

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada kejadian awal dalam permasalahan pengaturan hukum terhadap ketentuan ganti rugi dalam usaha LABA3 *Laundry* di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung adalah pemilik usaha *Laundry* yang tidak mempertanggungjawabkan atas perbuatannya yang telah menghilangkan atau merusak barang konsumen yang menggunakan jasanya. Seperti kehilangan uang di dalam saku celana atau baju dan kerusakan pakaian misalnya berlubang atau robek karena kelalaian pegawai atau pemilik usaha LABA3 *Laundry* tersebut.

Hukum perlindungan konsumen saat ini memperoleh perhatian secara signifikan karena terkait dengan aturan – aturan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen dilindungi, namun pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing memiliki hak dan kewajiban. ¹Terdapat perbedaan prinsip antar konsumen dengan pelaku usaha, yaitu konsumen membeli barang/jasa dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha membuat barang/jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan, di masa tidak ada pelaku usaha dalam usahanya yang ingin memperoleh kerugian. ²Pada praktiknya, terdapat ketidakseimbangan antara kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, dimana kondisinya di tengah – tengah masyarakat yaitu kedudukan konsumen

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 1.

² Firman Tumantara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, hlm. 19.

berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, dengan demikian hak – hak konsumen sangat riskan untuk di langgar.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah. Kerugian – kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antar produsen dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Keberadaan bisnis usaha *Laundry* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha.³ Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berfikir praktis beserta metode pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentunya melahirkan jenis usaha jasa *Laundry* yang juga kain baju, sehingga bisnis usaha *Laundry* bermunculan dimana – mana baik di sekala kecil hingga sekala besar.

Maraknya usaha *Laundry* semakin banyak pula persaingan pasar yang membuat para pelaku berbondong – bondong menawarkan jasa usaha *Laundry*nya dengan bermacam – macam layanannya. Akan tetapi, dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen. Keluhan yang sering ditanyakan konsumen yaitu pakaian yang menjadi cacat, misalnya luntur karena kecerobohan karyawan.⁴ Selain itu, pakian yang

³ Aulia Muthiah, 2018, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm. 27.

⁴ Ahmadi Miru, 2011, ***Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia***, PT. RajaGrafindo Prasada, Jakarta, hlm. 1.

hilang juga kerap kali dikeluhkan oleh konsumen jasa usaha Laundry kesalahan tersebut sering terjadi dikarenakan beberapa hal yaitu pelaku usaha yang melakukan kelalaian dari pelaku usaha.

Pelaku usaha seringkali meminta maaf kepada konsumen dan berjanji untuk tidak melakukan kesalahan seperti itu lagi atau memberikan kompensasi yang tidak sepadan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Kebanyakan dari konsumen pengguna jasa *Laundry* yang menjadi korban dari kelalaian pelaku usaha *Laundry* tersebut hanya mengikhhlaskan begitu saja dan mencari lagi jasa *Laundry* lain yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Selain itu, hukuman atau sanksi sosial dan sangat tidak seimbang dengan kerugian yang dialami oleh konsumen dan pengguna jasa *Laundry* tersebut. Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai produk dan / atau jasa, dibutuhkan sebagai aspek hukum agar benar – benar dapat dilindungi dengan adil.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI 1945) merupakan hukum dasar untuk pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Sehingga berbagai hukum di Indonesia mengacu pada UUD NRI 1945. Dalam peraturan perundang-undangan yang merupakan pelaksanaan dari UUD NRI 1945, kehendak untuk melaksanakan pembangunan nasional dengan segenap daya dan dana yang memiliki digambarkan dengan lebih nyata.⁵ Selanjutnya pada ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan

⁵ Suprpto, 2013, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Penerbit CAPS, Bogor, hlm. 63.

Nasional apabila dicermati bahwa telah dengan jelas menyebutkan bahwa pembangunan nasional di Indonesia merupakan upaya yang dilaksanakan oleh segenap komponen bangsa Indonesia dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Makna dari prinsip kebersamaan yang tercantum pada Pasal 33 ayat (4) UUD NRI 1945 tersebut harus dilihat dalam cakupan yang lebih luas. Masyarakat harus menyadari bahwa pemerintah mempunyai keterbatasan dan upaya untuk melaksanakan pembangunan ekonomi karena pembangunan itu sendiri sangat kompleks, sehingga diharapkan dapat tercipta saling isi mengisi antara pemerintah dengan masyarakat untuk keberhasilan pembangunan nasional. Prinsip kebersamaan yang dikandung pada Pasal 33 ayat (4) UUD NRI 1945 pada dasarnya meletakkan tanggung jawab pembangunan nasional bukan hanya di pundak pemerintah, tetapi bersama masyarakat juga.⁶

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) menyatakan bahwa:

“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 tidak untuk diperdagangkan”.

Perlindungan konsumen merupakan mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Primada Media, Jakarta, hlm. 35.

pemberian perlindungan konsumen bagaimana jaminan akan hak – hak konsumen terlindungi dan bagaimana penegakan peraturan melalui hukum administrasi Negara, hukum pidana, dan hukum perdata sehingga terpenuhinya hak – hak konsumen terpenuhi, barang dan jasa dari produk pelaku usaha akan terlindungi sepenuhnya.⁷ Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pembayaran pengganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha, ganti kerugian menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan.

Permasalahan konsumen selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat, selama masih banyak konsumen yang dirugikan. Idealnya pelaku usaha menyadari bahwa mereka harus menghargai hak – hak konsumen dengan memproduksi barang dan jasa berkualitas, aman dimakan atau digunakan, mengikuti standar yang berlaku, serta harga yang sesuai.

Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Jika tidak berhati – hati dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi

⁷ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT. RajaGrafindo Prasada, Jakarta, hlm. 167.

dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang atau jasa yang dikonsumsinya. Berbagai bentuk kesalahan dan pelanggaran hak – hak konsumen sudah banyak terjadi dan ini bentuk meresahkan dan merugikan masyarakat.

Konsumen dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat dan tercemar, maka konsumen akan dirugikan. Oleh karena itu ketentuan – ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak – hak konsumen agar dapat mencegah kerugian bagi pihak konsumen dan bagi pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Jaminan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸

Usaha LABA3 *Laundry* menjadi salah satu pekerjaan jasa, dan menjadi peluang bisnis yang memiliki prospek bagus bagi para pelaku usaha dan merupakan usaha kecil walaupun demikian seitan usaha *Laundry* hendaknya tetap memenuhi syarat salah satunya izin usaha dalam hal ini usaha LABA3 *Laundry* ini mulai beroperasi pada Tahun 2018. Seperti halnya usaha pada umumnya tidak jarang terjadi kerugian yang dialami konsumen *Laundry* dan pelaku usaha wajib untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, namun ganti kerugian yang diberikan masih belum sesuai Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka

⁸ Celina Tri Kristiyanti, 2008, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 92.

penulis menuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul "**Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha *Laundry* Di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan Hukum bagi konsumen yang dirugikan pada jasa *Laundry* di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung?
2. Bagaimanakah pelaksanaan ganti rugi yang diberikan kepada konsumen atas kerugian *Laundry* di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian skripsi ini sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam bidang Penelitian Hukum.
2. Melaksanakan salah satu syarat sebagai kewajiban yang harus dipenuhi dalam Pendidikan (S1) untuk mencapai gelar Sarjana Hukum.
3. Memperluas dan memperdalam pengetahuan dalam bidang materi penelitian.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Pada Jasa *Laundry* Di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung.
2. Untuk mengetahui Pelaksanaan Ganti Rugi Yang Diberikan Kepada Konsumen Atas Kerugian *Laundry* Di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung.

1.4 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni :

1.4.1 Jenis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diajukan, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris ialah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk dapat melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di suatu lingkungan masyarakat.⁹ Sementara itu ilmu hukum empiris merupakan ilmu teoritik. Kegiatan ilmu hukum empiris amat bermanfaat bagi para legislator, pemburu hukum, reformasi hukum, dan lain – lain.¹⁰ Alasan memilih penelitian empiris ini yaitu untuk meneliti langsung mengenai Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha LABA3 *Laundry* Di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung.

⁹ Soerjono Soekanto, 2014, ***Pengantar Penelitian Hukum***, Cet. Ke-III, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 51.

¹⁰ I Dewa Gede Atmadja dan I Nyoman Putu Budiarta, 2018, ***Teori-Teori Hukum***, Setara Press, Malang, hlm. 100.

1.4.2 Jenis Pendekatan

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis, alasan menggunakan pendekatan sosiologis ini yaitu untuk mengetahui Tindakan masyarakat terhadap peraturan yang mengatur tentang hal ini.

1.4.3 Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, sumber data merupakan salah satu komponen yang paling vital. Sebab kesalahan menggunakan dan memahami serta memilih sumber data, maka data yang diperoleh juga meleset dari yang diharapkan. Oleh karenanya, penulis harus mampu memahami sumber data mana yang harus digunakan dalam penelitiannya itu. Sumber data menjadi dua macam yaitu :

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan yang bersumber dengan penelitian, khususnya data yang diperoleh langsung dari tempat bersangkutan.¹¹ Adanya data primer dalam penelitian ini bersumber dari penelitian lapangan yang dilakukan pada Usaha LABA3 *Laundry* Di Desa Nyalian, Kecamatan Banjarangkan, Kabupaten Klungkung.
2. Data Sekunder yaitu merupakan data yang diperoleh melalui sumber dari penelahan studi Pustaka berupa literatur – literatur, karya ilmiah, peraturan perundang – undangan, dokumentasi dari berbagai instansi dan data – data yang sudah didokumentasi dari

¹¹ Husein Umbar, 2015, ***Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis***, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 43.

berbagai instansi dan data – data yang sudah didokumentasikan dalam sumber hukum yang ada hubungannya dengan masalah yang di teliti.¹² Dalam hal ini penelitian mencari peraturan perundang – undangan yang diperlukan yakni :

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data untuk penelitian skripsi ini akan disesuaikan dengan sumber data, baik data primer maupun data sekunder dengan menggunakan cara – cara sebagai berikut:

1. Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data primer melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah untuk tujuan tertentu, mencoba mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan dengan seorang responden secara langsung.¹³ Wawancara yang digunakan adalah semi struktural, yaitu peneliti menanyakan pertanyaan yang telah disusun secara rinci atau sudah terstruktur, kemudian satu – persatu diperdalam dalam mengorek keterangan lebih lanjut.

¹² Suratman dan Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung, hlm. 50.

¹³ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2002, *Metode Penelitian*, Kompas, Jakarta, hlm. 81.

Dengan tujuan mendapatkan jawaban yang di peroleh bisa meliputi semua variable, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.¹⁴

2. Teknik Studi Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi yaitu mencari data sekunder dengan cara mengenai hal – hal atau variable yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, dokumen – dokumen, prasasti, agenda dan sebagainya.¹⁵ Dengan metode dokumentasi ini, yang diamati bukan benda hidup, tetapi benda mati sebagai pelengkap. Sebagai dokumentasi dalam skripsi ini berupa catatan, foto – foto, dan hasil wawancara.

1.4.5 Teknik Analisa Data

Setelah data – data yang dibutuhkan terkumpul, maka data tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data secara kualitatif. Pengolahan data kualitatif dimaksud mengolah data sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, runtun dan tidak saling tumpang tindih yang nantinya akan mempermudah pemahaman dan interpretasi data.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan merupakan sebuah tata cara, metode atau urutan untuk merampungkan sebuah penelitian atau riset yang di dalamnya terkandung pendahuluan, tujuan dan metode penelitian yang digunakan. Hal ini penting untuk

¹⁴ Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Yogyakarta, hlm. 231-232.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Airlangga Press, Surabaya, hlm. 236

diperhatikan agar karya tulis yang dihasilkan dapat tersusun secara beruntun dan rapi. Karya ilmiah merupakan tulisan yang mengupas tentang suatu permasalahan. Permasalahan tersebut akan dikupas dengan cara observasi, investigasi dan pengumpulan data. Adapun sistematika yang dimaksud yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan mengemukakan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini penulis memaparkan sejumlah landasan teori dari para pakar dan doktrin hukum berdasarkan literature yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang diangkat.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan pembahasan dan hasil perolehan dari penelitian yang dilakukan. Maka dalam bab ini penulisan akan membahas pokok permasalahan pertama yaitu bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan pada jasa laundry di Desa Nyalian.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan pembahasan dan hasil perolehan dari penelitian yang dilakukan. Maka dalam bab ini penulis akan membahas pokok permasalahan kedua yaitu bagaimana pelaksanaan ganti rugi yang diberikan kepada konsumen atas kerugian pada *laundry* di Desa Nyalian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran yang relevan dengan penelitian terhadap pihak – pihak yang terkait dengan penelitian tersebut.

