



**ANALISIS YURIDIS PENERAPAN DAN  
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI UNTUK  
MELINDUNGI KONSUMEN  
(STUDI PADA PELAKU USAHA LAUNDRY X  
DI KOTA SEMARANG)**

**MANUSKRIP**

**Oleh**

**Kuo Fu Lin Adiputra  
8111420585**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
2024**

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang  
Gedung K1, Sekaran, Gunung Pati, Semarang, Jawa Tengah, 50229  
Telp/Fax: (024) 8507891  
Laman [www.fhunnes.ac.id](http://www.fhunnes.ac.id), E-mail: [fh@gmail.unnes.ac.id](mailto:fh@gmail.unnes.ac.id)

## LEMBAR PENGESAHAN

Manuskrip dengan judul “**Analisis Yuridis Penerapan dan Perlindungan Hukum Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Untuk Melindungi Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Laundry X Di Kota Semarang)**” telah disetujui pada:

**Hari : Senin**

**Tanggal : 23 Desember 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum.

NIP. 198302122008012008

**ANALISIS YURIDIS PENERAPAN DAN PERLINDUNGAN  
HUKUM TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA  
EKSONERASI UNTUK MELINDUNGI KONSUMEN  
(STUDI PADA PELAKU USAHA LAUNDRY X  
DI KOTA SEMARANG)**

**KUO FU LIN ADIPUTRA**

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang  
Gedung K1, Sekaran, Gunung Pati, Semarang, Jawa Tengah, 50229  
Telp/Fax: (024) 8507891  
E-mail: [kuofulinadiputraa@gmail.com](mailto:kuofulinadiputraa@gmail.com)

**ABSTRAK**

Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha Laundry X masih mengadopsi klausula eksonerasi untuk memberikan ganti kerugian. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen Laundry X, ganti kerugian yang diberikan belum sesuai dengan jaminan atau garansi yang dijanjikan. Maka, diperlukan suatu sarana perlindungan hukum yang lebih bersifat preventif untuk melindungi konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis-empiris. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan. Validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelaku usaha Laundry X melanggar ketentuan di dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK (2) Ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha Laundry X belum sesuai dengan jaminan yang dijanjikan. Sementara itu, pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Semarang dilakukan hanya dengan mengadakan diseminasi saja karena belum adanya mandat praktis pelaksanaannya dan LP2K Jawa Tengah memiliki anggaran yang minim serta SDM yang minim baik secara kualitas maupun kuantitas. Simpulan dari penulisan skripsi ini yaitu (1) Penerapan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X terjadi karena faktor kepentingan bisnis, faktor efisiensi kontrak, faktor polarisasi kontrak baku, dan faktor rendahnya wawasan mengenai klausula eksonerasi serta (2) Perlindungan hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X belum melindungi konsumen sebab belum sesuai dengan jaminan yang dijanjikan. Perlindungan hukum preventif dalam hal pengawasan klausula baku oleh BPSK hanya bersifat pembinaan saja dan LP2K Jawa Tengah terkendala untuk menyelenggarakan pendidikan perlindungan konsumen dengan masif dengan tema yang lebih spesifik.

**Kata Kunci:** Laundry, Klausula Eksonerasi, Perlindungan Konsumen

# **JURIDICAL ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION AND LEGAL PROTECTION OF THE INCLUSION OF EXONERATION CLAUSES TO PROTECT CONSUMERS (STUDY ON LAUNDRY X IN SEMARANG CITY)**

**KUO FU LIN ADIPUTRA**

Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang  
Gedung K1, Sekaran, Gunung Pati, Semarang, Jawa Tengah, 50229  
Telp/Fax: (024) 8507891  
E-mail: kuofulinadiputraa@gmail.com

## **ABSTRACT**

In carrying out its business activities, Laundry X still adopt exoneration clauses to provide compensation for losses. However, based on the results of interviews with several consumers of Laundry X, the compensation provided is not in accordance with the guarantee or guarantee promised. Therefore, we need a means of legal protection that is more preventive in nature to protect consumers. The research method used is a qualitative approach with a juridical-empirical type of research. The data sources for this research are primary data and secondary data. Data was collected through literature studies and field studies. Data validity used source triangulation techniques. The research results show that (1) Laundry X violated the provisions in Article 18 paragraph (1) UUPK; (2) The compensation provided by Laundry X is not in accordance with the guarantee that promised. Meanwhile, supervision of standard clauses by BPSK Kota Semarang is carried out only by conducting dissemination because there is no practical mandate for implementation and LP2K Jawa Tengah has a minimal budget and minimal human resources both in quality and quantity. The conclusions from writing this thesis are (1) The implementation of the inclusion of exoneration clauses by Laundry X occurs due to business interests, contract efficiency factors, standard contract polarization factors, and low insight regarding exoneration clauses; (2) The legal protection against the inclusion of exoneration clauses by Laundry X has not protected consumers because it has not been in accordance with the promised guarantee. Preventive legal protection in terms of monitoring standard clauses by BPSK Kota Semarang is only coaching in nature and LP2K Jawa Tengah is hampered by providing massive consumer protection education with more specific themes.

**Keywords:** Laundry, Exoneration Clause, Consumer Protection

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kebutuhan akan sandang atau pakaian sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, mulai dari kalangan anak-anak hingga orang dewasa, sehingga dapat dikatakan bahwa kebutuhan akan penggunaan pakaian tidak dibatasi oleh kelompok umur.<sup>1</sup> Selaras dengan kebutuhan manusia akan pakaianya, kebutuhan manusia untuk mencuci serta menyentrika pakaianya adalah salah satu kebutuhan primer manusia mengingat kesibukan masyarakat yang semakin beragam, sehingga tidak mampu untuk menyelesaikan segala urusan atau pekerjaan rumah sendiri.

Tentu saja, hal ini dimanfaatkan oleh sejumlah pelaku usaha yang melihat bahwa jasa *laundry* atau pinatu (dalam KBBI) sebagai salah satu jenis usaha yang akan memberikan peluang besar bagi pendapatan mereka dan banyak masyarakat yang sekarang beralih dengan menggunakan jasa *laundry* karena dinilai sangat mudah, praktis, dan pastinya cepat atau dengan kata lain peluang pasarnya masih sangat banyak untuk diperebutkan.<sup>2</sup> Kehadiran usaha jasa *laundry* memberikan dampak positif bagi masyarakat karena dinilai sangat sesuai dengan perkembangan zaman yang mengubah gaya hidup masyarakat.<sup>3</sup> Salah satunya adalah jasa usaha Laundry X yang berlokasi di Kelurahan Sekaran, Kecamatan Gunung Pati, Kota Semarang, Jawa Tengah.

Apabila terdapat ketidaksesuaian yang merugikan konsumen terhadap hasil jasa *laundry* yang diberikan, pelaku usaha Laundry X memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan komplain sebagai bentuk hak konsumen yang diberikan pelaku usaha Laundry X kepada pelanggan atau konsumen untuk mengatasi masalah atau keluhan terkait jasa *laundry* yang tidak memenuhi harapan.

Lewat pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa jasa usaha *laundry* yang penulis observasi didapati fakta bahwa Laundry X adalah satu-satunya jasa *laundry* di daerah Kelurahan Sekaran, Kecamatan Gunung Pati, Kota Semarang yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam sebuah pemberitahuan melalui papan pengumuman secara sistematis dan lengkap, yang lazim dipergunakan pada pelaku usaha yang bergerak di bidang jasa dan melayani banyak orang di waktu bersamaan.<sup>4</sup> Walaupun masih terbilang UMKM yang cukup baru, namun pelaku usaha Laundry X yang merupakan alumni Mahasiswa Universitas Negeri Semarang nampaknya mengadopsi

<sup>1</sup> Pratama, Ricko Anugrah Mulya, dkk. (2021). *Penerapan Konsep Finite State Automata Pada Simulasi Alat Pelipat Pakaian Otomatis*. Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Vol. 7, No. 2, hlm. 34.

<sup>2</sup> Sapriyadi. (2009). *Peluang Usaha dan Solusinya Pengusaha*. Bandung: Indo Dunia Usaha.

<sup>3</sup> Kastella, Fasrum F., Teng Berlianty, dan Theresia Nolda Agnes Nardawan. (2023). *Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa Laundry*. Jurnal PATTIMURA Law Study Review, Volume 1 Nomor 1, hlm. 247.

<sup>4</sup> Torey, Michael Justinus. (2019). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Kredit Bank Sebagai Perjanjian Baku*. Jurnal Lex Privatum Vol. VII No. 3.

klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi memang mengikuti pola pencantuman klausula baku oleh jasa usaha *laundry* sejenis untuk mewujudkan suatu bentuk dari pelaksanaan hubungan kontraktual yang efektif dan efisien. Nyatanya, penerapan klausula eksonerasi oleh pelaku usaha ini tidak memandang latar belakang tingkat pendidikan apapun, akan tetapi didasarkan pada tingkat literasi pelaku usaha yang bersangkutan. Akan tetapi, karena ketidaktahuannya bahwa pencantuman klausula eksonerasi itu dilarang oleh UUPK, maka pelaku usaha Laundry X tetap mencantumkannya yang mana di lain sisi sebenarnya mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen.

Untuk memberikan kompensasi ataupun ganti kerugian dari pelaku usaha Laundry X kepada konsumen, nyatanya Laundry X juga menerapkan batasan garansi komplain yang tertuang di dalam papan pengumuman “Syarat dan Ketentuan Garansi Komplain Laundry X” yang ditempel pada meja *receptionist*. Hal ini jelas menunjukkan bahwa pelaku usaha Laundry X masih mengadopsi “klausula eksonerasi” dalam menjalankan kegiatan usahanya yang mana mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen dalam hal terjadi ketidaksesuaian dalam jasa *laundry* yang dilakukan. Klausula eksonerasi biasanya dibuat oleh pelaku usaha yang mana kedudukannya lebih kuat dengan alasan untuk mencapai tujuan ekonomi yang lebih efisien, praktis, dan cepat.<sup>5</sup> Isi dari klausula tersebut sangat merugikan pihak konsumen. Selain karena dibuat atas kesepakatan sepihak, isinya mengadung pengalihan (pembatasan atau pengurangan atau bahkan penghapusan) tanggung jawab dari pihak pelaku usaha kepada pihak konsumen.<sup>6</sup>

Pencantuman klausula eksonerasi ini jelas dilarang di dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK, di mana dijelaskan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, terutama pada letak atau bentuk yang sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Apabila pelaku usaha masih mencantumkan klausula baku pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan, maka klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum. Menelisik fenomena yang ada, maka diperlukan suatu sarana perlindungan hukum yang bersifat preventif, yaitu dengan melakukan pengawasan terkait pencantuman klausula baku oleh BPSK dan menyelenggarakan pendidikan perlindungan konsumen oleh LPKSM.

Selain mempunyai kewenangan atau fungsi yang bersifat represif, BPSK pun mempunyai kewenangan yang bersifat preventif. Salah satu tugas dan wewenang BPSK yang diatur dalam dalam Pasal 52 huruf (c) UUPK jo. Pasal 3 huruf (c) jo. Pasal 9 ayat (2) huruf (c) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK adalah untuk melakukan pengasawan terhadap

---

<sup>5</sup> Syifa, Alfan Fairuz. (2016). *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Papringan, Sleman, Yogyakarta*. Fakultas Syari’ah dan Hukum, Progam Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, hlm. 15.

<sup>6</sup> Panjaitan, Hulman. (2016). *Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen*. Jurnal Hukum tō-rā, hlm. 264.

pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha sebagai bentuk perlindungan preventif.

BPSK Kota Semarang periode tahun 2013-2018 pernah melakukan kegiatan pengawasan klausula eksonerasi yang mana dengan melakukan penelitian klausula eksonerasi yang dicantumkan oleh pelaku usaha untuk kemudian dilakukan diseminasi kepada para pihak, sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan tersebut hanya bersifat pembinaan saja. Hal ini disebabkan karena kurangnya dana serta kuantitas SDM yang dimiliki sehingga tidak mampu untuk melakukan pengawasan ke masing-masing pelaku usaha. Selain itu, belum adanya mandat praktis yang mengatur mengenai prosedur atau mekanisme pelaksanaan pengawasan klausula baku tersebut.

Lembaga Pembinaan dan Perlindungan (LP2K) Jawa Tengah yang merupakan LKSM berbentuk Yayasan berdasarkan UUPK telah melaksanakan kegiatan pendidikan perlindungan konsumen, baik kepada pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri melalui media massa, media sosial, maupun jalur pertemuan langsung dengan penyuluhan yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya. Akan tetapi, oleh karena dana yang dimiliki oleh LP2K Jawa Tengah berasal dari milik pribadi dan kurangnya tenaga ahli yang berkompeten di beberapa bidang keahlian yang spesifik menyebabkan LP2K Jawa Tengah sulit untuk merealisasikan kegiatan pendidikan perlindungan konsumen secara mandiri yang besar dengan pilihan tema-tema yang banyak dan spesifik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini penulis rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha laundry X untuk melindungi konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dalam rumusan masalah, maka tujuan yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis penerapan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X; dan
2. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X untuk melindungi konsumen.

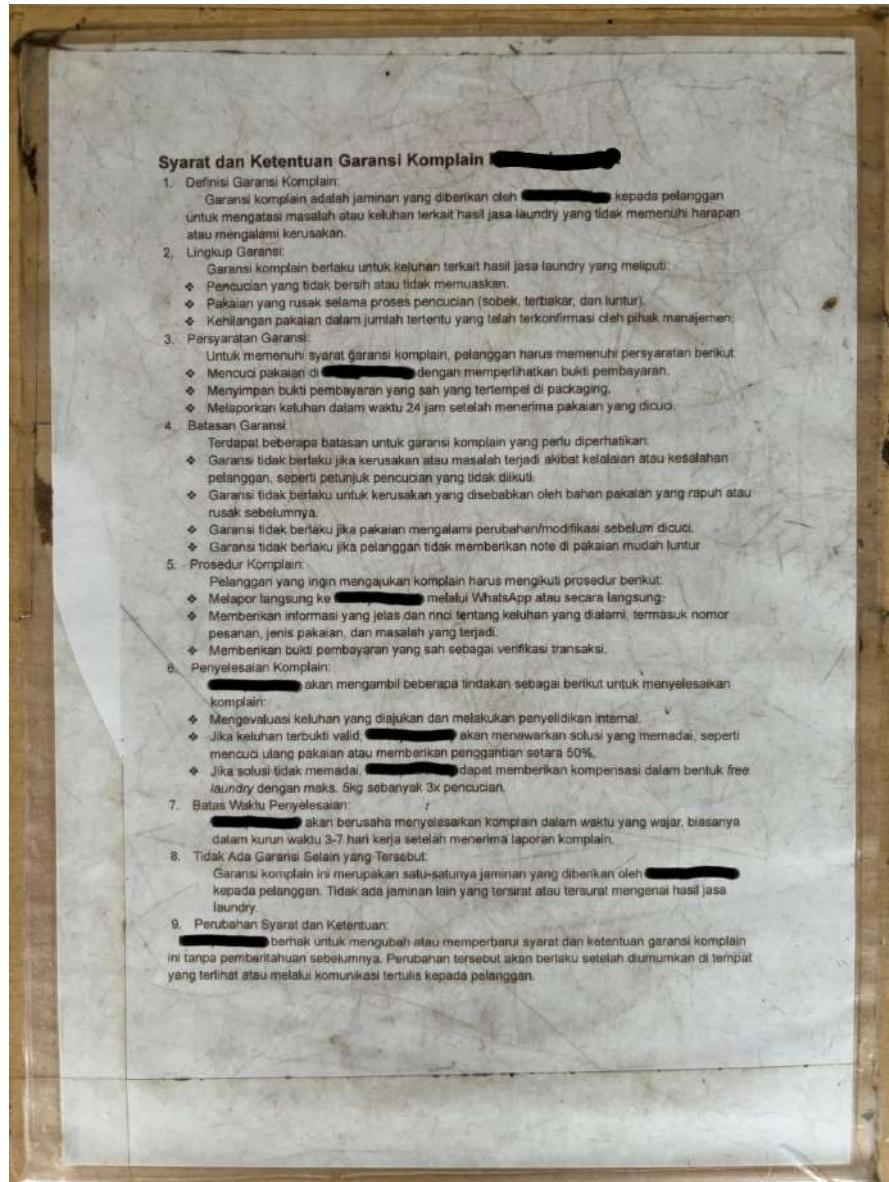
## **II. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (*qualitative research*) dengan jenis penelitian yuridis-empiris. Penelitian ini akan berfokus kedua hal, yaitu penerapan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X dan juga terkait perlindungan hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X untuk melindungi konsumen. Penelitian ini berlokasi di Laundry X, Kota Semarang; Disperindag Jawa Tengah; BPSK Kota Semarang; dan LP2K Jawa Tengah. Data dalam penelitian ini bersumber dari Data Primer (wawancara dengan responden dan informan), Data Sekunder (bahan hukum primer, yakni regulasi serta bahan hukum sekunder, yakni buku, artikel, dan skripsi penulis lain), dan Data Tersier (KBBI, Webster's Dictionary, dan situs terkait). Data diambil dengan cara studi kepustakaan (*library research*), studi lapangan (*field research*) yang meliputi wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Data divalidasi dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, di mana data dikumpulkan dari beberapa sumber yang berbeda. Terakhir, data dianalisis dengan menggunakan analisis teknik kualitatif interaktif model, yang meliputi pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusions or verifications*).

### **III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penerapan Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Laundry X**

Pelaku usaha Laundry X menerapkan mekanisme penggantian kerugian yang ketentuannya dituangkan dalam sebuah papan pengumuman dengan nama “Syarat dan Ketentuan Garansi Komplain Laundry X”. Papan pengumuman tersebut memuat klausula-klausula eksonerasi yang membatasi, menghapus, mengurangi, dan bahkan mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha Laundry X untuk memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen.



**Gambar 1. Papan Pengumuman Syarat dan Ketentuan Garansi Komplain Laundry X**

Dari gambar di atas, kita dapat melihat bahwa pelaku usaha Laundry X mencantumkan beberapa klausula eksonerasi yang mengalihkan tanggung jawab sehingga mengurangi dan mengalihkan kewajiban berupa beban ganti kerugian yang harus ditanggungnya. Akan tetapi, ada pula beberapa klausula yang nampaknya termasuk klausula baku. Klausula-klausula eksonerasi tersebut jelas melanggar ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) UUPK. Jenis klausula tersebut dan ketentuan yang dilanggar dalam Pasal 18 UUPK berturut-turut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Jenis Klausula dan Pasal yang Dilanggar Dalam Papan Pengumuman Laundry X**

Jenis Aturan	Jenis Klausula	Pasal yang Dilanggar
Lingkup Garansi	Klausula Baku	-
Persyaratan Garansi	Klausula Baku	-
Batasan Garansi	Klausula Baku	-
Prosedur Komplain	Klausula Baku	-
Penyelesaian Komplain	Klausula Eksonerasi	Pasal 18 ayat 1 huruf (a) dan huruf (f)
Batas Waktu Penyelesaian	Klausula Baku	-
Tidak Adanya Garansi Lain	Klausula Baku	-
Perubahan Syarat dan Ketentuan	Klausula Eksonerasi	Pasal 18 ayat 1 huruf (g) UUPK

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, dikenal pembuktian dalam kesalahan yang diatur dalam Pasal 28 UUPK di mana ditegaskan bahwa pembuktian ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Akan tetapi, pelaku usaha Laundry X menerapkan aturan di mana konsumen Laundry X yang terlebih dahulu harus membuktikan bahwa kerugian yang dialami benar-benar terjadi karena kesalahan pelaku usaha Laundry X hingga pengaduan tersebut terbukti valid. Maka, pelaku usaha Laundry X juga nampaknya masih melanggar ketentuan di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (e) jo. Pasal 28 UUPK karena Laundry X mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan M selaku pemilik Laundry X, ada 4 (empat) alasan pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha Laundry X, yaitu:

a. Faktor Kepentingan Bisnis

Bagi pelaku usaha Laundry X, klausula eksonerasi adalah bentuk modernisasi bisnis terutama di bidang jasa yang relevan yang mana aturnya akan terus berubah sesuai dengan perkembangan dan tuntutan zaman. Rahmat menegaskan bahwa zaman yang semakin modern membuat jasa *laundry* berkembang menjadi bisnis yang berbasis kearah profesional, kontraktual, dan berkarakter bisnis.<sup>7</sup> Memang benar bahwa tidak ada larangan hukum untuk mendapatkan keuntungan yang besar dari sebuah bisnis, akan tetapi mengambil keuntungan tersebut tidak

---

<sup>7</sup> Rahmat. (2016). Laundry Q: Korelasi Antara Ancaman Klausula Baku dan Kritik Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Khatulistiwa – Journal of Islamic Studies* Volume 6 Nomor 2, hlm. 122.

boleh didasari dengan motif dan manipulasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.<sup>8</sup>

b. Faktor Efisiensi Kontrak

Bagi, pelaku usaha Laundry X, klausula baku merupakan wujud dari hubungan kontraktual yang sangat efisien untuk mengungkapkan keinginan, penawaran jasa, dan persetujuan konsumen;

c. Faktor Polarisasi Kontrak Baku

Laundry X memasuki pasar bisnis jasa di bidang *laundry* yang sudah terlebih dahulu terbentuk dan menciptakan syarat dan ketentuannya sendiri. Menurut pelaku usaha Laundry X, ia mengacu pada klausula baku yang semuanya sudah terbentuk dan menggunakan pola kontrak baku yang kurang-lebih sama; dan

d. Faktor Rendahnya Wawasan Mengenai Klausula Baku

Ketidaktahuan pelaku usaha Laundry X mengenai perlindungan konsumen menyebabkan penyusunan klausula baku yang dibuat secara sepikah yang mana lebih banyak mengatur hak dibanding kewajiban pelaku usaha.

Apabila dianalisis dengan menggunakan teori keadilan yang dicetuskan oleh John Bordley Rawls, maka pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X belum memberikan rasa keadilan sebab bagi Rawls keadilan tercipta dari para pihak yang tidak melihat adanya suatu perbedaan di antara status, kedudukan, dan juga posisinya.<sup>9</sup> Akan tetapi, pencantuman klausula eksonerasi dibuat oleh pelaku usaha seorang yang mana tidak memihak pihak konsumen karena kedudukannya yang memang lebih kuat.<sup>10</sup> Selain itu, menurut Rawls keadilan itu bersifat *fairness* yang bersifat kontraktual, namun klausula eksonerasi yang dibuat secara sepikah mengakibatkan kedudukan pelaku usaha lebih bersifat seperti pembuat undang-undang swasta yang bersifat paksa sehingga tidak bersifat kontraktual. Kemudian, keadilan bagi Rawls tidak hanya dilihat dari hasilnya saja, tetapi juga dilihat dari sistem (atau juga proses) itu sendiri sehingga pencantuman klausula baku belum mencerminkan rasa keadilan sebab klausula eksonerasi tidak hanya dipandang dari substansinya yang memang berat sebelah, akan tetapi secara prosedurnya yang memang sengaja dituangkan hanya oleh salah satu pihak yang kedudukannya lebih kuat. Menurut Rawls, apabila terdapat kesenjangan di mana salah satu pihak mengalami kerugian, maka pihak yang kurang beruntung tersebut berhak menerima manfaat dalam bentuk ganti kerugian sebesar-besarnya. Sehingga pembatasan ganti kerugian di dalam klausula eksonerasi tidak mencerminkan rasa keadilan. Jikalau barang yang hilang atau

<sup>8</sup> Ibid., 124.

<sup>9</sup> Putri, Yuminuna Bilghaiby, Maslihati Nur Hidayati, dan Nisa Istiani. (2024). *Perlindungan Hukum Atas Klausula Baku yang Merugikan Debitur Pada Pinjaman Online Kredit Pintar*. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 3, hlm. 16480.

<sup>10</sup> Loc.cit.

rusak tersebut ternyata harga ril nya lebih besar ketimbang harga penggantian barang yang hilang atau rusak, maka konsumen yang dirugikan tidak mendapatkan suatu keadilan.<sup>11</sup> Klausula baku yang isinya ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha tidak memberikan rasa keadilan karena menimbulkan ketidakseimbangan di antara kedua pihak dalam perjanjian karena secara prinsip, suatu kontrak akan dianggap sah apabila terdapat kesepakatan bersama dan mengikat para pihak layaknya hukum (menyangkut asas konsensualisme) dan prinsip tersebut dilanggar.<sup>12</sup>

Yori mengatakan bahwa asas kebebasan berkontrak ini dibatasi oleh adanya asas itikad baik yang diatur di dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata dan juga asas kepatutan di dalam Pasal 1339 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “Persetujuan tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan di dalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan, atau undang-undang.”<sup>13</sup> Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Badrulzaman yang mengatakan bahwa asas kepatutan sebaiknya dipertahankan karena melalui asas ini dapat diketahui bahwa hubungan para pihak ditentukan juga oleh rasa keadilan dalam masyarakat.<sup>14</sup> Karena, apabila terdapat pengabaian terhadap ketiganya, maka tentu saja klausula-klausula yang dibuat akan bertentangan dan hanya akan menguntungkan salah satu pihak saja.

Fuady mengatakan bahwa salah satu fungsi pemberlakuan asas kepatutan terhadap suatu kontrak yaitu “fungsi yang melarang”, di mana kontrak yang mengandung unsur-unsur yang bertentangan dengan asas kepatutan tidak dapat dibenarkan, seperti pemberian ganti kerugian yang kecil yang tidak adil dan tidak beritikad baik.<sup>15</sup> Pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen mengabaikan rasa keadilan dan juga melanggar asas kepatutan akibat kerugian yang ditimbulkan oleh klausula eksonerasi tersebut sebagaimana yang dijelaskan di dalam Pasal 1339 KUHPerdata.

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Oleh Pelaku Usaha Laundry X Untuk Melindungi Konsumen**

Pelaku usaha Laundry X mencantumkan syarat dan ketentuan garansi sebagai bentuk ganti kerugian untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara antara penulis dengan 4 (empat) konsumen Laundry X, ganti kerugian yang diberikan belum

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Manumpil, Jein Stevany. (2016). *Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jurnal Lex Privatum Vol. IV No. 3, hlm. 35.

<sup>13</sup> Yori, Aurelius Kasimirus. (2015). *Penerapan Asas Kepatutan dalam Perjanjian Jasa Parkir yang Mengandung Klausula Eksonerasi*. Jurnal Hukum “PEMBERDAYAAN HUKUM” Vol. 5 No. 2, hlm. 14.

<sup>14</sup> Badrulzaman, Mariam Darus. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, hlm. 89.

<sup>15</sup> Fuady, Munir. (2007). *Dinamika Teori Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 82.

sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha Laundry X. Berikut tabel hasil wawancara yang dimaksud.

**Tabel 2. Jenis Kerugian dan Bentuk Ganti Kerugian yang Diberikan Oleh Pelaku Usaha Laundry X**

Nama Konsumen	Jenis Kerugian dan Bentuk Ganti Kerugian	Penilaian
Y	Pakaian yang luntur padahal sebelumnya sudah diberi keterangan. Akan tetapi, bukti pembayarannya hilang. (Tidak mendapatkan ganti kerugian sama sekali karena tidak bisa membuktikan kesalahan pelaku usaha).	Tidak sesuai, karena Laundry X memiliki sistem <i>tracking</i> (deteksi) konsumen sehingga seharusnya memanfaatkan teknologi tersebut sebagai metode pembuktian.
R	Kehilangan <i>bed cover</i> 180 x 200 cm. (Mendapat ganti kerugian sebesar Rp 50.000).	Sesuai, akan tetapi konsumen tidak mengetahui adanya pencantuman klausula eksonerasi.
V	Kehilangan jaket denim dan hasil cuci pakaian 7kg yang bau apek (Proses pencarian jaket denim yang hilang sangat lama dan hanya mendapatkan <i>free laundry</i> 1x dengan maksimal 3kg).	Tidak sesuai dengan garansi yang dijanjikan.
D	Pakaian yang mengkerut atau menyusut setelah proses <i>laundry</i> . (Tidak mendapatkan ganti kerugian sama sekali dengan alasan kerusakan disebabkan oleh bahan pakaian yang mudah berubah akibat perlakuan mesin).	Tidak sesuai, karena di persyaratan garansi tertulis bahwa pakaian yang rusak selama proses pencucian menjadi tanggung jawab Laundry X.

Berdasarkan rangkuman hasil wawancara di atas, pelaku usaha Laundry X belum sepenuhnya memberikan jaminan garansi sesuai dengan apa yang dijanjikan. Ketidaktahuan konsumen akan pencantuman klausula eksonerasi sebagai bentuk pengalihan tanggung jawab tersebut menyebabkan keempat konsumen di Laundry X tidak mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan apa yang tercantum pada papan pengumuman tersebut dan hanya bisa menerima bentuk ganti kerugian yang minim, karena beban tanggung jawab tersebut

beralih ke pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen. Oleh sebab itu, perlindungan hukum yang diberikan oleh pelaku usaha Laundry X belum berjalan sebagaimana mestinya.

Melihat fenomena yang ada, diperlukan suatu sarana perlindungan hukum yang lebih bersifat preventif, terutama terhadap konsumen laundry, yaitu dengan dilakukannya pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK dan juga penyelenggaraan pendidikan perlindungan konsumen oleh LPKSM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dari pihak Disperindag Jawa Tengah dan BPSK Kota Semarang di atas, selama masa di mana BPSK Kota Semarang tidak beroperasi, Disperindag Jawa Tengah tidak pernah menerima pengaduan dari pihak konsumen perihal pencantuman klausula baku. Meski demikian, BPSK Kota Semarang periode 2013-2018 pernah melakukan pengawasan terkait pencantuman klausula baku. Pengawasan tersebut dilakukan tidak hanya pada pelaku usaha kecil, tetapi juga pelaku usaha besar, baik yang berbentuk swasta (misalnya PT ADIRA WOM Finance), BUMD (misalnya PT PDAM Tirta Moedal), maupun BUMN (misalnya PT Telkom Drive Regional 4 dan PT PLN Distribusi Jawa Tengah). Pengawasan tersebut dilakukan oleh petugas pengumpul data yang kemudian mengumpulkan data dalam bentuk dokumen yang berisikan klausula eksonerasi untuk kemudian dikompilasi dan dianalisis. Hasil dari analisis tersebut kemudian akan digunakan saat diseminasi dengan menghadirkan pihak-pihak yang terkait, jadi bukan pengawasan secara langsung terhadap masing-masing pelaku usaha. Oleh sebab itu, pengawasan klausula baku yang dilakukan sifatnya hanya berupa pembinaan saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Gunarto selaku Wakil Ketua BPSK Kota Semarang Periode 2013-2018, petugas pengumpul data akan mengumpulkan data dalam 2 (dua) cara. Cara yang pertama yaitu mengumpulkan data yang sebagian besar ada pada arsip BPSK Kota Semarang dan cara yang kedua yaitu dengan melakukan transaksi terlebih dahulu dengan beberapa pelaku usaha UMKM. Untuk cara yang pertama, setiap perusahaan (baik swasta, BUMN, dan BUMD) diambil 1 (satu) klausula baku yang paling terkini dan dalam hal terdapat lebih dari 1 (satu) kali perusahaan yang pernah menyelesaikan sengketa di BPSK Kota Semarang, maka akan diambil yang paling terbaru. Petugas pengumpul data tersebut merupakan anggota BPSK, baik pihak majelis maupun sekretariat. Pengawasan tersebut dilakukan oleh petugas pengumpul data yang kemudian mengumpulkan data dalam bentuk dokumen yang berisikan klausula eksonerasi untuk kemudian dikompilasi dan dianalisis. Hasil dari analisis tersebut kemudian akan digunakan saat diseminasi dengan menghadirkan pihak-pihak yang terkait, baik dinas terkait, Perguruan Tinggi, *Non Government Organization* (NGO/LSM), KADIN, APINDO, pihak perbankan, dan pelaku usaha terkait.

Akan tetapi, pengawasan klausula eksonerasi yang dilakukan saat itu sangat terbatas karena BPSK Kota Semarang saat itu beranggapan bahwa *core* tugas dari BPSK adalah untuk menyelesaikan sengketa, bukan melakukan pengawasan karena tugas tersebut seharusnya dilaksanakan oleh pihak pengambil kebijakan yang memiliki kewenangan mengawasi terkait dengan

bisnis barang dan/atau jasa yang sedang diperjualbelikan, sehingga BPSK Kota Semarang bersifat pasif dalam melaksanakan kegiatan pengawasan klausula baku tersebut. Ditambah lagi, BPSK Kota Semarang jarang menerima aduan mengenai klausula baku dari konsumen. Walau demikian, BPSK sudah seharusnya proaktif untuk menegakkan norma-norma pencantuman klausula baku yang diamanatkan.<sup>16</sup>

Hingga saat ini, belum diaturnya mandat praktis mengenai prosedur teknis atau mekanisme pelaksanaan BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku yang terperinci dan struktural dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.<sup>17</sup> Hal ini tentu saja menyulitkan BPSK yang juga memiliki keterbatasan anggaran, maka pelaksanaannya diserahkan kepada masing-masing BPSK.<sup>18</sup> Kurniawan mengatakan bahwa sebaiknya BPSK hanya diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha, sedangkan tugas pengawasan terhadap klausula baku dibebankan kepada BPKN.<sup>19</sup> Kemudian, salah satu kendala lain yang juga menyulitkan BPSK untuk mengawasi pencantuman klausula baku ialah berkaitan dengan keberbatasan wilayah yuridiksi pengawasan oleh BPSK. Tugas BPSK di suatu daerah (tingkat II Kabupaten/Kota) tidak mampu untuk mengawasi pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha yang menjalankan kegiatan usahanya di luar kewenangannya.<sup>20</sup> Perjanjian baku yang diberlakukan oleh kantor cabang adalah hasil perjanjian baku yang telah dibakukan oleh kantor pusat. Sehingga, BPSK yang membatalkan satu klausula baku di suatu daerah kabupaten/kota tidak dapat membatalkan klausula baku di daerah kabupaten/kota lainnya.<sup>21</sup>

Menurut pendapat penulis, tugas BPSK untuk menekan jumlah pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku di dalam kegiatan usahanya adalah dengan membuat suatu sistem deteksi pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha. Sebagai bentuk pencegahan, BPSK Kota Semarang dapat memberikan izin pencantuman klausula baku untuk memberitahu konsumen bahwa klausula baku yang dicantumkan tersebut telah mendapatkan izin dari pihak yang

<sup>16</sup> Tobing, David. (2019). *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia, hlm. 162.

<sup>17</sup> Turatmiyah, Sri dan Arfianna Novera. (2017). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang*. Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM Vol. 24 No. 1, hlm. 155.

<sup>18</sup> Wahyulina, Diah dan Febry Chrisdanty. (2018). *Pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK dan OJK*. Jurnal Ilmiah Hukum Volume 12 Nomor 12 Periode November 2018, hlm. 90.

<sup>19</sup> Kurniawan. (2016). *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 1, hlm. 169.

<sup>20</sup> Shidarta. (2018). Mampukah BPSK Mengawasi Pencantuman Klausula Baku? <https://business-law.binus.ac.id/2018/11/05/mampukah-bpsk-mengawasi-pencantuman-klausula-baku/>, diakses pada 18 Desember 2-24.

<sup>21</sup> Yuanitasari, Deviana dan Hazar Kusmayanti. (2019). *Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan Volume 7 No. 3, hlm. 433.

berwenang. Tentunya izin ini dapat diperoleh setelah dilakukannya penelitian dan pemeriksaan dari pihak yang berwenang (dalam hal ini BPSK) dengan diikuti pemantauan kepada produsen yang telah mendapatkan izin.<sup>22</sup>

Sistem tersebut ditujukan dalam melakukan pencegahan, pemantauan, serta melakukan penindakan. Sistem ini tentunya dapat diakses oleh BPSK serta seluruh masyarakat selaku pelaku usaha dan konsumen untuk menyebarluaskan informasi tersebut dan mencegah kerugian konsumen. Selain itu, hal ini digunakan untuk meminimalisir pengeluaran anggaran operasional BPSK yang sangat terbatas dan mengatasi keterbatasan wilayah kewenangan BPSK.

Berdasarkan analisis penulis, setidaknya ada 3 (tiga) hal yang harus ada dalam regulasi yang mengatur mengenai pengawasan pencantuman klausula baku oleh BPSK, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pencegahan

Sistem deteksi klausula baku yang dicantumkan oleh pelaku usaha masih sangat rendah karena ketika pelaku usaha hendak mendaftarkan usahanya, Pemerintah hanya berhenti pada legalitas-formal usaha saja.<sup>23</sup> Hal ini berakibat pada klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha seringkali melanggar ketentuan di dalam UUPK.

Sebagai upaya pencegahan, BPSK dapat melakukan pendataan yang memetakan pelaku usaha ke dalam suatu pangkalan data (*database*) yang didasarkan berdasarkan suatu kategori, serta melakukan pendataan dokumen yang memuat klausula baku disertai dengan menganalisis atau memberikan ulasan (*review*) terhadap klausula baku yang telah dibuat tersebut.

Hasil ulasan atau balikan tersebut kemudian diberikan kepada pelaku usaha untuk kemudian dilakukan revisi dan pelaku usaha dapat mengunggah kembali klausula baku yang memuat klausula baku ke sistem tersebut. Kemudian, setelah mendapatkan persetujuan, pelaku usaha yang bersangkutan akan mendapatkan sebuah validasi klausula baku dalam bentuk sertifikat ataupun berbentuk logo, baik simbol, gambar, ataupun hal sejenis (disebut dengan sertifikasi klausula baku dari BPSK) yang harus diberitahukan kepada setiap konsumen oleh setiap pelaku usaha yang telah menerima sertifikasi klausula baku tersebut.

Walaupun idealnya semua pelaku usaha di seluruh Kabupaten/Kota akan mendaftarkan dirinya, hal ini akan sangat sulit terealisasikan, mengingat jumlah pelaku usaha yang banyak dan juga anggota BPSK yang sangat terbatas. Akan tetapi pencegahan ini penting untuk dilakukan karena menurut Yarman, konsumen tidak melakukan upaya-upaya untuk meminimalisir pencantuman klausula eksonerasi ini sebab

---

<sup>22</sup> Fibrianti, Nurul. (2019). *Upaya Pemahaman Pencantuman Label Pada Kemasan Produk Makanan Bagi Siswa SMA 12 Semarang*. Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia Vol. 02 No. 1, hlm. 4

<sup>23</sup> Rahmat. (2016). Op.cit., 131.

konsumen seringkali tidak mengetahui maksud dari klausula eksonerasi itu sendiri dan menganggap itu sebagai hal yang wajar.

Selain itu, BPSK harus memberikan kemudahan akses bagi konsumen untuk melaporkan ketidaksesuaian yang dialami oleh pelaku usaha berkaitan dengan pancantuman klausula baku meskipun tidak menghendaki adanya ganti kerugian, melalui mekanisme yang mudah dijangkau oleh konsumen dalam tingkatan apapun, seperti dengan membuat *hotline* pengaduan. Bentuk pelaporan ini harus didesain dengan bentuk yang mudah diakses oleh konsumen untuk kemudian memberikan hak jawab kepada pelaku usaha agar berimbang dan memberikan keadilan bagi kedua belah pihak.<sup>24</sup>

Skema atau mekanisme pengaduan tersebut dapat semaksimal mungkin diupayakan oleh anggota sekretariat BPSK sebab Pasal 27 ayat (2) huruf (a) Permendag Nomor 72 Tahun 2020 mengklasifikasikan salah satu bidang sekretariat BPSK dalam hal tata usaha pelayanan pengaduan dan konsultasi;

## 2. Pemantauan

Melakukan pengawasan secara periodik terhadap pelaku usaha yang sudah terdaftar ke dalam *database* BPSK baik secara langsung maupun tidak langsung dan/atau bisa juga dengan bekerja sama dengan Pemerintah Daerah setempat; dan

## 3. Penindakan

BPSK seharusnya dapat menerapkan klausula baku kepada pelaku usaha dengan catatan penerapan harus ditentukan dan ditetapkan dengan sebuah peraturan yang mana dapat ditetapkan, diubah, ataupun dicabut setelah mendapatkan persetujuan dari BPSK. Hal ini sama dengan yang dilakukan di negara Belanda yang membuat ketentuan khusus mengenai tata cara pembuatan perjanjian standar (klausula baku).<sup>25</sup> Dengan demikian, lembaga tersebut tidak hanya melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, tetapi komisi tersebut sudah dapat melakukan penilaian terhadap pencantuman klausula baku tersebut, sehingga klausula baku yang ditawarkan kepada konsumen sudah benar-benar diseleksi dan sangat meminimalisir kerugian yang akan dialami oleh konsumen.<sup>26</sup>

BPSK diberi kewenangan lebih untuk memutus pelanggaran terkait klausula baku, seperti sanksi administratif pencabutan izin usaha yang menimbulkan efek jera dari pelaku usaha. Pencabutan terhadap suatu klausula baku se bisa mungkin dilakukan ke dalam suatu sistem yang relatif mudah atau paling tidak dapat dilakukan dalam penyelesaian

<sup>24</sup> Fibrianti, Nurul (2023). *Konsumen Indonesia: Dilindungi dan Melindungi*. Jurnal Hukum Progresif Vol. 11 No. 1, hlm. 79.

<sup>25</sup> Rohaya, Nizla. (2018). *Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen*. Jurnal Hukum Replik Volume 6 No. 1, hlm. 33.

<sup>26</sup> Zakiyah. (2017). *Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. Jurnal Al'Adl Vol. IX No. 3, hlm. 449.

sengketa BPSK melalui arbitrase. Sebab, apabila merujuk pada Kepmenperindag tahun 2001, penindakan terkait pencantuman klausula baku yang harus dilakukan oleh PPNS dapat dikatakan sangat memakan waktu yang lama. Selain itu, hal ini diperlukan agar konsumen tidak perlu untuk mengajukan gugatan ke Pengadilan untuk membatalkan suatu perjanjian yang berisi klausula baku.

Ketiga hal ini penulis rasa ditujukan agar pengawasan yang dilakukan oleh BPSK lebih dari sekedar pengawasan yang bersifat pembinaan saja, tetapi agar benar-benar membentengi dan melindungi konsumen dari kemungkinan kerugian yang akan dideritanya dari ketidaksesuaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan bentuk perlindungan melalui keberpihakan kepada konsumen yang dilatarbelakangi karena adanya posisi yang tidak seimbang di antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>27</sup> Upaya dari pemerintah tampak dari perlindungan hukum bagi konsumen yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan yang mengurnyanya.<sup>28</sup>

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara, LP2K Jawa Tengah sampai saat ini telah melaksanakan 3 (tiga) desain model pelaksanaan pendidikan perlindungan konsumen yang berbeda dengan target pelaku usaha dan konsumen itu sendiri, yang meliputi:

a. Melalui Dialog Interaktif dalam Media Massa

LP2K Jawa Tengah bekerja sama dengan Radio Gajah Mada FM untuk membuat program yang dinamakan "Info Konsumen" dengan tema pembahasan yang tematik dan spesifik. Program ini dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan, yakni setiap hari Rabu pada minggu pertama dan minggu ketiga.

b. Melalui Media Sosial

LP2K Jawa Tengah mengedukasi konsumen lewat akun Media Sosial Instagram-nya, @konsumenberdaya baik informasi dalam bentuk *feeds* maupun *reels*. Beberapa topik pembahasannya, yaitu:

1. Cara Membaca Label Makanan dengan Benar;
2. Awas! Makanan Mengandung Bahan Pengawet Mayat dan Bahan Beterjen!;
3. Merasa Dirugikan Terkait Halal-Haram? Lakukan Hal ini!;
4. Kosmetik Berbahaya: Kehancuran Brand Kosmetik Akibat Merkuri!;
5. Cara Menghindari Penipuan Jual Beli Online; dan
6. Kamu Punya Hak Sebagai Konsumen Elektronik! Tapi, Apa Saja?

c. Jalur Pertemuan Langsung

LP2K Jawa Tengah biasanya melakukan penyuluhan dengan berkolaborasi dengan pihak Pemerintah, seperti Disperindag Jawa Tengah

<sup>27</sup> Fibrianti, Nurul. (2020). *Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha, dan Konsumen*. Jurnal Borobudur Law Review Vol. 2, No. 2, hlm. 91.

<sup>28</sup> Aji, Himawan Bayu. (2022). *Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jurnal Hukum Progresif Volume 10 Nomor 1, hlm. 23.

dan BPOM Kota Semarang, yang biasanya diundang untuk menjadi salah satu narasumber dalam program penyuluhan tersebut (mengikuti program dari Pemerintah).

LP2K Jawa Tengah dapat berkolaborasi dengan pihak ketiga untuk melaksanakan kegiatan pendidikan perlindungan konsumen, baik dengan pihak Pemerintah, LSM sejenis, Perguruan Tinggi, dan organisasi-organisasi lain yang mempunyai kedaulatan terhadap isu Perlindungan Konsumen. Menurut Abdun Mufid, pihak Perguruan Tinggi ini sangat diperlukan sebab memiliki ekspertise di dalam berbagai bidang yang dapat dipergunakan untuk membantu kegiatan penyuluhan sehingga LP2K Jawa Tengah dapat menggalang program yang besar dan program tersebut harapannya dapat lebih mudah disebar ke seluruh masyarakat.

Pasal 6 PP LPKSM menyebutkan bahwa LPKSM dapat menjalankan kerjasama dengan instansi terkait meliputi pertukaran informasi mengenai perlindungan konsumen, pengawasan barang dan/atau jasa yang beredar, penyuluhan, serta pendidikan konsumen, baik dengan instansi nasional maupun dengan instansi internasional dan pelaksanaannya selama satu tahun harus dilaporkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi. Kerjasama tersebut bertujuan untuk melindungi konsumen secara preventif dan dapat dilakukan dengan berbagai organisasi akar seperti karang taruna, Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), dan sekolah-sekolah.<sup>29</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Abdun Mufid, berikut tabel perbandingan yang berisi kelebihan dan kekurangan dari masing-masing kegiatan pendidikan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh LP2K Jawa Tengah

**Tabel 3. Desain Model Pelaksanaan Pendidikan Perlindungan Konsumen Oleh LP2K Jawa Tengah**

Model Pelaksanaan	Kelebihan	Kekurangan
Dialog Interaktif di Radio Gajah Mada FM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah diakses karena mayoritas masyarakat tentu saja memiliki radio ataupun berbagai gawai (<i>gadget</i>) yang dapat mengakses radio;</li> <li>2. Pada satu waktu yang sama, edukasi tersebut dapat menjangkau seluruh wilayah Jawa Tengah bahkan seluruh Indonesia, sehingga seluruh</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu yang terbatas, baik untuk penyampaian materi maupun sesi tanya jawab (durasi siaran hanya selama 1 (satu) jam).</li> <li>2. Dalam praktiknya, mayoritas masyarakat lebih memilih untuk mendengarkan siaran berbentuk <i>podcast</i> yang bersifat <i>entertainment</i> (radio</li> </ol>

<sup>29</sup> Nola, Luthvi Febryka. (2014). *Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM)*. Jurnal Negara Hukum Vol. 5 No. 2, hlm. 197.

	<p>masyarakat dapat mengakses; dan</p> <p>3. Rutin dilakukan selama 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan, sehingga masyarakat dapat mengikuti jadwal siaran dengan mudah dan pasti;</p> <p>4. Tidak mengeluarkan biaya operasional.</p>	<p>sudah mulai ditinggalkan); dan</p> <p>3. Cara penyampaian materi yang tidak menyesuaikan kondisi masing-masing audiens.</p>
Edukasi Lewat Media Sosial Instagram	<p>1. Tidak membutuhkan biaya operasional;</p> <p>2. Materi edukasi yang dibuat dengan metode yang beragam (variatif) menyesuaikan perkembangan zaman dan dapat disebarluaskan kapanpun dan di manapun; dan</p> <p>3. Dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.</p>	<p>1. Kecenderungan masyarakat yang mempergunakan media sosial untuk mengakses di luar hal-hal yang berbau edukasi;</p> <p>2. Kekurangan SDM untuk mengemas konten yang lebih menarik sehingga mengundang lebih banyak audiens untuk membaca dan memahami informasi tersebut; dan</p> <p>3. Masyarakat yang juga cenderung lebih tertarik untuk menyaksikan konten berupa tayangan-tayangan pendek dengan penyampaian yang lebih santai, seperti pada Media Sosial TikTok.</p>
Penyuluhan Langsung	<p>1. Peserta edukasi dapat bertatap muka secara langsung dengan narasumber sehingga dapat menyerap segala informasi dengan lebih fokus;</p> <p>2. Narasumber dapat dengan leluasa</p>	<p>1. Anggaran yang terbatas membuat LP2K Jawa Tengah kesulitan menyelenggarakan program edukasi yang besar dan masif secara mandiri;</p>

	<p>menyampaikan segala materinya, tidak terbatas pada apapun; dan</p> <p>3. Dapat terjadi interaksi (sesi tanya-jawab antara narasumber dengan peserta) sehingga lebih mudah dipahami.</p>	<p>2. Keterbatasan SDM sehingga tidak mampu untuk membuat program penyuluhan dengan materi yang lebih beragam; dan</p> <p>3. Mayoritas masyarakat tidak mengenal LP2K Jawa Tengah sehingga tidak mengetahui program yang dibuat.</p>
--	--	--

## IV. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penerapan pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X melanggar ketentuan sebagaimana dicantumkan di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf (a), (e), (f), (g) UUPK. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor kepentingan bisnis, faktor efisiensi kontrak, faktor polarisasi kontrak baku, dan faktor masih rendahnya wawasan pelaku usaha Laundry X terhadap larangan pencantuman klausula eksonerasi. Perlindungan hukum terhadap pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha Laundry X belum melindungi konsumen sebab belum terlaksana sebagaimana garansi atau jaminan yang dijanjikan sehingga diperlukan perlindungan hukum yang lebih bersifat preventif terhadap konsumen. Akan tetapi, pengawasan klausula baku oleh BPSK Kota Semarang hanya bersifat atau berbentuk pembinaan saja. Sementara itu, LP2K Jawa Tengah terkendala untuk menyelenggarakan pendidikan perlindungan konsumen yang masif dengan tema yang lebih spesifik.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan berkat-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan manuskrip yang berjudul “Analisis Yuridis Penerapan dan Perlindungan Hukum Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Untuk Melindungi Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Laundry X Di Kota Semarang)” dengan baik dan tepat pada waktunya. Kepada para pihak di bawah ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Keluarga inti penulis yang terdiri atas orang tua tercinta, Bapak Kuo Min Yi dan Ibu Saniyah Al Shanty serta adikku terkasih, Kuo Angil;
2. Bapak/Ibu dosen, tenaga pendidik, dan teman-teman Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang;
3. Ibu Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Konsentrasi Hukum Perdata Dagang Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang dan juga Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukkan, arahan, sumbangsih pemikiran, dan saran kepada

- penulis dengan baik dan penuh tanggung jawab baik sebelum, selama, dan setelah penyusunan skripsi oleh penulis berlangsung;
4. Bapak Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H. selaku Dosen Pengaji I dan Ibu Irawaty S.H., M.H., Ph.D. selaku Dosen Pengaji II yang telah memberikan arahan, masukkan, saran untuk perbaikan guna pengembangan skripsi ke arah yang lebih baik lagi;
  5. Almamater Universitas Negeri Semarang (UNNES) yang amat saya banggakan; dan
  6. Semua pihak yang memotivasi, mendukung, dan mendoakan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 104. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 258. Menteri Hukum dan HAM. Jakarta.

Republik Indonesia. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 72 Tahun 2020 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1039. Dirjen Peraturan Perundang-Undangan Kemenkumham RI. Jakarta.

### **B. Buku**

Badrulzaman, Mariam Darus. (1994). *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.

Sapriyadi. (2009). *Peluang Usaha dan Solusinya Pengusaha*. Bandung: Indo Dunia Usaha.

Tobing, David. (2019). Klausula Baku: *Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia.

### C. Artikel/Jurnal

- Aji, Himawan Bayu. (2022). *Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jurnal Hukum Progresif Volume 10 Nomor 1.
- Fibrianti, Nurul. (2019). *Upaya Pemahaman Pencantuman Label Pada Kemasan Produk Makanan Bagi Siswa SMA 12 Semarang*. Jurnal Pengabdian Hukum Indonesia Vol. 02 No. 1, 1-9.
- \_\_\_\_\_. (2020). *Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha, dan Konsumen*. Jurnal Borobudur Law Review Vol. 2, No. 2, 90-101.
- \_\_\_\_\_. (2023). *Konsumen Indonesia: Dilindungi dan Melindungi*. Jurnal Hukum Progresif Vol. 11 No. 1, 71-81.
- Fuady, Munir. (2007). *Dinamika Teori Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kastella, Fasrum F., Teng Berlianty, dan Theresia Nolda Agnes Nardawan. (2023). *Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa Laundry*. Jurnal PATTIMURA Law Study Review, Volume 1 Nomor 1, 246-268.
- Kurniawan. (2016). *Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Jurnal Dinamika Hukum Vol. 12 No. 1, 160-172.
- Manumpil, Jein Stevany. (2016). *Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jurnal Lex Privatum Vol. IV No. 3, 35-41.
- Nola, Luthvi Febryka. (2014). *Advokasi Hukum Oleh Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat (LPKSM)*. Jurnal Negara Hukum Vol. 5 No. 2, 189-206.
- Panjaitan, Hulman. (2016). *Pemberlakuan Perjanjian Baku dan Perlindungan Terhadap Konsumen*. Jurnal Hukum tō-râ, 261-267.
- Pratama, Ricko Anugrah Mulya, dkk. (2021). *Penerapan Konsep Finite State Automata Pada Simulasi Alat Pelipat Pakaian Otomatis*. Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Vol. 7, No. 2, 33-38.

- Putri, Yuminuna Bilghaiby, Maslihati Nur Hidayati, dan Nisa Istiani. (2024). *Perlindungan Hukum Atas Klausula Baku yang Merugikan Debitur Pada Pinjaman Online Kredit Pintar*. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 4 Nomor 3, 16473-16487.
- Rahmat. (2016). Laundry Q: Korelasi Antara Ancaman Klausula Baku dan Kritik Terhadap Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Khatulistiwa – Journal of Islamic Studies* Volume 6 Nomor 2, 114-138.
- Rohaya, Nizla. (2018). Pelarangan Penggunaan Klausula Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi dalam Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Replik* Volume 6 No. 1, 23-42.
- Torey, Michael Justinus. (2019). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Kredit Bank Sebagai Perjanjian Baku*. *Jurnal Lex Privatum* Vol. VII No. 3, 21-28.
- Turatmiyah, Sri dan Arfianna Novera. (2017). *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Pengawasan Klausula Baku di Kota Palembang*. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* Vol. 24 No. 1, 147-165.
- Yori, Aurelius Kasimirus. (2015). *Penerapan Asas Kepatutan dalam Perjanjian Jasa Parkir yang Mengandung Klausula Eksonerasi*. *Jurnal Hukum “PEMBERDAYAAN HUKUM”* Vol. 5 No. 2, 13-23.
- Wahyulina, Diah dan Febry Chrisdanty. (2018). *Pengawasan Pencantuman Klausula Baku oleh BPSK dan OJK*. *Jurnal Ilmiah Hukum* Volume 12 Nomor 12 Periode November 2018, 85-93.
- Yuanitasari, Deviana dan Hazar Kusmayanti. (2019). *Eksistensi BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam Pengawasan Pencantuman Klausula Baku dalam Sistem Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* Volume 7 No. 3, 425-435.
- Zakiyah. (2017). *Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*. *Jurnal Al’Adl* Vol. IX No. 3, 435-451.

#### **D. Skripsi/Tesis**

- Syifa, Alfan Fairuz. (2016). *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Papringan, Sleman, Yogyakarta*. Fakultas Syari’ah dan Hukum, Progam Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

## E. Website

Shidarta. (2018). Mampukah BPSK Mengawasi Pencantuman Klausula Baku?  
<https://business-law.binus.ac.id/2018/11/05/mampukah-bpsk-mengawasi-pencantuman-klausula-baku/>, diakses pada 18 Desember 2-24.