

## ABSTRAK

Kasus yang terjadi di Iis Salon Kabupaten Jember, salon ini memiliki beberapa ketentuan untuk konsumennya, namun salah satu diantara ketentuan tersebut ternyata tidak seimbang antara kedudukan pelaku usaha dengan konsumen, karena pihak pelaku usaha membuat ketentuan yang melemahkan kedudukan konsumennya dengan mengalihkan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha. Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui apakah ketentuan yang dibuat oleh Iis Salon dapat diklasifikasikan sebagai klausula eksonerasi atau tidak. Kedua, untuk mengetahui apa akibat hukum jika ketentuan tersebut merupakan klausula eksonerasi. Metode penelitian yang diterapkan ialah pendekatan yuridis normative dengan menganalisis peraturan perundangundangan, konsep hukum, dan Studi kasus. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu ketentuan yang ada di Iis Salon yang berbunyi “Tidak melayani permintaan ganti rugi dalam bentuk apapun, dan kerusakan rambut setelah treatment diluar tanggung jawab kami” termasuk kedalam pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Kesimpulan dari penelitian ini ialah salah satu ketentuan yang ada di Iis Salon tersebut termasuk ke dalam klausula eksonerasi dan akibat hukumnya ialah ketentuan tersebut dikatakan batal demi hukum.

**Kata Kunci:** Salon, Perlindungan Konsumen, Klausula Eksonerasi.

## ABSTRACT

The case that occurred at Iis Salon, Jember Regency, this salon has several provisions for its consumers, but one of these provisions turns out to be unequal between the positions of business actors and consumers, because the business actors make provisions that weaken the position of consumers by transferring their responsibilities as business actors. The aim of this research is first, to find out whether the provisions made by Iis Salon can be classified as exoneration clauses or not. Second, to find out what the legal consequences are if the provision is an exoneration clause. The research method applied is a normative juridical approach by analyzing statutory regulations, legal concepts and case studies. The findings from this research show that one of the provisions in Iis Salon which states "We do not accept requests for compensation in any form, and hair damage after treatment is beyond our responsibility" is included in the transfer of responsibility of business actors. The conclusion from this research is that one of the provisions in Iis Salon is included in the exoneration clause and the legal consequence is that this provision is said to be null and void.

**Keywords:** Salon, Consumer Protection, Exoneration Clause.