

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna menjawab rumusan masalah yang telah disusun, peneliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan penelitian yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan konsep (*conceptual approach*) yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Bahan hukum primer diperoleh peneliti dengan menggunakan nota laundry. Bahan hukum primer tersebut kemudian didukung oleh bahan hukum sekunder yang diperoleh penulis dengan studi kepustakaan. Bahan-bahan tersebut yang kemudian digunakan sebagai acuan analisis terkait dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

Jasa laundry merupakan salah satu kegiatan usaha yang sangat diminati oleh masyarakat karena memiliki prospek yang cukup menguntungkan, apalagi jika usaha tersebut didirikan di sekitar daerah yang banyak ditinggali oleh para mahasiswa, karyawan, serta masyarakat umum lainnya. Adanya usaha laundry ini sangat memudahkan konsumen dalam meringankan urusan cuci-mencuci pakaian karena dianggap lebih menghemat waktu serta tenaga.

Tidak lepas dari usaha laundry tersebut, bahwa dalam melakukan suatu transaksi dibutuhkan adanya suatu perjanjian diantara pelaku usaha dan konsumen, baik mengenai jenis pencucian yang diinginkan konsumen, biaya jasa, tanggal pengambilan barang, persyaratan serta hak dan kewajiban para pihak yang semua itu tercantum di dalam nota laundry. Oleh sebab itu peneliti akan menganalisis serta membahas yang berhubungan dengan nota laundry pada Bab IV ini.

A. Klausula dalam Kontrak Baku yang Tercantum dalam Nota laundry menurut UU Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah (KHES).

Sebagaimana dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia selain dapat memproduksi barang dan/atau jasa sendiri, juga dapat membeli dari penjual maupun langsung di tempat produksi.¹ Keberadaan kontrak baku memang banyak memberikan keuntungan dalam kegunaannya bagi para pelaku usaha, karena proses pembuatannya lebih praktis, tidak memerlukan waktu lama untuk melakukan perundingan kepada konsumen, sehingga dapat dicetak dalam jumlah banyak..

Proses pembuatan suatu kontrak haruslah berdasarkan kesepakatan para pihak dan asas kebebasan berkontrak dalam menentukan isi kontrak serta mengenai hak dan kewajiban yang akan mereka laksanakan. Namun, dalam nota laundry banyak sekali syarat/ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha yang dalam hal ini memiliki posisi kedudukan kuat membuat konsumen dalam posisi lemah, karena diawal transaksi pelaku usaha memberikan nota laundry sebagai bukti transaksi yang telah dicantumkan beberapa klausula yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha yang dicetak dalam jumlah banyak, namun konsumen tidak turut serta mencantumkan klausula nota laundry tersebut. Karena konsumen tidak turut serta dalam pencantuan klausula dalam nota laundry, hal tersebut membuat konsumen berada pada posisi lemah sehingga mau tidak mau konsumen tetap mengambil pelayanan jasa laundry dikarenakan kebutuhan konsumen yang menuntut.

¹Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, hal.17

Sebelum membahas pada pengaturan nota laundry sebagai salah satu bentuk dari kontrak baku, terlebih dahulu peneliti akan membahas mengenai konsep perjanjian, sehingga dapat ditemukan klausula atau syarat-syarat dalam nota laundry untuk menentukan keabsahannya. Mengenai konsep kontrak, menurut AbdulKadir Muhammad beliau berpendapat bahwa kontrak adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melakukan suatu hal yang berhubungan dengan harta kekayaan.²

Menurut Yahya Harahap mengatakan bahwa kontrak adalah suatu hubungan hukum kekayaan harta benda di antara dua orang atau lebih dari itu, yang memberi kekuatan hak kepada suatu pihak untuk mendapatkan prestasi sekaligus hak yang mewajibkan pada pihak lain untuk menunaikan prestasi.³

Menurut R. Subekti mempunyai pengertian yang lebih sempit, bahwa suatu kontrak yang dibuat secara tertulis saja yang dapat disebut dengan kontrak, sedangkan suatu perjanjian yang dibuat secara tidak tertulis (lisan) tidak dapat disebut dengan kontrak, melainkan perjanjian atau persetujuan.⁴ Berdasarkan beberapa definisi kontrak yang diberikan oleh para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kontrak adalah suatu hubungan hukum yang berkaitan erat dengan harta kekayaan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban atas suatu prestasi.

Berkenaan dengan definisi kontrak di atas sekaligus membenarkan bahwa nota laundry dapat dikategorikan sebagai suatu kontrak. Hal ini dapat terlihat dari suatu transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry kepada konsumen

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, hal.224.

³ Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, hal.94

⁴ Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, hal.16.

dengan cara melalui penyerahan sebuah dokumen atau lembaran nota laundry sebagai bukti transaksi dengan konsumen di lokasi tempat berlangsungnya transaksi dalam perjanjian tersebut terjadi. Adanya transaksi tersebut maka telah menimbulkan hak dan kewajiban para pihak. Pada umumnya, sebelum membuat suatu perjanjian, kedua belah pihak wajib memenuhi syarat-syarat sah nya perjanjian sebagaimana yang diatur dalam pasal 1320 BW (*Burgerlijk Wetboek*) yang pada intinya mengatur tentang adanya suatu kesepakatan, kecakapan, hal tertentu dan kausa yang halal.

Berdasarkan hal tersebut, syarat pertama menurut Ahmadi Miru, dalam merancang suatu perjanjian/kontrak yang paling dibutuhkan para pihak adalah kesepakatan para pihak yang melaksanakan perjanjian karena kesepakatan inilah yang menjadi tumpuan lahirnya suatu perjanjian.⁵ Kesepakatan para pihak dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya yaitu penandatanganan kontrak atau serah terima barang dengan menggunakan isyarat.

Syarat kedua yaitu kecakapan para pihak dalam membuat perjanjian yaitu mencantumkan identitas para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. Penulisan identitas dalam suatu perjanjian sangat dibutuhkan karena bertujuan untuk mengetahui apakah para pihak bertindak untuk dirinya sendiri atau mengatas namakan orang lain.

Syarat ketiga yaitu hal tertentu dalam perjanjian. Maksud dari hal tertentu yaitu suatu perjanjian harus mempunyai tujuan yang jelas mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen agar dapat dilaksanakan dengan baik. Oleh sebab itu, barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen harus jelas bentuk

⁵Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. hal.148.

barang/pelayanan yang digunakan tersebut. Syarat keempat adalah kausa/sebab yang halal yaitu hal-hal yang dilarang oleh Undang-Undang dalam suatu perjanjian mengenai isi atau tujuan dilarangnya

Berdasarkan syarat sah suatu perjanjian yang telah diuraikan di atas, nota laundry sebagai objek kajian dalam penelitian yang dianalisis oleh peneliti apakah telah memenuhi syarat-syarat perjanjian yang terdapat dalam pasal 1320 KUH Perdata, dengan rincian sebagai berikut:

1. Kesepakatan

Bahwa kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam nota laundry dapat ditandai dengan adanya penandatanganan/paraf dari para pihak atau salah satu pihak serta dapat ditandai juga dengan adanya penyerahan dan penerimaan dokumen berupa nota laundry tersebut. Dalam fikih mu'amalah perjanjian diantara para pihak harus berdasarkan suka sama suka. Maksud dari suka sama suka yaitu tidak ada paksaan.⁶

2. Kecakapan

Bahwa nota laundry telah memenuhi syarat kedua ini, yaitu ditandai dengan adanya identitas para pihak, identitas pelaku usaha berupa nama usaha laundry, nomor nota, alamat usaha, beserta nomor telepon yang dapat dihubungi sedangkan identitas konsumen hanya berupa nama dan nomor telepon konsumen saja. Apabila identitas para pihak tidak jelas, maka transaksi tersebut dapat dibatalkan. Namun, mengenai identitas para pihak yang tidak dijelaskan secara rinci di dalam KUH Perdata, nota laundry tersebut dianggap sah menjadi syarat subyektif perjanjian.

⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal.134

3. Hal tertentu

Mengenai suatu hal tertentu harus dijelaskan di dalam nota laundry, artinya dalam membuat nota laundry, apa yang diperjanjikan harus jelas hingga hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dapat dilaksanakan dengan baik. Pada nota laundry, harus jelas jenis pencucian yang akan digunakan, jumlah, jangka waktu pengambilan, tempat dan cara pembayaran. Apabila syarat ketiga ini tidak terpenuhi, maka perjanjian/transaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak mengikat (batal demi hukum). Batal demi hukum artinya tidak pernah terjadi perjanjian/transaksi sama sekali di awal.

4. Sebab yang halal

Apabila dalam menentukan isi suatu perjanjian tidak melanggar undang-undang maka perjanjian tersebut dianggap sah dan dapat digunakan.

Tak jarang kontrak yang dibuat secara sepihak seperti nota laundry dapat menimbulkan wanprestasi antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan pelayanan jasa pencucian karena hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen yang tidak berjalan dengan seimbang. Bahkan persaingan yang ketat kadang sampai melahirkan praktik-praktik curang dalam berusaha untuk memenangkan persaingan. Praktik monopoli, baik yang legal maupun ilegal itu pada akhirnya cenderung merugikan konsumen.⁷

Melihat dari ketidakseimbangan yang dialami oleh konsumen, menurut peneliti perlu adanya perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam pemenuhan segala kebutuhannya baik yang telah diatur dalam Undang-Undang

⁷Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia Cetakan ke 3*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hal.2.

maupun hukum Islam. Namun, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen, karena mengingat bahwa dalam fakta pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan.

Hak dan kewajiban adalah sesuatu yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia. ketika manusia berhubungan dengan sesamanya, maka dengan sendirinya melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat keduanya. Menurut pandangan fikih mu'amalah, ketentuan yang membentuk hak dan kewajiban, dikaji dalam suatu teori perikatan (*nadhariat al-aqd*). Tercapainya kesepakatan (*ijab qabul*) menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban (*al-haqq wa al-iltizam*).⁸

1. Klausula dalam Kontrak Baku yang Tercantum dalam Nota laundry menurut UU Perlindungan Konsumen (UUPK)

Sebagaimana dalam melakukan analisa mengenai pengaturan klausula yang tercantum dalam nota laundry menurut UU Perlindungan Konsumen, peneliti akan memulainya dari persoalan di atas mengenai pengaturan hak-hak konsumen dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.⁹

⁸Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, hal.8

⁹Pasal 4 sebagai berikut Hak konsumen, adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

Berkenaan dengan beberapa hak-hak konsumen pada pasal 4, walaupun banyak ragamnya namun secara garis besar, peneliti membagi menjadi 3 (tiga) hak dasar yang mencakup secara keseluruhan, yaitu:

1. Hak untuk mencegah konsumen dari kerugian.

Yaitu untuk memulihkan keadaan yang tidak seimbang, karena adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang sangat tidak memenuhi harapan konsumen. Bahwa agar hak ini dapat dijalankan sebagaimana mestinya tentu saja dapat melalui prosedur tertentu, baik dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) atau dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan.

2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Yaitu untuk memberikan gambaran yang benar kepada konsumen mengenai suatu produk. Hak ini sangat dibutuhkan oleh konsumen karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih barang dan/atau jasa yang diinginkan konsumen sesuai dengan kebutuhannya, agar terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam memilih produk barang atau jasa.

3. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen dari pemerintah.

Yaitu bahwa merupakan hal sangat penting dalam memberikan pembinaan dan pendidikan pada konsumen agar konsumen memperoleh pengetahuan

-
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan
 - i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

yang diperlukan agar dapat terhindar dari penipuan dalam penggunaan suatu produk barang dan/atau jasa yang dibutuhkan.

Konsumen harus dilindungi, maka hak-hak konsumen di atas harus terpenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh pelaku usaha, karena tujuan dalam pemenuhan hak-haknya tersebut yaitu untuk melindungi konsumen dari adanya kerugian atas barang dan/atau jasa yang tidak layak digunakan. Tidak hanya sekedar mengatur hak-hak konsumen saja dalam perjanjian jasa laundry pada nota. Dalam kaidah fiqh:¹⁰

التَّصَرُّفُ عَلَى الرَّعِيَةِ مَنْوُوطٌ بِالْمَصْلَحِ

“Kebijakan (pemimpin) atas rakyatnya harus berdasarkan pada kemaslahatan”.

Kaitannya kaidah di atas dengan hak-hak konsumen adalah pemerintah sebagai pemimpin wajib memberikan pembinaan kepada masyarakat mengenai barang dan/atau jasa yang telah beredar di masyarakat serta menyelenggarakan pengawasan untuk menjamin diperolehnya hak-hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban pelaku usaha dan konsumen secara seimbang. Berkenaan dengan pemenuhan hak-hak konsumen, pemerintah juga melakukan perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai beberapa kewajiban pelaku usaha, karena kewajiban pelaku usaha juga merupakan bagian dari hak-hak bagi konsumen. Kewajiban pelaku usaha, antara lain:¹¹

Pasal 7

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;

¹⁰Abbas Arfan, *Kaidah-kaidah Fiqh Mu'amalah dan Aplikasinya Perbankan Syariah*, (Malang,2012), hal.235

¹¹ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Berikut ini beberapa klausula yang tercantum dalam substansi nota laundry, yaitu sebagai berikut:

- a) Pengambilan barang harus disertai dengan nota;
- b) Pakaian susut/kerusakan kain akibat sifat bahan atau proses mesin menjadi tanggung jawab sendiri;
- c) Benda berharga/barang yang tertinggal dalam cucian apabila hilang/rusak, bukan tanggung jawab kami;
- d) Hilang/rusak penggantian 3x harga paket;
- e) Cucian tidak diambil 4 minggu, di luar tanggung jawab kami; dan
- f) Komplain hanya dilayani max. 24 jam setelah barang diterima.

Berikut ini merupakan penjabaran dari beberapa klausula dalam nota laundry di atas yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Pembatasan tanggung jawab pelaku usaha

Mengenai kerusakan pada barang-barang yang menjadi objek dalam perjanjian jasa laundry, seperti pakaian, selimut, boneka dan lain-lain.

Tidak sedikit pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya dengan mencantumkan klausula dalam nota laundry. Pada umumnya, salah satu klausula tersebut berbunyi, “Kami tidak bertanggung jawab atas pengerutan dan kerusakan yang disebabkan oleh sifat bahan kain” dan “Tidak bertanggung jawab atas isi kantong”. Klausula di atas disebut klausula eksonerasi.¹² Menurut peneliti, klausula tersebut dapat diartikan bahwa pelaku usaha telah mengadakan ketentuan yang dibuat secara sepihak mengenai pengalihan tanggung jawab pada konsumen. Adanya pembatasan tanggung jawab ini sangat disenangi oleh pelaku usaha dengan mencantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam kontrak baku yang dibuatnya.

2) Resiko

Pencantuman “klausula resiko” pada umumnya berbunyi, “Cucian tidak diambil 4 minggu diluar tanggung jawab kami”. Adanya pencantuman klausula ini akan selalu dikaitkan dengan resiko yang timbul selama pelaksanaan transaksi berlangsung. Sehingga apabila terdapat kerusakan, atau kehilangan maka konsumen memikul resiko ini sendiri. Tanggung jawab pada resiko ini dapat diterima oleh dikarenakan adil bagi orang yang salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan kata lain, tidak adil apabila orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.

¹²Menurut Rijken dalam buku Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak karangan Ahmadi Miru, menyatakan bahwa klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas dalam perjanjian.

3) Garansi

Pencantuman “klausula garansi”, pada umumnya dalam nota laundry berbunyi, “Hilang/rusak penggantian 3x harga paket”. Sikap tersebut merupakan suatu antisipatif pelaku usaha untuk melindungi kepentingan konsumen, khususnya terkait dengan hasil pelayanan dari jasa laundry pakaian apabila terdapat gangguan yang mengakibatkan kerugian atau kekecewaan terhadap konsumen maka pelaku usaha memberikan garansi, berupa pelayanan yang baik dan lain-lain

Berkenaan dengan nota laundry pakaian, dalam peletakan klausula ini biasanya terletak pada sudut/pojok nota atau terletak ditempat yang sulit terlihat dengan bentuk tulisan yang sangat kecil sehingga tidak dapat terbaca dengan baik oleh konsumen. Apabila tidak diperhatikan dengan sangat teliti dan ciri-ciri klausula yang telah diuraikan diatas merupakan klausula yang sering tercantum dalam nota jasa laundry pakaian. Khususnya pada klausula nota laundry pada poin (b) di atas, klausula tersebut merupakan klausula pengalihan/pembebasan tanggung jawab, klausula yang tidak adil dan sangat memberatkan salah satu pihak, sehingga sangat beresiko bagi para konsumen apabila terdapat pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Mengenai poin (b), (c), (e) dan (f) pada nota laundry di atas, apabila diteliti dengan cermat bahwa ada ketidaksesuaian dengan apa yang telah dicantumkan dalam nota tersebut, seperti pada poin (b), (c), dan (e) bahwa apabila terjadi kerusakan dan pengerutan pada bahan kain atau objek jasa laundry maka bukan tanggung jawab pelaku usaha, seharusnya pada poin ini pelaku usaha memberikan catatan dengan pemberitahuan diawal, agar konsumen dapat lebih

berhati-hati dalam menyepakati perjanjian baku jasa laundry tersebut dan hal ini tidak sesuai dengan poin (d) dan (f) yang berisikan bahwa pelaku usaha memberikan garansi apabila terjadi kerusakan atau hilangnya barang dengan 3 (tiga) kali lipat harga paket. Hal ini akan membuat para konsumen kebingungan, karena disatu sisi konsumen merasa bahwa haknya telah diperjuangkan oleh pelaku usaha, namun disisi lain konsumen juga merasa bahwa pelaku usaha telah menghilangkan hak-haknya dengan menunjukkan kewajibannya saja, seperti membayar harga jasa laundry namun dengan pelayanan dan hasil yang tidak memuaskan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara langsung tidak membahas mengenai kontrak baku, namun di dalam Undang-undang perlindungan konsumen mengatur tentang klausula baku. Salah satu wujud dari klausula baku yaitu dalam bentuk perjanjian baku

Berdasarkan apa yang telah diuraikan diatas, klausula tersebut merupakan substansi dari perjanjian baku yang tercantum pada nota laundry pakaian. Sedangkan untuk bentuk penulisannya (proses pembuatan), telah diatur dalam Pasal 18 ayat (2) yang memenuhi kriteria yaitu letak penulisan harus mudah dibaca oleh konsumen, dibuat secara jelas, dan maksudnya mudah dipahami dengan baik oleh konsumen, adanya pengaturan tersebut mewajibkan pelaku usaha untuk menyesuaikan substansi nota laundry yang dibuatnya dengan ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan-ketentuan yang telah di atur dalam Pasal 18 ayat (1) dan (2) UU Perlindungan Konsumen mengenai pencantuman klausula-klausula pada nota laundry pakaian, prosedur pembuatan dan substansinya sedikit ada kesamaan

dengan syarat pasal 1320 KUH Perdata. Secara tegas, apabila substansi nota laundry pakaian dikaitkan dengan syarat objektif¹³ pada Pasal 1320 KUH Perdata yaitu sebab yang halal, apabila tidak sesuai dengan syarat obyektif maka kontrak baku dalam nota tersebut batal demi hukum.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah menetapkan larangan-larangan bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya yang berujung pada kerugian konsumen. Berkenaan dengan hal ini juga, telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai larangan pencantuman klausula-klausula pada Bab V Pasal 18 yang terdiri dari 4 (empat) Pasal.

Berdasarkan pada ketentuan Pasal 18 UU Perlindungan Konsumen, menurut peneliti, bahwa larangan dalam pencantuman klausula-klausula pada perjanjian jasa laundry yang tercantum dalam nota dikaitkan dengan 2 (dua) hal, yaitu klausula berupa isi perjanjian dan klausula berupa bentuk penulisannya. Apabila dilihat dari segi isinya, maka pelaku usaha dilarang membuat perjanjian yang isinya mencantumkan/menggunakan klausula-klausula yang sifatnya menyimpang (tidak adil) sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti yang telah diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen.¹⁴ Namun

¹³Syarat objektif merupakan syarat perjanjian yang jika tidak terpenuhi maka batal demi hukum.

¹⁴Pasal 18 ayat (1) yaitu Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat dan/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 menyerahkan 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 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 mengurugin manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;

masih banyak pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula yang tidak adil bagi konsumen hingga membuat rugi para konsumen, seperti pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas hilang/rusaknya pakaian konsumen.

Struktur nota laundry di atas telah disusun dengan sangat rapi oleh pelaku usaha, bahkan dalam peletakkannya konsumen sendiri tidak dapat menyadari adanya ketentuan-ketentuan yang dicantumkan dalam nota tersebut. Jika di amati dengan seksama hanya memuat kewajiban konsumen saja tanpa mempedulikan hak konsumen dalam melakukan transaksi tersebut.

Berdasarkan uraian analisis di atas, dapat disimpulkan beberapa hak konsumen pada pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha dikaitkan dengan klausula dalam nota laundry, yaitu :

Tabel 1.2.
Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha

No.	Nama Nota Laundry	Hak konsumen yang di langgar	Uraian
1.	Melia Laundry & Dry Cleaning, Iis Laundry, Fitrah Laundry, dan Syafa'at Laundry	Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. (Pasal 4 poin a UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)	Klausula yang sering dicantumkan oleh para pelaku usaha laundry pakaian, yaitu "Kami tidak bertanggung jawab atas pengerutan dan kerusakan yang disebabkan oleh sifat bahan kain". Klausula ini memberikan batasan bagi konsumen atas tanggung jawab pelaku usaha mengenai kenyamanan pelayanan jasa laundry dan keamanan barang.
2.	Sumber Barokah	Hak atas informasi yang	Pelaku usaha laundry kurang

- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya:
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

<p>Laundry, Fitrah Laundry, Syafa'at Laundry dan Iis Laundry</p>	<p>benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. (Pasal 4 poin c UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)</p>	<p>memberikan informasi dengan jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi barang milik konsumen. Apabila terjadi kerusakan/hilangnya barang, seharusnya pelaku usaha wajib menjelaskan kondisi barang tersebut. Perbuatan ini yang menunjukkan bahwa adanya itikad baik dari pelaku usaha sebagai pemenuhan hak konsumen.</p>
--	---	---

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah menetapkan pertanggungjawaban pelaku usaha pada pasal 19, yaitu sebagai berikut:

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d) Pemberian ganti rugo sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Seringkali pelaku usaha mencantumkan pembatasan tanggung jawab pada akad kontraknya. Sehingga apabila terjadi kerusakan/kehilangan dia dapat membela diri dengan menunjukan isi klausula dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Berdasarkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha dengan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability principle*) merupakan



hal yang sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan klausula eksonerasi dalam kontrak baku yang dibuatnya. Prinsip ini biasanya dikombinasikan dengan prinsip tanggung jawab lainnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Sehingga dapat dipahami bahwa klausula-klausula seperti ini sangat berpotensi besar untuk merugikan konsumen, hal inilah yang akan menjadi persoalan apabila terdapat konsumen yang menerima hasil pelayanan dari jasa laundry dengan cara menyerahkan dan menerima barang dengan nota sebagai bukti transaksi, sedangkan konsumen terkadang tidak mengetahui wujud ketentuan dalam nota tersebut dan mau tidak mau mereka menerima resiko yang apabila terjadi kerusakan/kehilangan selama transaksi masih berlangsung.

Keseluruhan pada nota laundry juga terdapat klausula yang bersedia memberikan ganti rugi apabila terdapat kerusakan/kehilangan. Meskipun tidak menunjukkan keterangan adanya kelalaian/kesalahan pelaku usaha baik disengaja atau tidak, jika kerusakan barang tersebut terjadi ketika berada pada pelaku usaha maka pelaku usaha harus bertanggung jawab. Namun, jika kerusakan ditemukan tidak berada pada pelaku usaha maka pelaku usaha tidak dapat dikatakan bersalah, dalam hal ini ia tidak diwajibkan memberikan ganti rugi kepada konsumen

2. Klausula dalam Kontrak Baku yang Tercantum dalam Nota laundry Pakaian menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

Berdasarkan pandangan Islam, suatu perbuatan harus senantiasa diniatkan karena Allah semata (*Lillahi ta'ala*). Niat yang baik karena Allah

kemudian harus diwujudkan dalam bentuk amal perbuatan yang sesuai dengan ketentuan syariah yang telah ditetapkan-Nya.¹⁵ Hal tersebut sesuai dengan hadits, yaitu:

عن امير المؤمنين أبي حفص عمر بن الخطاب قال : سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ سَ وَ يَقُولُ : " إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّاتِ ، وَإِنَّمَا لِكُلِّ امْرِئٍ مَّا نَوَى ، فَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ فَهِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ ، وَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ لِدُنْيَا يُصِيبُهَا ، أَوْ امْرَأَةٍ يَنْكِحُهَا ، فَهِجْرَتُهُ إِلَى مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ " رواه إماما المحدثين البخاري و مسلم

“Dari amirul mukminin Abu hafsah Umar bin al-Khatab ra berkata, saya mendengar Rasulullah Saw bersabda, “Sesungguhnya amal itu (sangat) tergantung kepada niat dan sesungguhnya bagi seseorang (pahalanya itu) tergantung dari niatnya. Barang siapa yang hijrahnya (hanya) karena Allah dan rasulNya, maka hijrahnya untuk Allah dan Rasul-Nya. Dan barang siapa yang hijrahnya (hanya) untuk memperoleh dunia semata atau untuk wanita yang akan dinikahinya, maka ia akan mendapatkan (apa yang ditujunya).” (HR. Bukhari Muslim).”

Hadist di atas menerangkan bahwa baik atau buruknya niat seseorang akan berpengaruh pada baik atau rusaknya sebuah perbuatan. Menurut Iswahyudi A. Karim, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pencantuman klausula yaitu mengenai hal-hal yang diperjanjikan serta objek dalam transaksi harus halal, tidak *gharar* mengenai isi perjanjian dan prosedur peletakkannya, serta dalam pelaksanaanya juga harus adil, sehingga para pihak tidak saling mendzalimi dan didzalimi, sertatidak mengandung riba.¹⁶ Allah Swt berfirman dalam Q.S Al-Baqarah : 279, yaitu:

¹⁵ Burhanuddin S, *Hukum Kontrak Syariah*, hal.13.

¹⁶ Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Peransuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hal.206.

repository.ub.ac.id

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ^ط وَإِنْ تَبُتُمْ

فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ﴿١٧٧﴾

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”

Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah buku kedua telah mengatur secara khusus tentang akad. Definisi akad dalam pasal 20 angka 1 yaitu suatu kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan sesuatu dan/atau tidak melakukan perbuatan hukum. Kontrak baku merupakan Kontrak yang dibuat secara sepihak atau dibuat oleh satu pihak saja. Sehingga pihak yang lemah tidak dapat merubah isi perjanjian tersebut. Sementara itu, dalam ajaran Islam untuk sahnya suatu perjanjian, harus dipenuhi rukun dan syarat dari suatu akad. Rukun akad yang paling utama adalah *ijab* dan *qabul*.

Beberapa asas yang diperlukan untuk pencantuman klausula pada perjanjian telah diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah juga mengatur. Pertama, asas kehati-hatian/*ikhtiyati*. Ketika merumuskan dan mencantumkan klausula dalam nota laundry pakaian, pelaku usaha harus mempertimbangkan isi klausula dengan cermat, mencantumkan hak dan kewajiban dari para pihak. Hal ini sangat berhubungan dengan pemenuhan hak konsumen, namun tidak hanya konsumen saja tapi juga untuk menguntungkan masing-masing pihak yang bertransaksi agar tidak merugikan salah satu pihak. Asas kehati-hatian ini saling berhubungan dengan asas saling menguntungkan dalam hal bertransaksi, contoh seperti konsumen mempercayakan pelayanan jasa laundry kepada pelaku usaha

selama proses pencucian. Kemudian pelaku usaha memberikan pelayanan jasa laundry kepada konsumen dengan hasil yang memuaskan.

Sehubungan dengan menjalankan bisnisnya, asas tersebut menunjukkan pelaku usaha memiliki itikad baik yang artinya apa yang dilakukan tidak hanya sekedar mencari keuntungan saja namun juga mencari keberkahan serta ridha Allah Swt dengan cara melakukan segala perintah-Nya sesuai dengan syari'at Islam dan menghindari/menjauhi larangan-Nya. Selama bertransaksi, manusia tidak saja berhubungan dengan manusia lainnya (*hablum minnanaas*), namun manusia juga berhubungan dengan Allah SWT (*hablum minnallah*) secara tidak langsung. Kedua, asas kemaslahatan klausula yang tercantum juga harus memiliki tujuan untuk mencapai kemaslahatan bagi para pihak, kemaslahatan di dunia dan akhirat. Kemaslahatan tersebut dapat dilakukan dengan cara menghindari penipuan, ingkar janji dan sebagainya.

Dikutip dari perkataan Ibnu Qayyim al-Jauziah dalam kitabnya *I'lamu Al-muwaqqi'in*, beliau berpendapat bahwa asas syariah adalah untuk menciptakan kemaslahatan hidup umat yang sebesar-besarnya dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syara' pada kehidupan sekarang (dunia) dan kehidupan yang akan datang (akhirat).¹⁷

Asas ketiga yaitu asas kebebasan berkontrak. Asas ini merupakan asas yang sudah sangat umum digunakan dalam perjanjian, setelah para pihak dalam merumuskan klausula-klausula dan mencantumkannya dalam perjanjian, maka timbulah hak dan kewajiban di antara keduanya. Klausula yang telah tercantum, akan menjadi undang-undang bagi para pihak yang melakukan transaksi

¹⁷Suyatno, *Dasar-dasar Ilmu Fiqh & Ushul Fiqh*, hal.154.

Klausula pada nota laundry merupakan ketentuan yang dibuat secara sepihak (pelaku usaha) tanpa perlu melibatkan pihak lainnya (konsumen) sama sekali. Tidak sedikit klausula yang tercantum pada nota laundry yang digunakan untuk membatasi tanggung jawab pelaku usaha, hal ini menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen selama bertransaksi. Jika dihubungkan dengan Pasal 4 poin (c) UU Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan pada barang dan/atau jasa.

Namun hal tersebut tidak lah konsisten dengan klausula yang tercantum pada nota yang mengatakan bahwa pelaku usaha tidak dapat bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan dan hilangnya barang, jika pelaku usaha tetap tidak bertanggung jawab sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam klausula nota maka pelaku usaha tersebut telah ingkar janji.

B. Keabsahan Kontrak yang tercantum Klausula dalam Nota Laundry berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES).

1. Keabsahan Kontrak yang tercantum Klausula dalam Nota Laundry berdasarkan UU Perlindungan Konsumen

Nota laundry merupakan salah satu bentuk dari kontrak baku, dimana kontrak tersebut dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dengan mencantumkan beberapa klausula yang akan digunakan sebagai transaksi dengan pihak lain (konsumen). Daeng Naja berpendapat bahwa pernyataan suatu kontrak tertulis dapat berupa memo, sertifikat, atau kuitansi.¹⁸ Sehingga

¹⁸Daeng Naja, *Contract Drafting*, hal.1

nota laundry dapat dikatakan sebagai perjanjian. Fungsi perjanjian baku dalam bisnis yaitu untuk mengamankan dan memudahkan suatu transaksi, tanpa adanya perjanjian tidak mungkin hubungan bisnis dilakukan. Namun, jika perjanjian diadakan secara lisan oleh para pihak dapat dikatakan aman, maka mereka tidak perlu membuat perjanjian secara tertulis.¹⁹

Adanya kontrak baku karena lahir dari kebutuhan masyarakat yang saat ini semakin berkembang. Klausula pada nota laundry merupakan aturan atau ketentuan yang bersifat mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen tanpa melakukan negosiasi mengenai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jika dikaitkan dengan pasal 1338 KUH Perdata, bahwa perjanjian yang dibuat berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Dalam membuat perjanjian, asas kebebasan berkontrak berperan penting didalamnya. Hal ini dikarenakan asas kebebasan berkontrak berkaitan erat dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan “apa” dan dengan “siapa” perjanjian itu akan diadakan.²⁰ Untuk menjamin keseimbangan dan keamanan serta keselamatan konsumen dalam bertransaksi, suatu perjanjian harus memiliki keseimbangan bagi para pihaknya.

Keabsahan merupakan media untuk mengetahui apakah klausula yang tercantum dalam nota laundry pakaian telah sesuai dengan Undang-Undang yang mengaturnya. Keberadaan klausula pada nota laundry harus berdasarkan pada asas kebebasan berkontrak seperti yang telah diatur dalam pasal 1338 KUH Perdata sehingga dapat diketahui bahwa pencantuman klausula tersebut

¹⁹ Daeng Naja, *Contract Drafting*, hal.5

²⁰ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, hal.52

dibuat dengan adanya itikad baik. Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Baqarah : 256, yaitu :

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۗ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ
بِالطَّغُوتِ وَيُؤْمَرْ بِاللَّهِ فَقَدْ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا
أَنْفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

“Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); Sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. Karena Barangsiapa yang ingkar kepada Thaghut²¹ dan beriman kepada Allah, maka Sesungguhnya ia telah berpegang kepada buhul tali yang Amat kuat yang tidak akan putus. dan Allah Maha mendengar dan Maha mengetahui”

Kaitannya dengan ayat di atas yaitu perjanjian dibuat secara sepihak namun bukan berarti menghilangkan asas kebebasan berkontrak bagi pihak lain (konsumen). Karena pada akhirnya konsumen seharusnya ditawarkan untuk mempelajari tentang perjanjian tersebut. Relevansinya dengan pasal 1320 KUH Perdata perjanjian harus memenuhi syarat suatu hal tertentu sebagai objeknya. Suatu perjanjian juga harus menunjukkan keterangan yang diperjanjikan, hal tersebut akan menimbulkan hak dan kewajiban para pihak, serta objek yang dimaksudkan dalam transaksi juga harus ditunjukkan dengan klausula yang dicantumkan pada nota laundry berupa banyak jumlah, jenis, harga serta ketentuan lainnya yang merupakan isi perjanjian dalam bentuk nota laundry.

Terkait dengan keabsahan klausula menurut UU Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 18 angka 1 dan 2 mengenai pencantuman klausula

²¹Thaghut ialah syaitan dan apa saja yang disembah selain dari Allah s.w.t.

baku dapat dijadikan sebagai patokan untuk mengetahui keabsahan klausula baku, yaitu dengan cara melihat isi klausula dan prosedur pembuatan klausula. Munir Fuady berpendapat, bahwa dalam praktek klausula-klausula yang tidak seimbang dalam kontrak baku biasanya memiliki wujud. Wujud yang dimaksud dapat dilihat dari beberapa rumusan, yaitu seperti:²²

- 1) Dicitak menggunakan huruf kecil;
- 2) Bahasa yang digunakan tidak jelas arti/maksudnya;
- 3) Tulisan yang digunakan kurang jelas dan susah untuk dibaca;
- 4) Kalimat yang kompleks;
- 5) Bahkan ada juga kontrak baku yang tidak berwujud seperti kontrak namun terikat. Seperti karcis parkir, tiket bioskop, tanda penerimaan pembuatan foto-foto, tiket pesawat, kwitansi, memo dan lain-lain;

Jika memperhatikan ciri-ciri perjanjian/kontrak baku yang telah diuraikan diatas, pada angka (5) terdapat beberapa contoh kontrak baku yang tidak berwujud seperti kontrak pada umumnya. k dalam jumlah yang banyak sehingga konsumen tidak dapat diberi kesempatan untuk merubah isi klausula dalam nota laundry pakaian tersebut.

Sehubungan dengan keabsahan klausula dalam nota laundry pakaian, berikut ini merupakan beberapa klausula yang tercantum dalam nota tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a) Pengambilan barang harus disertai dengan nota;
- b) Pakaian susut/kerusakan akibat sifat bahan atau proses mesin menjadi tanggung jawab sendiri;

²²Munir Fuady, Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007), hal.78.

- c) Benda berharga/barang yang tertinggal dalam cucian apabila hilang/rusak, bukan tanggung jawab kami;
- d) Hilang/rusak penggantian 3x harga paket;
- e) Cucian tidak diambil 4 minggu, diluar tanggung jawab kami; dan
- f) Komplain hanya dilayani max. 24 jam setelah barang diterima.

Beberapa klausula yang telah diuraikan di atas, terlihat bahwa tidak terlihat adanya keseimbangan dalam posisi tawar menawar antara pelaku usaha (sebagai penyedia jasa/barang) dan konsumen (sebagai pihak penerima jasa/pihak lainnya). Hal tersebut ditunjukkan klausula pada poin (a) hingga poin (f) secara keseluruhan berisikan tentang kewajiban yang diberikan kepada para konsumen. Dikaitkan dengan keabsahan pada klausula nota laundry di atas, terdapat beberapa klausula yang tidak memenuhi syarat obyektif pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya syarat sebab yang halal. Klausula yang tidak mengandung adanya syarat sebab yang halal, yaitu pada poin (b) yang berbunyi “Pakaian susut/kerusakan kain akibat sifat bahan atau proses mesin menjadi tanggung jawab sendiri”. Maksud dari tanggung jawab sendiri pada poin tersebut ialah tanggung jawab dari konsumen sebagai pengguna jasa laundry tersebut. Menurut peneliti, hal tersebut juga tidak sesuai dengan kewajiban pelaku usaha yang telah diatur dalam Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen.²³

²³Pasal 7 Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

Jika perbuatan tersebut terjadi, maka pelaku usaha dapat dikatakan tidak melakukan/melanggar kewajibannya yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dapat dikatakan tidak melakukan itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, semisal pelaku usaha dengan sengaja melakukan pengalihan tanggung jawab atas kerusakan pakaian yang mungkin akan terjadi.

Hal ini diperkuat dengan pendapat salah satu ahli hukum, Hondius. Bahwa perjanjian baku itu mengikat berdasarkan kebiasaan (*gebruik*) yang berlaku di lingkungan masyarakat dan lalu lintas perdagangan yang telah menyebar luas.²⁴ Kemudian Stein menambahkan pendapatnya Hondius, bahwa perjanjian baku dapat diterima dimasyarakat apabila berdasarkan adanya kemauan dan kepercayaan dari konsumen sehingga menimbulkan adanya keyakinan para pihak untuk mengikatkan dirinya pada perjanjian baku tersebut.²⁵

Berdasarkan pendapat kedua ahli hukum di atas, dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku menurut KUH Perdata tidak diperbolehkan apabila bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata. Namun, kontrak baku telah menyebar luas di masyarakat serta dalam lalu lintas perdagangan, hal ini

-
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
 - f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

²⁴Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hal.143

²⁵Celiana Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. hal.143

menyebabkan kontrak baku diperbolehkan dengan adanya kepercayaan dari masing-masing pihak.

Menindaklanjuti penjelasan sebelumnya, keabsahan klausula baku ditekankan dalam prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isi perjanjiannya. Apabila dianalisis menggunakan Pasal 18 ayat (1) huruf (a) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga pelaku usaha dapat menolak adanya ganti rugi akibat hilangnya pakaian/ kerusakan dan pengerutan yang disebabkan oleh bahan kain. Klausula yang tercantum dalam nota laundry pakaian, sebagaimana yang telah diuraikan di atas merupakan klausula eksonerasi bukan klausula baku.

Sebagaimana pengertian klausula eksonerasi yaitu tidak hanya memperlumalahkan prosedur pembuatannya, melainkan juga memperlumalahkan isinya yang bersifat pengalihan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.²⁶ Istilah klausula eksonerasi tidak ditemukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang ada yaitu klausula baku. Pasal 1 angka 10 menjelaskan pengertian klausula baku.²⁷

Jika kembali merujuk pada pasal 18 ayat (1) bahwa kedua istilah tersebut jelas berbeda. Keabsahan klausula baku menurut UU Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat (1) dan (2) merupakan syarat objektif. Sehingga

²⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, hal.123

²⁷Aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan/atau suatu perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

klausula yang bertentangan dengan pasal tersebut batal demi hukum, sebagaimana diatur dalam pasal 18 ayat (3). Pelaku usaha mengatur dengan sangat rapi klausula yang tercantum dalam nota laundry pakaian. Tidak hanya jumlah, pilihan jasa yang diinginkan, waktu pengembalian serta ketentuan-ketentuan lainnya.

2. Keabsahan Kontrak yang tercantum Klausula dalam Nota Laundry berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Islam (KHES).

Islam juga telah mengatur bahwa suatu transaksi/bisnis tidak boleh bertentangan dengan syari'at Islam, tidak boleh semata-mata hanya ingin meraih keuntungannya saja namun juga harus memiliki tujuan lain yaitu untuk mendapatkan keridhoan Allah SWT. Seperti disebutkan dalam firman Allah dalam Surat Al-Baqarah ayat 188 :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ
لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta kepada hakim, agar kamu dapat memakan sebagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, Padahal kamu mengetahui.”

Ayat di atas melarang kaum Muslimin melakukan tindakan yang sangat buruk. Yaitu memberitahukan bahwa mereka tidak boleh memakan harta orang lain dengan tidak benar dan tidak mencari harta dengan cara yang

salah. Mereka tidak boleh merebut harta orang lain dengan cara paksa dan tidak adil.²⁸

Hal ini ditunjukkan pada penggalan ayat **ولا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل** ayat tersebut menunjukkan bahwa manusia tidak boleh memakan harta milik orang lain dengan cara yang *bathil* atau dengan cara yang tidak sesuai dengan syari'at Islam. Relevansinya dengan hukum Islam, pelaku usaha dilarang untuk melakukan penipuan atau hal-hal yang tidak dibenarkan dalam syari'at Islam dan hukum yang berlaku di Indonesia selama mengadakan transaksi kepada konsumen.

Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah juga telah mengatur beberapa larangan pada pasal 26 yang menyebabkan perjanjian tidak sah, yaitu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan:

- a. Syari'at Islam, seperti Al-Qur'an dan Hadist
- b. Peraturan perundang-undangan;
- c. Ketertiban Umum; dan/atau
- d. Kesusilaan

Sedangkan menurut fikih mu'amalah terdapat beberapa tambahan untuk mengatur sah atau tidaknya suatu perjanjian, yaitu sebagai berikut:

- a. Pernyataan dalam perjanjian berdasarkan kehendak para pihak;
- b. Objek tidak menimbulkan madlarat;
- c. Bebas dari riba; dan
- d. Bebas dari gharar.

²⁸ Sayyid abbas Shadr Amili, Terjemahan *Nur Al-Qur'an: An Enlightening Commentary into the Light of the Holy Qur'an*, (Jakarta: Imam Ali Public Library, 2006), hal.102

Keberlakuan hukum Islam berdasarkan pada pasal 1338 KUH Perdata yang menganut asas kebebasan berkontrak juga sejalan dengan asas kebebasan berkontrak berdasarkan kegiatan muamalah, dalam kaidah fikih yaitu:

الصل في المعاملات الإباحة حتى يدل الدليل على تحريمها

“Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya”

Maksud dari kaidah di atas yaitu bahwa dalam setiap muamalah dan transaksi, pada dasarnya boleh, seperti jual beli, sewa menyewa, gadai kerjasama (mudharabah dan musyarakah) perwakilan, dan lain-lain, kecuali yang tegas-tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudharatan, tipuan, judi, dan riba. Berkaitan dengan keabsahan klausula dalam nota laundry sebagai kontrak bakuperlu per jelas, banyak para ahli berbeda pendapat mengenai keabsahan perjanjian baku. Menurut Mariam Darus Badruzaman menyimpulkan bahwa kontrak baku bertentangan dengan salah satu asas perjanjian yaitu asas kebebasan berkontrak yang apabila ditinjau dari asas hukum nasional bertujuan untuk mendahulukan kepentingan masyarakat umum.²⁹

Berkaitan dengan *ijarah* sebagai akad dalam transaksi usaha jasa laundry, apabila orang yang di pekerjakan itu bersifat pribadi, maka para ulama fikih sepakat menyatakan bahwa apabila obyek yang dikerjakannya itu rusak ditangannya, bukan karena kelalaian dan kesengajaan, maka pelaku usaha tidak boleh dituntut ganti rugi. Apabila kerusakan itu terjadi atas kesengajaan atau kelalaiannya, maka pelaku usaha wajib mengganti atau

²⁹Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak*, hal.221.

membayar ganti rugi. Pendapat ini sama dengan ulama fikih Abu Yusuf dan Muhammad al-Hasan asy-Syaibani. Hanya saja ulama fikih malikiyah tidak memberikan keterangan atau pengecualian terhadap penggantian terhadap barang yang dirusakkan atau sebab lain yang menimpa barang/benda tersebut oleh pihak penjual jasa.³⁰ *Ijarah* terhadap transaksi jasa laundry dengan mencantumkan klausula telah memenuhi rukun dan syarat-syaratnya dalam akad *ijarah*. Hal ini terbukti karena telah menyebar luas transaksi tersebut di masyarakat dan perbuatan tersebut juga telah menjadi kebiasaan masyarakat. Sehingga akad tersebut sah hukumnya.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Sutan remy Sjahdeini, bahwa keabsahan perjanjian baku tidak perlu dipersoalkan karena eksistensinya telah menyebar luas dalam dunia bisnis dan hal tersebut lahir dari kebutuhan masyarakat itu sendiri serta tanpa adanya perjanjian baku, bisnis tidak dapat berlangsung secara cepat. Akan tetapi, bukan berarti keabsahan klausula dalam perjanjian nota laundry tidak dipermasalahkan, dengan munculnya perjanjian baku yang tidak seimbang atau berat sebelah dapat mengandung klausula yang tidak wajar sehingga dapat merugikan konsumen

Adapun dalam UU Perlindungan Konsumen, Bab IV Pasal 8 angka (1) poin (a) mengenai Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha,³¹ maksud dari pasal tersebut adalah pelaku usaha dalam memproduksi barang dan/atau jasa diharapkan sesuai dengan standar pengaturan yang telah diatur dalam Peraturan perundang-undangan. Sehubungan dengan berlakunya asas

³⁰ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Mu'amalah*, hal.334.

³¹ Pasal 8 angka (1) poin a yaitu Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan

kebebasan berkontrak, agar tidak sampai melanggar undang-undang yaitu bagi para pihak yang membuat dan mencantumkan klausula dalam nota laundry pakaian harus memastikan bahwa ketentuan dan syarat-syarat yang dimaksudkan dalam kontrak tersebut tidak sampai menyimpangi ketentuan-ketentuan yang memaksa dari hukum perjanjian.

Konsumen merupakan pihak yang sering mengalami kerugian, hal ini ditunjukkan dengan pecantuman klausula yang tidak memberikan pembelaan terhadap hak konsumen. Seperti adanya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dengan redaksi yang berbunyi, “Pakaian susut/kerusakan yang akibat sifat bahan kain atau mesin, menjadi tanggung jawab sendiri”. Berkaitan dengan keabsahan klausula dalam nota laundry pakaian tersebut, klausula di atas merupakan klausula eksonerasi karena klausula tersebut bersifat pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Nota laundry pakaian merupakan bukti transaksi dalam pelayanan jasa laundry, transaksinya bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik berdasarkan kualitas kepada konsumen (pelanggan) dan dikelola baik oleh pelaku usaha sehingga memperoleh keuntungan untuk konsumen dan pelaku usaha. Akan tetapi, masih ada pelaku usaha memiliki tujuan yang tidak baik dengan mengalihkan tanggung jawabnya untuk menanggung resiko atas cacatnya barang. Pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen membuat isi nota laundry pakaian tersebut tidak seimbang.

Padahal dalam KHES menghendaki adanya asas kesetaraan³² antara para pihak dalam hak dan kewajiban serta pembagian resiko.

Adanya klausula eksonerasi dalam nota laundry pakaian, juga tidak memenuhi salah satu syarat sah perjanjian dalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu tidak ada kesepakatan antara kedua pihak. Klausula eksonerasi yang terdapat dalam nota laundry pakaian berbentuk kontrak baku, karena pihak yang lemah tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan negosiasi atas isi dari perjanjian yang akan disepakati. Konsumen tentu tidak dapat menolak adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian, karena juga dituntut dengan kebutuhan dari konsumen tersebut.

Jika terdapat beberapa klausula yang bertentangan dengan Undang-Undang dan syari'at Islam maka hal ini juga berkaitan dengan keabsahan suatu perjanjian sehingga juga berkaitan dengan pemenuhan hak-hak konsumen, dapat disimpulkan apabila untuk menciptakan kemaslahatan hidup umat yang sebesar-besarnya (masyarakat/konsumen) dalam rangka memelihara tujuan-tujuan syara' pada kehidupan sekarang (dunia) dan kehidupan yang akan datang (akhirat). Apabila pelaku usaha mencantumkan klausula-klausula yang melanggar peraturan hukum positif dan hukum Islam, sudah tentu hal tersebut dapat dikatakan tidak sah menurut hukum, serta akan menimbulkan ke-*madlaratan* pada para pihak

Adanya pencantuman klausula eksonerasi dalam nota laundry membuat kedudukan para pihak tidak seimbang. Padahal, keseimbangan dalam transaksi menjadi hal yang sangat penting karena akan menunjukkan

³²Asas Kesetaraan adalah asas yang menunjukkan bahwa para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

kesamaan kedudukan bagi para pihak. sehingga terlihat adanya keseimbangan hak dan kewajiban.



Tabel 1.3
Perbandingan Kontrak berdasarkan Hukum Nasional
dengan Konsep Syariah

	HUKUM NASIONAL (Ditinjau berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata)	HUKUM NASIONAL (Ditinjau berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen)	KONSEP SYARIAH (Ditinjau berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)
Akad/kontrak	Kesepakatan antara dua pihak atau lebih melakukan atau tidak melakukan sesuatu.		Kesepakatan atau perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan.
Syarat Sah	Kecakapan, kesepakatan, hal tertentu, dan sebab halal (Pasal 1320 KUH Perdata)		Kecakapan, objeknya harus halal, tujuan pokok akad, <i>ijab qabul</i> (Pasal 22 KHES)
Asas Perjanjian.	Kebebasan berkontrak (Pasal 1338 ayat 1 KUH Perdata)		Kebebasan ber- <i>muamalah</i> semua pada prinsip diperbolehkan kecuali yang jelas dilarang.
Pembatasan	Kebebasan membuat perjanjian/kontrak tidak boleh bertentangan dengan Undang-Undang,		Kebebasan membuat perjanjian/kontrak tidak boleh melanggar prinsip syari'ah Islam,

	ketertiban umum dan kesusilaan (Pasal 1337 KUH Perdata)	Undang-Undang, ketertiban umum dan kesusilaan. Tidak mengandung <i>gharar, maisir, riba, dan bathil</i> (Pasal 26 KHES)
--	---	---

