

SKRIPSI

**PENGALIHAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA
PAKAIAN DI LAUNDRY KOTA SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Oleh

Fahlevi Mihrazanur Susanto

NPM 2074201023

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA

2024

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS WIDYA GAMA MAHAKAM SAMARINDA FAKULTAS HUKUM STATUS TERAKREDITASI

KONSENTRASI :
1. HUKUM SUMBER DAYA ALAM
2. HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
3. HUKUM TANAH

BERITA ACARA UJIAN PENDADARAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu Tanggal, 27 Agustus 2025 bertempat di Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, Tim Penguji Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda, telah melaksanakan Ujian Pendadaran skripsi

Dengan mengingat : Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Tanggal 11 Bulan September Tahun 2024 Nomor: 17.A /UWGM/FH-D/Pus/DK/2024 Tentang Pelaksanaan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum UWGM Samarinda

Memperhatikan :
Pertama : Jawaban dan sanggahan yang diberikan pada waktu ujian berlangsung
Kedua : Hasil nilai Ujian yang dicapai dalam ujian pendadaran skripsi dengan susunan tim sebagai berikut

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr.YATINI, S.H.M.H.	KETUA	1.
2.	RATIH DWI A.P.K.S.H.,M.H	SEKRETARIS	2.
3.	HJ. RUSTIANA, S.H.,M.H	ANGGOTA	3.

MEMUTUSKAN

NAMA : Fahlevi Miharzanur Susanto
NPM : 20.111007.74201.023
JUDUL SKRIPSI : Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hasil yang dicapai : **LULUS/ TERIMA-TERIMA**
Dengan Predikat :
A. Dengan Pujian
B+ Sangat Memuaskan
B Memuaskan
C+ Cukup

Samarinda, 27 Agustus 2025

Mahasiswa Peserta Ujian

Fahlevi Miharzanur Susanto
NPM: 20. 111007.74201.023

Ketua Tim Penguji

Dr .Yatini, S.H.M.H
NIDN: 1109106902

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahlevi Mihrazanur Susanto

NPM : 2074201023

Program Studi : Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir Penulisan Hukum dengan judul:

PENGALIHAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA PAKAIAN DI LAUNDRY KOTA SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. Adalah hasil karya saya, dan dalam naskah Tugas Akhir Penulisan Hukum ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tugas Akhir Penulisan Hukum ini DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEHAN DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas Akhir Penulisan Hukum ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 8 Agustus 2024
Yang Menyatakan,



The image shows a 10000 Rupiah postage stamp from Indonesia, featuring the Garuda Pancasila emblem. The stamp is cancelled with a signature in black ink. The text on the stamp includes 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAN TEMPEL'.

Fahlevi Mihrazanur Susanto

NPM.

2074201023

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Fahlevi Mihrazanur Susanto
NPM : 2074201023
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Judul Skripsi : Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr. Yatini, S.H., M.H.
NIDN. 1109106902

PEMBIMBING II



Ratih Dwi Anggraini, P. K., S.H., M.H.
NIDN. 1110038901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H

NIK. 2007.073.103

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Fahlevi Mihrazanur Susanto
NPM : 2074201023
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Judul Skripsi : Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr. Yatini, S.H., M.H.

NIDN. 1109106902

PEMBIMBING II



Ratih Dwi Angraini, P. K., S.H., M.H.

NIDN. 1110038901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda



Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H

NIK. 2007.073.103

Ungkapan Pribadi :

*Rasa Ingin tahu sering kali
tumbuh terhadap hal-hal
yang tak mudah dijangkau.*

Motto :

*Fokuslah terhadap apa yang
bisa kamu berikan dan bukan
pada hasil yang kamu capai.*

ABSTRAKSI

Nama : Fahlevi Mihrazanur Susanto
NPM : 2074201023
Judul : Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
Pembimbing : 1. Dr Yatini, S.H, M.H.
2. Ratih Dwi Anggraini, P. K, S.H., M.H.

Penelitian ini membahas praktik pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya pakaian konsumen di layanan jasa laundry di Kota Samarinda, ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif yang didukung data empiris dari wawancara dengan BPSK Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula baku yang menyatakan “tidak bertanggung jawab atas kehilangan” dalam nota laundry merupakan bentuk klausula eksonerasi yang dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum karena dibuat secara sepihak tanpa kesepakatan yang sah antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab hukum berupa ganti rugi atas kehilangan pakaian konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya, BPSK menerapkan prinsip beban pembuktian terbalik, di mana pelaku usaha harus membuktikan bahwa kehilangan bukan akibat kelalaian mereka. Penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen serta transparansi dalam perjanjian jasa. Selain itu, penelitian ini menyarankan perlunya edukasi hukum kepada pelaku usaha dan penguatan peran pemerintah daerah dalam pengawasan praktik usaha yang sehat.

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Klausula Baku, Laundry, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Ganti Rugi.

ABSTRACT

Name : Fahlevi Mihrazanur Susanto
NPM : 2074201023
Title : Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
Instructor : 1. Dr Yatini, S.H, M.H.
2. Ratih Dwi Anggraini, P. K, S.H., M.H.

This study examines the business actors' practice of transferring responsibility for the loss of customers' clothing in laundry services in Samarinda, in the context of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. The research employs a normative legal method supported by empirical data from interviews with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) in Samarinda. The findings reveal that standard clauses stating "not responsible for loss" found in laundry receipts represent exoneration clauses prohibited by Article 18 of the Consumer Protection Law. Such clauses are deemed legally void as they are unilaterally imposed without valid mutual agreement. Business actors remain legally obligated to compensate for the loss under Article 19 of the same law. In practice, BPSK applies the principle of reversed burden of proof, requiring the business actor to prove that the loss was not due to their negligence. This research highlights the importance of legal protection for consumers and the need for transparency in service agreements. It also recommends legal education for business operators and the strengthening of local government oversight to ensure fair business practices.

Keywords: Consumer Protection, Standard Clause, Laundry, Business Actor Responsibility, Compensation.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT karena rahmatNya terhadap penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan skripsi ini adalah untuk mengetahui **Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulis bahwa tugas ini memiliki banyak kekurangan, dan penulis mendapatkan banyak hambatan dalam penyelesaiannya. Namun berkat dukungan dari banyak pihak penulis mampu menyelesaikannya dengan cukup baik, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya pada semua pihak terkait yang membantu terselesaikannya tugas ini. Pada kesempatan ini penulis berterimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak **Prof. Dr. Husaini Usman, M. Pd., M.T** selaku Rektor Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
2. Bapak **Dr. H. Hudali Mukti, S.H., M.H.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
3. Ibu **Dinny Wirawan Pratiwie, S.H., M.H.** selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Widya Gama Mahakam Samarinda.
4. Ibu **Dr. Yatini, S.H., M.H.** sebagai Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan skripsi ini.

5. Ibu **Ratih Dwi Anggraini, P. K, S.H.,M.H** sebagai Dosen Pembimbing II dalam pengerjaan skripsi ini.
6. **Orang tua penulis** yang selalu memberikan dukungan moril dan materi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas ini
7. **Teman-teman penulis** yang selalu mendukung serta membantu dan memberi semangat penulis dalam proses pembuatan tugas ini.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk membantu penyempurnaan skripsi ini, sehingga harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan banyak orang.

Samarinda, 08 Agustus 2024

Penulis

Fahlevi Mihrazanur Susanto

2074201023

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	I
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	I
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
ABSTRAKSI	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL	9
A. LANDASAN TEORI	9
A. Perlindungan Konsumen.....	9
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	9
2. Asas Perlindungan Konsumen.....	10
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	11
4. Hak-Hak Konsumen.....	12
B. Hukum Perjanjian.....	12
1. Pengertian Hukum Perjanjian.....	12
2. Syarat Sah Perjanjian.....	14
3. Asas Hukum Perjanjian.....	15
C. Klausula Baku.....	17
1. Pengertian Klausula Baku.....	17
2. Jenis Klausula Baku.....	18
3. Kedudukan Klausula Baku.....	18
D. Pertanggungjawaban.....	19
1. Pengertian Pertanggungjawaban.....	20

2. Jenis Tanggungjawab	21
3. Prinsip Pertanggungjawab	22
B. LANDASAN FAKTUAL	25
1. Kasus Kehilangan Pakaian Konsumen di Laundry Kota Samarinda	25
2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda dalam Sengketa Kehilangan Pakaian Laundry	25
3. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry	27
4. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Samarinda	27
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Kasus Kehilangan Pakaian Laundry	29
6. Sanksi dan Bentuk Perlindungan yang Diberikan BPSK	29
7. Mekanisme Pembuktian Sengketa Konsumen di BPSK	30
8. Klausula Baku dan Perlindungan Konsumen	30
9. Edukasi dan Tantangan BPSK dalam Perlindungan Konsumen	30
BAB III PEMBAHASAN TENTANG PENGALIHAN TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA PAKAIAN DI LAUNDRY KOTA SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.	32
A. Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Laundry Kota Samarinda Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	32
B. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian di Laundry Kota Samarinda	40
BAB IV PENUTUP	56
A. Simpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan antara pemilik bisnis dan konsumen saling bergantung dalam kegiatan bisnis. Pelaku bisnis termotivasi oleh keinginan untuk menghasilkan pendapatan (*Profit*) dari transaksi konsumen, sementara konsumen termotivasi oleh keinginan untuk mencapai kepuasan dengan memenuhi kebutuhan mereka akan produk tertentu.¹

Masalah konsumen yang tidak memahami diri sendiri atau tidak yakin tentang penggunaan, penerapan, atau konsumsi produk dan/atau layanan yang disediakan oleh bisnis sering kali ditemui sebagai akibat dari informasi yang tidak memadai atau terbatas.²

Pelaku usaha dilarang memasukkan klausula standar ke dalam dokumen atau perjanjian apa pun yang berpotensi merugikan konsumen atau mengurangi hak-hak mereka, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausul standar yang dilarang mencakup berbagai topik yang biasanya mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen atau menghilangkan kemampuan konsumen untuk mengajukan klaim atau keberatan. Tujuan utama pelaku bisnis adalah menghasilkan keuntungan melalui transaksi konsumen, sementara konsumen mengantisipasi kepuasan

¹Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, 2022, hlm 9.

² *Ibid*, hlm 16.

sebagai hasil dari produk atau layanan yang mereka berikan. Namun, dalam praktiknya, konsumen sering kali menghadapi berbagai masalah yang timbul akibat kurangnya pemahaman atau kejelasan mengenai pemanfaatan, penggunaan, atau penerapan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh perusahaan. Ini sering kali merupakan akibat dari perusahaan yang memberikan informasi yang tidak memadai atau tidak lengkap.

Sangat penting untuk memahami bahwa transparansi informasi dan kejelasan dalam perjanjian antara bisnis dan konsumen sangat penting. Tanpa adanya informasi yang memadai, konsumen tidak hanya akan mengalami ketidaknyamanan tetapi juga terpapar risiko kerugian yang mungkin timbul dari ketidakpahaman mengenai hak dan kewajiban mereka. Misalnya, dalam layanan jasa seperti laundry, ketidakjelasan atau kekurangan informasi dapat menyebabkan konsumen tidak menyadari adanya klausula baku yang merugikan mereka. Situasi ini menekankan perlunya regulasi yang ketat untuk memastikan bahwa klausula dalam perjanjian tidak mengandung unsur yang merugikan dan bahwa pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang jelas dan transparan mengenai syarat dan ketentuan layanan yang mereka tawarkan. Dengan demikian, peraturan perlindungan konsumen berperan sebagai jaminan bahwa hak-hak konsumen dilindungi dari potensi penyalahgunaan dalam praktik bisnis.

Dalam praktiknya, konsumen jasa laundry sering dihadapkan pada klausula eksonerasi yang tercantum dalam struk pembayaran. Klausul eksonerasi ini, seperti pengalihan tanggung jawab atas kerusakan, kehilangan

barang, atau perubahan sewaktu-waktu sebelumnya, seringkali merugikan konsumen. Dalam arti hukum, klausul pembebasan ini dianggap sebagai praktik bisnis yang beracun dan bertentangan langsung dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Sesuai Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa "Pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula standar dalam dokumen dan/atau perjanjian apapun jika: a) menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha," pelaku usaha secara eksplisit dilarang membuat atau mencantumkan klausula pembebasan tanggung jawab. Klausul-klausul ini seringkali merugikan konsumen, seperti pengalihan tanggung jawab atas kerusakan, kehilangan barang, atau perubahan sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dalam arti hukum, klausul-klausul ini dianggap sebagai praktik bisnis yang tidak sehat dan bertentangan langsung dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Konsumen dan pemilik usaha sering terlibat dalam sengketa akibat sering hilangnya pakaian di binatu di Kota Samarinda. Perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sangat penting bagi konsumen yang merasa telah menjadi korban.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dirancang untuk mendorong iklim bisnis yang sehat, memastikan konsumen terlindungi secara memadai, dan menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha

dan konsumen. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Konsumen yang dirugikan harus memiliki akses ke mekanisme perlindungan hukum yang efektif untuk menegakkan hak-hak mereka dalam kasus pakaian hilang di tempat cuci. Akibatnya, pelaku usaha wajib mematuhi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa. Selain melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan, undang-undang ini menjamin hak mereka atas kompensasi.

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dilaksanakan baik melalui proses pengadilan maupun di luar pengadilan, sangat penting untuk memastikan kedua belah pihak mendapatkan penyelesaian yang adil. Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa ganti rugi dan mencegah terulangnya kejadian serupa. Tujuannya adalah untuk melindungi konsumen dari perilaku lalai administrator bisnis.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan mereka memberikan ganti kerugian atas kerugian yang timbul dari produk atau jasa yang mereka perdagangkan. Kompensasi dapat

diberikan dalam bentuk pengembalian dana, penggantian komoditas atau jasa, atau bentuk kompensasi lainnya sebagaimana diatur oleh undang-undang.

Berdasarkan hal tersebut, penulis mengangkat judul “Peralihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian di Laundry Kota Samarinda Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, penulis merumuskan dua rumusan masalah untuk diteliti, yaitu:

1. Bagaimana peralihan tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya pakaian di laundry kota samarinda ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya pakaian di laundry kota samarinda?

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peralihan tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya pakaian di laundry di Kota Samarinda berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bentuk tanggung jawab yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha laundry atas kehilangan pakaian konsumen di Kota Samarinda. Hal ini mencakup bentuk ganti rugi, upaya

3. hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen.

Penelitian ini memiliki dua kegunaan utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen. Penelitian ini juga dapat menjadi landasan konseptual bagi pengembangan teori-teori hukum terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam sektor jasa, terutama yang berkaitan dengan klausula baku dan praktik bisnis yang merugikan konsumen.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesadaran hukum bagi konsumen dan pelaku usaha laundry di Kota Samarinda mengenai hak dan kewajibannya dalam transaksi jasa laundry. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang regulasi yang berlaku, konsumen dapat lebih memahami perlindungan hukum yang dimilikinya, sementara pelaku usaha dapat lebih berhati-hati dalam menjalankan bisnisnya agar tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah dan pihak-pihak terkait dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam melindungi konsumen, khususnya dalam layanan jasa laundry. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan rujukan akademik bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam sektor jasa.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doctrinal research, yang berfokus pada studi dokumen sebagai sumber utama data. Pendekatan normatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis ketentuan hukum yang berlaku, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha atas hilangnya pakaian konsumen di tempat laundry di Kota Samarinda dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam penelitian hukum normatif, analisis dilakukan terhadap norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, teori hukum, serta dokumen hukum yang relevan. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan hukum yang dikaji, baik dari segi konseptual maupun normatif, sehingga dapat ditemukan jawaban atas rumusan masalah secara sistematis dan argumentatif.

Sumber bahan hukum dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Bahan hukum primer, meliputi peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menjadi dasar utama analisis hukum.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu buku-buku literatur hukum, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas isu perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta kajian klausula baku

dalam perjanjian.

3. Bahan hukum tersier, berupa kamus hukum, kamus bahasa, serta ensiklopedia hukum, yang digunakan untuk memperjelas definisi dan terminologi yang digunakan dalam pembahasan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research) yang menjadi metode utama dalam penelitian hukum normatif. Studi ini dilakukan dengan cara menelusuri dan menelaah berbagai dokumen hukum yang relevan dengan topik penelitian untuk memperoleh pemahaman menyeluruh atas norma hukum yang berlaku dan interpretasinya.

Selain itu, sebagai pelengkap, dilakukan pula studi lapangan dalam bentuk wawancara dengan narasumber dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda, serta pihak pelaku usaha laundry yang menjadi objek kajian. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh gambaran empirik tentang praktik penggunaan klausula pengalihan tanggung jawab dalam nota laundry, dan bagaimana lembaga penyelesaian sengketa menanggapi jika terjadi kasus serupa.

Melalui kombinasi pendekatan normatif dan data empiris pendukung, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis hukum yang tidak hanya kuat secara teori, tetapi juga relevan dengan praktik di lapangan.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN FAKTUAL

A. LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, bukan untuk tujuan komersial, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Shidarta berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen Indonesia didasarkan pada hubungan yang tidak setara antara pelaku usaha dan konsumen, yang menjadi dasar utama bagi pengembangan regulasi. Dasar ini mencakup prinsip-prinsip seperti manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan, dan kepastian hukum. Ia menekankan bahwa konsumen berada dalam posisi yang rentan akibat terbatasnya daya tawar, waktu, dan informasi mereka. Akibatnya, perlindungan hukum diperlukan untuk mencegah terjadinya praktik bisnis yang merugikan dan memberikan kompensasi jika terjadi sengketa.

Prinsip ini sejalan dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tidak hanya berorientasi pada penyelesaian sengketa, tetapi juga menciptakan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan.³

2. Asas Perlindungan Konsumen

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual;
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 2020, hlm. 45.

- 5) dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- 6) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun tujuan dari perlindungan konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Penjamin harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Peningkatan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Penetapan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- 5) Penumbuh kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁴

4. Hak-Hak Konsumen

Istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-hanya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁵

B. Hukum Perjanjian

1. Pengertian Hukum Perjanjian

Perjanjian lazim dikenal ataupun disebut sebagai kontrak, yang merupakan adopsi dari istilah Inggris “*contract*”, serta juga dikenal sebagai “*agreement*” atau “*overeenkomst*” dalam bahasa 76 Belanda.

⁴ *Ibid*, hlm 221-222.

⁵ Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018, hlm 27.

Selain itu, dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata, perjanjian juga dikenal dengan istilah “persetujuan”.⁶

Adapun mengenai Hak dan kewajiban untuk memenuhi sesuatu yang dimaksudkan disebut prestasi yang menurut undang-undang dapat berupa:

- a. Menyerahkan sesuatu, bisa memberikan (*te geven*) benda atau memberikan sesuatu untuk dipakai (*genot/gebruik* pemakaian);
- b. Melakukan sesuatu (*te doen*);
- c. Tidak melakukan sesuatu (*niet te doen*).⁷

Berdasarkan KUHPer pasal 1313 yang berbunyi “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

Adapun subjek dan objek perjanjian yang terdiri dari:

a. **Subjek Perjanjian**

1. *Natural person* (orang - *natuurlijk persoon/private person*);
2. *Legal entity* (badan hukum - *rechtspersoon/artificial person*).⁸

Terdiri dari Kreditur dan Debitur sebagai para pihak.

1. Kreditur adalah pihak yang berhak atas sesuatu dari pihak lain/debitur;

⁶ Nanda Amalia, Ramziati, dan Tri Widya Kurniasari, *Praktek Kemahiran Hukum Perancangan Kontrak*, Unimal Press, Aceh, 2015, hlm 75-76.

⁷ *Ibid*, hlm 22.

⁸ I. G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, Kesaint Blanc, Jakarta, 2004, hlm 22.

2. Debitur, berkewajiban memenuhi sesuatu kepada kreditur.⁹

Subjek perjanjian sendiri terdiri dari Kreditur sebagai pihak yang berhak akan atas sesuatu dari pihak lain/debitur, dan debitur yang berkewajiban memenuhi sesuatu kepada kreditur.¹⁰

b. **Objek Perjanjian**

Hak dan kewajiban untuk memenuhi sesuatu yang dimaksudkan disebut prestasi, yang menurut undang-undang bisa berupa:

1. Menyerahkan sesuatu, bisa memberikan (*te geven*) benda atau memberikan;
2. Sesuatu untuk dipakai (*genot/gebruik* pemakaian);
3. Melakukan sesuatu (*te doen*);
4. Tidak melakukan sesuatu (*niet te doen*).¹¹

Menurut Subekti, *duty of care* dalam konteks perikatan mengandung arti bahwa pihak yang menerima barang untuk dikerjakan atau disimpan wajib menjaga dan mengembalikannya dalam keadaan baik.¹²

2. Syarat Sah Perjanjian

Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 yang berbunyi “Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

⁹ *Ibid*, hlm 22.

¹⁰ *Ibid*, hlm 22.

¹¹ *Ibid*, hlm 22.

¹² Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm 36.

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu hal tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal.”

Syarat tersebut baik mengenai pihak yang membuat perjanjian atau biasa disebut syarat subjektif maupun syarat mengenai perjanjian itu sendiri (isi perjanjian) atau yang biasa disebut syarat objektif.¹³

2. Syarat Subyektif

Syarat subyektif sahnya perjanjian, digantungkan pada dua macam keadaan:

- a) Terjadinya kesepakatan secara bebas di antara para pihak yang mengadakan atau melangsungkan perjanjian;
- b) Adanya kecakapan dari pihak-pihak yang berjanji.¹⁴

3. Syarat Obyektif

Syarat obyektif sahnya perjanjian dapat ditemukan dalam:

1. Pasal 1332 sampai dengan Pasal 1334 Kitab Undang-Undang
2. Hukum Perdata mengenai keharusan adanya suatu hal tertentu dalam perjanjian.
3. Pasal 1335 - Pasal 1337 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur mengenai kewajiban adanya suatu sebab yang halal dalam setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak.¹⁵

3. Asas Hukum Perjanjian

Menurut Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja dalam bukunya yang berjudul *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian* ada asas-asas umum hukum perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu:

¹³ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 67.

¹⁴ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm 94.

¹⁵ *Ibid*, hlm 154-155.

a. **Asas Personalia**

Asas ini diatur dan dapat kita temukan dalam ketentuan Pasal 1315 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang berbunyi “Pada umumnya tak seorangpun dapat mengikat diri atas dirinya sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji selain untuk dirinya sendiri”.

b. **Asas Konsensualitas**

Asas konsensualitas menunjukkan kepada kita semua bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara lisan antara dua atau lebih orang telah mengikat dan melahirkan kewajiban bagi salah satu atau lebih pihak yang mencapainya, terlepas dari apakah perjanjian tersebut dicapai secara lisan atau.¹⁶

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja mengartikan dalam bukunya yang berjudul Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian bahwa ketentuan yang mengatur mengenai konsensualitas ini dapat ditemukan dalam rumusan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi “Untuk sahnya suatu perjanjian-perjanjian, diperlukan empat syarat:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu;
4. Suatu sebab yang tidak terlarang.”¹⁷

¹⁶ *Ibid*, hlm 34-35.

¹⁷ *Ibid*, hlm 35.

c. Asas Kebebasan Berkontrak

Seperti halnya asas konsensualitas, asas kebebasan berkontrak menemukan dasar hukumnya pada rumusan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.¹⁸

C. Klausula Baku

1. Pengertian Klausula Baku

Menurut Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo dalam bukunya yang berjudul *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi* bahwa perjanjian baku/perjanjian standar (*standard form contracts/standardized contracts/adhesion contracts*) adalah perjanjian tertulis berupa dokumen yang isi, bentuk, serta cara penutupannya telah dibakukan secara sepihak oleh salah satu pihak, kemudian digandakan, dan digunakan secara massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki para pihak (*take-it or leave-it contracts*). Di dalam perjanjian baku terdapat satu atau lebih ketentuan, dapat berupa pasal, yang disebut sebagai klausula baku/klausula standar (*standardized clauses/standardized terms*).¹⁹

Beberapa istilah harus diperhatikan dan digunakan sesuai konteks dari berbagai peristilahan ini. Ada perbedaan yang signifikan antara klausula baku dan perjanjian baku. Perjanjian adalah persetujuan yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, biasanya terdiri dari kumpulan klausula-klausula. Sementara itu, klausula baku adalah bagian tersendiri dari

¹⁸ *Ibid*, hlm 45.

¹⁹ Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, *Perjanjian Baku Masalah dan Solusi*, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Jakarta, 2021, hlm 40.

perjanjian yang akan dibuat. Klausula baku adalah klausul, syarat, atau kondisi yang telah ditentukan sebelumnya (baku) dan merupakan bagian dari perjanjian yang akan dibuat.²⁰

2. Jenis Klausula Baku

Klausula Baku dapat berisi:

- 1) Klausula baku yang adil (*fair contract terms*);
- 2) Klausula Baku yang tidak adil (*unfair contract terms*) yang disebut klausula eksonerasi (*exoneration clauses*) atau klausula eksepsi (*exemption clauses*).²¹

Klausula eksonerasi, juga dikenal sebagai klausula eksepsi, adalah ketentuan dalam perjanjian yang menambah, mengurangi, atau membatasi hak dan kewajiban salah satu pihak oleh pihak lain. Pasal ini menetapkan isi, bentuk, dan cara perjanjian ditutup.²²

3. Kedudukan Klausula Baku

Berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan

²⁰ Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum (Restatement) Klausula Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014, hlm 3-4.

²¹ Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, *Op.Cit*, hlm 41.

²² *Ibid*, hlm 41.

- segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

(2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

(3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

(4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Menurut Salim H.S, meskipun kontrak adhesi tidak otomatis ilegal, setiap ketentuan di dalamnya tetap harus tunduk pada asas keadilan dan itikad baik. Pelanggaran terhadap asas tersebut dapat menyebabkan batalnya klausula tertentu dalam kontrak, termasuk klausula eksonerasi.²³

D. Pertanggungjawaban

1. Pengertian Pertanggungjawaban

Kata Tanggung Jawab dalam Bahasa Indonesia berarti bahwa keadaan harus bertanggung jawab atas segala sesuatunya (jika apa-apa

²³ Salim H. S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010 hlm. 55.

terjadi, orang dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung berarti bersedia memikul tanggung jawab, seperti mengurus dan memelihara, menjamin, dan menyatakan kesediaan untuk melakukan tugas.

Menurut Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon dalam *Hukum Perlindungan Konsumen*, tanggung jawab hukum pelaku usaha mencerminkan ketimpangan ekonomi konsumen, ketergantungan mereka pada informasi dari pelaku usaha, serta rendahnya tingkat pendidikan yang membuat informasi tanpa edukasi kurang efektif.²⁴

Karena ada hubungan antara produsen dan konsumen, ada tanggung jawab bagi keduanya. Atas dasar hubungan ini, pelaku usaha berhubungan dengan konsumen dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang paling besar.²⁵

Pelaku usaha bertanggung jawab jika:

- 1) Konsumen mengalami kerugian akibat produk yang dikonsumsi,
- 2) Produk cacat dan berbahaya dalam penggunaan normal,
- 3) Bahaya muncul tanpa terdeteksi sebelumnya.²⁶

Menurut KUHPerdara, subjek pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum terbagi menjadi dua kategori: Tanggung jawab langsung yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena

²⁴ Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, *Op.Cit*, hlm 71.

²⁵ *Ibid*, hlm 76.

²⁶ *Ibid*, hlm 76.

kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.” Yang mana pasal ini mengatur bahwa siapa pun yang melakukan perbuatan melanggar hukum dan menyebabkan kerugian pada orang lain, wajib mengganti kerugian tersebut.

Tanggung jawab tidak langsung yang diatur menurut Pasal 1367 KUHPerdata “Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.” Yang dimana pasal ini mengatur bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas perbuatannya sendiri, tetapi juga atas perbuatan orang-orang yang berada di bawah pengawasannya.

2. Jenis Tanggungjawab

1) Tanggung Jawab Retrospektif

Tanggung jawab retrospektif biasanya melibatkan penilaian moral, seperti hukuman dari orang yang bertanggung jawab. Secara umum penghakiman ini menggambarkan seseorang sebagai orang yang bertanggung jawab atas konsekuensi, seperti merasa menyesal atau bangga, disalahkan atau dipuji, menebus kesalahan atau menerima terimakasih, dan sebagainya. Retrospektif dapat diartikan sebagai situasi merenungkan situasi atau kejadian di masa lalu.²⁷

²⁷ Iwa Ikhwanudin, *Dimensi dan Bentuk dari Tanggung Jawab, Memiliki Dua Makna Berbeda Berdasarkan Kajian Filsafat* <https://radarmalioboro.jawapos.com/lesehan/2225344241/dimensi-dan-bentuk-dari-tanggung-jawab-memiliki-dua-makna-berbeda-berdasarkan-kajian-filsafat?page=2>, 2024 (Diakses 27 November 2024)

2) Tanggung Jawab Prospektif

Tanggung jawab dapat diartikan sebagai tugas. Setiap orang memiliki tugas yang perlu mereka laksanakan supaya dapat mencapai tujuan. Misalnya untuk menjelaskan bahwa seseorang memiliki tanggung jawab untuk mengerjakan PR, maka dapat dijelaskan bahwa mereka memiliki tugas untuk menyelesaikan PR. Tanggung jawab prospektif dapat diartikan sebagai tanggung jawab yang telah diemban oleh seseorang yang telah dipertimbangkan berdasarkan kemampuan mereka. Berdasarkan bentuknya tanggung jawab, dapat dibedakan menjadi tanggung jawab moral dan tanggung jawab hukum, tanggung jawab terhadap dirinya, keluarga, masyarakat, serta bangsa dan negara.²⁸

3. Prinsip Pertanggungjawab

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang hanya dapat dimintai pertanggungjawaban hukum jika terdapat unsur kesalahan. Prinsip ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata, termasuk dalam KUHPerdata Pasal 1365–1367.²⁹

Pasal 1365 mengatur perbuatan melawan hukum yang mensyaratkan empat unsur: perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas. Prinsip ini juga terkait dengan *vicarious*

²⁸ *Ibid*, hlm 2.

²⁹ Fransiska Novita Eleanora, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Mazda Media, Malang, 2023, hlm 25.

liability dan *corporate liability*, di mana pelaku wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan.³⁰

2) Prinsip Tanggung Jawab Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat dianggap bertanggung jawab hingga terbukti sebaliknya, dikenal dalam hukum pengangkutan dengan beban pembuktian terbalik. Pelaku usaha yang digugat harus membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini mencakup empat kondisi di mana pengangkut dapat terbebas dari tanggung jawab.³¹

Jika kerugian terjadi di luar kendalinya, telah mengambil tindakan pencegahan, bukan akibat kesalahannya, atau disebabkan oleh kelalaian penumpang atau mutu barang yang buruk.³²

3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari Prinsip Kedua, hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan biasanya dapat dibenarkan. Namun dengan adanya Pasal 44 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1995 tentang Angkutan Udara, adanya penegasan prinsip ini secara tegas tidak diterapkan secara mutlak dan mengarah kepada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi, sepanjang kesalahan pengangkut

³⁰ *Ibid*, hlm 25.

³¹ *Ibid*, hlm 26.

³² *Ibid*, hlm 26.

(pelaku usaha) dapat dibuktikan.³³

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). *Strict liability* adalah prinsip tanggungjawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan, namun adanya pengecualian *force majeure*/keadaan. *Absolute liability* tidak ada pengecualiannya.³⁴ Menurut Sutan Remy Sjahdeini *strict liability* berfungsi sebagai alat perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, terutama dalam sektor yang memiliki ketimpangan informasi dan kekuasaan.³⁵

5) Prinsip *reversed burden of proof*

Prinsip *reversed burden of proof* sebagaimana ditegaskan oleh Yahya Harahap, beban pembuktian terbalik merupakan wujud keberpihakan hukum terhadap pihak yang lemah, dan sangat tepat diterapkan dalam hubungan konsumen dan produsen. Ganti rugi yang diwajibkan kepada pelaku usaha mencakup:

- a) Pengembalian uang senilai kerugian konsumen.
- b) Penggantian pakaian dengan nilai dan jenis yang sepadan.
- c) Kompensasi tambahan apabila kehilangan tersebut menyebabkan kerugian non-material.³⁶

³³ *Ibid*, hlm 27.

³⁴ *Ibid*, hlm 28.

³⁵ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 2009, hlm 62.

³⁶ Harahap, M. Y. *Pembahasan Permasalahandan Penerapan KUHAP: Pemeriksaan Sidang Pengadilan, Banding, Kasasi, dan Peninjauan Kembali*, Jakarta, Sinar Grafika, 2000, hlm. 42.

B. LANDASAN FAKTUAL

1. Kasus Kehilangan Pakaian Konsumen di Laundry Kota Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian pada Kiano Laundry, ditemukan kasus kehilangan pakaian milik konsumen bernama “Agus” dengan nilai sebesar Rp246.000 (berat 49,8 kg x Rp5.000). Dalam praktiknya, pelaku usaha mencantumkan klausula eksonerasi berupa pernyataan “tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang” di nota transaksi.

Namun, berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.”

Dengan demikian, pelaku usaha laundry tetap berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen, baik berupa:

- 1) Pengembalian uang senilai kerugian,
- 2) Penggantian pakaian dengan nilai sepadan, atau
- 3) Kompensasi tambahan apabila kehilangan tersebut menimbulkan kerugian non-material.
- 4) Ketiadaan Pengawasan dari Instansi Pemberi Izin Usaha

Dalam wawancara, Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono, juga menjelaskan: “Tidak ada sanksi. Bahkan,

pengaturannya dalam ketentuan hukum positif juga tidak dijumpai.”³⁷

Hal ini menunjukkan bahwa hingga saat ini tidak terdapat mekanisme sanksi bagi instansi pemberi izin usaha laundry terkait praktik pencantuman klausula baku bermasalah. Akibatnya, beban pengawasan sepenuhnya ada pada BPSK dan kesadaran hukum dari pelaku usaha.

2. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Samarinda dalam Sengketa Kehilangan Pakaian Laundry

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono, diperoleh keterangan bahwa praktik pengalihan tanggung jawab pelaku usaha laundry melalui nota yang mencantumkan “Kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang” merupakan bentuk klausula baku yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Adapun hasil wawancara dengan Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono adalah sebagai berikut: “Apabila terbukti terjadi kehilangan pada saat barang berada dalam penguasaan pelaku usaha, maka menjadi tanggung jawabnya untuk mengganti kerugian. Artinya, pelaku usaha tidak dapat berlindung pada klausula baku yang dicantumkannya dalam nota.”³⁸

³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak. Asran Yunisran, SE., SH., Selaku Ketua BPSK Samarinda, pada tanggal 13 Juni 2025.

³⁸ *Ibid*

Lebih lanjut, Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono menegaskan: “Pembuktian pada tahap awal dibebankan kepada pelaku usaha. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib membuktikan bahwa kehilangan yang terjadi bukan disebabkan oleh kesalahannya, karena untuk sementara dianggap bahwa kehilangan tersebut merupakan tanggung jawabnya.”³⁹

Hal ini menunjukkan bahwa BPSK Samarinda menerapkan prinsip beban pembuktian terbalik untuk melindungi konsumen dari ketidakadilan.

3. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry

Berdasarkan temuan penelitian, bentuk tanggung jawab pelaku usaha laundry masuk dalam kategori *strict liability* (tanggung jawab mutlak). Artinya, pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kehilangan pakaian konsumen tanpa harus dibuktikan adanya kesalahan. Prinsip ini ditegaskan dalam wawancara dengan Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono yang menyatakan bahwa pelaku usaha hanya dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila mampu membuktikan bahwa kehilangan terjadi karena keadaan di luar kendalinya (*force majeure*).

4. Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Samarinda

Adapun berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di

³⁹ *Ibid*

Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono, diperoleh keterangan bahwa sebelum suatu pengaduan dianggap sebagai sengketa, pihak konsumen wajib terlebih dahulu berkomunikasi dengan pelaku usaha untuk menyampaikan keluhannya. Apabila pelaku usaha tidak memberikan tanggapan atau tanggapannya tidak sesuai dengan harapan konsumen, masalah dapat ditingkatkan menjadi sengketa dan diajukan ke BPSK.

Syarat formil yang harus dipenuhi agar pengaduan dapat diproses adalah:

- 1) Identitas diri konsumen,
- 2) Identitas pelaku usaha (alamat lengkap),
- 3) Bukti sebagai konsumen (nota/struk pembelian/jasa),
- 4) Keterangan atau bukti bahwa konsumen sudah mengadu ke pelaku usaha namun tidak mendapat tanggapan sebagaimana mestinya.

Pengaduan dapat diajukan langsung ke sekretariat BPSK atau melalui layanan online SIKOMENG.

Adapun hasil wawancara Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono menyatakan: “Dengan adanya bukti-bukti tersebut, pengaduan dianggap lengkap dan dapat diproses di BPSK. Pengajuan dapat dilakukan secara langsung ke sekretariat atau melalui sistem online. Prosedurnya sama, hanya saja yang membedakan adalah beban pembuktian di BPSK tidak dibebankan kepada konsumen, melainkan kepada pelaku usaha.”⁴⁰

⁴⁰ *Ibid*

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Kasus Kehilangan Pakaian Laundry

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha laundry tidak dapat mengalihkan tanggung jawab melalui klausula baku yang tertulis di nota atau slip transaksi. Dalam wawancara, Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono menyampaikan:

“Apabila terdapat pengaduan konsumen terkait kehilangan baju, maka untuk sementara pengaduan tersebut dianggap benar hingga pelaku usaha dapat membuktikan sebaliknya. Dengan demikian, pelaku usaha tidak dapat berlindung pada klausula baku yang dicantumkannya dalam nota.”⁴¹

Oleh karena itu, pelaku usaha laundry bertanggung jawab atas kehilangan yang terjadi selama penguasaan pakaian.

6. Sanksi dan Bentuk Perlindungan yang Diberikan BPSK

Apabila terbukti melanggar hak konsumen, BPSK dapat menjatuhkan sanksi berupa:

- 1) Penggantian barang sejenis,
- 2) Pengembalian uang senilai barang yang hilang,
- 3) Pemberian santunan tambahan apabila terjadi kerugian lain (misalnya terkait kesehatan).

Hal ini ditegaskan oleh Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda: “Apabila pelaku usaha terbukti bersalah, terdapat tiga bentuk ganti rugi yang dapat ditetapkan, bergantung pada keinginan

⁴¹ *Ibid*

konsumen dalam putusannya. Majelis akan menentukan besaran kerugian yang layak dibayarkan apabila konsumen memilih penggantian dalam bentuk uang.”⁴²

7. Mekanisme Pembuktian Sengketa Konsumen di BPSK

Proses persidangan di BPSK hampir sama dengan pengadilan, tetapi dengan perbedaan utama bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas pembuktian. Dengan demikian, ketika ada pengaduan, pelaku usaha otomatis berada di posisi untuk membuktikan bahwa dia tidak bersalah.

“Sejak awal, mindset yang digunakan adalah bahwa ketika ada pengaduan, pelaku usaha dianggap berada pada posisi bersalah, kecuali jika kemudian dapat dibantah oleh pihak pelaku usaha.”⁴³

8. Klausula Baku dan Perlindungan Konsumen

BPSK Kota Samarinda menegaskan bahwa klausula baku tidak seluruhnya dilarang, hanya klausula yang termasuk kategori yang dilarang oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satunya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Oleh karena itu, jika pelaku usaha laundry mencantumkan klausula “tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang”, klausula tersebut tidak memiliki kekuatan hukum.

9. Edukasi dan Tantangan BPSK dalam Perlindungan Konsumen

BPSK Kota Samarinda secara rutin melakukan sosialisasi perlindungan konsumen kepada masyarakat melalui media sosial, radio, maupun

⁴² *Ibid*

⁴³ *Ibid*

pertemuan langsung.

Namun, khusus kepada pelaku usaha laundry, hingga saat ini belum pernah dilakukan edukasi khusus. Tantangan utama BPSK adalah masih adanya pelaku usaha yang berlindung pada klausula baku, serta rendahnya pemahaman pelaku usaha mengenai kewajibannya menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

BAB III

**PEMBAHASAN TENTANG PENGALIHAN TANGGUNG JAWAB
PELAKU USAHA ATAS HILANGNYA PAKAIAN DI LAUNDRY
KOTA SAMARINDA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

A. Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian di Laundry Kota Samarinda ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha laundry, seperti yang ditemukan dalam nota transaksi Kiano Laundry, merupakan bentuk nyata dari klausula eksonerasi yang berusaha menghindarkan pelaku usaha dari beban hukum atas risiko kehilangan pakaian milik konsumen. Klausula yang berbunyi "Kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan" tercantum pada bagian bawah nota transaksi sebagai bagian dari syarat dan ketentuan sepihak, tanpa melalui proses komunikasi atau persetujuan aktif dari konsumen. Hal ini menunjukkan adanya ketimpangan dalam posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen dipaksa menerima ketentuan yang sudah disusun secara sepihak, atau tidak mendapatkan layanan sama sekali.

Dalam dunia bisnis jasa, khususnya jasa pencucian pakaian (laundry), relasi antara pelaku usaha dan konsumen seharusnya berlandaskan kepercayaan dan perlindungan hukum yang saling menguntungkan. Namun kenyataannya, praktik penggunaan klausula eksonerasi secara sepihak justru merusak fondasi

kepercayaan tersebut. Pelaku usaha, demi menghindari tanggung jawab jika terjadi kerugian, seringkali menyisipkan klausula semacam ini sebagai syarat layanan yang tidak bisa dinegosiasikan. Perjanjian seperti itu tidak hanya tidak adil, tetapi juga bertentangan dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.

Penerapan perjanjian baku yang dibuat sepihak, tanpa adanya kesepakatan yang benar-benar sukarela dari konsumen, justru berpotensi merugikan konsumen karena tidak memenuhi sahnya suatu perjanjian. Dalam praktiknya, perjanjian semacam ini cenderung memberikan keuntungan sepihak kepada pelaku usaha dan mengabaikan keseimbangan dalam hubungan hukum.⁴⁴

Dari sudut pandang hukum perlindungan konsumen, klausula tersebut secara eksplisit melanggar ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Pasal ini dibentuk berdasarkan asas perlindungan konsumen yang mencakup asas keadilan, kepastian hukum, keseimbangan, manfaat, dan keamanan serta keselamatan konsumen. Dalam hal ini, asas keadilan dan kepastian hukum menjadi sorotan utama, karena perjanjian yang dibentuk dengan klausula eksonerasi secara sepihak jelas tidak memenuhi syarat sahnya suatu perjanjian menurut hukum perdata.

Secara teoritis, klausula eksonerasi atau klausula eksimisi didefinisikan sebagai ketentuan dalam perjanjian baku yang membatasi atau menghapus tanggung jawab hukum dari salah satu pihak, biasanya pihak yang dominan.

⁴⁴ Fransiska Novita Eleanora dan Aliya Sandra Dewi, *Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen*, Jurnal Mercatoria 15, no. 1, 2022, hlm 19–27.

Menurut Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, perjanjian baku atau perjanjian standar adalah dokumen perjanjian yang isi dan formatnya sudah ditentukan sepihak oleh salah satu pihak, dan digunakan secara massal tanpa memberikan ruang negosiasi bagi pihak lainnya. Ini termasuk jenis kontrak yang dikenal sebagai *adhesion contract* atau *take-it-or-leave-it contract*. Dalam konteks layanan laundry, nota transaksi yang mencantumkan klausula eksonerasi jelas merupakan bentuk perjanjian baku yang merugikan konsumen.

Klausula baku yang memuat pengalihan atau pembebasan tanggung jawab pelaku usaha, sesungguhnya dilarang oleh Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan menjadikan perjanjian tersebut dapat dinyatakan batal demi hukum.⁴⁵

Konsekuensi hukum atas pencantuman klausula baku tersebut yaitu pembatalan perjanjian dan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen maupun jalur peradilan.⁴⁶

Ketentuan tersebut tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga dengan prinsip dasar dalam hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yang mensyaratkan adanya kesepakatan bebas antara para pihak sebagai syarat sah perjanjian.

Dalam kasus laundry, tidak terdapat proses perundingan atau persetujuan eksplisit dari konsumen terhadap klausula tersebut. Bahkan, konsumen umumnya

⁴⁵ Melisa Aquaria Putri S, *Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Gagasan Hukum 2, no. 2, 2025.

⁴⁶ Sekararum Intan Munggaran, Sudjana Sudjana, dan Bambang Daru Nugroho, *Perlindungan Konsumen terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian*, Acta Diurnal: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan (Universitas Padjadjaran), 2019.

tidak menyadari keberadaan klausula itu, karena dicantumkan dalam ukuran kecil dan tidak dijelaskan secara verbal oleh pelaku usaha. Hal ini tidak hanya mencederai prinsip konsensualitas, tetapi juga prinsip transparansi dan itikad baik dalam berkontrak.

Pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha laundry, seperti yang ditemukan dalam nota transaksi Kiano Laundry, merupakan bentuk nyata dari klausula eksonerasi yang berusaha menghindarkan pelaku usaha dari beban hukum atas risiko kehilangan pakaian konsumen. Wawancara dengan Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono, memberikan penguatan terhadap posisi konsumen dalam konteks ini. Beliau menyatakan bahwa kalau memang terbukti bahwa ada kehilangan pada saat di pelaku usaha, maka menjadi tanggung jawabnya dia untuk mengganti kerugian. Artinya, pelaku usaha tidak bisa berlindung pada klausula baku yang dia tuangkan di nota.

Lebih lanjut, Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono menegaskan bahwa dalam praktik penyelesaian sengketa, BPSK menerapkan prinsip beban pembuktian terbalik. Lebih lanjut, Asran Yunisran menjelaskan pembuktian di tahap awal dibebankan kepada pelaku usaha. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib membuktikan bahwa kehilangan yang terjadi bukan karena kesalahannya. Karena dianggap untuk sementara bahwa kehilangan itu adalah kesalahannya.

Penegasan ini memperkuat penerapan prinsip strict liability dalam hukum perlindungan konsumen, di mana pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kerugian konsumen meskipun belum terbukti adanya unsur kesalahan. Dalam konteks ini, tanggung jawab pelaku usaha baru bisa dikesampingkan jika mereka dapat menunjukkan bukti bahwa kehilangan tersebut terjadi karena hal di luar kendali mereka (*force majeure*), dan bukan akibat kelalaian mereka. Konsep ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen merupakan prioritas utama dalam menyeimbangkan relasi hukum antara kedua belah pihak.

Selain itu, pertanyaan tentang tanggung jawab instansi pemberi izin usaha turut muncul dalam diskusi. Dalam hal ini, Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono menjelaskan tidak ada sanksi. Bahkan, pengaturannya dalam ketentuan hukum positif juga tidak dijumpai.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa dalam aspek regulasi dan kebijakan, belum terdapat mekanisme tanggung jawab administratif atau pengawasan langsung terhadap lembaga yang menerbitkan izin usaha terkait pengawasan konten klausula dalam perjanjian baku. Dengan demikian, beban pengawasan sepenuhnya berada pada pelaku usaha dan lembaga pengawas perlindungan konsumen seperti BPSK. Ini merupakan celah regulasi yang perlu diperhatikan dan direspon melalui pembentukan kebijakan turunan atau revisi peraturan yang lebih menekankan pada pengawasan berlapis terhadap praktik-praktik usaha yang berpotensi merugikan konsumen.

Dalam konteks hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen,

klausula eksonerasi seperti yang dicantumkan dalam nota Kiano Laundry mencerminkan ketimpangan struktural yang terjadi secara sistematis dalam praktik bisnis sehari-hari. Konsumen, yang secara hukum seharusnya dilindungi, malah dibiarkan dalam posisi rentan tanpa perlindungan yang efektif jika negara melalui lembaga seperti BPSK tidak bertindak. Padahal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab atas jasa yang mereka berikan, tetapi juga wajib menyampaikan informasi secara jujur dan tidak menyesatkan kepada konsumen. Informasi tersebut mencakup hak, kewajiban, serta tanggung jawab yang harus dipahami oleh kedua belah pihak.

Praktik pengalihan tanggung jawab ini bertentangan dengan tujuan perlindungan konsumen yang ingin menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen. Ketika konsumen dirugikan oleh jasa yang telah mereka bayar, maka adalah tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan kompensasi yang adil. Tidak cukup dengan menuliskan pernyataan di nota bahwa mereka tidak bertanggung jawab; hukum tidak memberikan ruang legitimasi untuk pembebasan tanggung jawab yang bersifat mutlak seperti itu. Sebaliknya, hal tersebut menjadi bukti bahwa pelaku usaha sedang mencoba menghindari tanggung jawab hukum yang melekat padanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih jauh, penerapan klausula eksonerasi yang dilarang tidak hanya mengganggu kepastian hukum, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap layanan jasa. Jika praktik ini dibiarkan, maka akan menciptakan

preseden buruk dalam dunia usaha, di mana pelaku usaha lain akan meniru cara tersebut untuk melindungi diri dari risiko hukum tanpa memikirkan akibatnya bagi konsumen. Oleh karena itu, selain penegakan hukum, edukasi hukum kepada pelaku usaha juga sangat penting, agar mereka memahami batas-batas kewenangan dan tanggung jawab yang melekat pada posisi mereka sebagai penyedia jasa.

Dalam upaya membangun iklim usaha yang sehat dan adil, pelaku usaha seharusnya menghindari penggunaan klausula yang secara hukum dianggap tidak sah. Mereka juga seharusnya menyusun perjanjian jasa yang transparan dan melibatkan persetujuan aktif dari konsumen. Misalnya, alih-alih mencantumkan klausula pembebasan tanggung jawab secara sepihak, pelaku usaha dapat menyediakan formulir persetujuan tertulis yang menjelaskan secara rinci ketentuan dan risiko yang ditanggung bersama. Dengan demikian, relasi hukum yang tercipta menjadi lebih seimbang, dan konsumen memiliki pemahaman yang jelas mengenai hak-haknya.

Pelibatan konsumen dalam proses komunikasi kontraktual menjadi krusial, bukan hanya demi memenuhi aspek legalitas perjanjian, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan jangka panjang terhadap layanan jasa. Konsumen yang merasa didengar dan dilindungi cenderung akan lebih loyal dan mempercayai kualitas usaha tersebut. Sebaliknya, penggunaan klausula yang menutup celah pertanggungjawaban cenderung akan merugikan reputasi bisnis itu sendiri.

Terakhir, peran BPSK sebagai lembaga non-yudisial dalam menyelesaikan sengketa konsumen sangat vital dalam menjaga hak-hak konsumen. BPSK tidak hanya memutuskan perkara, tetapi juga menjadi garda terdepan dalam memberikan edukasi hukum kepada pelaku usaha dan masyarakat. Dalam konteks Kota Samarinda, pernyataan Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono menunjukkan komitmen lembaga ini dalam menjamin perlindungan yang maksimal bagi konsumen, serta memastikan bahwa setiap sengketa diselesaikan berdasarkan asas keadilan dan hukum positif yang berlaku. Di samping itu, penguatan kapasitas kelembagaan BPSK termasuk dukungan anggaran, pelatihan SDM, dan kolaborasi dengan lembaga hukum lainnya perlu terus ditingkatkan agar mampu merespon dinamika perlindungan konsumen yang kian kompleks.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha laundry melalui nota transaksi yang mencantumkan klausula eksonerasi merupakan tindakan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen. Praktik ini tidak hanya cacat secara hukum, tetapi juga merusak keseimbangan relasi antara konsumen dan pelaku usaha. Oleh karena itu, perlu adanya kesadaran hukum, pengawasan, serta penegakan hukum yang tegas untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi dalam setiap transaksi jasa di masyarakat. Penguatan edukasi hukum, peningkatan literasi kontraktual konsumen, serta pembaruan regulasi menjadi agenda penting dalam memperkuat rezim perlindungan konsumen yang adil dan berkeadaban.

B. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Pakaian di Laundry Kota Samarinda

Rumusan masalah kedua dalam penelitian ini menyoroti bentuk tanggung jawab pelaku usaha ketika terjadi kehilangan pakaian milik konsumen dalam jasa layanan laundry. Dalam konteks hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, kejelasan tentang siapa yang memikul tanggung jawab apabila terjadi kehilangan barang menjadi sangat penting. Hal ini tidak hanya berdampak pada perlindungan hukum terhadap konsumen, tetapi juga menyangkut integritas dan reputasi pelaku usaha dalam menjalankan bisnis yang beretika.

Berdasarkan temuan lapangan pada Kiano Laundry, diketahui bahwa terdapat kejadian kehilangan pakaian milik konsumen atas nama “Agus” dengan nilai Rp246.000 (berdasarkan berat 49,8 kg x Rp5.000).

Kejadian ini menjadi titik tolak untuk menilai sejauh mana pelaku usaha tunduk pada kewajiban hukumnya. Dalam praktiknya, pelaku usaha laundry masih banyak yang berupaya mengalihkan tanggung jawab melalui pencantuman klausula eksonerasi seperti “Kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang.” Namun, seperti telah dibahas pada subbab sebelumnya, klausula semacam itu justru menegaskan ketidaksesuaian pelaku usaha terhadap prinsip perlindungan konsumen.

Merujuk pada Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditegaskan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan

atau diperdagangkan.”

Norma hukum ini secara eksplisit menutup ruang bagi pelaku usaha untuk melepaskan diri dari kewajiban ganti rugi, bahkan ketika kerugian terjadi akibat keadaan yang di luar kendali mereka, selama barang atau jasa tersebut masih berada dalam pengawasan atau penguasaan pelaku usaha. Artinya, begitu barang diserahkan oleh konsumen dan diterima oleh pelaku usaha untuk diproses, maka timbul hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak, dan kewajiban tanggung jawab melekat pada pelaku usaha hingga barang dikembalikan kepada pemiliknya.

Kewajiban ini tidak hanya berlaku dalam konteks barang dagangan, tetapi juga dalam jasa yang berhubungan dengan penyimpanan atau pengelolaan barang milik konsumen. Laundry termasuk dalam kategori jasa yang memerlukan pengelolaan langsung terhadap barang konsumen, sehingga risiko kehilangan atau kerusakan menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha.

Secara teoritis, bentuk pertanggungjawaban ini termasuk dalam prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak. Menurut Kartini Muljadi, prinsip ini menyatakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak memerlukan pembuktian kesalahan; cukup dibuktikan bahwa telah terjadi kerugian akibat produk atau jasa yang disediakan. Senada dengan itu, Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa *strict liability* berfungsi sebagai alat perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, terutama dalam sektor yang memiliki ketimpangan informasi dan kekuasaan.

Aspek tanggung jawab ini juga bersentuhan langsung dengan asas *duty of care*, yaitu kewajiban pelaku usaha untuk memastikan bahwa jasa yang mereka berikan tidak merugikan pihak lain. Menurut Subekti, *duty of care* dalam konteks perikatan mengandung arti bahwa pihak yang menerima barang untuk dikerjakan atau disimpan wajib menjaga dan mengembalikannya dalam keadaan baik. Dalam konteks laundry, ini berarti seluruh proses pencucian, penyimpanan, dan penyerahan kembali pakaian harus dilaksanakan dengan standar operasional yang dapat dipertanggungjawabkan.

Wawancara dengan Ketua BPSK Kota Samarinda, Asran Yunisran, juga menegaskan penerapan prinsip ini dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen. Asran Yunisran menjelaskan kalau memang terbukti bahwa ada kehilangan pada saat di pelaku usaha, maka menjadi tanggung jawabnya dia untuk mengganti kerugian. Artinya, pelaku usaha tidak bisa berlindung pada klausula baku yang dia tuangkan di nota.

Pernyataan ini mempertegas bahwa BPSK menilai setiap sengketa berdasarkan substansi kerugian, bukan semata-mata pada dokumen transaksi. Bahkan ketika pelaku usaha mencantumkan klausula eksonerasi, hal tersebut tidak serta-merta membebaskannya dari kewajiban hukum.

Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono juga menambahkan beban pembuktian di tahap awal dibebankan kepada pelaku usaha. Dalam hal ini, pelaku usaha wajib membuktikan bahwa kehilangan yang terjadi bukan karena kesalahannya.

Karena dianggap untuk sementara bahwa kehilangan itu adalah kesalahannya.

Prinsip *reversed burden of proof* sebagaimana tercermin dalam praktik BPSK bertujuan melindungi konsumen dari ketidaksetaraan informasi dan posisi tawar. Sebagaimana ditegaskan oleh Yahya Harahap, beban pembuktian terbalik merupakan wujud keberpihakan hukum terhadap pihak yang lemah, dan sangat tepat diterapkan dalam hubungan konsumen dan produsen.

Ganti rugi yang diwajibkan kepada pelaku usaha mencakup:

1. Pengembalian uang senilai kerugian konsumen.
2. Penggantian pakaian dengan nilai dan jenis yang sepadan.
3. Kompensasi tambahan apabila kehilangan tersebut menyebabkan kerugian non-material.

Kerugian non-material dapat berupa kehilangan barang dengan nilai emosional, seperti pakaian warisan atau seragam dengan nilai simbolis tertentu. Dalam beberapa putusan, BPSK juga memperhitungkan aspek ketidaknyamanan konsumen dan trauma emosional akibat kehilangan, terutama jika berkaitan dengan kebutuhan mendesak (misalnya, pakaian untuk acara pernikahan atau pekerjaan).

Sementara itu, dalam pandangan hukum perdata, nota transaksi yang hanya disusun oleh satu pihak dan tidak memberikan ruang negosiasi kepada konsumen dikategorikan sebagai kontrak adhesi. Menurut Salim HS, meskipun kontrak adhesi tidak otomatis ilegal, setiap ketentuan di dalamnya tetap harus tunduk pada asas keadilan dan itikad baik. Pelanggaran terhadap asas tersebut

dapat menyebabkan batalnya klausula tertentu dalam kontrak, termasuk klausula eksonerasi. Dalam praktik penyelesaian di BPSK, sebagaimana dijelaskan oleh Asran Yunisran, putusan terhadap pelaku usaha didasarkan pada prinsip itikad baik dan tanggung jawab penuh. Pelaku usaha yang tidak mampu memberikan bukti valid atas kehilangan dinilai tidak menjalankan prinsip kehati-hatian, dan karenanya wajib mengganti kerugian.

Secara teori, bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dalam kasus ini termasuk ke dalam prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak. Menurut Kartini Muljadi, *strict liability* berarti pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa harus dibuktikan adanya unsur kesalahan atau kelalaian. Cukup dibuktikan bahwa telah terjadi kerugian yang diakibatkan oleh barang atau jasa yang mereka sediakan, maka tanggung jawab itu otomatis muncul.

Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha laundry, asas *duty of care* terwujud melalui serangkaian tahapan yang wajib dijalankan secara cermat dan bertanggung jawab sejak awal hingga akhir proses layanan. Tahap pertama dimulai saat penerimaan barang, di mana pelaku usaha berkewajiban memeriksa secara teliti jumlah, kondisi, dan jenis pakaian yang diserahkan konsumen. Proses ini mencakup pencatatan detail seperti warna, bahan, dan keberadaan noda atau kerusakan awal, yang kemudian didokumentasikan untuk menghindari potensi sengketa di kemudian hari.

Tahap berikutnya adalah pengelolaan proses kerja yang meliputi pencucian, pengeringan, penyetricaan, hingga penyimpanan pakaian. Pada tahap

ini, seluruh aktivitas harus dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, dengan tujuan meminimalkan risiko kerusakan maupun kehilangan. Misalnya, pemilihan deterjen dan pengaturan suhu air harus disesuaikan dengan jenis kain, penyusunan pakaian di area penyimpanan dilakukan secara teratur, dan setiap pakaian diberi penanda yang jelas agar tidak tertukar.

Tahap terakhir adalah pengembalian barang kepada konsumen. Dalam tahap ini, pelaku usaha wajib memastikan bahwa pakaian yang diserahkan kembali memiliki jumlah, jenis, dan kondisi yang sama seperti saat diterima. Pengecualian hanya berlaku apabila terdapat perubahan yang telah disetujui sebelumnya oleh konsumen, misalnya pembersihan noda tertentu yang mengubah tampilan kain. Apabila salah satu dari tahapan tersebut diabaikan atau dilaksanakan secara tidak benar hingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha dapat dinyatakan melakukan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Konsekuensinya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban berupa ganti rugi, baik melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui jalur litigasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tanggung jawab pelaku usaha laundry tidak hanya diatur secara normatif oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga memiliki landasan dalam asas umum perikatan yang dikenal sebagai *duty of care*. Menurut Subekti, *duty of care* dalam konteks perikatan adalah kewajiban pihak yang menerima barang untuk dikerjakan atau disimpan agar

menjaga, merawat, dan mengembalikannya dalam keadaan baik sebagaimana saat barang itu diterima.

Sutan Remy Sjahdeini juga menegaskan bahwa prinsip *strict liability* dirancang untuk memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, khususnya pada sektor usaha yang memiliki asimetri informasi dan ketimpangan posisi tawar.

Dalam jasa laundry, konsumen menyerahkan barang dalam kondisi bersih dari kesalahan mereka sendiri, dan pelaku usaha memiliki kontrol penuh atas proses pengelolaan barang tersebut. Ketimpangan inilah yang menjadi dasar bahwa beban risiko seharusnya berada pada pihak pelaku usaha, bukan konsumen.

Prinsip ini selaras dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab. Dengan kata lain, meskipun pelaku usaha menempelkan pernyataan “tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang”, secara hukum pernyataan itu batal demi hukum dan tidak memiliki kekuatan menghapus kewajiban ganti rugi. Menariknya, hingga saat ini tidak ada mekanisme sanksi atau evaluasi terhadap lembaga pemberi izin usaha yang membiarkan pelaku usaha melanggar prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Seperti dijelaskan oleh Bapak Asran Yunisran, selaku Ketua BPSK Kota Samarinda pada tanggal 13 Juni 2025 bertempat di Kantor BPSK Samarinda, Jalan MT. Haryono tidak ada sanksi. Bahkan, pengaturannya dalam ketentuan hukum positif juga tidak dijumpai.

Ketiadaan sanksi terhadap institusi pemberi izin membuka ruang bagi beroperasinya pelaku usaha yang tidak kompeten atau bahkan merugikan konsumen. Hal ini menunjukkan lemahnya sistem pengawasan preventif dalam sektor usaha jasa dan menjadi tantangan tersendiri dalam membangun ekosistem perlindungan konsumen yang berdaya.

Pada hakikatnya pencantuman klausula baku diperbolehkan, sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara tersirat tidak bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bukan klausula baku eksonerasi (*exoneration clauses*) atau klausula eksepsi (*exemption clauses*), namun pada hakikatnya bertentangan konsep perlindungan konsumen.⁴⁷

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa penerapan asas *duty of care* bukan sekadar konsep abstrak dalam teori hukum, tetapi menjadi pedoman praktis yang harus diinternalisasikan dalam kegiatan operasional sehari-hari oleh pelaku usaha laundry. Ketidapatuhan terhadap asas ini bukan hanya dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, tetapi juga dapat memicu sengketa hukum yang berakibat pada kerugian finansial dan reputasi usaha.

Dalam kasus Kiano Laundry, kehilangan pakaian milik konsumen Agus mencerminkan kegagalan pelaku usaha dalam menjalankan *duty of care*. Hal ini mengindikasikan bahwa ada celah pada sistem pengelolaan barang yang memungkinkan terjadinya kehilangan, baik karena kesalahan administrasi,

⁴⁷ Yatini, Y., Sari, M. Y. A. R., & Zazili, A. (2023). Perlindungan Konsumen Jasa Parkir Pusat Perbelanjaan. *PROGRESIF: Jurnal Hukum*, 17(1), 108-127.

kelalaian karyawan, maupun kurangnya sistem pengawasan.

Selain itu, jika ditelusuri dari sisi hubungan hukum perdata, ketika konsumen menyerahkan barang kepada pelaku usaha laundry, telah terjadi suatu perikatan yang diatur oleh ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Perikatan ini bersumber dari perjanjian antara kedua belah pihak, di mana konsumen berhak mendapatkan kembali barangnya dalam kondisi yang setara dengan saat diserahkan, sedangkan pelaku usaha berkewajiban melaksanakan pekerjaannya secara cermat dan penuh tanggung jawab. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka pelaku usaha dapat dikategorikan melakukan wanprestasi sesuai Pasal 1243 KUHPerdata.

Tidak berhenti pada aspek perdata, perbuatan pelaku usaha yang lalai menjaga barang konsumen hingga hilang juga dapat menimbulkan implikasi pidana apabila terbukti adanya unsur kesengajaan atau penipuan. Misalnya, jika barang hilang karena disalahgunakan atau dialihkan untuk keuntungan pihak tertentu, maka perbuatan tersebut dapat masuk dalam kategori penggelapan sebagaimana diatur dalam Pasal 372 KUHP. Meskipun dalam kasus Kiano Laundry tidak terdapat indikasi ke arah itu, potensi aspek pidana ini tetap penting untuk diantisipasi sebagai bagian dari perlindungan hukum yang menyeluruh.

Penerapan prinsip *strict liability* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dimaksudkan untuk menutup kemungkinan pelaku usaha berkilah dengan alasan *force majeure* yang sulit dibuktikan kebenarannya oleh konsumen. Dalam banyak kasus, pelaku usaha

sering berdalih bahwa kehilangan terjadi karena faktor di luar kendali mereka, seperti kesalahan pihak ketiga atau bencana kecil yang tidak terdokumentasi. Padahal, selama barang tersebut berada di bawah penguasaan pelaku usaha, risiko apapun menjadi beban mereka, kecuali jika dapat dibuktikan secara sah dan meyakinkan bahwa kerugian terjadi karena sebab yang sama sekali tidak dapat dihindari dan berada di luar kendali manusia (misalnya bencana alam besar).

Dari perspektif manajemen risiko, kasus seperti kehilangan pakaian di laundry seharusnya mendorong pelaku usaha untuk memperkuat sistem internal, seperti penggunaan nomor identifikasi unik untuk setiap transaksi, penerapan checklist serah-terima, hingga pemasangan CCTV di area penyimpanan. Di beberapa negara, praktik ini sudah menjadi standar industri. Misalnya, di Jepang, setiap barang laundry ditempeli label barcode yang mencatat seluruh riwayat proses pencucian hingga penyerahan kembali. Sistem ini tidak hanya mengurangi risiko kehilangan, tetapi juga mempermudah pelaku usaha dalam memberikan pertanggungjawaban jika terjadi sengketa.

Prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga sejalan dengan tujuan hukum perdata secara umum, yaitu menciptakan keseimbangan antara kepentingan pihak-pihak yang terlibat. Dalam hubungan konsumen–pelaku usaha, keseimbangan ini hanya dapat tercapai jika pelaku usaha tidak menyalahgunakan posisi dominannya. Klausula eksonerasi yang mencantumkan pembebasan tanggung jawab jelas merusak keseimbangan ini, karena secara sepihak

memindahkan risiko yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha kepada konsumen yang posisinya lebih lemah.

Dalam kasus Kiano Laundry, jika pelaku usaha menolak memberikan ganti rugi dengan alasan klausula eksonerasi, maka sikap tersebut dapat diuji keabsahannya melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui pengadilan. Pengalaman dari berbagai putusan BPSK menunjukkan bahwa keberadaan klausula semacam ini umumnya dinyatakan tidak sah, dan pelaku usaha tetap diwajibkan mengganti kerugian konsumen secara penuh.

Secara ekonomis, ganti rugi yang harus dibayarkan pelaku usaha mungkin terasa sebagai beban tambahan. Namun, jika dilihat dalam kerangka perlindungan konsumen, pembayaran ganti rugi justru merupakan investasi jangka panjang dalam membangun kepercayaan pelanggan. Konsumen yang merasa diperlakukan dengan adil cenderung lebih loyal dan bersedia merekomendasikan jasa kepada orang lain. Sebaliknya, mengabaikan kewajiban ganti rugi dapat menimbulkan dampak negatif yang lebih besar, termasuk kehilangan pelanggan dan reputasi buruk di media sosial.

Oleh karena itu, keberadaan peraturan seperti Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan prinsip-prinsip seperti *strict liability* serta *duty of care* tidak seharusnya dipandang hanya sebagai “beban hukum” bagi pelaku usaha, melainkan sebagai panduan untuk menjalankan bisnis yang sehat, berintegritas, dan berorientasi jangka panjang. Dalam industri jasa yang bersentuhan langsung dengan barang milik konsumen, seperti laundry,

kepercayaan adalah modal utama.

Sekali modal kepercayaan ini rusak karena kelalaian atau pengelakan tanggung jawab, memperbaikinya akan memerlukan waktu, biaya, dan upaya yang jauh lebih besar daripada sekadar memenuhi kewajiban ganti rugi sejak awal.

Dengan demikian, kasus kehilangan pakaian di Kiano Laundry menjadi pelajaran penting bahwa pelaku usaha harus memahami dan mematuhi kewajiban hukum yang melekat pada mereka. Tidak hanya demi menghindari sanksi hukum, tetapi juga demi menjaga kelangsungan usaha dan kepercayaan konsumen yang menjadi inti dari keberhasilan bisnis jasa.

Karena itu, penting untuk mendorong reformasi kebijakan di tingkat regulasi maupun pelaksanaan. Pemerintah daerah dapat berperan dengan menerbitkan regulasi turunan atau Surat Edaran Kepala Dinas yang mensyaratkan setiap pelaku usaha jasa memiliki formulir perjanjian standar yang telah ditinjau oleh bagian hukum. Hal ini akan menciptakan perlindungan sejak awal transaksi dan mencegah konflik hukum di kemudian hari. Hal ini lantaran ketidakkonsistenan regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menimbulkan beragam tantangan dalam perlindungan konsumen.⁴⁸

Dengan demikian, bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan pakaian konsumen dalam jasa laundry bukan hanya kewajiban moral, melainkan telah menjadi perintah hukum yang tidak dapat ditawar. Setiap bentuk pengalihan tanggung jawab melalui klausula sepihak dianggap bertentangan dengan semangat

⁴⁸ Yatini, Y., Safitri, W., Pratiwie, D. W., Sari, M. Y. A. R., & Rustiana, R. (2025). Legal Reconstruction of Subsidized Products from the Perspective of Consumer Protection. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 6(2), 1053-1063.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan asas keadilan dalam sistem hukum Indonesia.

Langkah konkret yang perlu dilakukan ke depan adalah memperluas cakupan edukasi hukum, baik kepada pelaku usaha maupun masyarakat umum. Pelaku usaha perlu dibekali dengan pelatihan menyusun perjanjian jasa yang tidak melanggar hukum, sedangkan konsumen perlu ditingkatkan pemahamannya terhadap hak-hak hukum mereka melalui literasi digital, kurikulum sekolah, atau media sosial.

Klausula eksonerasi, atau klausula pembebasan tanggung jawab, sering ditemukan dalam praktik usaha laundry, baik secara tertulis di nota layanan maupun dipajang pada papan pengumuman di tempat usaha. Isinya umumnya berbunyi seperti “Kami tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang” atau “Kerusakan menjadi risiko konsumen”.

Meskipun dimaksudkan oleh pelaku usaha untuk melindungi diri dari tuntutan, keberadaan klausula ini pada dasarnya mengandung kelemahan mendasar jika ditinjau dari Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku usaha untuk membuat atau mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini berarti setiap bentuk pernyataan yang membebaskan pelaku usaha dari kewajiban ganti rugi kepada konsumen terlepas dari format atau media penyampaiannya secara hukum dianggap bertentangan dengan undang-undang.

Lebih jauh, Pasal 18 ayat (3) menegaskan bahwa setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Artinya, meskipun klausula tersebut tercantum dan disetujui konsumen secara formal, secara yuridis ia dianggap tidak pernah ada dan tidak memiliki kekuatan mengikat.

Kelemahan mendasar dari klausula eksonerasi terletak pada sifatnya yang sepihak dan tidak memberikan ruang tawar-menawar yang adil. Dalam praktiknya, konsumen berada pada posisi yang lemah karena hanya dapat menerima syarat yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha, tanpa kesempatan untuk mengubah atau menegosiasikannya. Keadaan ini menciptakan ketidakseimbangan posisi tawar (*bargaining position imbalance*) yang justru menjadi salah satu alasan utama lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain itu, penerapan klausula eksonerasi juga bertentangan dengan asas *strict liability* yang diadopsi dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika tanggung jawab pelaku usaha bersifat mutlak sejak barang berada dalam penguasaan mereka, maka pembebasan tanggung jawab melalui klausula eksonerasi secara otomatis menghilangkan esensi perlindungan hukum bagi konsumen. Dalam kerangka ini, klausula eksonerasi bukan hanya tidak sah secara formil, tetapi juga tidak dapat dibenarkan secara materil karena mengabaikan prinsip kehati-hatian (*duty of care*) yang wajib dijalankan pelaku usaha.

Dari perspektif praktis, keberadaan klausula eksonerasi justru dapat menimbulkan dampak negatif bagi pelaku usaha itu sendiri. Konsumen yang

merasa dirugikan oleh klausula tersebut cenderung akan membawa masalah ke ranah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau bahkan ke pengadilan. Dalam banyak putusan BPSK, klausula eksonerasi selalu dinyatakan tidak sah, dan pelaku usaha diwajibkan memberikan ganti rugi sesuai nilai kerugian.

Hal ini berarti bahwa keberadaan klausula tersebut tidak hanya gagal melindungi pelaku usaha dari tanggung jawab hukum, tetapi juga berpotensi menambah beban reputasi akibat publikasi negatif dari sengketa yang timbul.

Dengan demikian, dari sudut pandang Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kelemahan klausula eksonerasi bersifat fundamental, baik dari sisi legalitas formal maupun dari segi etika bisnis. Pelaku usaha laundry seharusnya memfokuskan upaya pada pencegahan kerugian melalui peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan risiko, bukan pada upaya membebaskan diri dari tanggung jawab yang justru diwajibkan oleh undang-undang.

Sebagai penutup, dapat ditegaskan bahwa perlindungan terhadap konsumen dalam jasa laundry harus dibangun di atas prinsip tanggung jawab, keadilan, dan profesionalisme. Kehilangan pakaian konsumen bukan hanya sekadar kerugian material, melainkan juga menyangkut kepercayaan publik, stabilitas hubungan sosial, serta wibawa hukum yang berlaku. Oleh sebab itu, tanggung jawab pelaku usaha tidak boleh dipahami sebatas penyelesaian sengketa, tetapi juga harus menjadi dasar dalam membangun praktik usaha yang jujur, transparan, dan beretika.

Dengan menjunjung tinggi prinsip tersebut, pelaku usaha dapat memberikan rasa aman bagi konsumen sekaligus memperkuat legitimasi usahanya di mata masyarakat. Sebaliknya, apabila pengalihan tanggung jawab tetap dipraktikkan, maka bukan hanya konsumen yang dirugikan, melainkan juga iklim usaha yang sehat akan tercederai. Maka, penegakan hukum, kesadaran pelaku usaha, dan partisipasi konsumen menjadi elemen penting yang saling terkait dalam menciptakan hubungan bisnis jasa laundry yang adil, berimbang, dan berkeadaban.

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada Bab III, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Pakaian di Laundry Kota Samarinda Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui pencantuman klausula eksonerasi seperti pernyataan “tidak bertanggung jawab atas kehilangan” dalam nota laundry merupakan klausula baku yang dilarang menurut Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Klausula tersebut batal demi hukum karena dibuat secara sepihak tanpa persetujuan sah dari konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha tidak dapat melepaskan diri dari kewajiban hukumnya melalui klausula tersebut, dan tetap bertanggung jawab penuh atas hilangnya pakaian konsumen. BPSK Samarinda juga menegaskan bahwa dalam penyelesaian sengketa, beban pembuktian dibalikkan kepada pelaku usaha (*reversed burden of proof*), sehingga pelaku usaha harus membuktikan jika kehilangan bukan akibat kelalaiannya.
2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Hilangnya Pakaian di Laundry Kota Samarinda pelaku usaha laundry dikategorikan sebagai tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Artinya, pelaku usaha tetap berkewajiban memberikan ganti rugi meskipun tidak terbukti adanya unsur kesalahan.

3. Bentuk ganti rugi yang dapat diberikan meliputi: (a) penggantian pakaian dengan nilai atau jenis sepadan, (b) pengembalian uang senilai pakaian yang hilang, atau (c) kompensasi tambahan jika timbul kerugian non-material. Prinsip ini sejalan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk mengganti kerugian konsumen atas barang/jasa yang diperdagangkan. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya dituntut menjalankan usahanya secara profesional, tetapi juga wajib menjaga kepercayaan konsumen dengan menjamin perlindungan hukum dan kompensasi yang adil apabila terjadi kehilangan..

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Penulis berharap agar pelaku usaha laundry di Kota Samarinda tidak lagi mencantumkan klausula eksonerasi berupa pengalihan atau penghapusan tanggung jawab sepihak dalam nota transaksi. Sebagai gantinya, pelaku usaha sebaiknya menyusun perjanjian layanan yang lebih transparan, adil, dan seimbang, sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat fungsi pengawasan dengan menetapkan regulasi turunan maupun sanksi administratif, sehingga praktik bisnis laundry dapat berjalan sehat dan tidak merugikan konsumen..

2) Penulis berharap agar pelaku usaha laundry lebih bertanggung jawab dengan melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu memberikan ganti rugi yang layak kepada konsumen berupa penggantian pakaian sepadan, pengembalian uang, atau kompensasi tambahan. Selain itu, BPSK Kota Samarinda diharapkan meningkatkan sosialisasi dan edukasi hukum kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak serta mekanisme penyelesaian sengketa, sehingga dapat menciptakan hubungan bisnis yang lebih adil dan berkeadaban.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahmad Fikri Assegaf, *Penjelasan Hukum (Restatement) Klausula Baku*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (PSHK), Jakarta, 2014.
- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018.
- Fransiska Novita Eleanora, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Mazda Media, Malang, 2023.
- Harahap, M. Y. *Pembahasan Permasalahandan Penerapan KUHP: Pemeriksaan Sidang Pengadilan, Banding, Kasasi, dan Peninjauan Kembali*, Jakarta, Sinar Grafika, 2000.
- I. G. Rai Widjaya, *Merancang Suatu Kontrak*, Kesaint Blanc, Jakarta, 2004.
- Johannes Gunawan dan Bernadette M. Waluyo, *Perjanjian Baku Masalah dan Solus*, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Jakarta, 2021.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir dari Perjanjian*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020.
- Nanda Amalia, Ramziati, dan Tri Widya Kurniasari, *Praktek Kemahiran Hukum Perancangan Kontrak*, Unimal Press, Aceh, 2015.
- Sinar Grafika, Jakarta, 2010.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, 2020.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 2009.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2001.

Yessy Kusumadewi dan Grace Sharon, Hukum Perlindungan Konsumen, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, 2022.

B. Jurnal

Fransiska Novita Eleanora dan Aliya Sandra Dewi, Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen, Jurnal Mercatoria 15, No. 1, 2022.

Melisa Aquaria Putri S, Klausula Baku Dalam Suatu Perjanjian Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jurnal Gagasan Hukum 2, no. 2, 2025.

Sekararum Intan Munggaran, Sudjana Sudjana, dan Bambang Daru Nugroho, Perlindungan Konsumen terhadap Pencantuman Klausula Baku dalam Perjanjian, Acta Diurnal: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan (Universitas Padjadjaran), 2019.

Yatini, Y., Sari, M. Y. A. R., & Zazili, A. . Perlindungan Konsumen Jasa Parkir Pusat Perbelanjaan. PROGRESIF: Jurnal Hukum, 17(1), 2023.

Yatini, Y., Safitri, W., Pratiwie, D. W., Sari, M. Y. A. R., & Rustiana, R. (2025). Legal Reconstruction of Subsidized Products from the Perspective of Consumer Protection. Jurnal Ilmiah Global Education, 6(2), 2025.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

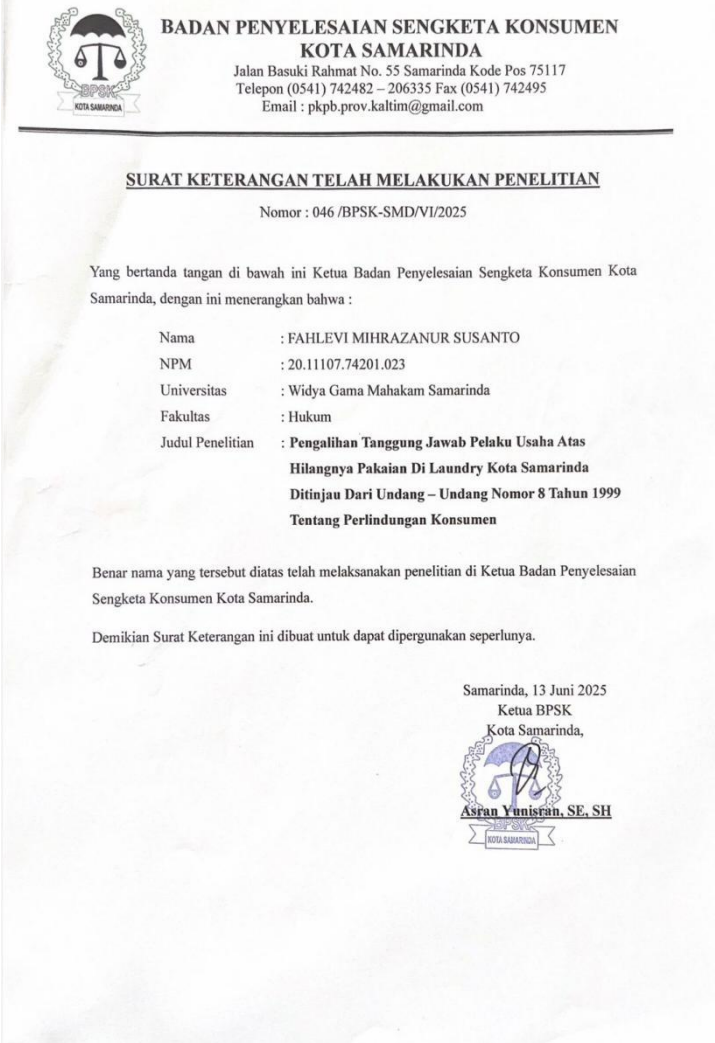
Kitab Undang Undang Hukum Perdata.


C. Internet

Iwa Ikhwanudin, *Dimensi dan Bentuk dari Tanggung Jawab, Memiliki Dua Makna Berbeda Berdasarkan Kajian Filsafat* <https://radarmalioboro.jawapos.com/lesehan/2225344241/dimensi-dan-bentuk-dari-tanggung-jawab-memiliki-dua-makna-berbeda-berdasarkan-kajian-filsafat?page=2>, 2024 (Diakses 27 November 2024)

LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Penelitian



 **BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA SAMARINDA**
Jalan Basuki Rahmat No. 55 Samarinda Kode Pos 75117
Telepon (0541) 742482 – 206335 Fax (0541) 742495
Email : pkpb.prov.kaltim@gmail.com



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN
Nomor : 046 /BPSK-SMD/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Samarinda, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : FAHLEVI MIHRAZANUR SUSANTO
NPM : 20.11107.74201.023
Universitas : Widya Gama Mahakam Samarinda
Fakultas : Hukum
Judul Penelitian : **Pengalihan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Hilangnya Pakaian Di Laundry Kota Samarinda Ditinjau Dari Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Benar nama yang tersebut diatas telah melaksanakan penelitian di Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Samarinda.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Samarinda, 13 Juni 2025
Ketua BPSK
Kota Samarinda,

Asran Yunisran, SE, SH


Gambar 1. Surat Keterangan telah melakukan penelitian

2. Dokumentasi Penelitian



Gambar 2 Hasil Wawancara dengan Bapak. Asran Yunisran, S.E., S.H., selaku Ketua BPSK Kota Samarinda.