



PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA DALAM PERJANJIAN JASA DI QUEEN LAUNDRY YOGYAKARTA DENGAN ADANYA KLAUSULA EKSONERASI

Syafira Dwi Anugrah¹, Prihati Yuniarlin²

¹ Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

E-mail: syafira.dwi.law19@umy.ac.id

² Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

E-mail: prihati.yuniarlin@umy.ac.id

Corresponding Author: Syafira Dwi Anugrah

ABSTRACT

The emergence of many businesses in the community, one of which is the laundry service business, not a few of the business actors in this business include provisions called clauses to speed up the transaction process in the laundry notes whose contents are made unilaterally without any negotiation with the customer who uses the laundry service. Based on this, the author raises the formulation of the problem What is the responsibility of the owner of the laundry business for loss or damage to goods with an exoneration clause. This research is normative empirical legal research, which focuses on community behavior and research is conducted by collecting data from interested parties and based on the main legal material by examining theories, concepts, legal principles, and laws and regulations related to this research. The results of this study are that business actors shift responsibility from customers, and are not responsible for the responsibilities of business actors, the attitude of business actors towards complaints from customers is very detrimental to the customer because business actors are not trustworthy.

Keywords: Service Agreement, Exoneration Clause, Accountability.

ABSTRAK

Munculnya banyak usaha di masyarakat salah satunya usaha jasa laundry, tidak sedikit dari pelaku usaha dalam usaha tersebut mencantumkan ketentuan yang disebut dengan klausula untuk mempercepat proses transaksi yang ada di dalam nota laundry yang isinya dibuat secara sepihak tanpa adanya negosiasi dengan pelanggan pengguna jasa laundry tersebut. Berdasarkan hal tersebut penulis mengangkat rumusan masalah Bagaimana tanggung jawab pemilik usaha laundry terhadap kehilangan atau kerusakan barang dengan adanya klausula eksonerasi. Penelitian ini merupakan penelitian hukum secara empiris normatif, yang berfokus pada perilaku masyarakat dan penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari pihak-pihak yang bersangkutan dan berdasarkan bahan hukum utama dengan mengkaji teori, konsep, asas hukum,

dan peraturan perundang-undangan terkait dengan penelitian ini. Hasil penelitian ini bahwa pelaku usaha mengalihkan tanggung jawab dari pelanggan, dan tidak bertanggung jawab dengan kelalaian dari pelaku usaha, sikap dari pelaku usaha terhadap complain dari pelanggan tersebut sangat merugikan pihak pelanggan karena pelaku usaha tidak amanah.

Kata Kunci: Perjanjian Jasa, Klausula Eksonerasi, Pertanggungjawaban.

PENDAHULUAN

Perjanjian dibuat berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak yang cakap untuk bertindak hukum demi mencapai suatu tujuan. Tetapi kedudukan antara kedua belah pihak sering tidak seimbang, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang tidak terlalu menguntungkan bagi salah satu pihak.¹ Di dalam perjanjian terdapat perjanjian tertulis yang menjadi dasar bagi para pelaku bisnis atau para pihak untuk melakukan suatu penuntutan apabila salah satu pihak tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan dalam suatu kontrak atau perjanjian. Sebenarnya secara yuridis selain kontrak yang dibuat secara tertulis, para pihak atau para pelaku bisnis dapat melakukan pembuatan kontrak secara lisan.

Di dalam perjanjian terdapat Asas kebebasan berkontrak yaitu merupakan asas kebebasan untuk memilih dan membuat kontrak, kebebasan untuk membuat dan tidak membuat kontrak, dan kebebasan para pihak untuk menentukan isi dari kontrak tersebut. Tetapi asas kebebasan berkontrak dalam kenyataannya seringkali didapati salah satu pihak yang menentukan syarat didalam suatu kontrak, sedangkan pihak lain hanya dapat menerima atau menolak (misalnya dalam kontrak standar seperti contoh syarat umum dari pihak laundry. Tidak dipungkiri bahwa kegiatan bisnis tersebut menjadi latar belakang tumbuhnya perjanjian baku. Sehingga perjanjian yang dibuat tersebut terdapat klausula yang menghapus tanggung jawab dari pelaku usaha. Asas kebebasan berkontrak bisa mendatangkan ketidakadilan, karena dalam prinsip mencapai tujuan kesejahteraan para pihak memiliki kedudukan tidak seimbang.²

Saat ini berkembang macam jenis bisnis yang memudahkan pekerjaan manusia yang berguna untuk membantu saat sibuk dengan pekerjaan diluar rumah. Salah satu bisnis tersebut yaitu usaha jasa laundry yang menyediakan jasa cuci baju dengan menggunakan alat yang berupa mesin cuci. Usaha jasa laundry termasuk kedalam usaha penyelenggaraan jasa yang diatur di dalam Pasal 1601a Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, karena termasuk kedalam perjanjian kerja yang perjanjian tersebut merupakan suatu persetujuan bahwa pihak kesatu, dimana pihak kesatu dalam hal ini merupakan pihak pemilik laundry mengikatkan diri untuk menyerahkan tenaganya kepada pihak lain, yaitu pelanggan, dengan upah selama waktu yang tertentu yang tertera di dalam nota laundry. Pasal 1601a Kitab Undang-Undang Hukum Perdata diartikan bahwa pada perjanjian jasa tertentu dilaksanakan oleh para pihak dengan ketentuan dan syaratnya ditentukan oleh para pihak yang bersangkutan, dan sebelumnya apabila tidak ditentukan akan diatur oleh ketentuan yang bersiat secara kebiasaan.

¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. hlm. 53

² Irda Nur Aprida, "Ketidakadilan Dalam Kebebasan Berkontrak Dan Kewenangan Negara Untuk Membatasinya," *Jurnal Hukum, Lex Jurnalica, Jakarta* (2007): hlm. 1.

Usaha tersebut sangat diminati oleh kalangan mahasiswa yang sibuk dengan urusan perkuliahan, serta ibu rumah tangga yang tidak sempat memiliki waktu yang luang untuk mencuci pakaian. Dengan adanya usaha jasa laundry tersebut sangat meringankan pekerjaan rumah dan menghemat waktu serta tenaga.

Di dalam usaha jasa laundry tersebut tidak sedikit pengusaha yang menggunakan perjanjian dengan memasukkan klausula di dalamnya atau syarat yang disebut juga dengan klausula. Di dalam nota pembayaran laundry terdapat klausula yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa melibatkan pelanggan dalam mengambil keputusan tersebut. Klausula yang terdapat dalam nota laundry tersebut digunakan untuk membatasi pelaku usaha dalam melakukan tanggung jawabnya, sehingga dalam hal tersebut terjadi tidak terpenuhinya hak-hak dari pelanggan tersebut.

Di dalam prakteknya pengusaha laundry tersebut sering tidak memenuhi tanggung jawab sebagaimana yang sudah tertera di dalam perjanjian yang telah dibuat, terdapat batasan penanggung jawaban antara pelaku usaha laundry dengan pelanggan, maka pelaku usaha dalam hal tersebut telah melakukan ingkar janji kepada pelanggan. Adanya pengalihan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha, menjadikan pelanggan merasa tidak puas dalam pelayanan jasa laundry tersebut, sehingga pelanggan tidak mendapatkan ganti rugi dari pihak laundry, karena terdapat klausula di nota yang menyatakan “pengembalian/pengambilan barang harus disertai dengan nota” atau “kain luntur, berkerut diluar tanggungan pihak laundry”

Tujuan dari pelaksanaan perjanjian jasa cuci baju adalah untuk mengetahui dan mengkaji klausula eksonerasi dan tanggung jawab pelaku usaha dalam perjanjian jasa yang terdapat pada usaha laundry jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang cucian. Permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah penyelesaian tanggung jawab pelaku usaha saat pelanggan kehilangan barang di laundry. Dalam segi waktu penyelesaian pelayanan jasa laundry, pelanggan sering mengeluhkan terkait baju yang sering hilang dan rusak ataupun terkena noda dikarenakan kesalahan dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan dalam sebuah naskah publikasi ini yaitu bagaimana tanggung jawab pemilik usaha laundry terhadap kehilangan atau kerusakan barang dengan adanya klausula eksonerasi di Queen Laundry?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian hukum secara empiris³, yang berfokus pada perilaku masyarakat dan penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari pihak-pihak yang bersangkutan. Jenis penelitian hukum empiris atau penelitian hukum sosial, yang merupakan model prosedural atau pendekatan yang berbeda dalam meneliti hukum sebagai objek penelitian. Hukum tidak hanya dilihat sebagai peraturan yang berlaku, tetapi sebagai realitas empiris atau kenyataan hukum. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Pendekatan hukum normatif yang

³ Mukti Fajar, Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm 36.

berdasarkan bahan hukum utama dengan mengkaji teori, konsep, asas hukum, dan peraturan perundang-undangan terkait dengan penelitian ini. Pendekatan ini juga dikenal sebagai Pendekatan pustakawan, yaitu melalui kajian buku, peraturan, Hukum dan dokumen lain yang terkait dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini dianalisis secara kualitatif secara deskriptif dengan menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai jenis data yang dikumpulkan dalam bentuk wawancara dan observasi terhadap masalah yang diteliti yang muncul di daerah ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Perjanjian Jasa di Queen Laundry

Pelaksanaan perjanjian antara pelanggan dengan pemilik usaha jasa laundry terjadi ketika pelanggan mengunjungi tempat laundry untuk mencuci baju dan memberikan beberapa permintaan kepada pemilik usaha jasa laundry, baik itu permintaan laundry express ataupun hanya setrika saja, pemilik usaha laundry berupaya untuk memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan jasa laundry terkait dengan permintaan pada saat perjanjian awal laundry. Ketika kedua belah pihak setuju untuk melakukan suatu kesepakatan maka telah terjadi suatu hubungan hukum berupa perikatan antara konsumen dengan pemilik usaha jasa laundry yang dimana kedua belah pihak wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak terhadap persetujuan yang telah di buat sebelumnya.

Di dalam perjanjian baku di Queen Laundry terdapat isi yang memuat klausula-klausula yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, isi dari perjanjian tersebut yaitu:

1. Pengembalian barang harus disertai dengan nota
2. Klaim berlaku 24 jam setelah barang diambil
3. Kain luntur, berkerut diluar tanggungan kami
4. Cucian yang tidak diambil dalam waktu 2 bulan, bila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha jasa Queen Laundry mengatakan bahwa perjanjian yang terjadi antara pelanggan dengan pemilik usaha jasa laundry hanya melalui nota yang diberikan pada awal perjanjian dan mengandalkan kepercayaan antara sesama pihak. Perjanjian yang tertulis atau hitam diatas putih tersebut yang ada pada nota menguatkan suatu perjanjian. Jadi ketika ada keluhan dari pelanggan yang menyatakan barang hilang atau tertukar pada saat terjadinya proses pencucian, maka pemilik usaha laundry mengganti kerugian yang dialami oleh pelanggan jasa laundry.

Queen laundry dalam memberikan layanan jasa pencucian menyediakan jasa pencucian dan penyetrikaan pakaian, selimut, spre, bantal, boneka dan lain-lain kepada pelanggan, baik dengan menggunakan mesin atau dengan cara mencuci dengan tangan, dan dalam pelaksanaan cuci baju tersebut ditambah dengan parfum pewangi laundry supaya memberikan kesan baju rapi, bersih dan wangi. Harga yang ditawarkan di Queen Laundry berkisar antara Rp. 4000,- sampai Rp. 7000- per kilogram.⁴ Dalam pelaksanaan perjanjian jasa cuci baju tersebut, Queen

⁴ Hasil Wawancara Dengan Pemilik Usaha Jasa Queen Laundry, Tanggal 10 Desember 2022 Pukul 10.36 WIB.

laundry memiliki beberapa orang karyawan untuk membantu pemilik laundry mengerjakan pakaian milik pelanggan. Dalam satu laundry paling sedikit memiliki dua orang karyawan yang bertugas mencuci dan menyetrika pakaian milik pelanggan. Karyawan tersebut bekerja dari pukul 08.00 WIB – 18.00 WIB, terkadang juga harus bekerja sampai malam hari apabila jumlah pakaian pelanggan banyak.

1. Bahan Baku Produksi

Bahan baku produksi ialah bahan pembersih dari campuran pembersih dan obat-obatan tertentu untuk mendapatkan hasil yang bagus dalam proses pencucian. Bahan baku yang digunakan ialah:

- a. Detergen serbuk dan detergen cair, yaitu obat pembersih berupa serbuk dan berupa cairan yang berfungsi sebagai pembersih pakaian.
- b. Softener, yaitu obat yang berfungsi sebagai penghalus dan pelembut pakaian.
- c. Pewangi, yaitu yang berfungsi untuk memberikan aroma wangi pada pakaian.

2. Proses Produksi

Proses produksi merupakan tahap-tahap kerja pada usaha laundry ialah sebagai berikut:⁵

- a. Penerimaan pakaian kotor, ialah penimbangan dan perhitungan pakaian
- b. Pemilihan jenis pakaian ialah memisahkan pakaian putih dan pakaian berwarna
- c. Proses pembersihan noda pada bagian kerah atau bagian bawah lengan dan pada noda-noda khusus
- d. Proses pencucian dengan menggunakan detergen
- e. Proses pelembutan menggunakan softener
- f. Proses pengeringan dengan mesu pengering pakaian
- g. Proses penyetrikaan menggunakan setrika uap, dan menggunakan mesin steamer untuk pakaian berbahan khusus
- h. Proses finishing, ialah proses diberikan pewangi khusus oleh pekerja, kemudian pakaian tersebut dikemas dengan plastik khusus agar tetap rapi dan wangi.

3. Nota Bukti Penyerahan Pakaian

Nota bukti penyerahan pakaian adalah pelayanan jasa laundry yang menggunakan sebuah nota yang sekaligus berfungsi sebagai bukti adanya kesepakatan antara kedua pihak dalam transaksi. Dalam perjanjian nota ini ditemukan hal-hal sebagai berikut:⁶ jenis pakaian, pihak laundry mencatat jenis pakaian yang akan dicuci dan menghitung jumlah pakaian yang akan dicuci.

- a. Berat pakaian, yaitu pihak laundry selalu menimbang terlebih dahulu pakaian yang akan dicuci, berat pakaian dihitung berdasarkan satuan kilogram.
- b. Produk layanan laundry, yaitu dalam nota laundry selalu dicantumkan jenis produk layanan jasa laundry yang akan diambil sesuai keinginan konsumen, setiap jenis produk laundry mempunyai harga berbeda satu dengan yang lainnya.

⁵ Hasil Wawancara Dengan Pemilik Usaha Jasa Queen Laundry, Tanggal 10 Desember 2022 Pukul 10.36 WIB.

⁶ Hasil Wawancara Dengan Pemilik Usaha Jasa Queen Laundry, Tanggal 10 Desember 2022 Pukul 10.36 WIB.

- c. Tanggal pengembalian, yaitu setiap melakukan transaksi pelayanan, pihak laundry akan mencantumkan tanggal masuk dan tanggal pengembaliannya. Biasanya waktu pengembalian 3 sampai 4 hari dari tanggal masuknya pakaian. Pihak laundry juga menawarkan jasa express satu hari dengan biaya yang lebih tinggi.
- d. Biaya, yaitu pihak laundry akan menuliskan biaya pakaian yang dicuci dalam nota berdasarkan berat pakaian yang harus dibayar oleh pelanggan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dalam menjalankan usaha laundry, pemilik memerlukan peralatan yang canggih dan proses kerja yang baik agar kualitas yang dihasilkan dari proses pencucian di laundry dapat maksimal dan pelanggan puas dengan hasil dari jasa laundry.

Walaupun pada umumnya pelaksanaan pelaku usaha jasa laundry dengan pelanggan ditentukan dalam perjanjian. Maka pelaksanaan tersebut juga dapat lahir karena diharuskan oleh kebiasaan, kepatutan, atau Undang-Undang oleh karena itu pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa laundry dengan pelanggan harus ditentukan dalam perjanjian atau diharuskan dengan Undang-Undang, dalam melakukan pelaksanaan perjanjian jasa laundry maka harus mencantumkan isi dari pelaksanaan tersebut, berupa klausula baku yang sudah ada disediakan pelaku usaha jasa laundry harus jelas tentang apa yang harus dilakukan konsumen dalam memenuhi kesepakatannya namun terkadang rumusan dalam penafsiran klausula baku dari pelaku usaha jasa laundry tidak begitu jelas sehingga masih perlu penafsiran mengenai isi klausula baku yang dibuat pelaku usaha jasa laundry. Mengenai ini penulis akan memberitahu cara penafsiran perjanjian baku pelaku usaha jasa laundry terhadap pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Penafsiran atas isi dalam perjanjian tersebut harus disesuaikan dengan maksud para pihak, misalnya kalimat dalam perjanjian tersebut dirumuskan tidak begitu jelas, asalkan makna dari kalimat tersebut harus dimengerti pihak pelanggan
2. Penafsiran perjanjian diarahkan kepada kebiasaan setempat. Jadi kalau suatu kalimat yang bahkan tidak diatur secara tegas harus ditafsirkan sesuai kebiasaan setempat
3. Penafsiran dalam perjanjian dimana isi atau huruf tulisan dalam perjanjian harus jelas agar jangan tidak jelas atau huruf nya kecil agar pelanggan dapat mengetahui isinya
4. Penafsiran dalam perjanjian harus selaras dan tidak boleh isinya dapat menimbulkan kerugian pada pelanggan mengenai pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa laundry dengan adanya bentuk dalam perjanjian itu dimana bentuk perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat dan kekuatan bukti biasanya berbentuk klausula baku atau kwitansi, ataupun bon nota, dan perjanjian ini biasanya juga ada berbentuk lisan artinya dengan kata-kata yang jelas maksud dan tujuannya agar dapat dipahami. Oleh pihak-pihak itu sudah cukup, kecuali jika pihak-pihak menghendaki supaya dibuat secara tertulis.

Mengenai hal ini pelaku usaha jasa laundry dengan pelanggan dalam perjanjiannya atas tanggung jawab terhadap kerusakan dan kehilangan pakaian selaras dengan apa dijanjikan dalam bentuk-bentuk perjanjian jasa laundry namun tidak semua perjanjian dibuat secara tulisan tetapi ada perjanjian dibuat secara lisan misalnya didalam bentuk-bentuk perjanjian jasa binatu

adanya upaya ganti kerugian atas kehilangan dan kerusakan pakaian terhadap konsumen tidak dijelaskan bagaimana sistem ganti kerugiannya, sistem ganti kerugiannya hanya dilakukan dengan lisan, dimana mereka tidak mengganti kerugian atas pakaian hilang dan rusak dengan harga penuh melainkan mereka mengganti kerugian dengan harga separuh dan cuci gratis mengenai hal ini pelaku usaha tidak mau mengambil resiko kerugian atas kerusakan dan kehilangan sehingga pelaku usaha tidak terbebani dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab mengenai kerugian pelanggan. Seharusnya mengenai hal ini pelaku usaha jasa binatu harus bertanggung jawab penuh terhadap pakaian yang hilang dan rusak dan seharusnya pelaku usaha harus melakukan iktikad baik terhadap pelanggan.

Pelaku usaha dalam melakukan perjanjian sehingga menimbulkan kerugian dikarenakan pelaku usaha tidak melakukan iktikad baik. Iktikad baik itu sangat diperlukan dalam melakukan perjanjian dikarenakan iktikad baik itu berarti kejujuran atau perbuatan baik dalam KUHPerdata. Misalnya pelanggan yang beriktikad baik adalah orang yang jujur dan ia tidak mengetahui adanya suatu cacat barang dalam melakukan perjanjian terhadap pelaku usaha jasa laundry. Semua perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik yang dimaksudkan, pelaksanaan itu harus berjalan dengan cermat yang mengidahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan jadi, ukuran-ukuran objektif untuk melihat pelaksanaan dalam melakukan perjanjian usaha jasa bantu harus berjalan sesuai dengan Undang-Undang.

Mengenai suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila terpenuhinya syarat-syarat diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata supaya terjadinya persetujuan sah, perlu dipenuhi empat syarat

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang Menurut hukum yang berdasarkan common law suatu perjanjian dikatakan sah dan diakui oleh hukum apabila memenuhi syarat syarat pokok tersebut terdapat beberapa pokok:
 - a. Intention to create legal relation. Ada maksud mengadakan perjanjian. Pihak-pihak menghendaki supaya perjanjian itu mengikat secara sah artinya perjanjian itu menciptakan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang diakui hukum
 - b. Firm agreement ada persetujuan yang tetap. Pihak-pihak telah mencapai persetujuan yang tetap artinya tidak sedang dalam perundingan. Persetujuan yang tetap biasanya akan ditunjukkan dengan adanya penerimaan tanpa syarat terhadap suatu tawaran
 - c. Consideration suatu perjanjian harus menjadi perbuatan kedua belah pihak. Tiap-tiap pihak yang memberikan atau berjanji memberikan pelaksanaan kepada pihak lain harus memperoleh yang telah dijanjikan oleh pihak lain
 - d. Form jenis perjanjian ini tertentu yang luar biasa hanya berlaku jika dibuat dalam bentuk tertentu misalnya dalam bentuk klausula dalam melaksanakan suatu perjanjian terhadap konsumen:

- 1) Pelaku usaha jasa laundry wajib melayani konsumen dengan baik seperti ramah, senyum, dan sapa
- 2) Pelaku usaha jasa laundry wajib mengganti pakaian yang hilang atau rusak karena kelalaian pelaku usaha jasa laundry
- 3) Pelaku usaha jasa binatu wajib melayani pengaduan konsumen jika masih dalam batasan waktu yang ditentukan dalam kelausula baku
- 4) Pelaku usaha jasa bantu wajib menyelesaikan tepat waktu sesuai kesepakatan Dalam melaksanakan perjanjiannya pelaku usaha dalam mencuci pakaian konsumen harus tepat waktu sesuai dengan tanggal pengambilan yang disepakati antara pelaku usaha dan konsumen dimana pelaku usaha sering telat dan sering ingkar dikarenakan adanya kendala terhadap pengeringan pada waktu menjemur pakaian sehingga pelanggan merasa kecewa terhadap pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha lambat.

Sehingga upaya pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa meimnta maaf atau melakukan pencucian ulang atau voucher gratis cuci ulang hanya 1x dan pelanggan juga sering melakukan kesalahan berupa ketelatan pengambilan barang pakaian terhadap pelaku usaha dimana kejadian ini sering terjadi terhadap pelaku usaha, sehingga pelaku usaha mengalami kerugian berupa kerugian materi karena pelaksanaan perjanjian dilakukan pelanggan bersifat ingkar, mengenai hasil penelitian ini pelanggan tidak pernah melakukan komunikasi terhadap pelaku usaha mengenai kenapa pelaku usaha telat mengambil barang pakaian sehingga pakaian pelanggan yang berada pada pelaku usaha menjadi menumpuk dan merugikan pelanggan dan pemutaran uang pelaku usaha tidak berjalan dengan baik, adapun hal ini juga pernah dialami pelaku usaha jasa laundry dalam melaksanakan perjanjian kesepakatan ketika pakaian konsumen tidak diambil lebih dari 2 bulan maka pakaian akan disumbangkan atau dijual oleh pelaku usaha. Mengenai ini sering timbulnya konflik antara pelaku usaha dengan pelanggan dimana konfliknya ketika pakaian pelanggan dijual atau disumbangkan kepada orang lain dikarenakan terjadinya ketelatan pengambilan lebih dari 2 bulan dan pelanggan tidak memberikan informasi kepada pelaku usaha. Sehingga lewat 2 bulan pelanggan datang dan mengambilnya pakaiannya maka jasa laundry menyatakan pakaian pelanggan tidak bisa diambil karena keterlambatan maka dari sini timbul suatu permasalahan hukum.

Klausula-Klausula Yang Terdapat Dalam Perjanjian Jasa di Queen Laundry Yogyakarta

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang di dapatkan pada Queen Laundry Yogyakarta pelaku usaha lebih memilih mencuci menggunakan mesin dikarenakan mencuci menggunakan mesin cuci lebih praktis dan juga karena pelanggan menginginkan pakaiannya cepat selesai.

Untuk mengetahui bentuk-bentuk perjanjian baku pada jasa laundry, penulis mengambil contoh perjanjian baku tertulis dalam nota laundry yang diuraikan sebagai berikut:

1. Pengembalian barang harus disertai dengan nota
2. Klaim berlaku 24 jam setelah barang diambil
3. Kain luntur, berkerut diluar tanggungan kami

4. Cucian yang tidak diambil dalam waktu 2 bulan, bila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami

Berdasarkan bentuk perjanjian yang terdapat dalam nota laundry pada Queen Laundry yang terdapat di Brajan Tamantirto Kasihan Bantul, bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, namun juga terdapat bentuk perjanjian yang dianggap merugikan pihak konsumen, seperti poin penggantian atas kehilangan/ kerusakan pakaian/barang di Queen Laundry jumlah penggantian atas barang yang hilang atau rusak diganti maksimal Rp.50.000,-.

Berdasarkan data yang telah penulis teliti di Queen Laundry yaitu pihak laundry hanya memberikan penggantian atas kehilangan atau kerusakan cucian maksimal Rp.50.000,-. Dalam hal ini, ganti rugi yang diberikan pihak laundry belum tentu sesuai dengan harga pakaian/barang pelanggan yang hilang atau rusak akibat perbuatan pihak laundry, sehingga pihak pelanggan mengalami kerugian.

Bentuk Kelalaian Pelaku Usaha Jasa di Queen Laundry Yogyakarta

Dalam melakukan kegiatan jasa laundry, pelaku usaha dan pelanggan harus memenuhi semua kewajiban yang telah disepakati sebelumnya. Suatu kewajiban yang harus diselesaikan disebut sebagai prestasi dalam bahasa hukum, dan pihak yang gagal melakukannya dikatakan wanprestasi atau lalai. Pihak yang telah melaksanakan kewajibannya berhak menggugat pihak yang lalai untuk melaksanakan prestasi, sebagaimana halnya dengan wanprestasi atau kelalaian.

Hubungan hukum antara pelanggan dan pelaku usaha pada layanan cuci di Queen Laundry akan masuk ke dalam kontrak hukum yang dikenal sebagai "perikatan" berdasarkan surat atau tanda terima pembayaran. Oleh karena itu, jika salah satu pihak melanggar kesepakatan yang mereka tanda tangani, mereka dapat menuntut ganti rugi. Tuntutan ganti rugi ini didasarkan atas kelalaian karena pelaku usaha dalam hal ini melakukan kelalaian dengan bertindak secara sepihak, yaitu melawan hukum.

Pengaturan Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Jasa Laundry

Hubungan hukum antara pengusaha laundry dengan pengguna jasa laundry dituangkan dalam bentuk suatu nota. Nota ini secara tidak langsung menjelaskan hak dan kewajiban kedua belah pihak serta lingkup kerja yang harus dilakukan oleh pengusaha laundry. Di dalam nota tersebut juga bisa diatur mengenai hak dan kewajiban para pihak, tentang uang jasa dan kerugian yang mungkin ditanggung oleh pengguna jasa laundry. Pengguna jasa laundry dapat menuntut pengusaha laundry apabila tidak melaksanakan atau lalai dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana ditentukan dalam nota, sehingga akhirnya mengakibatkan kerugian bagi pelanggan.

Dalam perjanjian jasa laundry, syarat-syarat yang diperlukan tidak dinyatakan secara tertulis dalam bentuk perjanjian, namun hanya digambarkan melalui nota jasa laundry, yang meliputi: Nama dan alamat konsumen dan berat pakaian yang dilaundry. Perjanjian jasa laundry diwujudkan dalam bentuk lisan dengan berpedoman kepada nota jasa laundry yang berisi:

1. Tanggal dan waktu jasa laundry.
2. Nama dan alamat konsumen.

3. Jumlah / berat pakaian yang dilaundry.
4. Jumlah uang muka yang telah dibayarkan.
5. Tanggal dan waktu pengambilan laundry.

Walaupun perjanjian yang dibuat diwujudkan dalam bentuk lisan, namun hal tersebut tetap mengikat dan tidak mengurangi hak dan kewajiban masing-masing pihak, karena suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak pada dasarnya bebas mengenai isi dan bentuknya, ini sesuai dengan asas kebebasan berkontrak asalkan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum serta kesusilaan.

Dalam perjanjian jasa laundry ada dua pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut, yaitu pihak pelanggan dan pelaku usaha laundry. Pihak pelanggan sebagai pihak yang memesan dan pihak yang mencuci pakaian yang bersangkutan. Untuk dapat melakukan jasa laundry, pihak pelanggan harus datang sendiri ke tempat laundry untuk menyatakan niatnya melakukan jasa laundry. Di sini pihak pelanggan dapat menyatakan maksudnya mengenai hal yang diinginkan dan dapat menanyakan harga jasa laundry.

Apabila terdapat tentang ketentuan waktu atau harga, maka pihak pelanggan diwajibkan membayar uang muka jasa laundry atau dibayar pada waktu pengambilan. Setelah pihak pelanggan memberikan uang muka jasa laundry, maka dari pihak laundry akan memberikan nota jasa laundry kepada pihak pelanggan yang dapat digunakan sebagai bukti untuk mengambil pakaian yang dilaundry sekaligus sebagai bukti pembayaran uang muka. Pelunasan pembayaran dapat dilakukan oleh pihak pelanggan pada waktu mengambil pakaian. Terhadap pihak pelanggan yang sudah menjadi langganan, maka pelunasan tidak harus dilakukan sebelum atau pada saat mengambil pesanan, namun pelunasan dapat dilakukan pada waktu yang lain sesuai dengan kesepakatan.

Perjanjian jasa laundry apabila ditinjau dari KUHPdata, maka dapat diketahui hak-hak dan kewajiban masing-masing pihak:

1. Hak Pengusaha Laundry:
 - a. Menuntut pelunasan harga jasa laundry.
 - b. Menentukan uang muka jasa laundry.
 - c. Menentukan jumlah minimal yang harus dilaundry.
 - d. Menetapkan tanggal pengambilan pakaian.
 - e. Menerima seluruh pembayaran jasa laundry.
2. Kewajiban Pengusaha Laundry:
 - a. Menyerahkan pakaian tepat pada waktunya.
 - b. Menyerahkan pakaian kepada pihak pelanggan apabila telah selesai dilaundry dan pembayaran telah dilunasi oleh pihak pelanggan.
 - c. Menanggung kerusakan / kehilangan atas pakaian.
3. Hak Pelanggan:
 - a. Meminta penyerahan pakaian yang dilaundry.
 - b. Menuntut kerugian atas kehilangan / kerusakan pakaian.

4. Kewajiban Pelanggan:

- a. Membayar uang muka.
- b. Membayar seluruh biaya jasa laundry pada waktu yang telah ditentukan.
- c. Menyimpan kuitansi tanda pembayaran uang muka sebagai bukti pengambilan pakaian dan sebagai bukti pembayaran

Upaya Hukum Konsumen atas Rusak Hilangnya Barang

Dalam perjanjian jasa laundry pada Queen Laundry, pengambilan pakaian yang dicuci sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tercantum dalam nota pembayaran. Sebelum pengguna jasa mengambil pakaian yang dicuci, maka pengguna jasa diwajibkan melunasi seluruh kekurangan yang belum dibayarkan atau pelunasan dilakukan pada saat mengambil pakaian.

Sewaktu mengambil pakaian, pengguna jasa dipersilahkan oleh pihak Queen Laundry untuk meneliti apakah pakaian sudah sesuai dengan yang dimilikinya, terutama mengenai jumlah dan warna, namun tidak semua pengguna jasa memeriksa semua pakaian satu persatu, karena dalam hal jumlah pakaian yang dicuci banyak, dan biasanya langsung diambil tanpa diperiksa.

Apabila setelah diperiksa oleh pihak pengguna jasa ternyata terdapat kesalahan / kekeliruan, maka dalam hal ini pihak Queen Laundry bersedia mencarikan yang sesuai dengan pemiliknya. Apabila tidak ketemu, maka pihak Queen Laundry bersedia untuk mengganti dengan yang baru, maka secepatnya pihak Queen Laundry mencarikan pakaian sesuai dengan yang hilang, namun dalam hal ini pihak pengguna jasa harus bersedia untuk menunggu konfirmasi lebih lanjut. Apabila kerusakan pakaian atau kehilangan pakaian diakibatkan oleh pihak pengguna jasa sendiri, dalam arti bahwa pakaian yang dicuci rusak akibat pihak pengguna jasa tidak memberikan informasi sebelumnya apakah pakain tersebut tahan untuk dicuci/disetrika, maka dalam hal ini pihak Queen Laundry tidak dapat memberikan ganti rugi atau tidak dapat mengganti dengan yang baru dan pihak pengguna jasa tetap diwajibkan untuk melakukan pelunasan atas kekurangan pembayaran. Setelah pihak Queen Laundry menyerahkan pakaian dan pihak pengguna jasa melunasi kekurangan pembayaran, tidak berarti pihak Queen Laundry lepas dari tanggung jawabnya. Oleh karena itu apabila pakaian yang sudah diterima oleh pihak pengguna jasa ternyata mengalami kerusakan, maka pihak pengguna jasa masih dapat menuntut ganti kerugian kepada pihak Queen Laundry.

Hal tersebut dimungkinkan apabila pada kenyataannya pakaian yang sudah diserahkan tersebut mengalami kerusakan, seperti jahitannya lepas, mengalami kelunturan, namun hal ini harus benar-benar dikarenakan akibat kesalahan Queen Laundry. Apabila sebagian besar pakaian yang sudah diterima tersebut benar-benar mengalami kerusakan, seandainya pihak pengguna jasa bersedia untuk menunggu, maka pihak Queen Laundry akan segera mengganti dengan yang baru. Apabila pihak pengguna jasa tidak bersedia menunggu dan menuntut pengembalian uang yang telah terlanjur dibayarkan, maka uang yang telah terlanjur dibayarkan tersebut akan dikembalikan oleh pihak Queen Laundry.

Tanggung jawab pelaku usaha laundry pada Queen Laundry pada dasarnya telah sesuai dengan prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha. Hukum tentang tanggung jawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum tetapi diimbahi dengan tanggung jawab mutlak (strict liability), tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa adagium caveat emptor (konsumen bertanggung jawab telah ditinggalkan) dan kini berlaku caveat venditor (pelaku usaha bertanggung jawab).

Istilah Product Liability (Tanggung Jawab Produk) baru dikenal sekitar 60 tahun yang lalu dalam dunia perasuransian di Amerika Serikat, sehubungan dengan dimulainya produksi bahan makanan secara besar-besaran. Baik kalangan produsen (Producer and manufacture) maupun penjual (seller, distributor) mengasuransikan barang-barangnya terhadap kemungkinan adanya resiko akibat produk-produk yang cacat atau menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang (tangible goods), baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun dalam kaitan dengan masalah tanggung jawab produser (Product Liability) produk bukan hanya berupa tangible goods, tetapi juga termasuk yang bersifat intangible seperti listrik, produk alami (mis. Makanan binatang piaraan dengan jenis binatang lain), tulisan Peta penerbangan yang diproduksi secara masal), atau perlengkapan tetap pada rumah real estate (mis. Rumah). Selanjutnya, termasuk dalam pengertian produk tersebut tidak semata-mata suatu produk yang sudah jadi secara keseluruhan, tapi juga termasuk komponen suku cadang.

Tanggung jawab produk (product liability), menurut Hursh bahwa *product liability is the liability of manufacturer, processor or non-manufacturing seller for injury to the person or property of a buyer third party, caused by product which has been sold. Perkins Coie juga menyatakan Product Liability: The liability of the manufacturer or others in the chain of distribution of a product to a person injured by the use of product.*

Dengan demikian, yang dimaksud dengan product liability adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (producer, manufacture) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (processor, assembler) atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Dilihat dari konvensi tentang product liability di atas, berlakunya konvensi tersebut diperluas terhadap orang/badan yang terlibat dalam rangkaian komersial tentang persiapan atau penyebaran dari produk, termasuk para pengusaha, bengkel dan pergudangan. Demikian juga dengan para agen dan pekerja dari badan-badan usaha di atas. Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat.

Tanggung jawab produsen terhadap akibat hukum yang ditimbulkan dari produk pada era pasar bebas, menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (pelanggan), baik kerugian badaniah, kematian maupun harta benda. Seperti di kemukakan di atas, bahwa jika dilihat secara sepintas, kelihatan bahwa apa yang di atur dengan ketentuan product liability telah diatur pula dalam KUHPperdata. Hanya saja jika kita menggunakan KUHPperdata, maka bila seorang pelanggan menderita kerugian ingin menuntut pihak produsen (termasuk pedagang, grosir, distributor dan agen), maka pihak korban tersebut akan menghadapi beberapa kendala

yang akan menyulitkannya untuk memperoleh ganti rugi. Kesulitan tersebut adalah pihak konsumen harus membuktikan ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak produsen. Jika konsumen tidak berhasil membuktikan kesalahan produsen, maka gugatan konsumen akan gagal. Oleh karena berbagai kesulitan yang dihadapi oleh konsumen tersebut, maka sejak tahun 1960-an, di Amerika Serikat di berlakukan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability principle). Dengan diterapkannya prinsip tanggung jawab mutlak ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atau barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak produsen.

Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) diterapkan dalam hukum tentang product liability adalah:

1. Di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran
2. Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab
3. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak-pun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan strict liability dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Apapun alasannya, pelaku usaha harus bertanggung jawab apabila ternyata produk yang dihasilkannya cacat atau berbahaya. Informasi akurat dan lengkap merupakan hak pelanggan. Apabila kewajiban ini tidak dipenuhi, maka sudah semestinya pelaku usaha dimintai pertanggungjawaban.

Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa di Queen Laundry

Di dalam perjanjian sebagaimana perjanjian jasa cuci baju di Queen Laundry sebagaimana yang telah dijelaskan juga diatas terdapat beberapa klausula, tetapi kenyataan didalam prakteknya pernah terjadi kasus yang dialami oleh salah satu pelanggan saat melaundrykan pakaiannya di tempat tersebut, saat pelanggan tersebut ingin memakai pakaian yang di laundry, ternyata bajunya tidak ada, baju tersebut akan digunakan karena ada acara yang mengharuskan memakai pakaian yang dia akan kenakan. Kemudian keesokan harinya dia kembali ke Queen Laundry tersebut dan menanyakan pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Kemudian ketika pelanggan mengalami complain terhadap barang cucian pelaku usaha menyikapi dengan memberi ganti rugi berupa setengah harga dari barang yang dicuci di Queen Laundry dan hanya sekedar minta maaf dengan tulus kepada pelanggan.

Ada juga beberapa kejadian yang sebetulnya itu merupakan kewajiban dari pelaku usaha atau pemilik laundry yang harus dilaksanakan, diantaranya pelaku usaha tersebut harus mencuci baju tersebut secara bersih dan tidak terdapat noda di baju. Pelaku usaha tersebut harus

bertanggung jawab sebagai orang yang memiliki kewajiban untuk menjaga supaya barang yang ada di laundry tersebut tidak kelunturan ataupun hilang, tetapi pada kenyataannya di dalam praktek tersebut salah satu pelanggan di Queen Laundry mengalami peristiwa yang tidak menyenangkan seperti kelunturan ataupun kehilangan barang yang sebetulnya jika dilihat hal tersebut merupakan kesalahan dari pelaku usaha karena pelaku usaha tersebut tidak melaksanakan pekerjaannya dengan teliti, sehingga menyebabkan baju yang di cuci di laundry tersebut mengalami kelunturan atau terkena noda. Tetapi pada saat pelanggan melakukan complain kepada pelaku usaha terkait apa yang dialami saat mencucikan baju di Queen Laundry tersebut ternyata pelaku usaha tidak mengganti kerugian yang dialami oleh pelanggan dengan seutuhnya. Sebetulnya memang hal ini sudah diberitahukan di dalam nota laundry yang pada nota laundry tersebut tertera hal sebagai berikut:

1. Pengembalian barang harus disertai dengan nota
2. Klaim berlaku 24 jam setelah barang diambil
3. Kain luntur, berkerut diluar tanggungan kami
4. Cucian yang tidak diambil dalam waktu 2 bulan, bila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami

Jadi, salah satu hal terkait kelunturan di nota tersebut sudah tertera, hal tersebut merupakan klausula eksonerasi dalam sebuah kejadian, memang didalam perjanjian baku sering terdapat klausula yang mengakibatkan pelaku usaha tersebut mengalihkan tanggung jawab tersebut kepada pelanggan.

Peristiwa lainnya yaitu kehilangan barang cucian di Queen Laundry, peristiwa tersebut sebetulnya juga sangat merugikan pihak pelanggan, tetapi pada saat pelanggan mengajukan complain kepada pelaku usaha juga tidak mau menanggung kerugian yang dialami oleh pelanggan akibat hilangnya baju yang dicucikan di Queen Laundry. Sebetulnya jika dilihat pelaku usaha tersebut juga tidak bersalah, karena memang pelaku usaha juga sudah menyebutkan syarat-syarat tersebut di dalam nota laundry sebagai perjanjian baku yang terdapat di dalam laundry seperti kehilangan barang cucian bukan tanggung jawab dari pihak laundry.

Jadi sebetulnya di dalam laundry tersebut sudah ada beberapa klausula saat pelanggan datang menyerahkan baju cucian, kemudian baju tersebut ditimbang oleh pelaku usaha dan nota tersebut kemudian diberikan saat setelah menimbang baju, seharusnya pelanggan tersebut juga membaca syarat-syarat yang diberikan pelaku usaha di nota tersebut, walaupun pelanggan tersebut keberatan dengan klausula yang ada di dalam laundry tersebut, maka pelanggan tersebut bisa membatalkan perjanjian tersebut, artinya pelanggan tidak jadi mencucikan baju di Queen Laundry tersebut

Sikap dari pelaku usaha terhadap complain dari pelanggan tersebut sangat merugikan pihak pelanggan, karena barang yang hilang tidak sepenuhnya ditanggung pelaku usaha dan alasannya karena baju tersebut bukan baju yang baru dan sudah pernah terpakai. Sebetulnya didalam perjanjian dibolehkan adanya klausula yang mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha, akan tetapi secara moral tidak baik karena tidak adanya pertanggungjawaban dan tidak ada amanah dari pelaku usaha akibat kesalahan pelaku usaha yang diperbuat.

Batas-batas Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry atas Rusak dan Hilangnya Barang

Dalam perjanjian jasa laundry, pengambilan pakaian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tercantum dalam nota pembayaran/nota jasa laundry. Sebelum pelanggan mengambil pakaian, maka konsumen diwajibkan melunasi seluruh kekurangan yang belum dibayarkan atau pelunasan dilakukan pada saat mengambil pakaian. Sewaktu mengambil pakaian, konsumen dipersilahkan untuk meneliti apakah pakaian sudah sesuai dengan miliknya, terutama apakah ada kelunturan atau kerusakan, namun tidak semua konsumen dapat memeriksa pakaian satu persatu, karena dalam hal jumlah pakaian banyak biasanya langsung diambil tanpa diperiksa.

Apabila setelah diperiksa oleh pihak konsumen ternyata terdapat kerusakan / kehilangan, maka dalam hal ini pihak pengusaha laundry bersedia mengganti dengan yang baru. Namun hal ini harus merupakan kesalahan pihak pengusaha, dalam arti bahwa pihak pengusaha telah melakukan kelalaian. Apabila pihak konsumen bersedia untuk diganti dengan yang baru, maka secepatnya pihak pengusaha akan menggantikannya.

Setelah pihak pelaku usaha menyerahkan pakaian dan pihak pelanggan melunasi kekurangan pembayaran, tidak berarti pihak pengusaha lepas dari tanggung jawabnya. Oleh karena itu apabila pakaian yang sudah diterima oleh pihak pelanggan ternyata mengalami kerusakan, maka pihak pelanggan masih dapat menuntut ganti kerugian kepada pihak pengusaha. Hal tersebut dimungkinkan apabila pada kenyataannya pakaian yang sudah diserahkan tersebut mengalami kerusakan, misal warna mengalami kelunturan, namun hal ini harus benar-benar dikarenakan akibat kesalahan pengusaha.

Bentuk wanprestasi ada 4 (empat), yaitu:

1. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, artinya debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya yang telah disanggupi untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian.
2. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
3. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Mengetahui sejak kapan debitur itu dalam keadaan wanprestasi, perlu diperhatikan apakah dalam perikatan itu ditentukan pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Dalam hal tenggang waktu ditentukan pelaksanaan pemenuhan prestasi, maka ketentuan Pasal 1238 K.U.H.Perdata menyatakan sebagai berikut: “Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.

Pelanggan mengalami kerugian tersebut sebenarnya bisa menuntut haknya melalui pengadilan, tetapi biasanya pelanggan yang mengalami kerugian tersebut tidak mau menuntut haknya ke Pengadilan karena berbagai pertimbangan

1. Biaya
2. Proses yang dilalui dalam melakukan penuntutan membutuhkan waktu yang lama

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan perjanjian jasa di Queen Laundry Yogyakarta antara pelaku usaha dan pelanggan dituangkan dalam perjanjian tertulis dengan melalui nota yang diberikan pada awal saat dilakukan transaksi dengan mengandalkan kepercayaan antara sesama pihak baik itu pelaku usaha maupun pelanggan.

Tanggung jawab dari pelaku usaha di Queen Laundry tersebut ketika terjadi kehilangan dan kerusakan, kehilangan, dan kelunturan pada barang cucian yang sebetulnya merupakan tanggung jawab pelaku usaha tidak bertanggung jawab, meskipun itu merugikan karena sudah memasukkan klausula-klausula tersebut di dalam nota yang diserahkan pada saat pelanggan datang, dengan adanya klausula eksonerasi tersebut pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab secara penuh sebagaimana yang harusnya menjadi kewajiban bagi pelaku usaha untuk menyerahkan barang seperti sedia kala tanpa adanya cacat ataupun kehilangan barang cucian dalam perjanjian jasa cuci baju di Queen Laundry tersebut

Dengan adanya klausula eksonerasi pelaku usaha tersebut tidak bertanggung jawab atau mengalihkan tanggung jawab dari pelanggan dengan memberikan ganti rugi tidak sepenuhnya terhadap barang hilang ataupun cacat akibat kelunturan yang terjadi di Queen Laundry.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. (2000). *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irda Nur Aprida. (2007). *Ketidakadilan Dalam Kebebasan Berkontrak Dan Kewenangan Negara Untuk Membatasinya*, Jurnal Hukum, Lex Jurnalica, Jakarta (2007).
- Mukti Fajar, Yulianto Achmad. (2015). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sri. Redjeki Slamet. (2013). *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*. Lex Jurnalica, Vol. 3, 107-120.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)
Pasal 1601 KUHPerdata tentang Perjanjian Jasa
Pasal 1313 KUHPerdata tentang Perjanjian