

**SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA *EKSONERASI***  
**DALAM PERJANJIAN BAKU JASA *LAUNDRY* DI KABUPATEN**  
**MAJENE**

**PADLIA**  
**I0119010**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar**  
**Sarjana Hukum (SH) Pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas**  
**Sulawesi Barat.**



**KONSENTRASI HUKUM PERDATA**  
**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SULAWESI BARAT**  
**MAJENE**

**2024**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN DEWAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	7
<b>C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian</b> .....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian</b> .....	9
1. Pengertian Perjanjian.....	9
2. Bentuk Perjanjian .....	10
3. Syarat Sahnya Perjanjian.....	11
4. Asas-Asas Perjanjian.....	13
5. Berakhirnya Suatu Kontrak atau Perjanjian .....	15
<b>B. Tinjauan Umum Tentang Klausula Baku</b> .....	19
1. Pengertian Klausula Baku .....	19
2. Ketentuan Pencantuman Klausula Baku .....	19
3. Syarat-syarat Baku .....	21
4. Macam-macam Perjanjian Baku.....	22
<b>C. Tinjauan Umum Tentang Klausula Eksonerasi</b> .....	24
1. Pengertian Klausula <i>Eksonerasi</i> .....	24
2. Ciri-ciri Klausula <i>Eksonerasi</i> .....	24
<b>D. Pengaturan Tentang Klausula <i>Eksonerasi</i> di Indonesia</b> .....	26
<b>E. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen</b> .....	31

1.	Pengertian Perlindungan Konsumen .....	31
2.	Pengertian Konsumen.....	32
3.	Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	32
a.	Asas-asas hukum Perlindungan Konsumen .....	32
b.	Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	34
4.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	35
<b>F.</b>	<b>Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha .....</b>	<b>36</b>
1.	Pengertian Pelaku Usaha .....	37
2.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	37
a.	Hak Pelaku Usaha .....	37
b.	Kewajiban Pelaku Usaha.....	38
5.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	39
<b>G.</b>	<b>Tinjauan Umum Tentang Usaha Jasa <i>Laundry</i> .....</b>	<b>40</b>
1.	Pengertian Jasa .....	40
2.	Pengertian <i>Laundry</i> .....	41
3.	Jenis-jenis <i>Laundry</i> .....	42
4.	Pengertian Jasa <i>Laundry</i> .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
<b>A.</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>B.</b>	<b>Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>44</b>
1.	Pendekatan undang-undang ( <i>Statue approach</i> ).....	44
2.	Pendekatan konseptual ( <i>Conceptual Approach</i> ) .....	44
<b>C.</b>	<b>Lokasi Penelitian .....</b>	<b>45</b>
<b>D.</b>	<b>Jenis Dan Sumber Data .....</b>	<b>45</b>
1.	Jenis Data .....	45
2.	Sumber Data .....	45
<b>E.</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>46</b>
1.	Observasi .....	46
2.	Wawancara .....	46
3.	Dokumentasi.....	46
<b>F.</b>	<b>Metode Analisis Data .....</b>	<b>47</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>

<b>A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian</b> .....	48
<b>B. Bentuk Penggunaan Klausula <i>Eksonerasi</i> pada Usaha <i>Laundry</i> di Kabupaten Majene</b> .....	49
<b>C. Bentuk Kerugian Konsumen Pengguna Jasa <i>Laundry</i></b> .....	55
<b>D. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha atas Penggunaan Klausula <i>Eksonerasi</i> pada Nota <i>Laundry</i> di Kabupaten Majene</b> .....	56
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	61
<b>A. Kesimpulan</b> .....	61
<b>B. Saran</b> .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	67
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	63

## ABSTRAK

Nama : Padlia  
NIM : I0119010  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa *Laundry* di Kabupaten Majene.

---

Penelitian ini membahas tentang “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula *Eksonerasi* Dalam Perjanjian Baku Jasa *Laundry* Di Kabupaten Majene.” Dengan permasalahan bagaimana bentuk pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen atas ketentuan pencantuman klausula *Eksonerasi* pada nota *laundry*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan sosiologis. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara langsung kepada informan, serta analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat klausula baku yang merupakan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku nota *laundry* di Kabupaten Majene. Terdapat 5 (lima) bentuk klausula eksonerasi dalam perjanjian baku nota *laundry* di dalamnya. Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bentuk terhadap perlindungan hukum akan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, maka peneliti menawarkan beberapa solusi yang harus dilakukan sebagai implikasi dari penelitian, yaitu: 1) bagi pihak *laundry* sebaiknya mengedepankan kualitas serta kuantitas dari jasa yang diperdagangkan, agar nantinya tidak ada pengalihan tanggungjawab yang mana dibebankan seluruhnya kepada konsumen. 2) bagi konsumen agar kiranya dapat mengetahui mengenai perundang-undangan yang berlaku untuk menghindari segala bentuk yang merugikan diri sendiri dan orang lain.

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

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Dengan dukungan teknologi dan informasi, perluasan ruang, gerak dan arus transaksi barang dan/atau jasa telah melintasi batas-batas wilayah negara, konsumen pada akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan secara variatif.<sup>1</sup>

Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Namun pada sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan besarnya melalui kiat promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.<sup>2</sup>

Secara sederhana, konsumen dapat diartikan sebagai pengguna atau pemakai barang atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia,

---

<sup>1</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013) hlm 1

<sup>2</sup> *Ibid*

baik sendiri maupun bersama-sama. Dalam hal ini pelaku usaha adalah pihak yang memproduksi barang atau jasa dan mendistribusikannya kepada konsumen. Menurut undang-undang, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tak untuk diperdagangka.<sup>3</sup>

Perkembangan perekonomian membuat aktivitas perdagangan menuntut pelaku usaha menerapkan perjanjian sepihak dengan konsumen yang berisi klausula baku untuk mempermudah transaksi.<sup>4</sup> Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 1 ayat 10 menyebutkan bahwa: “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”<sup>5</sup>.

Pencamtuman klausula baku sering disalah gunakan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen dan menjadi salah satu penyebab meningkatnya pengaduan konsumen. Klausula tersebut dikenal klausula *Eksonerasi*, yaitu syarat dan ketentuan yang mengurangi atau menghapus

---

<sup>3</sup> Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021),,hlm.3.

<sup>4</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Ayat (10)

sebagian atau seluruh tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pelaku usaha.<sup>6</sup>

Usaha *Laundry* termasuk salah satu usaha yang mengandalkan jasa sehingga kepuasan konsumen akan hasil akhirnya merupakan suatu prioritas bagi usaha *Laundry*. Konsumen berhak memperoleh hasil yang maksimal atas jasa yang diberikan oleh usaha *Laundry* tanpa membedakan konsumen dari kalangan atas maupun bawah.<sup>7</sup>

Banyaknya usaha jasa *Laundry* yang bermunculan membuat pelaku usaha saling bersaing satu sama lain agar konsumen tertarik sehingga setia menjadi pelanggannya. Dalam pelaksanaan usaha jasa *Laundry*, pelaku usaha dengan konsumen memiliki suatu hubungan di mana pelaku usaha melakukan pelayanan terhadap barang dari konsumen sedangkan pihak yang menikmati hasil dari usaha jasa *Laundry* tersebut adalah konsumen.<sup>8</sup>

Dalam hubungan tersebut, terdapat perjanjian yang termuat dalam nota *Laundry* dimana mengikatkan pelaku usaha dengan konsumen. Ketentuan-ketentuan yang termuat dalam nota *Laundry* tidak sesuai dengan asas kebebasan berkontrak dikarenakan pelaku usaha telah mencantumkan klausula-klausula terlebih dahulu sehingga konsumen tidak memiliki kebebasan dalam bernegosiasi untuk mengubah dan hanya dapat mengikuti

---

<sup>6</sup> Rizka Syarifa dkk, Menyelidik Isu Perlindungan Konsumen pada Klausula Eksonerasi di Sektor Jasa Keuangan dan Retail dengan Pendekatan Mixed Methods, Vol. 15, No. 2, 2022, hlm. 1.

<sup>7</sup> Ida Ayu Maharani Chintya Anjani dan I wayang Novy Purwanto, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry, *Jurnal Kerta Semaya*, Vol.8, No.3,2020, hlm.426

<sup>8</sup> *Ibid*

ketentuan yang telah tercantum. Berkembang pesatnya usaha *Laundry* ini membuat masyarakat sangat mudah untuk menemukannya, sehingga persaingan semakin ketat. Persaingan ini membuat pelaku usaha *Laundry* lebih mementingkan hasil yang cepat dari pada kualitas hasil akhir jasa *Laundrynya*.<sup>9</sup>

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri, ketentuan mengenai pencantuman klausula baku diatur pada Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa:

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat 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 penyerahan 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 secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

---

<sup>9</sup> *Ibid.*,

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
  - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan 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.<sup>10</sup>
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Pasal 18 Ayat (1)

<sup>11</sup> *Ibid*

Terdapat beberapa contoh klausula *Eksonerasi* sebagai point perjanjian dalam nota *Laundry* di Kabupaten Majene, yaitu “Kerusakan, Luntur Karena sifat bahan-bahan adalah resiko konsumen”.<sup>12</sup> Merujuk pada Pasal 18 ayat (1) huruf a, klausula di atas tergolong klausula *Eksonerasi* karena menyatakan pengalihan wewenang dari pelaku usaha terhadap pelanggan. Klausula kedua yang tergolong klausula *Eksonerasi* adalah “Apabila ada kehilangan/kerusakan dari kami, kami hanya mengganti maksimal 2x Ongkos cuci”<sup>13</sup>, klausula ini tertuju pada Pasal 18 ayat (1) huruf f, ketentuan tersebut melanggar hak konsumen yang mana seharusnya penentuan nilai ganti rugi ditentukan bersama antara pelaku usaha dan konsumen.

Perjanjian baku yang digunakan dalam nota *Laundry* tersebut membuat konsumen tidak mempunyai banyak pilihan. Menjadi sangat merugikan karena terdapat klausula *Eksonerasi* di dalamnya. Penghapusan atau pembatasan kewajiban itu sendiri menimbulkan kewajiban yang dibebankan kepada konsumen jasa *Laundry*.

Setelah mempertimbangkan deskripsi permasalahan di atas, calon peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan usaha *Laundry* di beberapa lokasi di Kabupaten Majene dengan fokus pada sejauh mana praktik tersebut sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Karenanya, calon peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait

---

<sup>12</sup> Nota Pembayaran Jasa *Laundry* “Prima Laundry Majene” Tanggal 3 Juli 2023

<sup>13</sup> Nota Pembayaran Jasa *Laundry* “Laundry Bersih, Rapi dan Wangi” Tanggal 3 Juli 2023

“Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula *Eksonerasi* Dalam Perjanjian Baku Jasa *Laundry* Di Kabupaten Majene”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang sudah dikemukakan sebelumnya, sehingga pertanyaan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana bentuk penggunaan klausula *Eksonerasi* pada nota *Laundry* di Kabupaten Majene?
2. Bagaimanakah bentuk pelaksanaan pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *Laundry* terhadap konsumen atas ketentuan pencantuman klausula *Eksonerasi* pada nota *Laundry* di Kabupaten Majene?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan tersebut maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bentuk penggunaan klausula *Eksonerasi* pada nota *Laundry* di Kabupaten Majene.
- b. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelaksanaan pertanggung jawaban pelaku usaha jasa *Laundry* terhadap konsumen atas ketentuan pencantuman klausula *Eksonerasi* pada nota *Laundry* di Kabupaten Majene.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya sebagai berikut :

- a. Unsulbar : Menambah koleksi referensi pada perpustakaan Universitas Sulawesi Barat terkhusus pada program studi ilmu hukum.
- b. Pemerintah : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsi pemikiran untuk pemerintah setempat dalam membuat aturan atau kebijakan terkait pengembangan usaha yang berlandaskan hukum yang berlaku.
- c. Pelaku usaha: Menjadi pemahaman penting bagi pelaku usaha untuk menerapkan prinsip-prinsip hukum dalam menjalankan sebuah usaha.
- d. Peneliti: Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan wawasan baru tentang hukum perlindungan konsumen terhadap klausula *Eksonerasi* dalam perjanjian jasa *Laundry*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penggunaan klausula *Eksonerasi* dalam perjanjian baku jasa *Laundry* di Kabupaten Majene tidak sesuai dengan hukum yang berlaku, karena dalam isi nota *Laundry* terdapat “*Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen*” atau klausula *Eksonerasi*. Oleh karena itu, hal ini dapat dianggap sebagai bentuk ketidakpatuhan terhadap hak-hak konsumen untuk memperoleh perlindungan atas jasa atau barang yang di *Laundry*.

Pelaku usaha *Laundry* mencantumkan klausula *Eksonerasi* karena pelaku usaha mempunyai hak dari adanya perjanjian yang dibuat secara sepihak dan harus disepakati oleh pihak konsumen. Akan tetapi pada Pasal 18 UUPK pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dan pelaku usaha tidak mengetahui bahwa itu dilarang oleh peraturan perundang-undangan dan pada prinsipnya pelaku usaha hanya mengedepankan prinsip keuntungan semata tanpa melihat kualitas serta kuantitas dari suatu jasa yang dihasilkan.

2. Bentuk pertanggungjawaban dari pelaku usaha jasa di bidang *Laundry* di Kabupaten Majene yaitu bertanggung jawab atas kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen,

akan tetapi pada pelaksanaannya pelaku usaha tidak mengikuti aturan UUPK yaitu ganti rugi dengan nominal yang setara sebagai pertanggungjawaban sebagai pihak pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian.

Berdasarkan aturan tersebut, bentuk ganti kerugian dari ke 5 pelaku usaha *Laundry* tersebut tidak sesuai dengan UUPK, karena terkait dengan barang yang rusak atau hilang diganti dengan setengah harga. Sedangkan untuk barang yang hilang atau rusak diganti dengan 5 kali ongkos pencucian dan adanya pakaian yang mengkerut, warna pakaian luntur bukanlah tanggung jawab dari pelaku usaha *Laundry*. Hal tersebut tidak mencerminkan ganti kerugian dengan nilai yang setara sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) sehingga sangat jelas terlihat bahwa bentuk ganti kerugian pelaku usaha *Laundry* tersebut bertentangan dengan UUPK.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya pelaku usaha mengedepankan kualitas serta kuantitas dari jasa yang diperdagangkan, agar nantinya tidak ada pengalihan tanggung jawab yang mana dibebankan seluruhnya kepada konsumen serta sebaiknya ada sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelaku usaha mengenai peraturan perundang-undangan.
2. Pelaku usaha hendaknya bertanggungjawab akibat terjadinya kelalaian yang merugikan konsumen dengan memberikan ganti kerugian yang setara dengan nominal dari barang yang rusak atau hilang tersebut dan tanggung jawab dari

pelaku usaha *Laundry* dan sesuai dengan ganti kerugian menurut UUPK yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alexander.T. (2021).*Hukum Dagang*. Yogyakarta:Andi.
- Fajar.N.H.(2019). *Penggunaan Klausula Baku yang Dilarangan Menurut Hukum Perlindungan Konsumen*, Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Hulman.P.(2021). *Hukum Perlindungan Konsumen, Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Ifit.N.S.(2022).*Metode Penelitian Kualitatif*, Cet.1, Malang:Unisma Press.
- IKetut.O.S. (2014).*Hukum Perdata Mengenai Perikatan*, Jakarta: Utama.
- Johannes.I.K. (2019). *Kausa Yang Halal Dan Kedudukan Bahasa Indonesia Dalam Hukum Perjanjian*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Joko.S. dan Kristiawanto. (2021). *Memahami Hukum Perikatan*. Yogyakarta: Kepel Press.
- Kelik.W. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur Hukum dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta:Ombak.
- Marbun.(2009). *Membuat Perjanjian Yang Aman & Sesuai Hukum*. Jakarta:Puspa Swara.
- Martha. E.S.(2017). *Hukum Perdata*. Ponorogo: Nata Karya.
- N.Dauri.W.(2020). *Akibat Hukum Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku, Humani (Hukum dan Masyarakat Madani)*.
- Simanjuntak.(2015). *Hukum Perdata Indonesia* . Jakarta: Kencana.
- Zainuddin.A.(2009).*Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zulham,(2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

- Anak Agung Adi Lestari, *Perjanjian Baku dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol.5.No.2.2016.
- Aryo Dwi Prasnowo dan Siti Malikhatun Badriyah, *Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol.8.No.1. Mei 2019.
- Dara Sumayya dan Humaira, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi di Kota Banda Aceh*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala, Vol.6.No.2.Mei 2022.
- Dauri dan Waliyyatunnisa,N. *Akibat Hukum Terhadap Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku*, *Humani* (Hukum dan Masyarakat Madani), 2020.
- Ida Ayu Maharani Chintya Anjani dan I Wayang Novy Purwanto, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Pencamtuman Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry*, Jurnal Kerta Senaya, Vol.8.No.3.2020.
- Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan A.A. Ketut Sukranatha, *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry*, Program Kekhususan Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Retua Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian di Tinjau dari KUHPerdara*, Jurnal Universitas Negeri Gorontalo.
- Riska Syarifa dkk, *Menyelisik Isu Perlindungan Konsumen pada Klausula Eksonerasi di Sektor Jasa Keuangan dan Retail dengan Pendekatan Mixed Methods*, Vol.15.No.2.2022.
- Wilma Putri Handayani Siregar dan Cahaya Permata, *Analisis Hukum Terhadap Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry di Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi Perspektif Wahbab Az-Zuhaili*, Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, Vol.5.No.1. January-June 2023

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen.

Amiruddin, *Analisis Hukum Islam dan UU NO 8 Tahun 1999 Tentang  
Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Klausula  
Eksonerasi Pada Perjanjian Baku Jasa Perkir Objek Wisata Geni  
Langit Kabupaten Magetan*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri  
Ponorogo, 2023.

Selly Oktaria Br Munthe, *Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula  
Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Di Kota  
Palembang*, Skripsi: Universitas Sriwijaya, 2019.

DDP Learning&Leadership Development 2022, *Macam-macam Perjanjian  
Baku* <https://dlead.co.id/macam-macam-perjanjian-baku/> Diakses  
pada tanggal 6 september 2023.

Fahmi Ahmad, *Pengertian Laundry, Tugas, Struktur Organisasi dan SOP*,  
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-Laundry/> Diakses  
pada tanggal 12 September 2023.

[https://text-id.123dok.com/document/myj5wop6q-jasa-Laundry-1-pengertian  
-jasa-Laundry-tinjauan-penerapan-klausula-baku-pada-pe.html](https://text-id.123dok.com/document/myj5wop6q-jasa-Laundry-1-pengertian-jasa-Laundry-tinjauan-penerapan-klausula-baku-pada-pe.html)  
Diakses pada tanggal 12 September 2023.

Kevin Danilo, *Berakhirnya Suatu Kontrak Atau Perjanjian*, 2020,  
[https://psbhfhunila.org/2020/09/23/berakhirnya-suatu-kontrak-atau-  
perjanjian/](https://psbhfhunila.org/2020/09/23/berakhirnya-suatu-kontrak-atau-perjanjian/) Diakses pada tanggal 9 september 2023.

Natalia, 2023, <https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-adalah/> Diakses pada  
tanggal 12 September 2023.

Rewang Rencang, *Pengertian Perjanjian Baku dan Klausula Eksonerasi*,  
[https://rewangrencang.com/pengertian-perjanjian-baku-dan-klausula  
-Eksonerasi/](https://rewangrencang.com/pengertian-perjanjian-baku-dan-klausula-Eksonerasi/) Diakses pada tanggal 10 September 2023.

[https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Majene](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Majene). Diakses pada tanggal 18  
February 202

Renatha Swasty , *Mau Usaha Laundry?Kenali Dulu 4 Jenisnya Yuk!*,  
<https://www.medcom.id/pendidikan/news-pendidikan/nN92Jmeb-mau-usaha-laundry-kenal-dulu-4-jenisnya-yuk>, Diakses pada tanggal  
30 Mei 2024