



Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Usaha Jasa Laundry di Kota Singaraja

Ketut Nugraha Aditya Pramanda¹, Si Ngurah Ardhya², I Dewa Gede Herman Yudiawan³

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: nugrahaadityapramanda@gmail.com¹, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id², idewa.gede.hermanyudiawan@undiksha.ac.id³

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 20 Januari 2026

ABSTRACT

The practice of inserting exoneration clauses in standard agreements of laundry service businesses is still commonly found, including in Singaraja City. These clauses generally contain limitations or transfers of business actors' liability for losses suffered by consumers. In fact, Article 18 of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection explicitly prohibits certain exoneration clauses and declares such clauses null and void by law. This study aims to analyze the implementation of Article 18 of the Consumer Protection Law in laundry service business practices in Singaraja City and to examine the legal consequences for business actors who continue to include exoneration clauses. This research employs an empirical legal research method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and document studies, and then analyzed qualitatively. The findings indicate that the implementation of Article 18 of the Consumer Protection Law has not been effective due to the low level of legal awareness among business actors, weak supervision by local government authorities, and limited consumer understanding of their rights. As a result, the legal consequences in the form of the nullification of exoneration clauses and the obligation to provide compensation have not been optimally enforced. Therefore, stronger supervision and legal education are necessary to ensure fair and effective consumer protection.

Keywords: consumer protection, exoneration clause, laundry services, standard agreement.

ABSTRAK

Praktik pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku usaha jasa laundry masih sering ditemukan, termasuk di Kota Singaraja. Klausula tersebut pada umumnya memuat pembatasan atau pengalihan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Padahal, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pencantuman klausula eksonerasi tertentu dan menyatakan klausula yang melanggar ketentuan tersebut batal demi hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam praktik usaha jasa laundry di Kota Singaraja serta mengkaji akibat hukum bagi pelaku usaha yang tetap mencantumkan klausula eksonerasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Pasal 18 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen belum berjalan efektif karena rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha, lemahnya pengawasan pemerintah daerah, serta minimnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Akibat hukum berupa batal demi hukumnya klausula eksonerasi dan kewajiban ganti rugi belum diterapkan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan dan edukasi hukum guna mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan.

Kata kunci: *perlindungan konsumen, klausula eksonerasi, jasa laundry, perjanjian baku.*

PENDAHULUAN

Perkembangan aktivitas ekonomi di bidang jasa mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat modern. Masyarakat saat ini cenderung memilih layanan yang praktis dan efisien guna menunjang aktivitas sehari-hari yang semakin padat. Kondisi tersebut mendorong tumbuh dan berkembangnya berbagai jenis usaha jasa, salah satunya adalah usaha jasa pencucian pakaian atau *laundry*. Usaha jasa *laundry* hadir sebagai solusi atas keterbatasan waktu dan tenaga masyarakat dalam mengurus kebutuhan domestik. Keberadaan jasa ini pada akhirnya menciptakan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak dapat dilepaskan dari aspek perlindungan hukum (Yuliastari, 2018).

Perkembangan usaha jasa *laundry* tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga menjangkau wilayah perkotaan kecil seperti Kota Singaraja. Di Kota Singaraja, usaha *laundry* tumbuh dengan pesat dan mudah ditemukan di kawasan pemukiman, pusat pendidikan, serta area perdagangan. Banyaknya usaha *laundry* menunjukkan tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap layanan tersebut, khususnya bagi mahasiswa, pekerja, dan masyarakat dengan mobilitas tinggi. Sebagian besar usaha *laundry* di Kota Singaraja dikelola secara mandiri dalam skala usaha mikro dan kecil, sehingga pengelolaan usahanya masih bersifat sederhana. Kondisi ini sering kali menyebabkan aspek hukum dalam hubungan dengan konsumen kurang mendapatkan perhatian yang memadai dari pelaku usaha (Muticara, 2024).

Hubungan antara pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen pada dasarnya lahir dari adanya suatu perjanjian. Perjanjian tersebut menjadi dasar hukum bagi masing-masing pihak dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Dalam praktiknya, perjanjian antara pelaku usaha *laundry* dan konsumen hampir selalu dituangkan dalam bentuk perjanjian baku yang telah disiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha. Konsumen pada umumnya hanya menerima nota atau bukti transaksi tanpa memiliki kesempatan untuk membaca secara rinci atau menegosiasikan isinya. Keadaan ini menempatkan konsumen dalam posisi yang lemah karena tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui syarat yang telah ditentukan oleh pelaku usaha (Widiasih, 2021).

Perjanjian baku yang digunakan oleh pelaku usaha jasa *laundry* sering kali memuat klausula-klausula tertentu yang berpotensi merugikan konsumen. Salah satu klausula yang paling sering ditemukan adalah klausula eksonerasi, yaitu klausula yang membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen. Klausula tersebut biasanya berbentuk pernyataan

bahwa pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau perubahan warna pakaian. Konsumen dalam praktiknya menerima klausula tersebut tanpa memahami konsekuensi hukum yang timbul apabila terjadi kerugian. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap kepentingan konsumen belum sepenuhnya terwujud dalam praktik usaha jasa *laundry* (Miru & Yodo, 2007).

Secara normatif, pencantuman klausula eksonerasi telah diatur dan dibatasi secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara jelas melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Selain itu, ketentuan tersebut juga menyatakan bahwa klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang dinyatakan batal demi hukum. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik usaha yang tidak adil dan merugikan. Dengan demikian, secara hukum pelaku usaha *laundry* seharusnya bertanggung jawab penuh atas kerugian yang timbul akibat jasa yang diberikan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Selain ketentuan mengenai larangan klausula eksonerasi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian jasa, atau bentuk kompensasi lainnya. Namun demikian, ketentuan normatif ini sering kali tidak terlaksana secara optimal dalam praktik usaha jasa *laundry*. Pelaku usaha cenderung berlindung di balik klausula eksonerasi yang tercantum dalam bukti transaksi untuk menghindari tanggung jawab (Widiasih, 2021).

Berdasarkan kondisi empiris di lapangan, masih ditemukan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang seharusnya berlaku dengan praktik yang terjadi dalam usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja. Pelaku usaha *laundry* secara umum tetap mencantumkan klausula eksonerasi dalam setiap bukti transaksi meskipun telah dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Konsumen yang mengalami kerugian sering kali tidak memperoleh ganti rugi yang layak dan cenderung menerima keadaan tersebut karena ketidaktahuan atau keterbatasan akses terhadap upaya hukum. Situasi ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara *das sollen*, yaitu norma hukum perlindungan konsumen, dengan *das sein*, yaitu praktik nyata yang berlangsung di masyarakat. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam sektor jasa *laundry* belum berjalan secara efektif.

Permasalahan tersebut menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan lemahnya pengawasan dan pembinaan terhadap pelaku usaha jasa *laundry* oleh instansi terkait. Kurangnya sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen menyebabkan praktik pencantuman klausula eksonerasi terus berlangsung. Konsumen pada akhirnya berada dalam posisi yang dirugikan karena tidak mendapatkan perlindungan hukum yang optimal. Di sisi lain, pelaku usaha juga berpotensi menghadapi akibat hukum akibat ketidakpatuhan terhadap

ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mendalam untuk memahami secara empiris implementasi ketentuan hukum tersebut di tingkat praktik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap pencantuman klausula eksonerasi pada usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis akibat hukum yang timbul bagi pelaku usaha jasa *laundry* yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam setiap bukti transaksi. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang utuh mengenai efektivitas perlindungan konsumen di sektor jasa *laundry*. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pelaku usaha dan pemerintah daerah dalam mewujudkan praktik usaha yang adil dan bertanggung jawab.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris yang bertujuan untuk mengkaji bagaimana ketentuan hukum perlindungan konsumen diterapkan dalam praktik usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja. Penelitian hukum empiris dipilih karena permasalahan yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan norma hukum yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga berkaitan dengan perilaku nyata para pelaku usaha dan pengalaman konsumen sebagai subjek hukum. Penelitian ini berfokus pada implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis akibat hukum yang timbul dari praktik tersebut terhadap pelaku usaha jasa *laundry*. Dengan pendekatan ini, peneliti berupaya memahami hubungan antara hukum sebagai norma dan hukum sebagai kenyataan sosial (Soekanto, 2014). Sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu menggambarkan secara rinci dan sistematis kondisi yang ditemukan di lapangan terkait praktik pencantuman klausula eksonerasi. Penelitian deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai bentuk klausula yang digunakan oleh pelaku usaha *laundry* serta cara pelaku usaha memahami tanggung jawab hukumnya terhadap konsumen. Melalui penelitian ini, peneliti tidak hanya mencatat fakta-fakta yang ada, tetapi juga menguraikan konteks sosial dan hukum yang melatarbelakangi munculnya praktik tersebut. Pendekatan deskriptif memungkinkan peneliti untuk menjelaskan kesenjangan antara ketentuan hukum yang seharusnya berlaku dan realitas yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu mencerminkan kondisi empiris secara objektif dan mendalam.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kota Singaraja dengan pertimbangan bahwa wilayah ini memiliki perkembangan usaha jasa *laundry* yang cukup pesat. Banyaknya usaha *laundry* di Kota Singaraja menjadikan wilayah ini relevan untuk dijadikan lokasi penelitian dalam konteks perlindungan konsumen. Selain itu, Kota Singaraja memiliki karakteristik sosial ekonomi yang beragam, sehingga memungkinkan ditemukannya variasi praktik usaha jasa *laundry*. Penetapan lokasi

penelitian juga didasarkan pada kemudahan akses peneliti dalam memperoleh data dan melakukan wawancara secara langsung. Dengan pertimbangan tersebut, diharapkan data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi nyata praktik usaha jasa *laundry* di wilayah penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang saling melengkapi. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan pelaku usaha jasa *laundry* yang menjalankan kegiatan usahanya di Kota Singaraja. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan konsumen yang menggunakan jasa *laundry* untuk mengetahui pengalaman mereka terkait kerugian dan penyelesaian yang diberikan oleh pelaku usaha. Peneliti juga mewawancarai pihak Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Buleleng sebagai instansi yang memiliki peran dalam pembinaan dan pengawasan pelaku usaha. Data sekunder diperoleh dari peraturan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta buku, jurnal, dan karya ilmiah lain yang relevan dengan penelitian ini (Nasution, 2008). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan secara langsung dan terarah dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai praktik pencantuman klausula eksonerasi serta sikap pelaku usaha terhadap tanggung jawab hukum. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bukti transaksi atau nota *laundry* yang digunakan oleh pelaku usaha, khususnya yang memuat klausula baku. Studi dokumen dilakukan untuk menelaah peraturan perundang-undangan dan dokumen tertulis lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Kombinasi teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Sugiyono, 2018). Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif. Analisis ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data berdasarkan tema-tema yang relevan dengan rumusan masalah penelitian. Selanjutnya, data empiris tersebut dihubungkan dengan ketentuan hukum yang berlaku untuk melihat tingkat kesesuaian antara norma dan praktik. Proses analisis dilakukan secara bertahap dan sistematis agar hasil penelitian dapat disajikan secara runtut dan mudah dipahami. Melalui analisis ini, peneliti berupaya menarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian secara logis dan berdasarkan fakta lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Jasa Laundry di Kota Singaraja

Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja pada kenyataannya belum berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh pembentuk undang-undang. Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara tegas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab atas kerugian konsumen. Namun, berdasarkan hasil penelitian empiris, masih ditemukan pelaku usaha jasa *laundry* yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam setiap bukti transaksi. Klausula tersebut biasanya

dicantumkan dalam nota *laundry* dan diberlakukan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya persetujuan yang seimbang dari konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa norma hukum perlindungan konsumen belum sepenuhnya terimplementasi dalam praktik usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa *laundry*, pencantuman klausula eksonerasi dipahami sebagai bentuk perlindungan terhadap risiko usaha. Pelaku usaha beranggapan bahwa proses pencucian pakaian mengandung risiko kerusakan atau kehilangan yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan. Pemahaman tersebut kemudian dijadikan dasar untuk membatasi tanggung jawab hukum terhadap konsumen. Padahal, secara hukum, risiko usaha seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha sebagai pihak yang memperoleh keuntungan dari kegiatan usaha tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh Miru dan Yodo bahwa klausula eksonerasi merupakan klausula yang dilarang karena menghilangkan tanggung jawab pelaku usaha dan merugikan konsumen secara sepihak (Miru & Yodo, 2007: 108).

Dari sisi konsumen, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen tidak mengetahui atau tidak memahami keberadaan klausula eksonerasi dalam bukti transaksi *laundry*. Konsumen pada umumnya hanya menerima nota sebagai tanda terima tanpa membaca isi klausula yang tercantum di dalamnya. Bahkan ketika konsumen menyadari adanya klausula pembatasan tanggung jawab, konsumen tetap menggunakan jasa *laundry* karena kebutuhan praktis dan keterbatasan alternatif layanan. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi tawar yang lemah dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha. Fenomena ini sejalan dengan temuan Gayatri Widayani Putri dkk. yang menyatakan bahwa perjanjian baku sering kali menempatkan konsumen dalam posisi yang tidak seimbang karena tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi (Gayatri Widayani Putri *et al.*, 2022: 24).

Secara normatif, Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan jelas melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab. Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (3) menegaskan bahwa klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Namun, dalam praktik usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja, ketentuan ini belum dijadikan pedoman utama oleh pelaku usaha. Pelaku usaha tetap mencantumkan klausula eksonerasi tanpa memperhatikan konsekuensi hukum dari pencantuman klausula tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang seharusnya berlaku dengan praktik yang terjadi di lapangan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Ketidakefektifan implementasi Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga dipengaruhi oleh lemahnya pengawasan dari instansi yang berwenang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Buleleng, pengawasan terhadap usaha jasa *laundry* belum dilakukan secara optimal. Keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya prioritas pengawasan menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pembinaan pelaku usaha. Akibatnya, praktik pencantuman klausula eksonerasi terus

berlangsung tanpa adanya sanksi yang tegas. Temuan ini sejalan dengan pendapat Nisantika yang menyatakan bahwa lemahnya pengawasan pemerintah daerah berkontribusi terhadap maraknya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen di sektor jasa (Nisantika, 2021: 170).

Selain faktor pengawasan, budaya hukum masyarakat juga berperan dalam tidak optimalnya penerapan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Konsumen cenderung enggan mempermasalahkan kerugian yang dianggap kecil atau tidak signifikan. Sikap pasif konsumen ini membuat pelaku usaha merasa aman untuk terus mencantumkan klausula eksonerasi dalam setiap transaksi. Padahal, secara hukum, klausula tersebut tidak memiliki kekuatan mengikat karena bertentangan dengan undang-undang. Sebagaimana ditegaskan oleh Tampan Nova, keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku tidak dapat dijadikan alasan untuk menghapus tanggung jawab hukum pelaku usaha (Tampan Nova, 2023: 15).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam praktik usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja belum terlaksana secara efektif. Pencantuman klausula eksonerasi masih menjadi praktik yang umum dilakukan oleh pelaku usaha meskipun secara normatif dilarang dan dinyatakan batal demi hukum. Konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan akibat keterbatasan pengetahuan dan lemahnya posisi tawar. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha serta penguatan pengawasan oleh instansi terkait agar ketentuan perlindungan konsumen dapat diterapkan secara nyata dan berkeadilan.

Akibat Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Laundry yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi di Kota Singaraja

Pencantuman klausula eksonerasi dalam bukti transaksi jasa *laundry* menimbulkan akibat hukum yang secara tegas telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum. Artinya, klausula yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha secara otomatis dianggap tidak pernah ada dan tidak memiliki kekuatan mengikat. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja masih menjadikan klausula tersebut sebagai dasar untuk menolak tuntutan ganti rugi dari konsumen. Kondisi ini memperlihatkan bahwa akibat hukum dari klausula eksonerasi belum dipahami secara utuh oleh pelaku usaha (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999).

Akibat hukum pertama yang timbul bagi pelaku usaha jasa *laundry* adalah tetap melekatnya kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen. Meskipun dalam nota transaksi tercantum klausula pembebasan tanggung jawab, secara hukum klausula tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk menghindari kewajiban ganti rugi. Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, kehilangan, atau kerugian konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa penggantian barang, pengembalian uang, atau

kompensasi lain yang setara. Dengan demikian, pelaku usaha jasa *laundry* tetap bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami konsumen, meskipun terdapat klausula eksonerasi dalam perjanjian baku (Miru & Yodo, 2007: 114).

Dalam praktik di Kota Singaraja, akibat hukum tersebut belum sepenuhnya diterapkan oleh pelaku usaha jasa *laundry*. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, diketahui bahwa ketika terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian, pelaku usaha cenderung menolak memberikan ganti rugi dengan merujuk pada klausula yang tercantum dalam nota *laundry*. Konsumen pada umumnya menerima penolakan tersebut karena tidak memahami bahwa klausula eksonerasi tersebut batal demi hukum. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara faktual akibat hukum yang seharusnya melindungi konsumen tidak terlaksana secara efektif. Sejalan dengan pendapat Monica dkk., lemahnya pemahaman konsumen terhadap akibat hukum perjanjian baku menyebabkan hak-hak konsumen sering kali terabaikan dalam praktik (Monica *et al.*, 2023: 171).

Selain kewajiban ganti rugi, pencantuman klausula eksonerasi juga berpotensi menimbulkan konsekuensi hukum berupa sanksi administratif bagi pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kewenangan kepada pemerintah dan pemerintah daerah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaku usaha. Apabila pelaku usaha terbukti melanggar ketentuan perlindungan konsumen, instansi terkait dapat menjatuhkan sanksi administratif sesuai dengan kewenangannya. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi administratif terhadap pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja belum diterapkan secara tegas. Kondisi ini sejalan dengan temuan Yudiawan dan Putra yang menyatakan bahwa lemahnya penerapan sanksi administratif di tingkat daerah menyebabkan pelanggaran hukum terus berulang (Yudiawan & Putra, 2023: 49).

Akibat hukum lain yang tidak kalah penting adalah terganggunya prinsip keadilan dan kepastian hukum dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Klausula eksonerasi yang tetap diberlakukan oleh pelaku usaha meskipun batal demi hukum menciptakan ketidakpastian bagi konsumen mengenai hak dan kewajibannya. Konsumen berada dalam posisi yang dirugikan karena harus menanggung risiko yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Kondisi ini bertentangan dengan tujuan utama Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjamin adanya keseimbangan, keadilan, dan kepastian hukum. Sebagaimana ditegaskan oleh Gayatri Widayani Putri dkk., perlindungan konsumen tidak akan efektif apabila akibat hukum pelanggaran tidak diterapkan secara konsisten (Gayatri Widayani Putri *et al.*, 2022: 28).

Selain berdampak pada konsumen, pencantuman klausula eksonerasi juga berpotensi merugikan pelaku usaha itu sendiri dalam jangka panjang. Pelaku usaha yang mengabaikan ketentuan perlindungan konsumen berisiko kehilangan kepercayaan konsumen. Ketika konsumen merasa tidak mendapatkan perlindungan yang adil, hubungan usaha yang berkelanjutan menjadi sulit terwujud. Dalam konteks ini, akibat hukum tidak hanya dipahami sebagai sanksi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk mendorong terciptanya praktik usaha yang bertanggung jawab. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Yudiawan yang menekankan bahwa

penegakan hukum harus diarahkan untuk menciptakan kepatuhan dan kesadaran hukum, bukan semata-mata penghukuman (Yasmiati & Yudiawan, 2024: 11).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pencantuman klausula eksonerasi oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja menimbulkan akibat hukum yang signifikan. Klausula tersebut dinyatakan batal demi hukum, sehingga tidak menghapus kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya, akibat hukum tersebut belum dilaksanakan secara optimal akibat lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha, dan minimnya pemahaman konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan peran pemerintah daerah, peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha, serta edukasi kepada konsumen agar akibat hukum dari pelanggaran perlindungan konsumen dapat diterapkan secara nyata dan berkeadilan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja belum terlaksana secara efektif. Pelaku usaha jasa *laundry* masih banyak yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam bukti transaksi, meskipun secara normatif klausula tersebut dilarang dan dinyatakan batal demi hukum. Pencantuman klausula tersebut dilakukan secara sepihak tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk memahami maupun menyepakati isi perjanjian secara seimbang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang seharusnya berlaku dan praktik yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya tercapai dalam sektor jasa *laundry* di Kota Singaraja.

Selain itu, pencantuman klausula eksonerasi menimbulkan akibat hukum yang signifikan bagi pelaku usaha jasa *laundry*. Klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan batal demi hukum, sehingga tidak menghapus kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19. Namun, dalam praktiknya, akibat hukum tersebut belum dilaksanakan secara optimal karena rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha, lemahnya pengawasan dari instansi terkait, serta minimnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Kondisi ini menyebabkan konsumen tetap berada pada posisi yang dirugikan meskipun secara hukum telah tersedia perlindungan yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih serius dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa ketentuan perlindungan konsumen dapat diterapkan secara nyata, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

DAFTAR RUJUKAN

-
- Ariestu, I. P. D., Yudiawan, I. G. D. H., & Kusuma, P. R. A. (2023). Legal protection for foreign legal subjects in international contracts: An international private law perspective. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 9(2), 196–206.
- Gayatri Widayani Putri, I. G. A. N., & dkk. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian baku. *Jurnal Ilmu Hukum*, 16(1), 16–30.
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821*.
- Miru, A., & Yodo, S. (2007). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Monica, D. A. A., & dkk. (2023). Perlindungan hukum konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku. *Jurnal Hukum*, 11(2), 162–177.
- Nasution, B. J. (2008). *Metode penelitian hukum*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Nisantika, R. (2021). Penerapan perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam transaksi jasa. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 7(1), 170–180.
- Soekanto, S. (2014). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampan Nova, I. K. (2023). Klausula eksonerasi dalam perjanjian baku dan implikasi hukumnya. *Jurnal Hukum Bisnis*, 5(1), 10–20.
- Widiasih, N. K. (2021). Perjanjian baku dan perlindungan konsumen dalam transaksi jasa. *Jurnal Yuridis*, 8(2), 120–130.
- Yasmiati, N. L. W., & Yudiawan, I. G. D. H. (2024). Analysis of human rights protection and enforcement based on local wisdom in Indonesia. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(4), 1–15.
- Yudiawan, I. G. D. H., & Putra, I. K. T. A. (2023). Penerapan sanksi administratif kepada masyarakat berdasarkan peraturan gubernur. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7(2), 45–52.
- Yuliastari, N. L. (2018). Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(1), 55–63.