tawar-menawar ataupun negosiasi antar kedua pihak, baik dalam penerapan maupun pembuatannya. Konsumen hanya menjadi pihak yang mau tidak mau harus tunduk dan menerima isi dari klausula baku tersebut (Muliardi 2008).

Tentunya hal ini bertentangan dengan UUPK yang telah mengatur masalah penerapan klausula baku yang tidak boleh merugikan konsumen. UUPK telah mengatur bahwa setiap klausula baku tidak boleh berisi tentang: pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, penolakan pengembalian barang yang telah dibeli konsumen, penolakan pengembalian uang, mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau manfaat jasa yang dibeli konsumen dan memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa, menyatakan tunduknya konsumen pada peraturan yang berupa aturan baru ataupun tambahan serta aturan lainnya.

Seiring kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman, masyarakat lebih memilih cara yang praktis dan efisien sebagai gaya hidup mereka, seperti memilih jasa *laundry* pakaian karena praktis dan tidak menyita banyak waktu, diantaranya layanan jasa *laundry* pakaian yang ada di Kota Pekanbaru. Ada berbagai peristiwa yang terjadi di luar dugaan dalam jasa *laundry* seperti pakaian rusak, hilang, kelunturan dan lain-lain, sehingga akan merugikan konsumennya (pemilik pakaian), baik itu kerugian materi maupun immateri.

Usaha jasa pencucian pakaian (*laundry*) adalah proses pencucian menggunakan media pembasahannya dengan air, dalam arti bahwa teksit tersebut akan basah terkena air. Kata *Laundry* dikenal saat ini namun dulunya bahasa ini disebut dengan Dobi dan atau Washry yaitu pencucian pakaian dengan cara manual tidak menggunakan listrik tapi menggunakan arang dan api dalam proses penggosokannya, dan kini sudah dikenal dengan kata *laundry*, dilihat dari macam-macam *laundry* adanya *laundry* kiloan dan *laundry* Profesional, Pendirian usaha jasa *laundry* pada dasarnya memberikan manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha.

Orientasi untuk mendapatkan keuntungan merupakan hal yang wajar karena hal itu merupakan daya tarik seseorang ketika ingin mendirikan usaha. Tetapi akan menjadi masalah ketika usaha untuk meraih keuntungan ini dilakukan dengan mengabaikan kepentingan konsumen. Dalam prakteknya, konsumen pengguna jasa *laundry* masih mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha jasa *laundry*.

Dalam menjalankan bisnisnya, sering kali para pelaku usaha *laundry* menerapkan perjanjian baku secara sepihak. Perjanjian baku adalah

perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha yang ditentukan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran. Ciri-ciri perjanjian baku di antaranya ialah (1) Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dari debitur; (2) Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut; Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut; (3) Bentuknya tertulis; (4) Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual (Badruzaman 1994).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Kota Pekanbaru, terdapat 3 (tiga) kecamatan dengan usaha *laundry* yang Profesional kebanyakan yakni di Kecamatan Pekanbaru Kota, Senapelan, Bukit Raya, Dari ketiga daerah pengusaha jasa *laundry* menggunakan jasa *laundry* Perjanjian baku itu sendiri biasanya dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha *laundry* pada nota pembayaran yang pada umumnya berisi antara lain : (1) Order *laundry* tidak diambil dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal selesai, diluar tanggung jawab kami; (2)

Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen; (3) Pengaduan dapat diterima maksimal 24 jam sejak cucian diserahkan ke konsumen; (4) Bila terjadi kehilangan setelah meninggalkan outlet bukan tanggung jawab kami; (5) Bila tidak barang tertinggal bukan tanggung jawab kami.

Selain menerapkan perjanjian baku pada usahanya, pelaku usaha *laundry* juga menerapkan klausula eksonerasi yaitu syarat yang secara khusus membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian (Muhammad 1992). Dalam perjanjian jasa *laundry* banyak penggunaan klausula eksonerasi yakni kesalahan pelaku usaha yang merugikan konsumen dalam perjanjian, yaitu kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Lebih lanjut dalam observasi yang dilakukan penulis, dari segi pengetahuan baik penyedia jasa *laundry* maupun konsumen banyak yang tidak mengetahui keberadaan Undang-undang Perlindungan Konsumen, sehingga tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha serta hak dan kewajiban sebagai

konsumen. Selain itu konsumen banyak mengeluhkan barang tertukar, tidak bersih dan pakaian luntur dan ketika melakukan pengaduan tidak jarang harus beradu argumentasi. Melihat hal ini terdapat permasalahan yang sering terjadi antaranya bahwa di dalam praktek sebagian besar perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha jasa *laundry* merupakan perjanjian baku yang syarat-syaratnya telah dibakukan oleh pengusaha dan konsumen hanya diberi pilihan menerima atau menolak.

Klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry* terdapat dalam ketentuan layanan seperti apabila pakaian yang tidak diambil dalam waktu lebih dari tiga puluh hari, pelaku usaha jasa *laundry* tidak bertanggung jawab atas pemakaian tersebut. Padahal dalam kenyataan konsumen bisa saja lupa untuk mengambil pakaian yang telah dicuci dikarenakan karena kesibukannya atau aktifitas yang begitu banyak. Selain itu juga apabila terjadinya kerusakan seperti robek, luntur atau tertukar dengan pakaian konsumen lainnya, pelaku usaha hanya memberi ganti rugi 2 – 5 kali dari harga *laundry* atau cuci gratis selama 10 atau 5 kali harga ongkos cucian yang rusak atau luntur, padahal biasa saja harga pakaian yang dicucikan tersebut tidak sebanding dengan jumlah ganti

ruginya. pembebasan tanggung jawab yang merupakan klausula baku tersebut secara jelas tidak diperkenankan. Bahkan setiap klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha pada dokumen yang berangkutan yang isinya menyatakan pengalihan sepenuhnya tanggung jawab pelaku usaha dinyatakan batal demi hukum.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran akan haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Untuk itu Undang-undang perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga pemerhati konsumen untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan, perlindungan dan pendidikan konsumen. Adanya prinsip pelaku usaha mendapatkan keuntungan sebesar mungkin dengan modal sekecil mungkin berdampak menimbulkan kerugian bagi konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkaji tentang Perjanjian Jasa *Laundry* dengan tema kajian “Kedudukan Perjanjian Baku Terhadap Jasa *Laundry* Dihubungkan Dengan Perlindungan

Konsumen Menurut UU Nomor 8 Tahun

1999 Di Kota Pekanbaru“.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian hukum sosiologis dengan cara *survey* yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data dari responden dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu wawancara dan kusioner (Ashshofa 2007). Sedangkan ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan suatu keadaan secara lengkap dan rinci mengenai Peranan Perjanjian Jasa *Laundry* dihubungkan dengan Perlindungan Hukum terhadap Perlindungan Konsumen di Kota Pekanbaru (Ibrahim 2006). Lokasi penelitian dilakukan di Kota Pekanbaru,

khususnya di tempat Pelaku usaha membuka Jasa *Laundry*, karena usaha-usaha Jasa *laundry* Profesional ini kebanyakan bertempat di kecamatan Pekanbaru Kota, Senapelan, Bukit Raya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha yakni pemilik usaha *Laudry* dan konsumen Jasa *Laundry*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode Purposive yaitu 25 sampel. Analisis data digunakan metode deduktif menarik suatu kesimpulan yang bersifat khusus dari pernyataan yang bersifat umum. Penarikan kesimpulan dengan metode deduktif digunakan pada penelitian hukum yang menerapkan strategi penelitian survei.

C. Pembahasan/ Hasil Penelitian

Kedudukan Perjanjian Baku Jasa *Laundry* dihubungkan dengan UU

Hasil wawancara dengan 7 (tujuh) sampel *laundry* tersebut diatas dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya perjanjian dimaksud secara sepihak oleh jasa *laundry* di Kota Pekanbaru tidak semuanya berkonotasi negatif karena tujuan dibuatnya perjanjian standar untuk memberikan kemudahan (kepraktisan) bagi pihak pelaku usaha

no. 8 Tahun 1999 di Kota Pekanbaru

laundry dan bukan untuk tujuan merugikan konsumen. Dari jawaban pelaku usaha diperoleh jawaban yang beragam, pelaku usaha menyatakan jawaban yang beragam, dari alasan kpraktisan, efektifitas waktu, penyeragam isi perjanjian. Selain itu klausula baku tersebut dipakai sebagai tolak ukur atau pedoman bagi setiap

konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha *laundry*, klausul-klausul yang sudah dibakukan oleh penyedia jasa *laundry* pada dasarnya dikarenakan tidak mempunyai peluang untuk merundingkan isi perjanjian tersebut dengan para konsumen.

Dari ketujuh klausula *laundry* yang dibuat oleh pelaku usaha *laundry* tersebut setidaknya terdapat 2 (dua) klausula baku yang memuat unsur adanya pengalihan tanggungjawab dan menjadi keluhan dan penolakan oleh konsumen, yaitu:

1. Kerusakan/luntur/hilangnya pakaian dalam proses pencucian hanya akan dilakukan penggantian minimal 5 kali biaya cuci dan maksimal 10 kali biaya nyuci;
2. Pengaduan hanya dapat diterima dalam waktu 24 jam setelah pengambilan barang cucian.

Jika dianalisa makna dan dua klausula baku tersebut diatas memang mengandung unsur pengalihan tanggungjawab atau sering disebut klausula baku sekaligus eksonerasi yaitu Klausula eksonerasi adalah perjanjian-perjanjian yang disertai syarat-syarat mengenai kewenangan salah satu pihak dalam hal ini produsen tentang pengalihan kewajiban atau tanggung

jawabnya terhadap produk yang akibatnya dapat merugikan konsumen. Selanjutnya, Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa klausula eksonerasi yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri dari pemenuhan kewajibannya untuk membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji ataupun perbuatan melawan hukum (Miru 2007).

Sehingga hal tersebut jelas tidak memenuhi atau bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

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 perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
 3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.
 5. Setiap perjanjian dalam hal hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, yang mencantumkan klausula baku di dalamnya, wajib memperhatikan ketentuan dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut.
- Larangan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha ini dimaksudkan untuk melindungi kepentingan konsumen dari tindakan sewenang-wenang pelaku usaha untuk mengalihkan sebagian atau seluruhnya dan/atau membebaskan diri dari tanggung jawab atau bahkan risiko yang mungkin diderita atas barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen. Namun

pada prakteknya apa yang dilakukan pelaku usaha belum dianggap adil oleh sebagian konsumen karena apa yang diterapkan pihak *laundry* dengan penggantian minimal 5 kali cuci dan maksimal 10 kali biaya cuci, dan kadang belum seimbang dengan harga pakaian yang di cuci ditempat *laundry* Profesional tersebut.

Dalam perjanjian usaha jasa *Laundry* Kota Pekanbaru, yang di dalamnya terdapat pengalihan tanggung jawab pelaku usaha selain bertentangan dengan pasal 18 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 juga bertentangan dengan Pasal 1338 ayat (2) dan (3) KUHPerdato serta beberapa pasal dalam KUHPerdato mengenai tanggung jawab dalam perjanjian untuk melakukan pekerjaan.

Mengenai syarat sahnya perjanjian, akan dijabarkan lebih lanjut yakni yang dimaksud dengan kesepakatan adalah penyesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya (Salim 2006). Secara formil suatu pernyataan kesepakatan para pihak dalam suatu perjanjian tertulis cukup dengan pembubuhan tanda tangan pada perjanjian tersebut (Badruzaman 2001). Pasal 1321 Kitab Undang-undang Hukum Perdata dijelaskan bahwa “Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu

diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.”

Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merumuskan bahwa, setiap orang pada dasarnya adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, kecuali jika oleh undang-undang tidak dinyatakan cakap. apabila dikaitkan dengan Pasal 1320 angka (2), Pasal 1329 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka dapat dideskripsikan bahwa pihak konsumen adalah orang yang cakap untuk membuat suatu perikatan.

Mengenai hal tertentu yang harus ada di dalam suatu perjanjian, diatur di dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1333 yang berbunyi : “ Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok suatu barang yang paling sedikit ditentukan jenisnya. Tidaklah menjadi halangan bahwa jumlah barang tidak tentu, asal saja jumlah itu kemudian dapat ditentukan atau dihitung.” Apabila suatu perjanjian tanpa adanya “suatu hal tertentu“ maka perjanjian tersebut adalah batal demi hukum. Apabila dikaitkan dengan Pasal 1333 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian

usaha jasa *laundry* yang terjadi di *Laundry* telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata karena adanya objek yang berupa segala jenis pakaian yang sudah memenuhi hal tertentu, dalam hal ini objek tersebut adalah objek yang sifatnya sudah pasti.

Menurut ketentuan Pasal 1335 Kitab Undang-undang Hukum Perdata: “Suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena suatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.” Yang dimaksudkan dengan sebab atau causa dari suatu perjanjian adalah isi perjanjian itu sendiri. Isi dari perjanjian tersebut harus halal, tidak bertentangan dengan undang-undang, norma kesusilaan atau ketertiban umum. Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan: “Suatu sebab adalah terlarang, apabila dilarang oleh undang-undang, atau apabila berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum.” Bentuk perjanjian jika dihubungkan dengan Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320 ayat (4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, maka dapat dideskripsikan perjanjian usaha jasa *Laundry* telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 ayat (4) Kitab Undang-

Undang Hukum Perdata dimana isi perjanjiannya adalah tentang jasa *laundry* pakaian yang merupakan sebab yang halal dalam arti isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan hukum atau dilarang oleh undang-undang, serta tidak berlawanan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.

Sehingga jika dikaitkan dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat dijelaskan bahwa perjanjian usaha jasa *laundry* yang terjadi antara *Laundry* dengan konsumen telah memenuhi ketentuan Pasal 1320 angka (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimana para pihak memiliki kehendak yang saling bertemu dan mencapai kesepakatan dinyatakan secara tertulis yang dituangkan dalam nota pembayaran usaha jasa *laundry*. Bentuk perjanjian yang dibuat oleh *Laundry* di Kota Pekanbaru sebagai pelaku usaha ini bersifat konsensual yang ketentuannya dibuat dalam nota untuk mempertegas adanya perjanjian. Perjanjian usaha jasa *laundry* yang dibuktikan dari adanya nota pembayaran tersebut menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Akan tetapi pada setiap perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi tetap tidak dibenarkan kecuali dalam hal-hal

tertentu saja.

Hal-hal tertentu tersebut menurut Sutan Remy menjelaskan bahwa klausula eksonerasi hanya dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian dengan itikad baik, dilihat dari asas-asas perjanjian tentang itikad adalah Penerapan asas itikad baik dalam kontrak bisnis, haruslah sangat diperhatikan terutama pada saat melakukan perjanjian pra kontrak atau negosiasi, karena itikad baik baru diakui pada pada saat perjanjian sudah memenuhi syarat syahnya perjanjian atau setelah negosiasi dilakukan. Terhadap kemungkinan timbulnya kerugian terhadap pemberlakukan asas itikad baik ini, Suharnoko secara implisit Undang undang Perlindungan Konsumen sudah mengakui bahwa itikad baik sudah harus ada sebelum ditandatangani perjanjian, sehingga janji-janji pra kontrak dapat diminta pertanggungjawaban berupa ganti rugi, apabila janji tersebut diingkari (Suharnoko 2004).

Pengalihan tanggungjawab oleh pelaku usaha jelas menimbulkan kerugian kepada konsumen, untuk itu seharusnya pelaku usaha harus bertanggungjawab karena kesalahan atau kerugian yang timbul karena kesengajaan pengusaha adalah

bertentangan dengan kesusilaan. Oleh karena itu pengadilan dapat mengesampingkan klausula eksonerasi tersebut (Remy 1993). Dalam suatu perjanjian dapat saja dirumuskan klausula eksonerasi karena keadaan memaksa, karena perbuatan para pihak dalam perjanjian. Perbuatan para pihak tersebut dapat mengenai kepentingan pihak kedudukan pihak ketiga. Dengan demikian ada tiga kemungkinan eksonerasi yang dapat dirumuskan dalam syarat-syarat perjanjian, yaitu (Muhammad 1992):

1. Eksonerasi karena keadaan memaksa (*force majeure*)

Kerugian yang timbul karena keadaan memaksa bukan tanggung jawab para pihak, tetapi dalam syarat-syarat perjanjian dapat dibebankan kepada konsumen sehingga pengusaha dibebaskan dari beban tanggung jawab. Misal dalam perjanjian jual beli, barang objek perjanjiannya musnah karena terbakar. Dikarenakan kebakaran bukan kesalahan para pihak, tetapi dalam hal ini pembeli diwajibkan melunasi harga yang belum dibayar lunas berdasarkan klausula eksonerasi.

2. Eksonerasi karena kesalahan pengusaha yang merugikan pihak kedua dalam perjanjian

Kerugian yang timbul karena

kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi terhadap pihak kedua. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab. Misalnya dalam perjanjian pengangkutan ditentukan bahwa bawaan yang rusak atau hilang bukan merupakan tanggung jawab pembeli.

3. Eksonerasi karena kesalahan

Pengaturan Hak Dan Kewajiban Masing-Masing Pihak Dari Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh Pihak Pelaku

Sebelum membahas pengaturan hak dan kewajiban masing-masing pihak dari perjanjian baku dihubungkan dengan perlindungan konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terlebih dahulu dijelaskan definisi para pihak untuk mengetahui apakah *laundry* termasuk kategori pelaku usaha dan orang yang membawa barang untuk dicuci ke *laundry*. Kata konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu *consumer*. Dalam bahasa Belanda, istilah konsumen disebut dengan *consument*. (Shidarta 2004) Konsumen

pengusaha yang merugikan pihak ketiga

Kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggung jawab pengusaha, namun dalam syarat-syarat perjanjian, kerugian yang timbul dibebankan kepada pihak kedua, yang ternyata menjadi beban pihak ketiga. Dalam hal ini pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, termasuk juga terhadap tuntutan pihak ketiga.

Usaha *Laundry* Dihubungkan Dengan Perlindungan Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Di Kota Pekanbaru

secara harfiah adalah orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh (Siahaan 2005). Sedangkan dalam Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen dirumuskan sebagai “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan (Soesilo 2007).”

Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan

bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir. UUPK mengatur mengenai perlindungan bagi konsumen akhir. Konsumen akhir dapat dibagi ke dalam digolongkan, yaitu (Moh 2012):

1. Pemakai adalah setiap konsumen yang memakai barang yang tidak mengandung listrik elektronika, seperti pemakaian pangan, sandang papan, transportasi, dan sebagainya;
2. Pengguna adalah setiap konsumen yang menggunakan barang yang mengandung listrik atau elektronika seperti penggunaan lampu listrik, TV, ATM, dan sebagainya;

Bedasarkan isi klausula ketujuh *laundry* yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha serta hak dan kewajiban konsumen *laundry* di Kota Pekanbaru tersebut di atas dapat dirangkum bahwa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian usaha jasa *laundry* di Kota

Pekanbaru adalah:

1. Kewajiban pelaku usaha adalah: (1) Melaksanakan jasa layanan cucian dan menyelesaikan pelayanan jasa dengan tepat waktu; (2) Memberikan informasi yang akurat dan bertanggung jawab; (3) Menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan dan kelestarian lingkungan; (4) Menjaga mutu dan kualitas pakaian pengguna jasa; (5) Menerima pembayaran atas jasa yang telah diselenggarakan; (6) Menolak untuk memberikan ganti rugi apabila kerugian tersebut bukan karena kesalahan pelaku usaha.
2. Hak pelaku usaha adalah (1) Menetapkan harga produk paket *laundry*; (2) Mendapatkan perlindungan hukum dari konsumen yang mempunyai itikad tidak baik.
3. Selanjutnya yang menjadi hak dan kewajiban konsumen adalah (1) Konsumen beritikad baik untuk menyerahkan pembayaran sesuai dengan harga dari jasa *laundry*; (2) Melakukan pembayaran atas layanan jasa *laundry* yang diterima.

Pengaturan hak dan kewajiban para pihak yang di buat dan diberlakukan secara mutlak dalam perjanjian jasa *laundry* di Kota Pekanbaru secara umum telah

memenuhi ketentuan Pasal 4, 5, 6, dan 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meski demikian masih terdapat hak-hak konsumen yang dilanggar yaitu: (1) Adanya pembatasan waktu pengaduan yakni maksimal 24 jam setelah pengambilan barang cucian; (2) Pemberian ganti rugi yang dimungkinkan tidak sesuai dengan jumlah kerugian yang diderita oleh konsumen. Berdasarkan klausula-klausula yang memuat hak dan kewajiban para pihak dalam jasa *laundry* di Kota Pekanbaru tersebut di atas, disimpulkan dan di bandingkan

D. Kesimpulan

Kedudukan Perjanjian Baku Jasa *Laundry* dihubungkan dengan UU No. 8 Tahun 1999 di Kota Pekanbaru, mengandung unsur pengalihan tanggungjawab atau sering disebut klausula baku sekaligus eksonerasi (memaksa) yaitu kerusakan / luntur / hilangnya pakaian dalam proses pencucian hanya akan dilakukan penggantian minimal 5 kali biaya cuci dan maksimal 10 kali biaya nyuci dan pengaduan hanya dapat diterima dalam waktu 24 jam setelah pengambilan barang cucian sehingga hal tersebut

dengan UUPK pasal 4,5,6,7 tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, bahwa kedudukan antara pelaku usaha *laundry* dengan konsumen tidak seimbang. Posisi pelaku usaha *laundry* dominan atas konsumennya yang diakibatkan oleh banyaknya konsumen yang tidak memahami adanya ketentuan larangan ketentuan klausula baku yang memuat unsur pengalihan tanggungjawab pelaku usaha sehingga konsumen menginginkan adanya peran aktif dari pihak terkait untuk terlibat dalam proses perumusan klausula pada *laundry* di Kota Pekanbaru.

tidak memenuhi atau bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pengaturan Hak dan Kewajiban para pihak dicantumkan pada nota *laundry* secara umum, belum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam UUPK khususnya Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK dan Pasal 19 ayat (1), (2), dan (3) UUPK serta dalam Pasal 1239, Pasal 1243, Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara.

Referensi

- Aprinelta. 2013. *Kekuatan Mengikat Keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menyelesaikan Sengketa Konsumen Berdasarkan UUPK*. Pekanbaru: UIR Press.
- Ashshofa, Burhan. 2007. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- . 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Harahap, Yahya. 1986. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Ibrahim, J. 2006. *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Miru, Ahmadi. 2007. *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Moh, Taufik Makarao. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Akademina.
- Muhammad, Abdulkadir. 1992. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Dagang*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muliardi, Kartini. 2008. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Putrawan. 2002. *Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: BP Jember Inti Karya.
- Remy, Sutan. 1993. *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Salim, H.S. 2006. *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Siahaan. 2005. *Hukum Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Soesilo. 2007. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Wipress.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian; Teori Dan Analisis Kasus*. Jakarta: Prenadamedia.
- Thalib, Abdul. 2005. *Arbitrase Dan Hukum Bisnis*. Pekanbaru: UIR Press.
- Tri, Celina. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yani, Wijaya; 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.