

**PENERAPAN KLAUSUL EKSONERASI DALAM USAHA JASA LAUNDRY
DITINJAU MENURUT UU NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM
(STUDI KASUS LAUNDRY DI KOTA LANGSA)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

DELVI MAISURA

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa

Program Stara Satu (S-1)

Fakultas/Jurusan : Syariah/Hukum Ekonomi Syariah (MU)

Nim : 2012013073



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

2017 M/1438 H

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Langsa Sebagai Salah Satu
Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Syariah

Diajukan Oleh :

Delvi Maisura
2012013073

Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa
Jurusan / Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

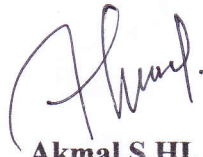
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



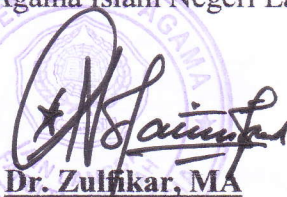
Saifuddin, MA
NIP. 19751114 200901 1 003

Pembimbing II

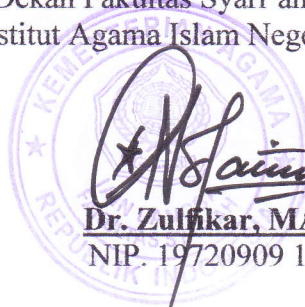


Akmal S.HI, M.EI

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah/Hukum
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Zulfikar, MA
NIP. 19720909 199905 1 001



PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Penerapan Klausul Eksonerasi Dalam Usaha Jasa Laundry Ditinjau Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Laundry di Kota Langsa)”. Telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Syari’ah/Hukum Institut Agama Islam Negeri Langsa, pada tanggal 04 Oktober 2017.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam ilmu Syari’ah pada Fakultas Syari’ah/Hukum Jurusan/Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).

Langsa: 04 Oktober 2017

Panitia Sidang Munaqasyah
Skripsi Fakultas Syari’ah/Hukum
Institut Agama Islam Negeri Langsa

Ketua



Saifuddin, MA

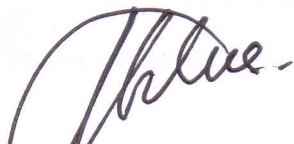
NIP. 19751114 200901 1 003

Sekretaris



Akmal, S.HI, M.EI

Anggota-anggota:



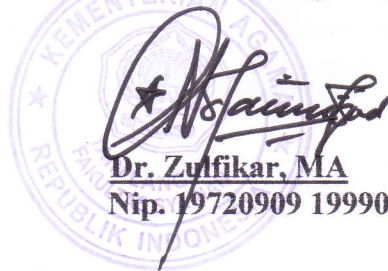
Abdul Hamid, MA

Nip. 19730731 200801 1 007



Ridwan, S.Pd, MA

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syari’ah/Hukum
Intitut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Zulfikar, MA

Nip. 19720909 199905 1 001

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DELVI MAISURA
NIM : 2012013073
Tempat & Tanggal Lahir : Blang Pidie, 05 Februari 1996
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah /Muamalah
Fakultas : Syariah
Alamat : Matang Seulimeng, Komp. BTN Asamera,
Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Penerapan Klausul Eksonerasi Dalam Usaha Jasa Laundry Ditinjau Menurut Etika Bisnis Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Laundry Kota Langsa)”** adalah hasil karya saya sendiri.

Jika dikemudian hari terbukti ini bukan karya saya, maka saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Langsa, 15 September 2017

Hormat Saya,



DELVI MAISURA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur dipanjatkan kehadiran Allah Swt, karena dengan kuasa dan kehendak-Nya penulisan skripsi yang berjudul "**Pencantuman Klausul Eksonerasi dalam Usaha Jasa Laundry di Tinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Eika Bisnis Islam (Studi Kasus Laundry di Kota Langsa).**"

Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa. Penyusunan skripsi ini tidak mungkin diselesaikan tanpa kesempatan, bantuan, bimbingan, arahan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada:

1. Bapak DR. H. Zulkarnaini, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa.
2. Bapak DR. H. Zulfikar, MA, selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa.
3. Ibu Anizar, MA, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa.
4. Bapak Saifuddin, MA selaku pembimbing pertama dan Bapak Akmal S,HI, M.EI selaku pembimbing kedua. Saya ucapkan beribu terima kasih atas waktu dan berbagai saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Para pelaku usaha jasa laundry di Kota Langsa: Ibu Nurmala pemilik usaha jasa Aries Laundry, Ibu Siti Masyitah pemilik usaha jasa Amanah Wash (Syariah

Laundry), Ibu Husnaini pemilik usaha jasa Kenanga Laundry, Ibu Sahla Lubis pemilik usaha jasa Paris Laundry, Ibu Sri Hartini pemilik usaha jasa Yohan Laundry.

6. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak (Hardy Wansyah) dan untuk Ibunda tercinta (Siti Sariyah) yang sangat luar biasa, yang juga merupakan penyemangat dalam masa kuliah. Kepada kakak, abang dan juga adik-adik saya yang telah menjadi penyemangat dalam segala hal.
7. Terima kasih juga kepada teman-teman seangkatan yang telah sama-sama berjuang selama masa kuliah hingga selesai saat ini.

Penulisan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun disadari sepenuhnya bahwa masih terdapat berbagai kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaannya. Akhirnya kepada Allah SWT dimohonkan taufiq dan hidayah-Nya semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Langsa, 20 April 2017

Penyusun,

DELVI MAISURA

2012013073

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| COVER | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| ABSTRAK | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Pembatasan Masalah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah..... | 6 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| F. Definisi Istilah..... | 7 |
| G. Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| H. Kerangka Teori..... | 12 |
| I. Sistematika Penulisan..... | 15 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORITIS TENTANG KLAUSUL EKOSONERASI PADA USAHA JASA LAUNDRY, ETIKA BISNIS ISLAM DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN | |
| A. Klausul Eksonerasi..... | 16 |
| 1. Pengertian Klausul Eksonerasi..... | 16 |
| 2. Syarat dan Ciri-Ciri Klausul Eksonerasi..... | 19 |
| 3. Pengaturan Pencantuman Klausul Eksonerasi..... | 20 |
| B. Perlindungan Konsumen..... | 21 |
| 1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen..... | 21 |
| 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen..... | 22 |
| 3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha..... | 25 |
| 4. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha..... | 27 |
| 5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Secara Hukum..... | 34 |
| C. Etika Bisnis Islam..... | 38 |
| 1. Pengertian Etika Bisnis Islam..... | 38 |
| 2. Asas-Asas Etika Bisnis Islam..... | 39 |
| 3. Aksioma Dasar Etika Bisnis Islam..... | 41 |
| D. Jasa Laundry..... | 46 |
| 1. Pengertian Jasa Laundry..... | 47 |
| 2. Jenis Laundry..... | 48 |
| 3. Penyelenggara Laundry..... | 48 |
| 4. Hubungan Hukum antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Laundry..... | 50 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....

1. Jenis Penelitian.....53
2. Lokasi Penelitian..... 53
3. Pendekatan Penelitian.53
4. Sumber Data.....54
5. Teknik Pengumpulan Data.....55
6. Teknik Analisis Data.....56
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

1. Gambaran Umum Mengenai Laundry di Kota Langsa.....58
2. Penerapan Klausul Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kota Langsa.62
3. Tanggung Jawab Pihak Pelaku Usaha Laundry Terhadap Konsumen Yang Dirugikan.66
4. Klausul Eksonerasi Menurut Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.71
5. Analisis Terhadap Penerapan Klausul Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Kota Langsa.79

BAB V PENUTUP.....

1. Kesimpulan.82
2. Saran.83

DAFTAR PUSTAKA.....84

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Laundry Yang Memuat Bentuk Klausul Eksonerasi.....63

TABEL 2 Mengenai Kesimpulan Dari Pelaku Usaha Laundry Mengenai Pemahaman Dan
Pengetahuan Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....74

ABSTRAK

Klausul eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum. Dalam menjalankan usaha laundry, pelaku usaha dengan sengaja mencantumkan bentuk klausul eksonerasi pada nota pembayaran yang berkaitan dengan rusaknya pakaian, hilangnya objek pada pakaian, pembatasan waktu pengaduan. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan klausul eksonerasi dalam usaha laundry di Kota Langsa dan bagaimana tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam mengenai klausul eksonerasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan mencari sumber data secara langsung yakni data yang bersumber dari para pelaku usaha laundry di Kota Langsa. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menjalankan usaha jasa laundry, pihak laundry di Kota Langsa menerapkan bentuk klausul eksonerasi. Penerapan tersebut dibuat dalam bentuk tertulis dan telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha jasa laundry pada nota pembayaran. Meskipun klausul tersebut tidak sepenuhnya berlaku, namun nyatanya pelaku usaha laundry di Kota Langsa tetap mencantumkan bentuk klausul tersebut pada nota pembayaran. Klausul eksonerasi yang dicantumkan pada nota pembayaran oleh pelaku usaha jasa laundry di Kota Langsa telah melanggar dari ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, dalam etika bisnis Islam bahwa setiap pelaku usaha dalam menjalankan bisnis usahanya harus berdasarkan prinsip-prinsip etika bisnis. Dalam hal ini, pelaku usaha laundry telah menjalankan prinsip tanggung jawab tersebut walaupun memiliki kekurangan pada prinsip-prinsip etika berbisnis lainnya. Diharapkan kepada pelaku usaha agar mempelajari terlebih dahulu perjanjian-perjanjian yang akan dibuat pada nota pembayaran agar sesuai dengan hak-hak konsumen dan tidak bertentangan dengan regulasi-regulasi yang telah ada.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis merupakan kegiatan ekonomis yang di dalamnya termasuk kegiatan tukar-menukar, jual-beli, memproduksi-memasarkan, bekerja-mempekerjakan dan interaksi manusiawi lainnya, dengan maksud memperoleh keuntungan.¹ Bisnis juga secara umum berarti suatu kegiatan dagang, industri, atau keuangan. Semua kegiatan itu dihubungkan dengan produksi dan pertukaran jasa atau barang, dengan urusan-urusan keuangan dalam salah satu cabang kegiatan atau suatu pengangkutan yang dihubungkan dengan kegiatan bisnis itu.²

Usaha jasa laundry merupakan salah satu bisnis yang kian berkembang di zaman sekarang ini, terbukti dengan semakin banyaknya para pelaku usaha yang tertarik untuk menyediakan jasa tersebut. Dengan adanya jasa laundry akan sangat membantu meringankan pekerjaan. Perkembangan masyarakat dan *tren fashion* pakaian dengan kualitas bahan yang bagus juga mendorong munculnya usaha jasa laundry yang semakin maju, sehingga bisnis usaha laundry bermunculan di mana-mana.

Kota Langsa merupakan salah satu kota yang semakin banyak menyediakan jasa laundry, terbukti dengan banyaknya usaha jasa laundry yang terdapat pada kecamatan-kecamatan di kota langsa. Usaha jasa laundry di kota langsa tidak

¹K. Bertens, *Pengantar Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Kanisius, 2000), h. 17.

²Munir Fuadi, *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), h. 27.

hanya menerima jasa mencuci pakaian saja tetapi juga menerima jasa mencuci yang lainnya, seperti mencuci, spreng, boneka, dan lain-lain.

Dengan berkembangnya usaha jasa laundry di Kota Langsa, membuat pelaku usaha jasa laundry dengan sengaja mencantumkan klausul eksonerasi pada nota pembayaran. Yang mana isi dari klausul tersebut merupakan bentuk pengalihan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha atas kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen, sehingga keuntungan yang didapatkan dalam usaha laundry mengabaikan hak-hak setiap konsumen. Bentuk-bentuk pengalihan tanggung jawab tersebut meliputi, antara lain:

1. Apabila terjadi pertikaian sehubungan dengan jumlah pakaian atau barang-barang yang dalam tanggungan pihak laundry, maka perhitungan seperti yang tercantum pada bukti pembayaran penyerahan pihak laundry adalah benar.
2. Pihak laundry tidak bertanggung jawab atas menyusutnya pakaian, lunturnya warna atau hilangnya benda berharga yang tertinggal bersama pakaian.
3. Pakaian atau barang yang tidak diambil dalam waktu 30 hari tidak menjadi tanggung jawab pihak laundry.
4. Pengambilan cucian harus disertai nota asli.

Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak yang lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi yang kuat biasanya menggunakan

kesempatan tersebut untuk menentukan klausul-klausul tertentu dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat/dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut tidak ditemukan lagi dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.³

Dalam Islam sendiri sangat mengedepankan pada konsep tanggung jawab, walaupun tidaklah berarti mengabaikan kebebasan individu. Ini berarti bahwa yang dikehendaki ajaran Islam adalah kebebasan dan tanggung jawab. Seorang pengusaha dalam pandangan etika bisnis Islam bukan sekedar mencari keuntungan, melainkan juga keberkahan yaitu kemantapan dari usaha itu dengan memperoleh keuntungan yang wajar dan diridhoi oleh Allah SWT.⁴

Apabila suatu barang telah rusak ditangan konsumen, kemudian ia mengetahui bahwa terdapat cacat/kerusakan pada barang tersebut, maka jika ia bersandar pada pendapat al-Khatib al-Syarbainiy, maka konsumen berhak menuntut kerugian senilai cacat/kerusakan yang terjadi. Dengan cara perhitungan nilai apabila barang tersebut dari harga terendah pada hari terjadi transaksi.⁵

Secara konkrit, bisa diilustrasikan jika seorang pelaku bisnis yang peduli pada etika, dapat dipastikan ia akan bersikap jujur, amanah, adil, dan selalu melihat kepentingan orang lain (*moral altruistik*) dan sebagainya. Sebaliknya jika

³Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 126.

⁴Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis; Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Penebar Plus: Bogor, 2012), h. 26.

⁵Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, (UIN-Malang Press: Malang, 2007), h. 72.

mereka tidak mempunyai kesadaran pada etika, dimanapun dan kapanpun tipe kelompok kedua ini akan menampilkan sikap kontra produktif dengan sikap tipe yang pertama dalam mengendalikan bisnis.⁶

Berangkat dari latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Penerapan Klausul Eksonerasi dalam Usaha Jasa Laundry di Tinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Eika Bisnis Islam (Studi Kasus Laundry di Kota Langsa)**"

B. Pembatasan Masalah

Penelitian ini mengambil lokasi di Kota Langsa dengan laundry-laundry yang terdapat di kawasan Kota Langsa. Pemilihan Kota Langsa sendiri karena Kota Langsa termasuk daerah yang mulai berkembang dalam praktik-praktik usahanya.

Ada beberapa bentuk klausula baku dalam perjanjian, namun peneliti hanya membatasi dengan klausul eksonerasi yang merupakan bentuk perjanjian yang mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas. Penelitian ini juga mengacu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam.

⁶Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis; Menangkap Spirit Ajaran Langit dan Pesan Moral Ajaran Bumi*,... h. 29.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka yang menjadi masalah pokok adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik penerapan klausul eksonerasi dalam usaha laundry di Kota Langsa?
2. Bagaimana tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam tentang klausul eksonerasi di Laundry Kota Langsa?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka peneliti menentukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik penerapan klausul eksonerasi dalam usaha laundry di Kota Langsa.
2. Untuk mengetahui tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam terhadap klausul eksonerasi di Laundry Kota Langsa.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi keberadaan dan perkembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dalam kaitannya dengan hukum, serta untuk memenuhi syarat guna mencapai derajat sarjana pada Fakultas Syariah Iain Zawiyah Cot Kala Langsa.

F. Definisi Istilah

1. **Klausul** adalah
2. Eksonerasi adalah klausul yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak pelaku usaha.⁷
3. Pelaku Usaha Jasa Laundry adalah orang yang menyediakan usaha yang bergerak di bidang pencucian (penyetrikaan), pakaian;dobi; benara.⁸
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah Undang-Undang yang merumuskan masalah perlindungan konsumen, namun di dalamnya tidak hanya merumuskan tentang konsumen saja, melainkan juga mengenai pelaku usaha, dan hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen dan pelaku usaha.

G. Penelitian Terdahulu

Maidiana Putri, dengan judul skripsi Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Jasa Pelayanan Parkir (Studi Kasus Di

⁷Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 141.

⁸*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*.

Kota Langsa). Dengan perumusan masalah, bagaimana ketentuan kontrak baku pada jasa pelayanan parkir ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsemen, dan bagaimana praktik serta tanggungjawab pengelola parkir di Kota Langsa. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu melalui teknik observasi dan wawancara langsung kepada petugas parkir di Kota Langsa. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis skripsi ini bahwa, petugas parkir di Kota Langsa mencantumkan kontrak baku pada karcis-karcis atau pamlet-pamlet yang terdapat ditempar parkir di Kota Langsa. Sedangkan pengelola parkir yang tidak mencantumkan kontrak baku, akan mengganti kerugian 50% jika kendaraan yang dititipkan tersebut hilang. Namun kerusakan dan kehilangan barang bawaan yang terjadi di tempat parkir bukanlah menjadi tanggungjawab pengelola, karena pengelola hanya menjaga kendaraan bukan barang bawaan dari konsumen tersebut.⁹ Dalam skripsi terdahulu membahas mengenai klausula baku yang lebih umum, sedangkan peneliti membahas klausul yang lebih khusus yaitu mengenai klausul eksonerasi. Objek penelitian pada skripsi terdahulu adalah pada jasa pelayanan parkir, sedangkan peneliti adalah jasa laundry.

Azzikra, dengan judul skripsi Analisis Perlindungan Konsumen Laundry Menurut Hukum Islam (Studi Kasus Laundry di Kota Langsa. Dengan perumusan masalah, bagaimana analisis perlindungan konsumen laundry menurut hukum islam. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu melalui teknik observasi dan wawancara langsung kepada laundry-laundry di Kota

⁹Maidiana Putri, *Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Jasa Pelayanan Parkir (Studi Kasus Di Kota Langsa)*, (Skripsi, Perpustakaan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala, Langsa, 2016).

Langsa. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis skripsi ini bahwa, setiap pemilik laundry memang telah mengetahui dan memang telah membuat peraturan tentang perlindungan terhadap konsumen yang mencuci baju dilaundry tersebut. Namun masih banyak permasalahan yang timbul dalam usaha laundry, dimana masih banyak laundry yang tidak mau mengakui kesalahan-kesalahan yang ditimbulkan oleh laundry itu sendiri dengan berbagai alasan. Diharapkan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam usaha jasa laundry maupun konsumen hendaknya menempuh jalan musyawarah untuk menghasilkan kesepakatan yang menguntungkan bagi kedua belah pihak dan tidak membuat salah satu pihak tidak puas.¹⁰ Pada penelitian terdahulu membahas mengenai hukum perlindungan konsumen secara umum, sedangkan peneliti membahas mengenai klausul eksonerasi yang terdapat pada pasal 18 ayat (1) huruf (a). Objek penelitian memiliki kesamaan, yaitu pada jasa laundry.

Firyta Oktaviarni, dengan judul jurnal Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan perumusan masalah bagaimana penerapan klausula baku dalam perjanjian pembiayaan konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah dirangkum maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan pembiayaan merupakan lembaga yang melakukan pembiayaan pengadaan barang untuk kebutuhan konsumen dengan sistem pembayaran secara angsuran atau berkala. Bentuk perjanjian pembiayaan konsumen pada umumnya dibuat dalam bentuk

¹⁰Azzikra, *Analisis Perlindungan Konsumen Laundry Menurut Hukum Islam (Studi Kasus Laundry di Kota Langsa)*, (Skripsi, Perpustakaan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala, Langsa, 2015).

klasula baku, dimana konsumen tidak dapat menentukan substansi dari perjanjian yang disepakati. Kurangnya pemahaman konsumen, pelaku usaha dan aparat penegak hukum terhadap perlindungan konsumen mengakibatkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen masih sering terjadi.¹¹ Penelitian ini membahas hal yang serupa mengenai bentuk penerapan klausul-klausul, tetapi penelitian terdahulu membahas mengenai perjanjian pada lembaga pembiayaan.

Prasetyo Susanto Danny, dengan judul tesis *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Perjanjian Jual Beli di Beberapa Toko di Kota Yogyakarta*. Dengan perumusan masalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli di beberapa toko di kota Yogyakarta dan bagaimana upaya penyelesaian apabila pihak penjual tidak mau menerima pengembalian barang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen terhadap subjek penelitian tentang permasalahan tersebut belum maksimal dikarenakan konsumen dalam posisi yang lebih lemah dari pelaku usaha, dan tingkat pemahaman konsumen tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen juga masih rendah. Upaya penyelesaiannya apabila pihak penjual tidak mau menerima pengembalian barang dilakukan dengan musyawarah untuk dicarikan jalan keluar terbaik atau mengadukan ke lembaga perlindungan konsumen.¹² tesis ini membahas hal yang sama yaitu mengenai klausul

¹¹Firya Oktaviani, "Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 6, Nomor 2 (Oktober – 2015).

¹²Prasetyo Susanto Danny, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Perjanjian Jual Beli di Beberapa Toko di Kota Yogyakarta*, (Tesis, Perpustakaan Pusat Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2008).

eksonerasi, hanya saja objek penelitian terdahulu lebih umum yaitu toko-toko yang ada pada Kota Yogyakarta.

Muhammad Khalil, dengan judul skripsi Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Toko Online Dalam Situs Jejaring Sosial Kaskus Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 11. Dengan perumusan masalah bagaimana kegiatan transaksi yang terjadi di media internet khususnya kaskus mengenai penerapan klausula baku dan bagaimana pertanggungjawaban kaskus terhadap penerapan klausula baku tersebut. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan klausula baku dalam perjanjian jual beli melalui kaskus jika ditinjau dari UUTE dan UUPK maka hal tersebut diperolehkannya sepanjang para pihak menyepakatinya dan tidak bertentangan dengan pasal 18 ayat (1) dan ayat (2).¹³ Skripsi ini membahas hal yang serupa mengenai klausula baku, hanya saja objek penelitian terdahulu berbeda yaitu pada jejaring sosial media kaskus.

Setelah menelaah dari beberapa skripsi terdahulu, bahwa skripsi yang akan diteliti memiliki pembahasan yang lebih khusus yaitu mengenai klausul eksonerasi dengan objek yang khusus juga yaitu para pelaku usaha laundry di Kota Langsa. Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana bentuk-bentuk klausul eksonerasi yang di buat oleh pelaku usaha laundry berlaku agar menjadi pengetahuan bagi para pembaca yang *notabene*-nya adalah sebagai konsumen dan juga pelaku usaha.

¹³Muhammad Khalil. *Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Toko Online Dalam Situs Jejaring Sosial Kaskus Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 11*, (Skripsi, Perpustakaan Universitas Padjadjaran, Bandung, 2016).

H. Kerangka Teori

Rikjen mengatakan bahwa klausul eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghidarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum. Pengalihan tanggung gugat produsen dapat terjadi dengan mengalihkannya kepada pihak konsumen, yaitu dengan cara mencantumkan pengalihan tanggung gugat dalam klausul perjanjian, atau dengan kata lain klausul eksonerasi dalam perjanjian yang menyebabkan beralihnya tanggung gugat yang seharusnya ditanggung oleh produsen kepada konsumen.¹⁴

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pada pasal 18 menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/atau mencantumkan klausula baku pada setiap yang berisikan, antara lain:

1. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
3. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.

¹⁴Ahmadi Miru, *Prinisi-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen*,.... h. 126.

Ketiga bentuk tersebut menjadi hal yang biasa pada pelaku usaha jasa Laundry di Kota Langsa, yang mana isi perjanjian baku tersebut sangat merugikan konsumen selaku pengguna jasa.

Menurut Meriam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausul eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak untuk membayar ganti kerugian memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak yang posisinya relatif lebih kuat;
- b. Konsumen sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian itu;
- c. Terdorong oleh kebutuhan, sehingga konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.¹⁵

Suatu perjanjian harus memuat beberapa aspek kesetaraan bagi para pihak. Kesetaraan terwujud dengan terlaksananya keadilan, dan terpenuhinya hak-hak yang seharusnya diperoleh pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian. Selain itu, hukum perjanjian umum menganut sistem terbuka, yaitu dengan memberikan kebebasan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk mengadakan perjanjian yang berisi apa saja, asalkan tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan.¹⁶

¹⁵NHT Siahian, *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan TanggungJawab Produk*, (Jakarta: Pantai Rei, 2005), h. 115.

¹⁶Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta BPFE 2004), h. 165.

Sistem hukum terbuka ini tertuang dalam pasal 1338 KUH Perdata yang berbunyi:¹⁷

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Pasal di atas memberikan implikasi bahwa apabila si lemah telah rela dengan persyaratan yang diberikan oleh si kuat maka hal itu juga harus memperoleh kekuatan hukum yang dibenarkan. Disamping itu hukum perjanjian kita juga menganut sistem hukum kontrak standar atau perjanjian syarat-syarat baku.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia pakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya.¹⁸

Oleh karena itu, klausula baku dengan tujuan mengalihkan tanggung jawab tidak dibenarkan oleh hukum, berupa pernyataan *“tidak bertanggung jawab terhadap kerusakan atau kehilangan pakaian atau barang milik konsumen”* hal tersebut perbuatan yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak. Dengan kata lain, klausul tidak boleh memberikan membatasi atau menghindari tanggung jawab.

¹⁷Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Buku Ketiga tentang Perikatan.

¹⁸Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam...*, h. 129.

I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan proposal ini, peneliti menggunakan pokok-pokok bahasan secara sistematis yang terdiri dari 5 (lima) bab. Tiap-tiap bab terdiri dari sub bab. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab *Pertama*, merupakan pendahuluan yang berisi aspek-aspek utama penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teoritis, metode penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan. Bab *Kedua*, berisi pembahasan tentang tinjauan umum mengenai klausul eksonerasi, perlindungan konsumen dan etika bisnis islam pada usaha jasa laundry. Bab *Ketiga*, berisi Metodologi Penelitian. Bab *Keempat*, berisi pembahasan tentang hasil penelitian dan analisis mengenai klausul eksonerasi dalam praktik laundry di Kota Langsa menurut UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bab *Kelima*, merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG KLAUSUL EKSONERASI, HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN ETIKA BISNIS ISLAM

A. Klausul Eksonerasi

1. Pengertian Klausul Eksonerasi

Rikjen mengatakan bahwa klausul eksonerasi adalah klausul yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum.¹

Pembentuk Undang-Undang sendiri tidak memberikan definisi klausul eksonerasi dalam UUPK melainkan hanya mendefinisikan mengenai klausula baku. Menurut Henri P. Panggabean yang mengartikan klausul eksonerasi sebagai perjanjian yang disertai syarat-syarat mengenai kewenangan salah satu pihak dalam hal ini produsen tentang pengalihan kewajiban atau tanggung jawabnya terhadap produk/jasa yang akibatnya dapat merugikan konsumen.²

Menurut Sutan Remy Sjahdeni, klausul eksonerasi adalah klausula yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggungjawab salah pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak

¹Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Bandung: Alumni, 1994), h. 47 dikutip oleh NHT Siahan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,... h. 114.

²Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 115.

dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam perjanjian tersebut.³

Selanjutnya menurut Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa klausula eksonerasi adalah syarat khusus membebaskan pengusaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan yang timbul dari pelaksanaan perjanjian.⁴ Klausul-klausul eksonerasi dapat muncul dalam berbagai bentuk, misalnya pembebasan sama sekali dari tanggung jawab yang harus dipikul oleh pihaknya apabila terjadi ingkar janji (*wanprestasi*), atau pembatasan jumlah ganti rugi bagi orang yang dirugikan untuk dapat mengajukan gugatan atau ganti rugi.

Untuk membedakan kedua istilah baku dan eksonerasi adalah sebagai berikut:

1. Perjanjian yang mengandung syarat-syarat baku adalah meniadakan pembicaraan terlebih dahulu dari isi suatu perjanjian, sedangkan;
2. Perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi adalah menghilangkan tanggung jawab seseorang atas suatu akibat dari persetujuan.⁵

Penerapan klausul eksonerasi biasanya dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Perjanjian klausula baku yang memuat bentuk klausul eksonerasi terjadi dengan beberapa cara, antara lain:

1. Pencantuman butir-butir perjanjian yang konsepnya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh salah satu pihak, biasanya oleh pengusaha,

³*Ibid.*

⁴*Ibid*, h. 116

⁵Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Diadit Media, 2001), h. 98.

produsen, distributor, atau pedagang produk tersebut. Seperti pada kontrak jual beli atau sewa beli kendaraan bermotor, perumahan, alat-alat elektronik, dan lain sebagainya.

2. Pencantuman klausula baku dalam lembaran kertas yang berupa tabel, bon, kuitansi, tanda terima, atau lembaran dalam bentuk serah terima barang. Seperti lembaran bon, kuitansi, atau tanda terima barang dari toko, kedai, dan *supermarket*.
3. Pencantuman klausula baku dalam bentuk pengumuman tentang berlakunya syarat-syarat baku di tempat tertentu, seperti di area parkir, hotel, dan penginapan dengan meletakkan atau menempelkan pengumuman klausula baku.⁶

Klausul eksonerasi biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausul tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian yang pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku, yang mana klausul tersebut sangat merugikan konsumen yang memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen yang seharusnya dibebankan olehnya. Apabila dalam suatu perjanjian, kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak yang lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian.⁷

⁶*Ibid*, h. 97.

⁷NHT Siahhan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,... h. 114.

2. Syarat dan Ciri-Ciri Klausul Eksonerasi

Berhubungan dengan itu, perjanjian baku dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, serta disebarluaskan secara sepihak oleh salah satu pihak, sedangkan pihak lainnya hanya dapat menerima. Perjanjian baku yang mengandung klausul eksonerasi acapkali mengandung klausul yang berisikan keterangan dan syarat, antara lain:

- a. Mengurangi atau menghapuskan tanggung jawab pembuat kontrak atas terjadinya wanprestasi;
- b. Membatasi atau menghapuskan kewajiban tertentu pembuat kontrak;
- c. Menciptakan kewajiban tertentu yang kemudian dibebankan kepada pihak lain, misalnya menciptakan kewajiban memberi ganti rugi kepada pihak ketiga yang terbukti mengalami kerugian.⁸

Penerapan Klausul-Klausul tertentu yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak lemah, biasa dikenal dengan penyalahgunaan keadaan. Perjanjian baku yang mengandung Klausul eksonerasi cirinya, yaitu:

- a. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;
- b. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian yang merupakan unsur aksidentalita dari perjanjian;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;

⁸Sukarmi, *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*, (Jakarta: Pustaka Surya, 2008), h. 128.

- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara massal atau individual.⁹

3. Pengaturan Pencantuman Klausul Eksonerasi

Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di dalamnya hanya mengatur tentang klausula baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi konsumen.

Selanjutnya Bab V Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Pasal 18 menentukan sebagai berikut :

Pasal 18 ayat (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukkan 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. 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.

⁹Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Disertasi Program Pascasarjana ,Universitas Airlangga Surabaya, 2000), h. 160, dikutip oleh NHT Siahan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,... h. 114.

- 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 menguarikan harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa itu.
- 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.¹⁰

Selanjutnya Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Dan 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, dengan amar bahwa pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

B. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan

¹⁰Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.¹¹

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat definisi mengenai perlindungan konsumen yaitu sebagai “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.¹² Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹³

Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati dan perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹⁴

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, ada lima asas perlindungan konsumen, antara lain:

¹¹Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 9.

¹²Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

¹³Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, edisi revisi, (Jakarta: Kencana, 2016), h. 22.

¹⁴Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta: Pustaka Sinara Harapan, 1993), h. 152 dikutip oleh Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)*,... h. 22.

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹⁵

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya

¹⁵Lihat penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas, yaitu:

- 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan;
- 3) Asas kepastian hukum.¹⁶

Selanjutnya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memuat tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari *ekses negatif* pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

¹⁶Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 26.

- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹⁷

Achmad ali mengatakan masing-masing Undang-Undang memiliki tujuan khusus.¹⁸ Hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2.

3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda) pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.¹⁹

Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok-kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁰

¹⁷Lihat penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

¹⁸Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum*, (Jakarta: Chandra Pratama, 1996), h. 95 dikutip oleh Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 34.

¹⁹Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*,... h. 3.

²⁰John. M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986), h. 124 dikutip oleh Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*,...h. 3.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²¹ Terdapat beberapa batasan pengertian konsumen, yakni:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil)
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atas jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).²²

Sedangkan pengertian pelaku usaha di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”²³

²¹Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²²Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*,... h. 13.

²³Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengencer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama dengan Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah. pembuat produk jadi, pembuat suku cadang, setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan.²⁴

4. Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 secara sangat rinci menentukan hak dan kewajiban baik konsumen maupun produsen. Pasal 4 menentukan bahwa hak konsumen meliputi:

- a. Hak dan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jujur dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

²⁴Johannes Gunawan, "Product Liability" dalam *Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justilia, Tahun XII, Nomor 2, April 1994, h. 7, dikutip oleh NHT Sihan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,... h. 9.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁵

Selanjutnya masing-masing hak tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

- b. Hak untuk memilih

Hak untuk memilih untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan

²⁵Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak untuk memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian keputusan ini untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

c. Hak untuk memperoleh informasi

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk yaitu yang dikenal dengan cacat intruksi atau cacat karena informasi tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksud agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk, tanggal kadaluwarsa, serta identitas produsen dari produk tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik yang dilakukan dengan mencatumkan pada label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan produsen, baik melalui media cetak maupun elektronik.

d. Hak untuk didengar.

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat

berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh dari tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pertanyaan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya YLKI.

- e. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Hak ini tentu saja dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

- f. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar tidak terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk. Karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

- g. Hak untuk diperlakukan /dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan dan kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang diperolehnya. Penegakan hak

konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

h. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus saja melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun diselesaikan melalui pengadilan.

i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.

Dalam hal hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya salah satu nya yaitu tentang hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian dari berbagai aspek.

Selanjutnya Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tentang kewajiban konsumen yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁶

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan hak pelaku usaha adalah.

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

²⁶Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.²⁷

Selanjutnya pelaku usaha dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 diwajibkan:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta menjamin dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

²⁷Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁸

5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Secara Hukum

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.²⁹

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- 1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata yang lazim dikenal sebagai Pasal tentang perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya unsur perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

²⁸Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²⁹Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 59. Dikutip oleh Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 92.

2) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*) sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjuka kesalahan si tergugat.

3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.

Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam buku hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung

jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawaban.

Sekalipun demikian, dalam Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintahan Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, ada penegasan “prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab” ini tidak lagi diterapkan secara mutlak, dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi (setinggi-tingginya satu juta rupiah). Artinya, bagasi kabin/bagasi tangan tetap dapat dimintakan pertanggungjawaban sepanjang bukti kesalahan pihak pengangkut (pelaku usaha) dapat ditunjukkan.

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

Variasi yang sedikit berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability* kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan risiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat.

5) Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film yang ingin dicuci/cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada, pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.³⁰

Adapun di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memuat mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yaitu pada Bab VI tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Pada Pasal 19 disebutkan bahwa:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana 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 perundang-undangan yang berlaku.

³⁰*Ibid*, h. 59-64.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.³¹

C. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Bisnis adalah sebuah aktivitas yang mengarah pada peningkatan nilai tambah melalui proses penyerahan jasa, perdagangan, atau pengolahan barang (produksi).³²

Etika berasal dari kata Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti adat istiadat atau kebiasaan. Dalam pengertian ini, etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kelompok masyarakat yang diwariskan dari satu orang ke orang lainnya. Etika juga mempunyai pengertian yang jauh lebih luas dari moralitas dan

³¹Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

³²Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), h. 37.

etika dalam pengertian sebelumnya. Etika pengertian kedua ini dimengerti sebagai filsafat moral, atau ilmu yang membahas dan mengkaji nilai dan norma.³³

Bertens merumuskan bahwa kata etika bisa dipakai dalam arti nilai-nilai dan norma- norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya, arti ini bisa dirumuskan sebagai sistem nilai. Sistem nilai bisa berfungsi dalam hidup manusia perorangan maupun pada taraf sosial. Kemudian etika berarti kumpulan asas atau nilai moral, yang dimaksud disini adalah kode etik. Dan etika mempunyai arti ilmu tentang apa yang baik atau buruk.³⁴ Sedangkan menurut Issa Rafiq Beekun, etika dapat didefinisikan sebagai perangkat prinsip moral yang membedakan baik dan yang buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang individu. Etika bisnis kadangkala merujuk kepada etika manajemen atau etika organisasi yang secara sederhana membatasi kerangka acuannya kepada konsepsi sebuah organisasi.³⁵

2. Dasar-dasar Etika Bisnis Islam

Untuk membangun kultur bisnis yang sehat, idealnya dimulai dari perumusan etika yang akan digunakan sebagai norma perilaku sebelum aturan (hukum) perilaku dibuat dan dilaksanakan. Sebagai kontrol terhadap individu pelaku dalam bisnis yaitu melalui penerapan kebiasaan atau budaya moral atas

³³Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islami*,... h. 6.

³⁴K. Bertens, *Etika*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 6.

³⁵Rafiq Issa Beekun, *Islamic Business Ethic*, (Virgia: The International Institute of Islamic Thought, 1997) dikutip oleh Muhammad, *Etika Bisnis Islami*,... h. 38.

pemahaman dan penghayatan nilai-nilai dalam prinsip moral sebagai kekuatan suatu perusahaan dengan mengutamakan kejujuran, bertanggung jawab, disiplin dan berperilaku tanpa diskriminasi.

Dalam Islam, etika bisnis harus berdasarkan pada prinsip-prinsip dasar yang berlandaskan pada al-Qur'an dan al-Hadits. adapun enam langkah awal dalam memulai etika bisnis Islam, yaitu:³⁶

1. Niat ikhlas mengharap ridha Allah SWT. Rasulullah SAW bersabda:

انما الاعمال بالنيات وانما لكل امرئ ما نوى فمن كانت هجرته الى دنيا يصيها او الى امرأة ينكحها فجهته الى ما هاجر اليه (رواه البخاري)

Artinya: “Bahwasanya segala amal perbuatan manusia itu tergantung dari niatnya. Dan bahwasanya bagi setiap orang (akan mendapatkan) dari apa yang telah diniatkannya. Barang siapa yang hijrahnya mengharap dunia, atau karena wanita yang ingin dinikahnya, maka hijrahnya itu hanya akan mendapatkan apa yang telah diniatkannya.” (HR. Bukhari)

2. Profesional. Rasulullah SAW bersabda:

عن عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلي الله عليه وسلم ان الله يحب اذا عمل احدكم ليتمه (رواه الطبراني)

Artinya: “Dari Aisyah ra, Rasulullah SAW bersabda: Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila dia beramal, dia menyempurnakan amalnya.” (HR. Thabrani)

3. Jujur dan Amanah. Rasulullah SAW bersabda:

عن ابي سعيد الخضري عن النبي صلي الله عليه وسلم قال التاجر الصدوق الا مع النبيين والصديقين والسهداء (رواه الترمذي)

³⁶Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam (Implementasi Etika islami untuk Dunia Bisnis)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 39-40.

Artinya: “Dari Abu Sa’id Al-Khudri ra beliau berkata bahwa Rasul Allah SAW bersabda: pembisnis yang jujur lagi dipercaya (amanah) akan bersama para nabi, shiddiqin dan syuhada.” (HR. Turmudzi)

4. Mengedepankan etika seorang muslim. Rasulluah SAW bersabda:

عن ابي هريرة رضي الله عنه قال رسول الله صلى الله عليه وسلم اكمل المؤمنين ايمانا احسنهم خلقا وخياركم خياركم خلقا لئسناهم (رواه الترمذي)

Artinya: “Dari Abu Hurairah ra, Rasulullah SAW bersabda, Orang beriman yang paling sempurna keimanannya adalah yang paling baik akhlaknya. Dan sebaik-baik kalian adalah yang paling baik akhlaknya terhadap istri-istrinya.” (HR. Turmudzi)

5. Tidak melanggar prinsip syariah. Allah SWT berfirman (QS. 47:33)

﴿يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَلَا تُبْطِلُوا أَعْمَالَكُمْ﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, ta’atlah kepada Allah dan ta’atlah kepada rasul dan janganlah kamu merusakkan (pahala) amal-amalmu.”

3. Aksioma Dasar Etika Bisnis Islam

Sejumlah aksioma dasar (hal yang sudah umum dan jelas kebenarannya) sudah dirumuskan dan dikembangkan oleh para sarjana muslim. Aksioma-aksioma ini merupakan turunan dari hasil penerjemahan moral islami. Dengan begitu, aspek etika dalam bahasan ini sudah di *insert* dan diinternalisasi dalam pengembangan sistem etika bisnis. Rumusan aksioma ini diharapkan menjadi rujukan bagi *moral awareness* para pebisnis muslim untuk menentukan prinsip-prinsip yang dianut dalam menjalankan bisnisnya.³⁷

A. Kesatuan (*Unity*)

³⁷Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 88.

Kesatuan sebagaimana terefleksi dalam konsep *tauhid* yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial, menjadi keseluruhan yang homogen, serts mementingkan konep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dari konsep ini maka Islam menawarkan ketepaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan.³⁸

Alam semesta, termasuk manusia adalah milik Allah yang memiliki kemahakuasaan (kedaulatan) sempurna atas makhluk-makhluk-Nya. Konsep tauhid (dimensi vertikal) berarti Allah sebagai Tuhan Yang Maha Esa menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia dengan khalifah, untuk memberikan manfaat pada individu tanpa mengorbankan hak-hak individu lainnya.³⁹

Individu-individu memiliki kesamaan dalam harga dirinya sebagai manusia. Diskriminasi tidak bisa diterapkan atau dituntut hanya berdasarkan warna kulit, ras, keagamaan, jenis kelamin, dan lain-lain. Hak-hak dan kewajiban ekonomik setiap individu disesuaikan dengan kapabilitas dan kapasitas yang dimiliki dan sinkronisasi pada setiap peranan normatif masing-masing struktur sosial. Kapan saja ada perbedaan seperti ini, maka hak-hak dan kewajiban mereka harus diatur sedemikian rupa sehingga tercipta kesamaan.⁴⁰

B. Keseimbangan (*Equilibrium*)

³⁸Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*,... h. 45.

³⁹Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*,... h. 89.

⁴⁰*Ibid*, h. 90.

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah serta Rasulnya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku adil seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya (sesuai aturan syariat). Tidak mengkomodir salah satu hak di atas, dapat menempatkan seseorang tersebut pada kezaliman. Karenanya orang yang adil akan lebih dekat kepada ketakwaan, Allah berfirman:

“Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap suatu kaum, mendorong kamu untuk tidak adil. Berlaku adillah karena adil itu lebih dekat dengan takwa” (QS. al-Maidah. 8)

Konsep *equilibrium* juga dapat dipahami bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus diusung oleh seorang pebisnis muslim. Oleh karenanya, konsep keseimbangan berarti menyerukan kepada pada pengusaha muslim untuk bisa merealisasikan tindakan-tindakan (dalam bisnis) yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat.⁴¹

C. Kehendak Bebas (*Free Will*)

Manusia memiliki kecenderungan untuk berkompetisi dalam segala hal, tak terkecuali kebebasan dalam melakukan kontrak di pasar. Oleh sebab itu, pasar seharusnya menjadi cerminan dari berlakunya hukum penawaran dan permintaan

⁴¹*Ibid*, h. 92.

yang direpresentasikan oleh harga, pasar tidak terdistrosi oleh tangan-tangan yang sengaja memperlmainkannya.

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Keseimbangan antara kepentingan individu dan kolektif menjadi pendorong bagi bergerakaknya roda perekonomian tanpa merusak sistem sosial yang ada.⁴²

D. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran-ajaran Islam. Terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab individu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari Kiamat kelak.⁴³

Islam adalah agama yang adil, seseorang tidak bertanggung jawab terhadap tindakannya jika (a) ia belum mencapai usia dewasa, (b) ia sakit jiwa, (c) ia berbuat sesuatu ketika sedang tidur. Tanggung jawab dalam Islam bersifat multi-tingkat baik pada tingkat individu maupun tingkat organisasi dan masyarakat. Tanggung jawab Islam bahkan juga bersama-sama pada tingkat individu maupun masyarakat.⁴⁴

⁴²*Ibid*, h. 94-96.

⁴³*Ibid*, h. 100.

⁴⁴Muhammad, *Etika Bisnis Islami*,... h. 58.

Di dalam etika bisnis Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.
2. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
3. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus di gunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara manusia.
4. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina antara semua manusia (*stakeholders*).
5. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.⁴⁵

E. Ihsan (*Benevolence*)

Ihsan artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan perbuatan tersebut atau dengan kata lain beribadah dan berbuat baik seakan-akan melihat Allah. Dalam sebuah kerajaan bisnis, Ahmad (1995) menggarisbawahi sejumlah perbuatan yang dapat men-*support* pelaksanaan aksioma ihsan dalam bisnis, yaitu (1) kemurahan hati (*leniency*); (2) motif pelayanan (*service motives*); dan (3) kesadaran akan adanya Allah dan aturang

⁴⁵Muslich, *Bisnis Syari'ah Perspektif Mu'amalah dan Manajemen*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), h. 23.

yang berkaitan dengan pelaksanaan yang menjadi prioritas (*consciousness of Allah of His prescribed priorities*).⁴⁶

F. Jasa Laundry

1. Pengertian Jasa dan Laundry

Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan konsumen. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin juga tidak perlu penggunaan benda berwujud. Walaupun diperlukan barang berwujud akan tetapi tidak terdapat pemindahan hak milik atas benda tersebut.⁴⁷ Sedangkan pada Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengartikan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.⁴⁸

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Tidak berwujud tapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen;
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik;
3. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan;
4. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.⁴⁹

⁴⁶Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*,... h. 102.

⁴⁷M. Tohar, *Membuka Usaha Kecil*, (Yogyakarta: Kanisius, 2000), h. 44.

⁴⁸Pasal 1 angka (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁴⁹Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 8.

Sedangkan laundry adalah suatu badan usaha yang menawarkan jasa dalam hal pencucian, penyetrikaan dengan menggunakan metode-metode khusus. Pencuciannya pun bervariasi, mulai dari pakaian, rok, celana, sepatu, tas, boneka, selimut, ambal, dan lain sebagainya.

2. Manfaat dan Tujuan Laundry

Jasa laundry sudah menjadi bagian salah satu kebutuhan dalam kehidupan masyarakat kota-kota besar di Indonesia. Adanya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan manusia yang semakin tinggi dan banyak, jasa pencucian laundry sekarang ini tidak hanya mencuci pakaian saja, akan tetapi pada saat jasa pencucian laundry telah mampu meningkatkan pelayanan jasa pencucian berupa barang seperti sepatu, dompet, tas, karpet, hingga pencucian mainan boneka.

Tujuan dari adanya jasa laundry ini adalah perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, menjadikan sebagian masyarakat memilih menggunakan jasa laundry untuk meringankan pekerjaan cuci setrika. Harga yang ditawarkan juga memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk menggunakan jasa laundry.⁵⁰

Adapun manfaat dari jasa laundry ini yang bisa diambil, yaitu:

1. Usaha laundry diharapkan dapat meringankan pekerjaan rumah tangga, seperti cuci setrika pakaian bagi konsumen;
2. Dengan adanya usaha laundry diharapkan membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat.⁵¹

⁵⁰Wanda Agustya, *Perencanaan Bisnis Pada Usaha Laundry Clean N Clear*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, 2011), h. 2.

⁵¹*Ibid*, h. 3

3. Jenis-Jenis Laundry

Adapun jenis-jenis laundry, yaitu:

1. Jasa laundry kiloan (perorangan/keluarga). Paket laundry kiloan ini terdiri dari pelayanan lengkap (cuci dan setrika), hanya cuci (tanpa disetrika), atau hanya setrika dan hanya mengeringkan cucian.
2. Jasa laundry bulanan (perorangan atau keluarga). Paket cuci laundry ini merupakan paket yang lebih ekonomis.
3. Jasa pencucian Karpet dan Bad Cover.
4. Jasa bisnis laundry seragam untuk perusahaan. Beberapa perusahaan membutuhkan tambahan persediaan seragam untuk karyawan kontrak, dengan cara mencuci ulang seragam karyawan yang dikembalikan karena sudah habis masa kontraknya.
5. Jasa laundry untuk karyawan perusahaan. Misalnya menyediakan jasa laundry untuk para karyawan dengan harga yang lebih murah dibandingkan jika menggunakan jasa laundry hotel.
6. *Dry cleaning* untuk jas, kebaya dan lain-lain. Bisnis laundry menggunakan steam dengan high pressure untuk melakukan proses dry cleaning jas, kebaya dan lain-lain.
7. Jasa laundry hotel/spa. Sama dengan jasa laundry perusahaan.⁵²

4. Penyelenggaraan Laundry

Jasa Laundry mengenal beberapa tahapan atau proses dalam penyelenggaraan laundry itu sendiri yaitu:

⁵²Macam-macam Jenis Laundry, <http://happy-laundry.blogspot.com/2011/02/macam-macam-jenis-laundry.html> (diakses tanggal 05 Mei 2017).

1. Terima pakaian, timbang, hitung jumlah potong.
2. Periksa, tanyakan dan konfirmasi kondisi pakaian kepada pemilik:
 - a. Apakah ada yang luntur.
 - b. Konfirmasi jika ada kerusakan permanen; robek, bolong, dan lain-lain.
 - c. Konfirmasi jika ada noda berat: luntur, tinta, minyak, dan lain-lain.
3. Pemisahan pakaian:
 - a. Pakaian dengan warna dasar putih.
 - b. Pakaian berwarna.
 - c. Pakaian bernoda sedang berat.
 - d. Pakaian luntur.
4. Tagging / Pengkodean pakaian
Menggunakan *Tag Gun* pada setiap pakaian, agar tidak tertukar dengan pakaian *customer* lainnya
5. *Spotting Noda/Pembersihan Noda (Prewash Manual)*.
6. Pencucian melalui mesin (pengucekan, pembilasan, pelembutan) dengan pengelompokan:
 - a. Mesin 1 : Pakaian Noda berat (yang sudah di spotting) dan pakaian berwarna.
 - b. Mesin 2 : Pakaian dengan warna dasar putih.
 - c. Mesin 3 : Pakaian luntur.
7. Pengecekan hasil cucian, jika kurang maksimal, lakukan pengulangan prosedur Pencucian (Prosedur 5 (Spotting/Pembersihan Noda)).
8. Pengeringan/*Drying*
9. Memastikan ulang pakaian kering 100%, jika tidak maka ulangi proses pengeringan (Prosedur 8 (Pengeringan/*Drying*)).
10. Pelipatan/Setrika.
Cium pakaian yang akan disetrika, jika:
 - a. Bau Apek lakukan bilasan ulang dan pengeringan ulang
 - b. Ada noda: Lakukan proses *spotting dry cleaning*.
 - c. Lepaskan *Tagging*

11. Pengepakan/Packaging.⁵³

5. Hubungan Hukum Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Laundry

Dalam hal terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu:⁵⁴

Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai:

1. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (*investor*);
2. Penghasil atau pembuat barang/jasa;
3. Penyalur barang atau jasa.

Sedang dalam kelompok kedua terdapat:

1. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain, atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersil); dan
2. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan non-komersil).

⁵³Prosedur Laundry, <http://rumahlaundry.com/index.php/prosedur-laundry> (diakses pada tanggal 05 Mei 2017).

⁵⁴Az. Nasution, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah*, Makalah, disampaikan dalam Seminar Sehari tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan, Jakarta, 1998, h. 18-19 dikutip oleh Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*,... h. 33.

Dalam literatur ekonomi kelompok pertama disebut sebagai pengusaha, sedang kelompok kedua disebut sebagai konsumen. Walaupun demikian, apabila dicermati maka kelompok kedua sub (1) pada dasarnya adalah pengusaha juga karena barang/jasa yang mereka peroleh ditujukan untuk membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan. Kecuali bilamana barang yang dimaksud adalah barang yang dipergunakan sebagai alat produksi bukan sebagai bahan baku.⁵⁵

1) Hubungan Langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Pengalihan barang dari produsen kepada konsumen pada umumnya dilakukan dengan perjanjian jual beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Salah satu bentuk perjanjian tertulis yang banyak dikenal adalah perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang banyak dipergunakan jika salah satu pihak sering berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.⁵⁶

2) Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara produsen dengan konsumen yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak di antara konsumen dengan produsen.

⁵⁵Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*,... h. 33.

⁵⁶*Ibid*, h. 34.

Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak produsen dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan perikatan, tetapi dikenal ada dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang.⁵⁷

⁵⁷*Ibid*, h. 36.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan mencari sumber data secara langsung di lapangan¹ yakni data yang bersumber dari pengusaha laundry yang ada di Kota Langsa. Data yang didapat dari penelitian lapangan akan menjadi sumber data primer dan didukung dengan sumber-sumber lainnya. Pada jenis penelitian ini, sumber data diambil dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kepada pelaku usaha laundry di Kota Langsa.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada usaha jasa laundry yang ada di Kota Langsa khususnya pada 4 (empat) kecamatan, yaitu Kecamatan Langsa Barat pada Paris Laundry, Kecamatan Langsa Baro pada Amanah Wash (Syariah Laundry), Kecamatan Langsa Lama pada Yohan Laundry dan Kecamatan Langsa Kota pada Kenanga Laundry dan Aries Laundry. Dengan pertimbangan yaitu, karena di Kota Langsa memiliki jumlah objek penelitian yang cukup untuk diteliti dan dengan jumlah pengguna jasa laundry yang cukup banyak.

3. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan sosiologi hukum yaitu di dalam menghadapi permasalahan yang dibahas berdasarkan peraturan-

¹Soejarno Soekarto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h. 6.

peraturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat.² Dalam hal ini peneliti melihat kenyataan mengenai penerapan klausul eksonerasi yang sengaja dicantumkan oleh pelaku usaha jasa laundry, kemudian menghubungkan dengan peraturan perundang-undangan khususnya Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan aturan-aturan beretika bisnis yang Islami.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu para pelaku usaha laundry di Kota Langsa

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari peraturan-peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kemudian buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam termasuk hasil penelitian dalam bentuk laporan lainnya.

c. Sumber Tersier

²Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 106.

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan bermakna bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, ensiklopedia dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode ini dilakukan oleh peneliti untuk melihat langsung praktik penerapan klausul eksonerasi dengan cara pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang sedang diteliti yang berhubungan dengan pencantuman klausul eksonerasi dalam usaha Laundry di Kota Langsa.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan masalah yang diteliti. Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin, di mana pertanyaan sudah dipersiapkan, tetapi juga disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada selama tidak keluar dari pokok permasalahan yang akan dipertanyakan.³ Dalam hal ini, yang diwawancarai adalah para pengusaha laundry yang ada pada laundry tersebut, yang kesemuanya itu digunakan sebagai responden dan informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data sekunder yang digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Sumber

³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h. 70.

sekunder umum yang utama adalah yang bersifat pribadi berupa surat-surat, catatan, juga dokumentasi perkumpulan yang berkaitan dengan objek penelitian.⁴ Dokumen yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah berupa nota-nota pembayaran pada laundry di Kota Langsa dan foto-foto saat agenda wawancara.

6. Teknik Analisis Data

1. Pengeditan yaitu untuk mengetahui sejauh mana data-data yang telah didapatkan baik yang bersumber dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan juga dari Undang-Undang sudah cukup baik dan dapat segera di persiapkan untuk keperluan proses berikutnya. Maka peneliti merasa perlu untuk meneliti kembali kelengkapan data.
2. Klasifikasi, yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban yang peneliti dapatkan di lapangan dan diklasifikasikan berdasarkan fokus permasalahan yang diteliti.
3. Analisis, yaitu menganalisis data yang sudah diklasifikasikan secara deskriptif dengan memaparkan dan menjelaskan data yang ditemukan dalam penelitian. Analisis dalam penelitian ini adalah menganalisis data-data yang diperoleh di lapangan mengenai permasalahan klausul eksonerasi pada usaha laundry di Kota Langsa kemudian dihubungkan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dan berkaitan dengan permasalahan tersebut.

⁴Suharsimin Arikunto, *Prosedur Penulisan Surat Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), h. 117.

4. Kesimpulan, yaitu penarikan kesimpulan mengenai bagaimana penerapan klausul eksonerasi dalam usaha jasa laundry di Kota Langsa.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data perlu dilakukan untuk memastikan upaya penelitian benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Beberapa teknik keabsahan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Artinya, pengecekan dilakukan dengan membandingkan apa yang dikatakan orang lain dengan apa yang dikatakan oleh subjek penelitian dan membandingkan dengan hasil pengamatan di lapangan.
2. Intensif, yaitu memiliki arti mencari secara terus-menerus, konsisten dengan berbagai cara dalam kaitannya dengan proses menemukan data-data penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mengenai Laundry di Kota Langsa

Usaha jasa laundry merupakan salah satu bidang usaha jasa yang semakin dibutuhkan khususnya di Kota Langsa. Aktivitas dan pendapatan yang tinggi mempengaruhi perilaku masyarakat untuk menggunakan jasa laundry yang lebih praktis dan efisien. Adapun laundry-laundry yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Aries Laundry

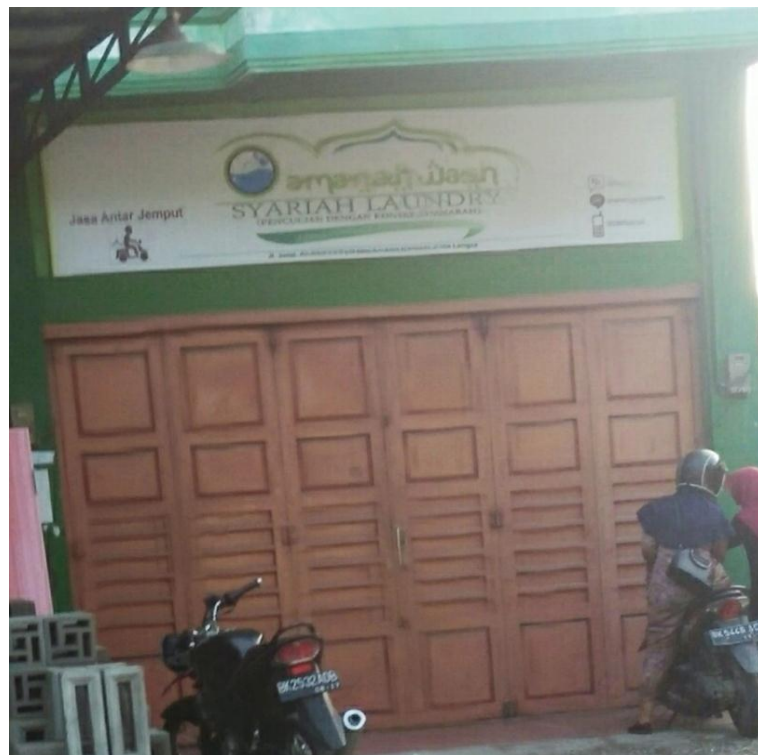
Aries Laundry merupakan bisnis jasa laundry yang beralamat di Jalan Sudirman, Gampong Blang Paseh, Kecamatan Langsa Kota, Kota Langsa. Kenanga Laundry dikelola oleh Nurmalia, bisnis ini telah dirintis selama kurang lebih 3 Tahun. Adapun fasilitas pencucian yang diterima oleh Aries Laundry sangat bervariasi, mulai dari pakaian laki-laki dan perempuan, bad cover, gordena, perlengkapan shalat, selimut, hingga tas, juga terdapat jasa antar jemput bagi konsumen.¹



¹Nurmalia, Pemilik usaha jasa Aries Laundry, wawancara, Langsa, 13 Juni 2017.

2. Amanah Wash (Syariah Laundry)

Amanah Wash (Syariah Laundry) merupakan bisnis jasa laundry yang beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani, Kecamatan Langsa Baro, Kota Langsa. Amanah Wash (Syariah Laundry) dikelola oleh Sri Masyitah, bisnis laundry ini baru dirintis selama 5 Bulan. Adapun fasilitas pencucian yang diterima oleh Amanah Wash (Syariah Laundry) sangat bervariasi, mulai dari pakaian laki-laki dan perempuan, bad cover, gorden, perlengkapan shalat, selimut, hingga tas. Pencucian juga dapat dipilih menggunakan metode express atau metode reguler dan memiliki fasilitas antar jemput.²



²Siti Masyitah, Pemilik usaha jasa Amanah Wash (Syariah Laundry), wawancara, Langsa, 07 Juni 2017.

3. Kenanga Laundry

Kenanga Laundry merupakan bisnis jasa laundry yang beralamat di Jalan Sudirman, Gampong Blang Paseh, Kecamatan Langsa Kota, Kota Langsa. Kenanga Laundry dikelola oleh Husnaini, bisnis ini telah dirintis selama kurang lebih 2,5 Tahun. Adapun fasilitas pencucian yang diterima oleh Kenanga Laundry sangat bervariasi, mulai dari pakaian laki-laki dan perempuan, bad cover, gordena, perlengkapan shalat, selimut, hingga tas. Pencucian juga dapat dipilih menggunakan metode express atau metode reguler dan berkisar 3-4 hari proses pencucian.³



³Husnaini, Pemilik usaha jasa Kenanga Laundry, wawancara, Langsa, 07 Juni 2017.

4. Paris Laundry

Paris Laundry merupakan bisnis jasa laundry yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman, Gampong Matang Seulimeng, Kecamatan Langsa Barat, Kota Langsa. Paris Laundry dikelola oleh Sahla Lubis, bisnis laundry ini dirintis baru 3 bulan. Adapun fasilitas pencucian yang diterima oleh Paris Laundry terbatas, hanya pakaian laki-laki dan perempuan, perlengkapan shalat. Paket pencucian terdiri dari cuci komplit, cuci + lipat, setrika + lipat.⁴



5. Yohan Laundry

Yohan Laundry merupakan bisnis jasa laundry yang beralamat di Jalan Mesjid, Gampong Sidodadi, Kecamatan Langsa Lama, Kota Langsa. Yohan Laundry dikelola oleh Sri Hartini dan dibantu oleh T.M Yogi, bisnis laundry ini telah dirintis selama kurang lebih 3 Tahun. Adapun fasilitas pencucian yang

⁴Sahla Lubis, Pemilik usaha jasa Paris Laundry, wawancara, Langsa, 13 Juni 2017.

diterima oleh Yohan Laundry sangat bervariasi, mulai dari pakaian laki-laki dan perempuan, bad cover, gorden, perlengkapan shalat, selimut, hingga tas. Pencucian juga dapat dipilih menggunakan metode express atau metode reguler.⁵



B. Penerapan Klausul Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kota Langsa

Jasa pencucian atau laundry diketahui memiliki peluang yang sangat baik sehingga banyak orang yang mulai membuka usaha di bidang laundry tersebut.

⁵Sri Hartini, Pemilik usaha jasa Yohan Laundry, wawancara, Langsa, 10 Juni 2017.

Usaha jasa laundry semakin dibutuhkan dikarenakan aktivitas masyarakat yang semakin tinggi. Dalam praktik perjanjian layanan jasa laundry tersebut dikenal dengan “peraturan/perjanjian laundry” yang telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha.

Dari hasil data lapangan, pencantuman klausula baku yang memuat klausul eksonerasi dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis oleh pelaku usaha jasa laundry yang sudah tercetak pada lembaran kertas. Lembaran kertas tersebut berisikan beberapa perihal, yaitu:⁶

- a. Nama perusahaan / usaha yang bersangkutan;
- b. Tanggal terjadinya transaksi;
- c. Nama konsumen laundry yang melakukan transaksi jasa;
- d. Jenis barang yang dicuci;
- e. Dan keterangan perjanjian baku yang terdapat pada bagian bawah lembaran kertas.

Adapun bentuk-bentuk klausul eksonerasi yang dicantumkan pada nota pembayaran di laundry-laundry Kota Langsa adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Laundry yang memuat bentuk klausul eksonerasi

| Pelaku Usaha Laundry | Isi Perjanjian Yang Memuat Klausul Eksonerasi |
|-------------------------------|---|
| Ariez Laundry | Kami tidak bertanggung jawab terhadap rusak/luntur/mengerut pakaian konsumen |
| Amanah Wash (Syariah Laundry) | Barang yang tidak diambil dalam jangka 1 Minggu terhitung dari tanggal selesai, diluar tanggung jawab kami. |
| Kenangan Laundry | Barang yang tidak diambil dalam jangka bulan |

⁶Nota Pembayan/Bon pada Laundry di Kota Langsa.

| | |
|---------------|--|
| | <p>terhitung dari tanggal selesai, diluar tanggung jawab kami.</p> <p>Kerusakan, kelunturan warna, hilang barang-barang yang tertinggal dalam pakaian adalah tanggung jawab konsumen.</p> |
| Paris Laundry | <p>Kami tidak bertanggung jawab terhadap rusak/luntur/mengerut pakaian konsumen</p> <p>Kami tidak bertanggung jawab atas hilangnya barang berharga yang tertinggal pada pakaian.</p> <p>Keluhan setelah meninggalkan outlet di luar tanggung jawab kami.</p> <p>Cucian yang tidak diambil dalam 30 hari diluar tanggung jawab kami</p> |
| Yohan Laundry | <p>Paket laundry yang tidak diambil dalam jangka 20 hari diluar tanggung jawab kami.</p> |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktik penyelenggaraan jasa laundry, pengusaha laundry memuat klausul pengecualian (klausul eksonerasi) yang dinyatakan dalam bentuk tertulis dan tertuang pada nota pembayaran. Inti dari klausul eksonerasi tersebut adalah memuat bentuk pengalihan pertanggungjawaban yang antara lain berkaitan dengan kehilangan objek yang ada pada pakaian, kerusakan objek perjanjian, pembatasan waktu pengaduan serta pembatasan jumlah ganti rugi.

Dalam wawancara bersama pelaku usaha Aries Laundry, peneliti menanyakan mengenai hal apa saja yang sering dikeluhkan oleh konsumen, pemilik laundry tersebut mengatakan bahwa:

Kalau komplek sih paling banyak tu masalah kurang rapi kadang ada yang pakaiannya luntur. Kalau yang luntur dibersihkan lagi pakek bahan khusus kadang pakek apa itu namanya yang pemutih batangan kayak kaporit gitu, jadi kalau bisa dicuci ulang, kita bakal cuci ulang. Karena kita disini cucunya pisah gak gabong dengan orang laen. Kadang luntur emang karena bajunya sendiri, gak dipermasalahkan sih sama yang punya, kadang emang ada konsumen yang bilang sendiri kalau bajunya jangan dicampur.⁷

⁷Nurmala, Pemilik usaha jasa Aries Laundry, wawancara, Langsa, 13 Juni 2017.

Hal yang sama juga dikatakan oleh pemilik Paris Laundry terhadap layanan/hasil cucian yang sering dikeluhkan oleh konsumen,

Kalau keluhan ada dek, baju orang hilang, baju hangus, masalah selap-selep, namanya jugak laundry ya jadi ada aja masalahnya. Kalau luntur selagi masih bisa diatasi ya bakal di bersihin lunturnya, selama ini Alhamdulillah bisa terus diatasi dek. Kalau yang mengerut atau yang laennya belum pernah kejadian sih.⁸

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti melihat bahwa keluhan atau ketidakpuasan konsumen menjadi hal yang biasa terjadi pada usaha laundry tersebut. Adapun masalah yang sering kali terjadi adalah karena luntur dan kurang maksimalnya hasil laundry. Alasan penerapan klausul itu sendiri karena menurut Nurmala adalah sebagai bentuk peringatan bahwa konsumen yang ingin menggunakan jasa laundrynya harus memilih terlebih dahulu pakaian mereka yang tidak luntur, rusak atau mengerut karena bahan pakaiannya. Sedangkan Sahla Lubis mengaku bahwa alasan pihak laundrynya mencantumkan klausul eksonerasi tersebut karena mengikuti nota-nota laundry yang ada di Kota Langsa, yang biasanya mencantumkan hal yang demikian.

Lain halnya dengan pemilik usaha jasa Amanah Wash (Syariah Laundry) yang mana dalam nota pembayaran miliknya hanya mencantumkan bentuk pengalihan tanggung jawab terhadap barang pakaian laundry yang tidak diambil dalam batasan waktu tertentu. Pemilik laundry tidak mencantumkan bentuk pengalihan terhadap baju luntur, mengerut dan rusak karena menurutnya:

Kalau kami masalah keluhan baju itu jadi tanggung jawab kami dengan karyawan, makanya karyawannya disini memang yang ngerti trus tau mana jenis-jenis kain. Disini juga sambilan diajarin, jadi kejadian-kejadian baju rusak belom

⁸Sahla Lubis, Pemilik usaha jasa Paris Laundry, wawancara, Langsa, 13 Juni 2017.

pernah palingan yang komplek cuma masalah kurang wangi, karena kami lebih ke konsep pencuciannya.⁹

C. Tanggungjawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Kota Langsa Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan akibat dari penggunaan barang dan jasa yang dihasilkan atau yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab sendiri tergantung pada apakah ada peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi orang lain atau tidak. Pelaku usaha jasa laundry berkewajiban memberikan pelayanan pertanggungjawaban kepada konsumen jika terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen, dengan syarat kerugian tersebut harus dibuktikan terlebih dahulu oleh konsumen.

Setiap transaksi tentunya tidak pernah terlepas dari resiko, baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Untuk memberikan perlindungan dengan adanya resiko ini adalah dengan tanggung jawab. Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya hubungan hukum sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak pelaku usaha jasa laundry di Kota Langsa akan bertanggung jawab terhadap resiko-resiko yang terjadi pada pencucian dan penyeterikaan konsumen, baik itu rusaknya pakaian karena luntur dan mengerut atau hilangnya pakaian karena kelalaian pelaku usaha.

⁹Sri Hartini, Pemilik usaha jasa Amanah Wash (Syariah Laundry), wawancara, Langsa, 07 Juni 2017.

Adapun bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa laundry di Kota Langsa terhadap kehilangan dan kerusakan pada pakaian adalah sebagai berikut:

1. Aries Laundry biaya ganti rugi setengah dari harga pakaian yang hilang, ganti rugi tersebut tidak ditetapkan di dalam nota pembayaran.
2. Amanah Wash (*Syariah Laundry*) biaya ganti rugi yang diberikan sebesar 10 (sepuluh) kali harga cuci maksimal Rp. 50.000 yang sudah ditetapkan di dalam nota pembayaran.
3. Kenanga Laundry biaya ganti rugi yang diberikan sebesar 10 (sepuluh) kali harga cuci maksimal Rp. 60.000 yang sudah ditetapkan di dalam nota pembayaran.
4. Paris Laundry biaya ganti rugi yang diberikan maksimal sebesar Rp. 30.000 yang sudah ditetapkan di dalam nota pembayaran.
5. Yohan Laundry biaya ganti rugi yang diberikan untuk baju Rp. 30.000, jeans Rp. 50.000, atau mendapatkan paket gratis mencuci pakaian 80% dari harga pakaian, ganti rugi tersebut tidak ditetapkan di dalam nota pembayaran.¹⁰

Ganti rugi atas kerusakan pakaian milik konsumen mutlak disebabkan oleh pelaku usaha jasa laundry juga sama seperti ganti rugi atas kehilangan pakaian konsumen, hanya saja tidak ditetapkan pada nota pembayaran. Jika kerusakan pakaian disebabkan karena luntur, maka pelaku usaha akan memperbaikinya dengan melakukan pencucian ulang.

¹⁰Nurmala, Siti Masyhitah, Husnaini, Sahla Lubis, Sri Hartini, pemilik usaha jasa laundry di Kota Langsa, wawancara, Langsa, Juni 2017.

Seperti pemilik usaha Paris Laundry, meskipun mencantumkan bentuk pengalihan pertanggungjawaban pada nota laundry miliknya, namun ia mengaku akan tetap bertanggung jawab terhadap kerusakan pakaian. Misalnya karena luntur, selama luntur tersebut masih bisa diatasi maka pihak laundry akan melakukan pencucian ulang dengan menggunakan bahan khusus untuk menghilangkan luntur pada pakaian tersebut.¹¹

Sama halnya dengan pemilik Aries Laundry yang juga akan bertanggung jawab terhadap apapun komplain dari konsumen terhadap kurang maksimalnya hasil pencucian dan penyetricaan dari jasa tersebut. Selama ini pemilik laundry tersebut mengaku bahwa konsumennya selalu memberitahu jenis-jenis kain milik konsumen itu sendiri sehingga pihak laundry mengetahui mana jenis kain yang akan luntur dan mana yang tidak, sehingga potensi untuk terjadinya kesalahan dalam pencucian tersebut dapat sedikit terminimalisir.¹²

Hal serupa juga dilakukan oleh pemilik Kenangan Laundry, menurutnya perjanjian yang dibuat di dalam nota tidaklah mengikat, karena dari pihak konsumen sendiri terkadang tidak menerima isi dari perjanjian tersebut. Sehingga pemilik laundry mau tidak mau tetap akan bertanggung jawab jika adanya *complain* dari konsumennya.¹³

Jika melihat dari beberapa bentuk tanggung jawab yang terdapat pada bab sebelumnya, dapat dikatakan bahwa pihak laundry di Kota Langsa menggunakan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan yaitu membatasi jumlah ganti rugi

¹¹Sahla Lubis, pemilik usaha jasa Paris Laundry, wawancara, Langsa, 13 Juni 2017.

¹²Nurmala, pemilik usaha jasa Aries Laundry, wawancara, Langsa, 13 Juni 2017.

¹³Husnaini, Pemilik usaha jasa Kenanga Laundry, wawancara, Langsa, 07 Juni 2017.

yang disebabkan oleh pelaku usaha baik itu karena luntur, rusak maupun hilangnya pakaian. Meskipun mencantumkan bentuk pengalihan pertanggungjawaban pada lembaran nota, namun nyatanya pihak laundry menerima bentuk keluhan dari konsumen dan akan bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen, hanya saja bentuk ganti rugi tersebut sudah ditetapkan secara mutlak oleh pihak laundry dan juga mencantumkan bentuk ganti rugi tersebut pada nota pembayaran.

Resiko terhadap kelunturan, kehilangan atau bertukarnya pakaian merupakan hal yang harus diwaspadai dan dikerjakan secara profesional, adanya komplain dari konsumen mengharuskan pihak laundry bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam pasal 1366 KUHPerdara dirumuskan setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kurangnya kehati-hatian.

Di dalam berbisnis, Islam sangat melarang perbuatan-perbuatan yang tidak dibenarkan yang dapat menimbulkan kerugian atau bahaya fisik yang dapat diderita konsumen, oleh karena itu pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:¹⁴

1. Ganti rugi karena perusakan (*Dhaman Itlaf*) adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang, namun tidak hanya berhubungan dengan

¹⁴Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*,... h. 235-239.

kerusakan barang tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia.

2. Ganti rugi karena transaksi (*Dhaman 'Aqdin*) adalah terjadinya suatu aqad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
3. Ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*) adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah aqad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.
4. Ganti rugi karena penahanan (*Dhaman al-Hailulah*) adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*al-wadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan itu disebabkan karena lalai dan disengaja.
5. Ganti rugi karena tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*) adalah ganti rugi yang sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain, pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang merupakan salah satu hak pokok konsumen dalam hukum perlindungan konsumen. Hak atas ganti rugi ini bersifat universal di samping hak-hak pokok lainnya. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pada hakikatnya berfungsi sebagai:¹⁵

- a. Pemulihan hak-haknya yang telah dilanggar;

¹⁵Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), h. 37.

- b. Pemulihan atas kerugian materil maupun immateril yang telah dideritanya;
- c. Pemulihan pada keadaan semula.

Kerugian yang dapat diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi juga dapat diklasifikasikan ke dalam:

- a. Kerugian materil, yaitu berupa kerugian pada barang-barang yang dibeli;
- b. Kerugian immateril, yaitu kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen.

D. Klausul Eksonerasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam

1. Klausul Eksonerasi Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perjanjian baku banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya, tetapi dari berbagai keuntungan yang ada tersebut terdapat sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat sorotan kritis dari para ahli hukum, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasikan posisi yang seimbang bagi para pihaknya. Sorotan ahli hukum dari berlakunya perjanjian baku selain dari segi keabsahannya adalah adanya klausul-klausul yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak. Salah satunya adalah

dicantumkannya klausul eksonerasi (*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut.¹⁶

Mariam Darus Badruzaman, dengan istilahnya klausul eksonerasi memberikan definisi terhadap klausul tersebut sebagai klausul yang berisi pembatasan tanggung jawab dari pelaku usaha terhadap resiko dan kelalaian yang mesti ditanggungnya.¹⁷ Demikian juga David Yates yang lebih memilih menggunakan istilah *exclusion clause*, memberikan definisi *any term in a contract restricting, excluding or modifying aremedy or a liability arising out of breech of a contractual obligation*. Yang diterjemahkan secara bebas sebagai setiap bagian dari suatu perjanjian yang membatasi, membebaskan, atau merekayasa ganti rugi atau tanggung jawab yang timbul dari pelanggaran terhadap suatu perjanjian.¹⁸

Dari berbagai definisi yang ada tersebut maka dapat disimpulkan bahwa klausul eksonerasi adalah klausul yang memberikan pembatasan atau pembebasan tanggung jawab hukum salah satu pihak atas segala bentuk ketidakterpenuhinya kewajiban atas perjanjian tersebut. Contoh dari klausul tersebut adalah:¹⁹

1. Adanya pembebasan tanggung jawab pihak pengembang dalam perjanjian pembelian rumah, dalam hal pengembang tidak dapat

¹⁶Sriwati, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Vol. 111 No. 2 Desember 2000, h. 176, dikutip oleh Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 138.

¹⁷Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 59, dikutip oleh Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 141.

¹⁸*Ibid.*

¹⁹Sriwati, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Vol. 111 No. 2 Desember 2000, h. 176, dikutip oleh Dikutip oleh Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 142.

memenuhi janjinya untuk melaksanakan penyelesaian pembangunan atas rumah yang dibeli tepat pada waktunya.

2. Adanya pembatasan tanggung jawab ganti rugi bagi perusahaan pengangkutan berkaitan dengan kehilangan barang yang dibawa penumpang.
3. Adanya pembatasan terhadap tanggung jawab terhadap kecelakaan jasmani yang diderita oleh penumpang.

Ahli hukum Indonesia, Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab, terlebih-lebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional yang mana kepentingan masyarakat harus didahulukan. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya dan tidak kewajibannya. Menurutnya, perjanjian standar tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.²⁰

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, istilah klausul eksonerasi sendiri tidak ditemukan, yang ada adalah “klausula baku”. Pasal 1 angka 10 mendefinisikan klausul baku sebagai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²¹

Dalam pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang

²⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 59, dikutip oleh Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*,... h. 143.

²¹*Ibid*, h. 144.

ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila klausula yang isinya berkaitan dengan penelitian ini yaitu menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Berdasarkan data lapangan, bahwa setiap klausul yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha laundry pada nota pembayaran memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada pasal 18 ayat (1) huruf (a) yang merupakan perbuatan dilarang oleh Undang-Undang dan dinyatakan batal demi hukum. Pelaku usaha juga wajib menyesuaikan klausul-klausul yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dari hasil penelitian juga peneliti menemukan minimnya pengetahuan pelaku usaha terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana pencantuman klausul eksonerasi tersebut merupakan hal yang dilarang dan dapat membatasi hak-hak konsumen. Dari hasil data lapangan menunjukkan bahwa:

Tabel 2

Kesimpulan dari pelaku usaha laundry mengenai pemahaman dan pengetahuan tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen

| No. | Pelaku Usaha | Pengetahuan Mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen |
|------------|-------------------------------|---|
| 1. | Ariez Laundry | Tidak mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen |
| 2. | Amanah Wash (Syariah Laundry) | Pernah mendengar Undang-Undang Perlindungan Konsumen |
| 3. | Kenanga Laundry | Tidak mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen |
| 4. | Paris Laundry | Tidak mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen |
| 5. | Yohan Laundry | Pernah mendengar Undang-Undang Perlindungan Konsumen |

Ketidaktahuan tersebut menjadikan pelaku usaha laundry tidak menyadari bahwa perjanjian yang mereka buat tersebut dapat membatasi hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa laundry, sehingga pelaku usaha menjadikan bentuk perjanjian tersebut sebagai hal wajib yang harus dicantumkan pada nota pembayaran.

2. Klausul Eksonerasi Menurut Etika Bisnis Islam

Prinsip pertanggungjawaban dalam etika bisnis Islam merupakan konsep yang tidak asing lagi di kalangan masyarakat muslim. Pertanggungjawaban selalu berkaitan dengan konsep amanah. Bagi kaum muslim, persoalan amanah merupakan hasil transaksi manusia dengan sang Pencipta. Banyak ayat al-Qur'an yang menjelaskan tentang proses pertanggungjawaban manusia sebagai pelaku amanah Allah di muka bumi seperti yang dijelaskan dalam surah an-Nissa' ayat 85:

مَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِّنْهَا ۖ وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَاعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِّنْهَا ۗ وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيتًا ﴿٨٥﴾

Artinya: “barang siapa yang memberikan syafaat yang baik, niscaya ia akan memperoleh bahagian (pahala) dari padanya. Dan barang siapa memberi syafaat yang buruk, niscaya ia akan memikul bahagian (dosa) dari padanya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu”.²²

²²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, terj. Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2000).

Dalam keyakinan umat Islam, setiap perbuatan manusia pasti akan diminta pertanggungjawaban oleh Allah, begitu juga bentuk pertanggungjawaban dalam dunia bisnis. Bentuk pertanggungjawaban itu sendiri bersifat individual dan tanggung jawab yang bersifat organisasional atau sosial yaitu tanggung jawab pelaku usaha terhadap perusahaannya dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Tanggung jawab sangat terkait dengan hak dan kewajiban, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kesadaran tanggung jawab. Ada dua bentuk kesadaran: Pertama, kesadaran yang muncul dari hati nurani, seseorang yang sering disebut dengan etika dan moral. Kedua, kesadaran hukum yang bersifat paksaan berupa tuntutan –tuntutan yang diiringi sanksi-sanksi hukum. Etika membantu manusia bertindak secara bebas tetapi dapat dipertanggung jawabkan.²³

Sedangkan bisnis sebagai suatu organisasi yang menjalankan aktivitas produksi dan penjualan barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen untuk memperoleh profit. Penggabungan etika dan bisnis dapat berarti memaksakan norma-norma agama bagi dunia bisnis, memasang kode etik profesi bisnis, merevisi sistem dan hukum ekonomi, meningkatkan keterampilan memenuhi tuntutan-tuntutan etika pihak-pihak luar untuk mencari aman dan sebagainya.²⁴

Menurut Muhammad Dayyan selaku Ketua Jurusan Perbankan dan Bisnis Syariah dalam wawancara mengenai pendapatnya terhadap pencantuman klausul eksonerasi oleh pelaku usaha laundry mengatakan bahwa:

²³Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*,... h. 212.

²⁴*Ibid.*

Etika bisnis Islam sangat universal dan tidak membuat pembahasan-pembahasan secara detail termasuk mengenai klausul eksonerasi, sehingga dengan adanya tanggung jawab pelaku usaha terhadap hal-hal yang dicantumkan pada nota pembayaran memperlihatkan bahwa pelaku usaha memiliki itikad baik dan ingin konsumennya dapat berhati-hati dan teliti terhadap pakaian yang akan diserahkan kepada pihak laundry. Dalam Islam sendiri jenis usaha laundry termasuk ke dalam akad *wadiah* (titipan) untuk di cuci sehingga pelaku usaha juga wajib menjaga agar cucian konsumen tersebut tidak rusak dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, dengan dibuatnya aturan menjadikan orang lain (konsumen) tidak mudah menyalahkan pelaku usaha, karena jika kesalahan berada pada pihak konsumen maka pelaku usaha laundry dapat membela diri meskipun dalam hal-hal tertentu mereka akan bertanggung jawab.²⁵

Berbeda dengan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang mengatakan bahwa:

Penerapan klausul eksonerasi pada usaha jasa laundry di Kota Langsa itu ada yang sesuai dengan etika bisnis Islam ada yang tidak. Misalnya mengenai pengalihan pertanggungjawaban terhadap barang cucian yang tidak diambil dalam jangka waktu tertentu, hal tersebut wajar diberlakukan agar tidak banyak pakaian yang akan tertumpuk pada laundry tersebut. Namun mengenai pakaian luntur dan lain sebagainya, maka kita harus pastikan terlebih dahulu kesalahan dibuat oleh siapa. Dalam Islam itu sendiri memiliki batas toleransi, pertama jika dilihat dalam kaidah ushul fiqh tidak boleh saling memudharatkan yang menjadi konsep umum, kedua saling rela itulah yang menjadi prinsip berbisnis.²⁶

Di dalam Islam, perbuatan-perbuatan yang membawa mudharat kepada orang lain disebut “sewenang-wenang dalam menggunakan hak”. Perbuatan tersebut dilarang oleh syara’. Keharaman perbuatan tersebut disebabkan dua hal:²⁷

1. Setiap orang tidak diperbolehkan menggunakan haknya dengan sewenang-wenang yang mengakibatkan mudharat bagi orang lain. Oleh

²⁵Muhammad Dayyan, Ketua Jurusan Perbankan dan Bisnis Syariah, wawancara, 14 Agustus 2017.

²⁶Iskandar Budiman, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, wawancara, 15 Agustus 2017.

²⁷M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 16-17 dikutip dalam M. Taufiq, *Relevansi Taggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Etika Bisnis Syari'ah (Studi Analisis Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen)*, (Tesis, Program Studi Hukum Islam Konsentrasi Hukum Bisnis Syari'ah Universitas UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2015).

sebab itu penggunaan hak dalam syari'at Islam tidak bersifat mutlak, tetapi ada batasannya. Batasannya adalah tidak membawa mudharat bagi orang lain, baik perorangan maupun masyarakat.

2. Penggunaan hak-hak pribadi, tidak hanya untuk kepentingan pribadi saja, tetapi juga harus mendukung hak-hak masyarakat karena kekayaan yang dimiliki seseorang merupakan bagian dari kekayaan seluruh manusia. Bahkan dalam keadaan tertentu hak-hak pribadi boleh diambil atau dikurangi untuk membantu hak-hak masyarakat, seperti zakat, sedekah, pajak, infaq, dan lainnya.

Akibat hukum bagi orang yang menggunakan hak sewenang-wenang:²⁸

1. Menghilangkan segala bentuk kemudharatan yang ditimbulkan oleh penggunaan hak sewenang-wenang.
2. Memberi ganti rugi atas kemudharatan yang ditimbulkan oleh penggunaan hak secara sewenang-wenang. Jika kemudharatan yang ditimbulkannya berhubungan dengan nyawa, harta, atau anggota tubuh seseorang.
3. Membatalkan tindakan sewenang-wenang tersebut.
4. Melarang seseorang menggunakan haknya secara sewenang-wenang.
5. Memberlakukan hukuman ta'zir atas kesewenangan para pejabat dalam menggunakan haknya.
6. Memaksa pelaku kesewenangan untuk melakukan sesuatu.

²⁸*Ibid.*

E. Analisis Terhadap Penerapan Klausul Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Kota Langsa

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada point-point diatas, bahwa pelaku usaha jasa laundry mencantumkan bentuk klausul pengecualian (klausul eksonerasi) dalam jasa laundry di Kota Langsa, penggunaan klausul tersebut dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha laundry dan dicantumkan pada nota pembayaran.

Apabila ditinjau dari berbagai ketentuan yang mengatur tentang sah tidaknya perjanjian yang mengandung klausul eksonerasi jelas bahwa perjanjian tersebut telah melanggar ketentuan yang berlaku sehingga perjanjian tersebut dikatakan tidak sah dan batal demi hukum. Sebagaimana telah disebutkan pada pasal 18 ayat (1) bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditunjukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Meskipun pelaku usaha akan bertanggung jawab terhadap kerusakan ataupun kehilangan pakaian konsumen, namun seharusnya bentuk klausul yang tercantum pada nota pembayaran tersebut dapat disesuaikan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, sehingga klausul-klausul tersebut tidak mengarah pada pelanggaran yang disebutkan pada pasal 18 ayat (1) huruf (a) sampai huruf (h). Isi perjanjian tersebut dapat diubah dengan kalimat yang lebih jelas terhadap peringatan kepada konsumen dan lebih terbuka terhadap tanggung jawab pelaku usaha yang dapat disesuaikan dengan masing-masing laundry.

Terhadap besarnya ganti rugi yang diberikan pelaku usaha laundry kepada konsumen yang dirugikan, hasil lapangan menunjukkan bahwa bentuk ganti rugi yang dapat diterima konsumen hanya sebesar Rp. 30.000 – Rp. 60.000, yang mana ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha jasa laundry tanpa melibatkan konsumen dalam menentukan jumlah ganti rugi terhadap kehilangan dan kerusakan pakain konsumen, sehingga ganti rugi tersebut menurut peneliti tidak senilai dengan kerugian yang dialami konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menjelaskan, ganti kerugian sebagaimana dimaksud pada pasal 19 ayat (2) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku. Ganti rugi tersebut juga harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, hal ini sesuai dengan yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (3). Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugim maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa.

Dalam hukum Islam, sikap tanggung jawab ditunjukkan pada surah al-Muddatsir ayat 28 yaitu:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: “*tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.*”²⁹

Dalam arti kata, segala kerusakan yang ditimbulkan oleh seseorang harus dihapuskan baik secara langsung ataupun tidak langsung, baik secara sengaja maupun tidak sengaja, sedangkan orang yang mendapat kerugian harus mendapat ganti rugi atas kerusakan yang ditimbulkan tersebut sebagai kompensasi.

Sikap tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pelaku usaha merupakan salah satu dari prinsip-prinsip dalam etika bisnis Islam. Namun prinsip-prinsip etika bisnis tidak hanya berdiri sendiri, melainkan saling mempengaruhi pada setiap prinsip lainnya. Sehingga jika sikap pertanggungjawab tersebut dipenuhi oleh pelaku usaha namun mengabaikan prinsip-prinsip yang lain misalnya prinsip keseimbangan, maka bisnis tersebut belum bisa dikatakan sebagai bisnis yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Bisnis yang beretika adalah bisnis yang memiliki komitmen ketulusan dalam menjalankan prinsip-prinsip etika bisnis, seperti prinsip keadilan, keseimbangan khususnya tanggung jawab. Pelaku usaha juga harus berkomitmen dalam menjaga hubungan dengan konsumen, jangan sampai membatasi hak-hak yang harus diterima konsumen dan mengabaikan kewajiban-kewajiban yang harusnya diperbuat oleh pelaku usaha.

²⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, terj. Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2000).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka berikut dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran.

1. Dalam menjalankan usaha jasa laundry, pihak laundry di Kota Langsa menerapkan bentuk klausul eksonerasi. Penerapan tersebut dibuat dalam bentuk tertulis dan telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha jasa laundry pada nota pembayaran. Adapun bentuk-bentuk klausul tersebut meliputi tidak bertanggungjawabnya pihak laundry terhadap kerusakan pakaian, kehilangan objek yang terdapat pada pakaian, pembatasan jangka waktu pengaduan dan pembatasan ganti rugi. Meskipun klausul tersebut tidak sepenuhnya berlaku, namun nyatanya pelaku usaha laundry di Kota Langsa tetap mencantumkan bentuk klausul tersebut pada nota pembayaran.
2. Klausul eksonerasi yang dicantumkan pada nota pembayaran oleh pelaku usaha jasa laundry di Kota Langsa telah melanggar dari ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan pasal 18 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum. Selanjutnya, dalam etika bisnis Islam bahwa setiap pelaku usaha dalam menjalankan bisnis usahanya harus berdasarkan prinsip-prinsip etika bisnis. Dalam hal ini, pelaku usaha laundry

telah menjalankan prinsip tanggung jawab tersebut walaupun memiliki kekurangan pada prinsip-prinsip etika berbisnis lainnya.

B. Saran

1. Disarankan kepada pelaku usaha jasa laundry agar mempelajari terlebih dahulu perjanjian-perjanjian yang akan dibuat pada nota pembayaran agar sesuai dengan hak-hak konsumen dan tidak bertentangan dengan regulasi-regulasi yang telah ada dan guna menghindari terjadinya wanprestasi serta sengketa dikemudian hari. Bentuk klausul tersebut dapat diubah dengan bahasa yang lebih terbuka dan tidak mengarah kepada larangan yang tercantum pada pasal 18 ayat (1) huruf (a) sampai dengan huruf (h).
2. Disarankan kepada konsumen jasa laundry agar lebih selektif dalam memilih usaha jasa laundry agar konsumen tersebut tidak dirugikan. Selanjutnya disarankan kepada konsumen agar dapat lebih aktif menyikapi pelaku-pelaku usaha yang melanggar dari regulasi yang ada, sehingga hak konsumen tidak dibatasi oleh perjanjian yang ada. Konsumen juga dapat memberikan pengaduan kepada lembaga-lembaga perlindungan konsumen yang tersebar pada setiap kabupaten atau provinsi sehingga pihak lembaga perlindungan konsumen dapat memberikan himbauan atau sosialisasi mengenai penggunaan klausul baku yang memuat bentuk klausul eksonerasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU-BUKU

- Ali, Achmad. *Menguak Tabir Hukum*, (Jakarta: Chandra Pratama, 1996), h. 95.
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Perspektif Islam (Implementasi Etika Bisnis untuk Dunia Bisnis)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Badroen, Faisal. *Etika Bisnis Islam*. Jakarta: Kencana, 2007.
- Bertens, K. *Pengantar Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius, 2000.
- Djakfar, Muhammad. *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Malang: UI-Malang Press, 2007.
- Fuadi, Munir. *Hukum Kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Reserch*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- John. M. Echols & Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1986), h. 124
- Lupiyoadi, Rambat. *Menajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, 1994.
- Miru, Ahmadi. *Prinisi-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Muhammad dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Muhammad. *Etika Bisnis Islami*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2004.
- Muslich, *Bisnis Syari'ah Perspektif Mu'amalah dan Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Diadit Media, 2001.

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.
- Siahan, NHT. *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*. Jakarta: Pantai Rei, 2005.
- Soekarto, Soejarno. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1986.
- Sukarmi. *Cyber Law: Kontrak Elektronik Dalam Bayang-Bayang Pelaku Usaha*. Jakarta: Pustaka Surya, 2008.
- Sutendi, Andrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Tohar, M. *Membuka Usaha Kecil*. Yogyakarta: Kanisius, 2000.
- Tri, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi revisi. Jakarta: Kencana, 2016.

SKRIPSI, TESIS DAN JURNAL

- Agustya, Wanda, “Perencanaan Bisnis Pada Usaha Laundry Clean N Clear,” Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara, 2011.
- Azzikra, “Analisis Perlindungan Konsumen Laundry Menurut Hukum Islam (Studi Kasus Laundry di Kota Langsa),” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala, Langsa, 2015.
- Beekun, Rafiq Issa. “Islamic Bussiness Ethic”. (Virgia: The International Institute of Islamic Thought. 1997.
- Danny, Prasetyo Susanto, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Eksonerasi Pada Perjanjian Jual Beli di Beberapa Toko di Kota Yogyakarta”, Tesis, Perpustakaan Pusat Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2008.
- Gunawan, Johannes. “Product Liability” dalam Hukum Bisnis Indonesia. Pro Justilia. Tahun XII. Nomor 2, April 1994.
- Khalil, Muhammad. “Klausula Baku Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Toko Online Dalam Situs Jejaring Sosial Kaskus Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Nomor 1”, Skripsi, Perpustakaan Universitas Padjadjaran, Bandung, 2016.
- Miru, Ahmadi, “Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia”, Disertasi Program Pascasarjana, Universitas Airlangga Surabaya, 2000.

Nasution, Az. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Pembelian Rumah Murah." makalah disajikan pada seminar sehari tentang Pertanggungjawaban Produk dan Kontrak Bangunan. Jakarta. 1998.

Oktaviani, Firya, "Penerapan Klausula Baku Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 6, Nomor 2 (Oktober – 2015).

Putri, Maidiana. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kontrak Baku Pada Jasa Pelayanan Parkir (Studi Kasus Di Kota Langsa)." Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Zawiyah Cot Kala, Langsa, 2016.

INTERNET

Macam-macam jenis laundry <http://happylaundry.blogspot.com/2011/02/macam-macam-jenis-laundry.html> (05 Mei 2017).

Prosedur Laundry, <http://rumahlaundry.com/index.php/prosedur-laundry> (05 Mei 2017).

UNDANG-UNDANG

Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Buku Ketiga tentang Perikatan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.