

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA NOTA LAUNDRY^{1}**

Oleh :

Ida Ayu Maharani Chintya Anjani^{2**}

I Wayan Novy Purwanto^{3***}

Program Kekhususan Hukum Bisnis
Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Laundry merupakan usaha di bidang bisnis yang mengandalkan jasa untuk membantu memenuhi kebutuhan pokok masyarakat. Dalam pelaksanaannya terdapat perjanjian yang mengikat pelaku usaha dengan konsumen yang termuat dalam ketentuan – ketentuan pada nota *laundry*. Persaingan antar usaha jasa *laundry* menimbulkan kerusakan yang seharusnya dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha, tetapi masih banyak terdapat ketentuan pada nota *laundry* bahwa kerusakan yang terjadi merupakan diluar tanggung jawab *laundry*.

Apakah pencantuman klausula tidak bertanggung jawab pada nota *laundry* termasuk klausula eksonerasi dan bagaimana pelaku usaha bertanggungjawab terhadap pencantuman klausula eksonerasi yang mengakibatkan konsumen mengalami kerugian merupakan dua permasalahan dalam penelitian ini. Karya ilmiah ini menggunakan bahan pustaka serta mengkaji literatur – literatur dalam bidang hukum yang merupakan suatu metode penelitian hukum normatif.

Pencantuman klausula tidak bertanggung jawab oleh pelaku usaha merupakan klausula eksonerasi yang dibuat secara sepihak sehingga dapat merugikan konsumen sehingga pelaku usaha bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi, ganti rugi dalam bentuk barang, uang serta perawatan kesehatan.

Kata Kunci : Tanggung jawab, kerugian, dan konsumen.

^{1*} Karya ilmiah ini merupakan diluar ringkasan skripsi yang berbentuk jurnal

^{2**} Ida Ayu Maharani Chintya Anjani adalah mahasiswi aktif Fakultas Hukum Universitas Udayana. Korespondensi : dgekchintya@gmail.com

^{3***} I Wayan Novy Purwanto adalah dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRACT

Laundry is a business in the field of business that relies on services to help meet people's basic needs. In the implementation there is an agreement that binds the business actor with the consumer contained in the provisions of the laundry memorandum. Competition between laundry service businesses causes damage that should be accounted for by business actors, but there are still many provisions in the laundry memorandum that damage that occurs is outside the responsibility of laundry.

Whether the inclusion of the word irresponsibility in the laundry memorandum includes the exoneration clause and how the business actor is responsible for the inclusion of the exoneration clause that causes the consumer to suffer losses are two problems in this study. This scientific work uses literature as well as reviews the literature in the legal field which is a method of normative legal research.

The inclusion of the clause irresponsibility by business actors is an exoneration clause that is made unilaterally so that it can harm consumers so that businesses are responsible by providing compensation, compensation in the form of goods, money and health care.

Key Words : Responsibilities, damage, and consumer.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Laundry merupakan salah satu usaha di bidang bisnis yang memudahkan masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan pokok pada jaman modern ini. Usaha *laundry* sangat dicari – cari oleh masyarakat karena sebagian besar masyarakat Indonesia, merupakan masyarakat pemakai barang maupun jasa yang dikenal dengan sebutan konsumen.

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.

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 dimana pelaku usaha melakukan pelayanan terhadap barang dari konsumen sedangkan pihak yang menikmati hasil dari usaha jasa *laundry* tersebut adalah konsumen.¹

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 ketentuan yang telah tercantum.²

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 daripada kualitas hasil akhir jasa *laundry*nya.

Peristiwa yang ditimbulkan oleh pelaku usaha *laundry* ini menyebabkan kerugian bagi konsumen seperti rusaknya barang, hilangnya barang hingga tertukarnya barang antar konsumen.

¹ Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, h.49.

² I Gusti Agung Lina Verawati, 2015, “Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 03, No. 03, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/13155> (Diakses 1 Desember 2019).

Konsumen yang tidak mendapatkan hasil yang sesuai maka akan meminta pertanggung jawabannya. Namun, banyak sekali pelaku usaha *laundry* yang tidak dapat mempertanggung jawabkan atas perbuatan yang dilakukannya.

Dengan adanya perjanjian dalam nota *laundry* yang telah dipersiapkan lebih dahulu dan pelaku usaha juga tidak dapat mempertanggungjawabkan atas perbuatan yang dilakukan dapat membuat konsumen semakin dirugikan dan dilanggar hak – haknya.

Peraturan perundang – undangan sangat diperlukan untuk mengatasi pelanggaran atas hak yang dimiliki oleh konsumen, sehingga konsumen dapat meningkatkan martabat serta pengetahuan, kemandirian, serta kesadaran dirinya dan meningkatkan sikap tanggung jawab oleh pelaku usaha.

Konsumen sudah seharusnya mendapatkan pertanggung jawaban dalam bentuk ganti rugi yang diperoleh dari pelaku usaha *laundry* karena konsumen memiliki hak tersebut, sedangkan pelaku usaha *laundry* sebagai pelaku usaha berkewajiban mempertanggung jawabkan atas kerugian yang ia timbulkan.

1.2. Rumusan Masalah.

1. Apakah pencantuman klausula tidak bertanggung jawab pada nota *laundry* termasuk klausula eksonerasi ?
2. Bagaimana bentuk tanggungjawab pelaku usaha *laundry* terhadap konsumen yang mengalami kerugian dikarenakan pencantuman klausula eksonerasi pada nota *laundry* ?

1.3. Tujuan Penulisan.

1. Permasalahan pertama bertujuan untuk mengetahui dalam nota *laundry* terdapat klausula tidak bertanggung jawab dimana hal tersebut merupakan klausula eksonerasi.
2. Permasalahan kedua bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggungjawab pelaku usaha *laundry* kepada konsumen dikarenakan terdapat pencantuman klausula eksonerasi pada nota *laundry*.

2. ISI MAKALAH

2.1. Metode Penelitian

Penulisan jurnal ini menggunakan bahan pustaka serta mengkaji literatur – literatur dalam bidang hukum dimana hal tersebut merupakan suatu metode penelitian hukum normatif. Dalam penulisan jurnal yang menggunakan metode hukum normatif juga mengidentifikasikan kaidah – kaidah dalam peraturang perundang – undangan.³

2.2. Hasil dan Pembahasan.

2.2.1. Pencantuman Klausula Tidak Bertanggung Jawab pada Nota *Laundry* Termasuk Klausula Eksonerasi.

Perkembangan ekonomi yang pesat membuat usaha *laundry* semakin dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Usaha *laundry* merupakan suatu usaha

³ Komang Ayu Pradnyatiwi Mustika, 2018, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi*”, Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum, Vol. 06, No. 01, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/37228> (Diakses 31 Oktober 2019).

yang memerlukan pelayanan jasa dari pelaku usaha serta memerlukan konsumen untuk mengembangkan usahanya.

Dalam pelaksanaan pelayanan jasa tersebut, pelaku usaha menggunakan nota *laundry* sebagai bukti pembayaran yang akan diberikan kepada konsumen. Dalam nota *laundry* biasanya terdapat ketentuan – ketentuan mengenai bentuk ganti rugi atau bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha apabila terjadi kerusakan terhadap barang yang dimiliki oleh konsumen.

Ketentuan yang termuat dalam nota *laundry* dapat dikatakan sebagai suatu perjanjian dikarenakan mengikat antara pelaku usaha *laundry* dengan konsumenn yang akan menikmati hasil usaha jasanya. Sesuai dengan Pasal 1313 BUKU III KUHPer yang menyatakan persetujuan sebagai suatu perbuatan yang dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang lain atau lebih.

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang dapat disingkat menjadi UUPK) tidak memuat mengenai definisi dari klausula eksonerasi, melainkan hanya memuat pengertian dari klausula baku yaitu setiap ketentuan atau syarat-syarat yang terlebih dahulu disiapkan maupun ditetapkan oleh pelaku usaha secara sepihak dan terdapat di dalam dokumen atau perjanjian yang mengikat sehingga konsumen wajib mengikuti ketentuan tersebut.

Klausula yang di tuangkan dalam dokumen atau perjanjian, dimana dalam dokumen atau perjanjian tersebut terdapat satu pihak yang mengalihkan diri dari kewajibannya untuk bertanggung jawab dikarenakan melakukan perbuatan melawan

hukum atau ingkar janji merupakan definisi dari klausula eksonerasi.⁴

Klausula eksonerasi yang termuat dalam ketentuan nota *laundry* menyiratkan bahwa pelaku usaha melakukan pengalihan tanggung jawab.⁵ Dimana pada salah satu nota *laundry* terdapat ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

1. Bila terdapat cucian yang tidak disebut dengan tepat, maka jumlah dari cucian yang kami hitung akan dianggap benar
2. Kerusakan, pengkerutan, kelunturan yang terjadi dalam proses pencucian, juga ketinggalan barang – barang yang tertinggal dalam saku diluar tanggung jawab kami.
3. Kami tidak bertanggung jawab terhadap kehilangan maupun kerusakan dari barang – barang (*Laundry-an*) akibat bencana alam dan peristiwa yang terjadi tanpa sengaja
4. Cucian yang diambil dalam kurun waktu paling lama 5 hari setelah tanggal pengambilan diluar tanggung jawab kami.
5. Pengaduan hanya dapat kami terima dalam waktu 24 jam dengan disertakan nota pembayaran aslinya.

Poin 2, 3, dan 4 terdapat klausula “kami tidak bertanggung jawab” dan “diluar tanggung jawab kami”, yang berarti pelaku usaha melakukan pembatasan terhadap tanggung jawab. Dimana seharusnya kerusakan yang terjadi merupakan tanggungjawab dari pelaku usaha.

Klausula tersebut termasuk klausula eksonerasi dikarenakan pelaku usaha membuat ketentuan di dalam nota *laundry* tanpa sepengetahuan konsumen dan menyiratkan bahwa

⁴ Aulia Muthiah, *op. cit*, h.171.

⁵ Ida Ayu Lia Astari, 2019, “Pertanggung Jawaban PT – Gojek Terhadap Penetapan Klausula Eksonerasi”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 7, No. 3, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/47680> (Diakses 31 Oktober 2019)

pelaku usaha melakukan suatu pengalihan tanggungjawabnya. Klausula eksonerasi merupakan klausula yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha sehingga pihak konsumenn harus menyepakati hal tersebut.⁶

Dalam Pasal 18 Ayat (1) UUPK menyatakan larangan terhadap pencantuman klausula baku yang terdapat dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengandung pengalihan tanggungjawab dari pelaku usaha, yang dimana pada nota *laundry* terdapat klausula “kami tidak bertanggung jawab” dan “diluar tanggung jawab kami”, berarti secara implisit pelaku usaha telah menyantumkan klausula eksonerasi.⁷

Pencantuman klausula eksonerasi dalam nota *laundry* merupakan suatu hal yang telah dilarang dalam Undang – Undang, namun pelaku usaha *laundry* masih banyak yang memuat ketentuan dalam nota *laundry* berisikan klausula eksonerasi.

2.2.2. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi pada Nota Laundry Terhadap Kerugian Konsumen

Meningkatnya usaha jasa *laundry* membuat pelaku usaha berlomba – berlomba untuk mendapatkan pelanggan sehingga

⁶ Anak Agung Adi Lestari, 2016, “Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), Vol. 5, No. 2, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22445> (Diakses tanggal 31 Oktober 2019).

⁷ Karin Rimenda, 2018, “Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa di Kota Denpasar”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 01, No. 09, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38582> (Diakses tanggal 31 Oktober 2019).

kurangnya perhatian terhadap hasil usaha jasa tersebut yang mengakibatkan kerugian pada pihak konsumen.

Konsumen yang mengalami kerugian wajib dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha dengan memberi ganti kerugiannya yang setimpal. Tanggung jawab merupakan suatu keadaan yang mewajibkan pihak yang melakukan kesalahan menanggung resiko akibat perbuatannya dan perbuatannya tersebut dapat diperkarakan maupun dituntut.

Konsumen yang dirugikan berhak untuk didengar keluhannya dan berhak untuk menerima ganti kerugian dari pelaku usaha begitupun sebaliknya bagi pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mendengar dan memberikan bentuk ganti kerugian yang setara kepada konsumen.⁸

Dalam UUPK, mengatur tanggungjawab dari pelaku usaha yang terdapat pada Pasal 19 Ayat (1) dimana pelaku usaha bertanggungjawab atas kerugian dan kerusakan yang dialami oleh konsumen dikarenakan mengkonsumsi barang maupun jasa dengan memberikan ganti rugi.

Pada Pasal 19 Ayat (2) telah diatur bentuk ganti rugi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha yaitu pengembalian uang, mengganti barang ataupun jasa yang tidak sesuai dengan harapan konsumen, memberikan perawatan kesehatan maupun pemberian santunan. Gantirugi yang diberikan oleh pelaku usaha dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi dengan konsumen, hal ini sesuai dengan Pasal 19 Ayat (3).

⁸ I Gusti Lanang Ngurah Tri Wahyudi Putra, 2018, "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati", Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 03, No. 03, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43227> (Diakses 31 Oktober 2019).

Namun, pada Pasal 19 Ayat (4), menyatakan bahwa pemberian ganti rugi yang dimaksud dalam Ayat (1) dan (2) tidak menghapus terjadinya tuntutan pidana yang berdasarkan dengan pembuktian lebih lanjut, mengenai adanya unsur kesalahan. Apabila pelaku usaha dapat membuktikann bahwa hal tersebut kesalahan dari pihak konsumen maka ketentuan pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku, hal ini sesuai dengan Pasal 19 Ayat (5).

Dengan adanya peraturan mengenai ganti rugi tersebut, maka pelaku usaha diharapkan agar memulihkan barang maupun keadaan yang tidak sesuai dengan harapan konsumen. Diharapkan ganti rugi bertujuan untuk mengembalikan keadaan seperti semula yang rusak.⁹

Dalam kasus pelaku usaha yang melanggar hak konsumen sangat perlu berhati – hati dalam menganalisis siapakah yang dibebankan tanggung jawab tersebut, maka terdapat prinsip – prinsip tanggungjawab yaitu :

1. Prinsip tanggungjawab dengan berdasarkan unsur kelalaian, dimana meminta tanggungjawab setelah terjadi kelalaian.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab, dimana seseorang akan dinyatakan bersalah hingga dapat memberikan bukti bahwa ia tidak melakukan kesalahan.
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab, dimana seseorang tidak bertanggungjawab hingga ia dibuktikan telah bersalah.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak, dimana seseorang bertanggungjawab langsung atas kerugian yang ditimbulkan

⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. VII, Rajawali Pers, Jakarta, h. 126

5. Prinsip tanggungjawab dengan pembatasan, dimana seseorang sebagai pelaku usaha membuat ketentuan yang berisi klausula eksonerasi sehingga merugikan konsumen.¹⁰

Pelaku usaha jasa *laundry* yang mencantumkan klausula eksonerasi pada nota, bertanggungjawab mutlak terhadap kerugian konsumen dimana pelaku usaha langsung bertanggungjawab atas kecacatan produk yang disebabkan kurangnya kehati – hatian dari pelaku usaha.

Prinsip tanggungjawab mutlak digunakan untuk menjerat pelaku usaha jasa *laundry* yang dalam pelayanannya menyebabkan kecacatan produk, dimana dalam UUPK dikenal pula prinsip penting yaitu tanggung jawab produk (*product liability*). *Product liability* merupakan pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang menghasilkan, menjual, atau mendistribusikan produk tersebut.¹¹

Pelaku usaha *laundry* merupakan seseorang yang mendirikan suatu usaha di bidang bisnis dengan tujuan mendapatkan keuntungan setinggi – tingginya, sehingga kemungkinan terjadinya kelalaian dalam pelayanan jasa sangatlah besar dan menyebabkan kerugian pada konsumen.¹² Maka dari itu, dengan adanya pemberian kompensasi ataupun ganti rugi dalam bentuk barang, uang ataupun perawatan kesehatan adalah

¹⁰ Gde Manik Yogiarta, 2016, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Dengan Jual-Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi*”, Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal), Vol. 5, No. 1, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/20613> (Diakses 10 November 2019).

¹¹ Aulia Muthiah, *op. cit*, h.125.

¹² Nyoman Rizkyta Putri, 2018, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluwarsa*”, Kertha. Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 02, No. 01, UR.L : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40853> (Diaksess 31 Oktober 2019)

hal yang dilakukan pelaku usaha sebagai bentuk tanggungjawabnya.

3. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Pencantuman klausula tidak bertanggung jawab pada nota *laundry* merupakan klausula eksonerasi dikarenakan ketentuan tersebut dibuat secara sepihak tanpa sepengetahuan konsumen dan menyiratkan bahwa pelaku usaha melakukan pengalihan tanggung jawab, dimana pencantuman klausula eksonerasi juga suatu hal yang telah dilarang oleh UUPK.
2. Pelaku usaha yang membuat ketentuan pada nota *laundry* berisikan klausula eksonerasi bertanggung jawab mutlak atas kerugian konsumen yang mengalami kecacatan produk dimana dalam UUPK disebut sebagai *product liability*. Bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha dapat berupa pemberian kompensasi berupa barang, uang maupun perawatan kesehatan dimana pertanggung jawaban dari pelaku usaha tersebut telah diatur dalam Pasal 19 UUPK.

3.2. Saran

1. Pelaku usaha hendaknya lebih memperhatikan pencantuman klausula dalam nota *laundry* agar tidak mengandung klausula eksonerasi yang akan merugikan satu pihak yaitu konsumen. Dengan itikad baik dari pelaku usaha yang menghargai hak – hak konsumen maka pelaku usaha *laundry* akan mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari pihak konsumen.

2. Pemerintah hendaknya lebih mensosialisasikan mengenai Undang – Undang Perlindungan Konsumen khususnya Pasal 19 yang memuat mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, sehingga konsumen dan pelaku usaha akan lebih mengetahui hak dan kewajiban masing – masing yang telah diatur dalam UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. VIII, Rajawali Pers, Jakarta.
- Muthiah, Aulia, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Jurnal Ilmiah

- Anak Agung Adi Lestari, 2016, “*Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*”, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, Vol. 5, No. 2, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22445> (Diakses tanggal 31 Oktober 2019).
- Gde Manik Yogiarta, 2016, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terkait Dengan Jual-Beli Telepon Seluler Tanpa Garansi*”, *Jurnal Magister Hukum Udayana (Udayana Master Law Journal)*, Vol. 5, No. 1, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/20613> (Diakses 10 November 2019).
- Ida Ayu Lia Astari, 2019, “*Pertanggung Jawaban PT – Gojek Terhadap Penetapan Klausula Eksonerasi*”, *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 3, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/47680> (Diakses 31 Oktober 2019)

I Gusti Agung Lina Verawati, 2015, “Pelaksanaan Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Pengangkutan Barang Melalui Perusahaan Angkutan Darat Pada PT Arviera Denpasar”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 03, No. 03, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/13155> (Diakses 1 Desember 2019)

I Gusti Lanang Ngurah Tri Wahyudi Putra, 2018, “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 03, No. 03, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43227> (Diakses 31 Oktober 2019).

Karin Rimenda, 2018, “Pelaksanaan Larangan Klausula Eksonerasi Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Usaha Layanan Jasa di Kota Denpasar”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 01, No. 09, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/38582> (Diakses tanggal 31 Oktober 2019).

Komang Ayu Pradnyatiwi Mustika, 2018, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Barang Elektronik Rekondisi”, Kertha Negara : Journal Ilmu Hukum, Vol. 06, No. 01, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Kerthanegara/article/view/37228> (Diakses 31 Oktober 2019).

Nyoman Rizkyta Putri, 2018, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluwarsa”, Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum, Vol. 02, No. 01, URL : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40853> (Diakses 31 Oktober 2019)

Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42)