

ABSTRAK

Alfan Ardy Nugroho (1183050008). *Perlindungan terhadap Konsumen Jasa Laundry dari Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.*

Klausula eksonerasi adalah klausula dalam perjanjian yang membatasi tanggung jawab pihak pelaku usaha. Perjanjian baku laundry yang berisi klausula eksonerasi dibuat oleh pihak pelaku usaha yang mempunyai kedudukan lebih kuat berhadapan dengan konsumen dalam posisi yang lebih rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) perlindungan konsumen terhadap klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku usaha *laundry*, untuk mengetahui (2) kendala yang dihadapi oleh konsumen jasa *laundry* atas kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* dan untuk mengetahui (3) upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen jasa *laundry* yang mengalami kerugian tersebut akibat kesalahan dari pelaku usaha.

Metode penelitian mengenai penerapan dan perlindungan konsumen terhadap klausula *eksonerasi* dalam perjanjian baku usaha jasa *laundry* di Kecamatan Parongpong ini adalah metode kualitatif dan pendekatan penelitian yuridis empiris yang artinya hukum dikonsepkan sebagai pranata sosial yang secara riil dikaitkan dengan variabel-variabel sosial yang lain.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Parongpong. Data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan didukung dengan data primer dari lapangan selanjutnya dianalisis secara kualitatif komparatif yaitu penguraian dengan membandingkan hasil penelitian pustaka (data sekunder) dengan hasil penelitian lapangan (data primer).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) perlindungan terhadap konsumen dari perjanjian baku yang tercantum dalam nota pembayaran *laundry* di Kecamatan Parongpong yang mengandung klausula eksonerasi sangat merugikan konsumen, karena konsumen tidak bisa mendapat ganti rugi yang sepadan apabila terjadi sengketa. Perjanjian baku yang dicantumkan dalam nota pembayaran tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan. (2) kendala yang dialami konsumen pun tidak mengetahui apa saja yang harus diperbuat jika mengalami kerugian atas objek *laundry* yang dirusak atau dihilangkan oleh pelaku usaha jasa *laundry*. Kurangnya pemahaman dari kedua belah pihak akan peraturan tersebut menjadikan konsumen dan pelaku usaha tidak memahami hak dan kewajibannya masing-masing, dan (3) upaya hukum yang dapat diajukan konsumen dapat melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Oleh karena itu klausula tersebut batal demi hukum dan pihak *Laundry* wajib menyesuaikan klausula – klausula eksonerasi tersebut dengan ketentuan yang telah di atur di dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Jasa Laundry, klausula eksonerasi, perlindungan konsumen