

**IMPLEMENTASI PASAL 18 UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN TERKAIT PENCANTUMAN KLAUSULA
EKSONERASI PADA JASA *LAUNDRY* DI KOTA
SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menelesaikan Program
Sarjana Hukum**



Oleh:

**Ketut Nugraha Aditya Pramanda
NIM. 2214101159**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
JURUSAN HUKUM DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA HUKUM

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Pembimbing II	I Dewa Gede Herman Yudiawan, M.H. NIP.199203182022031002

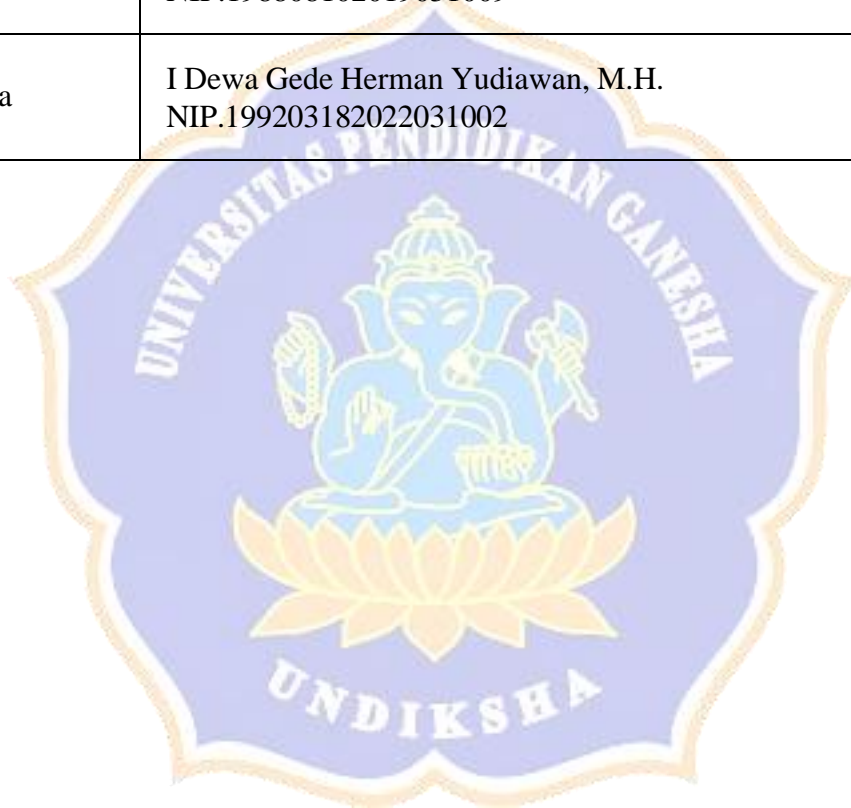


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Ketut Nugraha Aditya Pramanda ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Maret 2026

Dewan Penguji

Ketua	Muhamad Jodi Setianto, S.H.,M.H. NIP.199005272019031015
Anggota	Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H. NIP.198808102019031009
Anggota	I Dewa Gede Herman Yudiawan, M.H. NIP.199203182022031002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum

Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	Dr. Komang Febrinayanti Dantes, S.H., M.Kn NIP.198402092005012002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Ketut Nugraha Aditya Pramanda
Tempat, Tanggal Lahir : Singaraja, 09 Juni 2004
NIM : 2214101159
Jurusan : Hukum dan Kewarganegaraan
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Jasa Laundry Di Kota Singaraja”** adalah bukan karya ilmiah orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Singaraja, 11 Maret 2026

Yang membuat pernyataan



Ketut Nugraha Aditya Pramanda

NIM. 2214101159

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat atas Agung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI PASAL 18 UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT PENCANTUMAN KLAUSULA EKSONERASI PADA JASA LAUNDRY DI KOTA SINGARAJA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana dalam bidang ilmu hukum di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang telah memberikan motivasi dan fasilitas hingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melaksanakan penelitian ini sesuai dengan rencana penulis.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai rencana penulis.
3. Bapak Dr. Made Sugi Hartono, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan fasilitas, motivasi, serta bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi sesuai dengan rencana penulis.
4. Ibu Anak Agung Istri Dewi Adhi Utami, S.Pd.,M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberi motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa

menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Komang Febrinayanti, S.H., M.Kn., selaku Kaprodi Ilmu Hukum Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan fasilitas serta motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Si Ngurah Ardhya, S.H., M.H., selaku Pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan motivasi, semangat, serta bimbingannya yang penuh kesabaran kepada penulis, sehingga penelitian dan tulisan penulis menjadi baik dan dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
7. Bapak I Dewa Gede Herman Yudiawan, S.H., M.H., selaku Pembimbing II penulis yang telah memberikan motivasi, semangat dan bimbingan yang penuh kesabaran pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian penulis menjadi sangat baik sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
8. Bapak Muhamad Jodi Setianto, S.H., M.H., selaku Penguji III penulis yang telah memberikan motivasi semangat dan bimbingan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
9. Seluruh Staff Dosen di lingkungan Prodi Ilmu Hukum Jurusan Hukum dan Kewarganegaraan, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua Tercinta penulis Ketut Sukiada, S.H. dan Ketut Putrining yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun material, motivasi, cinta kasih, dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Saudara-saudara tercinta penulis Luh Lina Hartariani, S.Pd., dr Kadek Novita Damayanti, Komang Mila Triana, S.H. yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama penulis menulis skripsi ini.
12. Untuk Teman-teman angkatan 2022 yang selalu memberikan dukungan dan berbagi pengalaman kepada penulis selama kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah

membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan senantiasa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik ataupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca khususnya bagi dunia pada bidang ilmu hukum.



Singaraja, 11 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
2.1.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	12
2.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen	13
2.1.3 Asas-asas Perlindungan Konsumen.....	14
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	15
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	15
2.2.2 Kewajiban Pelaku Usaha.....	17
2.2.3 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	18
2.2.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	20
2.3 Tinjauan Umum Konsumen	21
2.3.1 Pengertian Konsumen	21
2.3.2 Hak Konsumen	23
2.3.3 Kewajiban Konsumen	24
2.4 Perjanjian	24
2.4.1 Pengertian Perjanjian.....	24
2.4.2 Asas-Asas Hukum Perjanjian.....	26
2.4.3 Syarat Sah Perjanjian.....	29
2.5 Klausula Baku.....	30

2.5.1 Pengertian Klausula Baku	30
2.6 Klausula Eksonerasi	32
2.6.1 Pengertian Klausula Eksonerasi	32
2.6.2 Ciri-ciri Klausula Eksonerasi	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Sifat Penelitian.....	36
3.3 Data dan Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Hasil Wawancara Dengan Pelaku Usaha <i>Laundry</i>	51
4.2.2 Hasil Wawancara Dengan Konsumen	55
4.2.3 Hasil Wawancara dengan Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Buleleng.....	58
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 Implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi pada Jual Beli Jasa <i>Laundry</i> di Kota Singaraja	59
4.3.2 Akibat Hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> di Kota Singaraja yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi.....	65
BAB V PENUTUP	75
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	76
DAFTAR RUJUKAN	79
LAMPIRAN.....	84