

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini dalam sebuah bisnis yang berjalan pasti banyak kendala dan permasalahan yang terjadi salah satunya adalah ada pihak yang mengalami kerugian dalam sebuah bisnis dan saat ini yang menjadi pembahasan dan permasalahan adalah rata-rata bisnis penyedia jasa laundry dimana dalam ranah bisnis ini ada 2 subjek yang berperan yaitu pelaku usaha dan konsumen laundry.<sup>1</sup> Kehadiran usaha jasa laundry memberikan dampak positif bagi masyarakat, salah satunya dapat meringankan beban pekerjaan rumah terutama masyarakat yang tinggal sendirian selain itu juga lebih efisien waktu dan tenaga. Usaha bisnis laundry merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang jasa layanan cuci, baik itu cuci kering, setrika dan jasa layanan cuci lainnya.

Tidak sedikit sering ada complain yang terjadi oleh konsumen pengguna jasa laundry yang dirugikan akibat kelalaian penyedia jasa laundry namun, complain ini tidak sampai pada pertanggung jawaban oleh penyedia jasa laundry karena yang menjadi alasan untuk para konsumen adalah tidak mau berdebat dan memperpanjang masalah padahal sebagai konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti kerugian kepada penyedia jasa laundry tersebut.<sup>2</sup> Timbulnya kesadaran konsumen telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum

---

<sup>1</sup> Abdul Hakim Barkatullah, 2010, **Hak-hak Konsumen**, Nusa Media, Bandung, hlm. 10

<sup>2</sup> Damanhuri dan Mustakim, 2019, "**Perlindungan Konsumen atas hilang dan rusaknya pakaian konsumen pada jasa usaha laundry di aceh besar**", bidang hukum keperdataan, Volume 3 Nomor 1, hlm 5. Diakses pada tgl 12 Desember 2022

yaitu Hukum Perlindungan Konsumen yang dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*).

Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa :

“ hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah anantara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup”.<sup>3</sup>

Namun pada praktek jasa laundry dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya, masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaian di jasa laundry. Adapun bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen seperti, memberikan ganti rugi berupa pencucian gratis, mengganti pakaian konsumen dengan nilai uang tersebut telah berkurang, bermusyawarah kepada konsumen dengan mendengarkan bentuk ganti rugi seperti apa yang diinginkan, dan ada pula yang memberikan ganti kerugian kepada pelanggan tetap dengan hanya meminta maaf atas perbuatannya dan berjanji untuk tidak mengulangi hal yang sama. Dari bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen lama atau pelanggan tetap, tidak mencerminkan

---

<sup>3</sup> Az Nasution, 2007, **Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm. 72

tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang telah diatur dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. <sup>4</sup>

Lazimnya pelaku usaha laundry mencantumkan perjanjian baku sebagai upaya pelaku usaha laundry meminimalkan tanggung jawabnya kepada konsumen. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausalnya di bakukan oleh pemakainya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. <sup>5</sup> Klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha laundry dengan konsumen pengguna jasa laundry terdapat dalam ketentuan layanan seperti "apabila pakaian yang tidak diambil dalam waktu lebih dari tiga puluh hari, pelaku usaha jasa laundry tidak bertanggung jawab atas pakaian tersebut".<sup>6</sup> Perjanjian baku itu sendiri biasanya dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha laundry pada nota pembayaran yang isinya antara lain :

- a) Order laundry tidak diambil dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal selesai, diluar tanggung jawab kami.
- b) Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen.
- c) Pengaduan dapat diterima maksimal 24 jam sejak cucian diserahkan ke konsumen.

---

<sup>4</sup> Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka, 2018," **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng**", e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/download/28749/16221> , hal. 230, Diakses pada tanggal 12 Desember 2022.

<sup>5</sup> Celina Tri Siwikristiyanti, 2008, **Hukum Perlindungan Konsumen** , Jakarta, Sinagrafika , hlm. 139

<sup>6</sup> M.Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, 2017, **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku**, Jurnal Yudisial Vol. 11 Nomor 1, hlm 4. Diakses pada tgl 29 Desember 2022

d) Bila terjadi kehilangan setelah meninggalkan outlet bukan tanggung jawab kami.<sup>7</sup>

Permasalahan di dalam praktek sebagian besar perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha jasa laundry adalah merupakan perjanjian baku yang syarat-syaratnya telah dibakukan terlebih dahulu oleh pengusaha dan konsumen hanya diberi pilihan menerima atau menolak.

Dapat dilihat dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa

“pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan Klausula Baku pada setiap Dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggungjawab, pelaku usaha pencantuman Klausula Baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat dan tidak dapat dibaca dengan jelas, pelaku usaha wajib menyesuaikan Klausula Baku yang bertentangan dengan undang-undang ini”.<sup>8</sup>

Padahal dalam kenyataannya konsumen bisa saja lupa untuk mengambil pakaian yang telah dicuci dikarenakan kesibukannya atau aktifitas yang begitu banyak. Pembebasan tanggungjawab yang merupakan klausula baku tersebut secara jelas-jelas tidak diperkenankan. Bahkan setiap klausula baku yang diterapkan oleh pengusaha pada dokumen yang bersangkutan yang isinya menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha dinyatakan batal demi

---

<sup>7</sup> Triyono S, 2011, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Di Kecamatan Sukasari Kota Bandung**, Sinar Media, Bandung, hlm. 23

<sup>8</sup> David.ML. Tobing , 2019, **“Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen”**, Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama, hlm 18

hukum.<sup>9</sup>Tidak hanya mencantumkan ketentuan baku yang dapat merugikan konsumen, pelaku usaha sering kali hanya meminta maaf atas perbuatan yang dilakukan dan berjanji untuk tidak mengulangi kesalahannya lagi. Dalam hal ini, konsumen yang merasa dirugikan hanya bisa mengikhlaskan dan mencari Usaha Laundry lain yang dapat memberikan ganti kerugian yang sepadan apabila terjadi kekeliruan yang sama.

Dalam hal ini terdapat kesenjangan, dimana dalam hal pertanggung jawaban kepada konsumen sudah jelas diatur dalam Pasal 19 - Pasal 28 dan telah di tegaskan mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha kepada konsumen dalam Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21. Namun, pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi ketentuan dalam Pasal tersebut. Bahkan tidak menjunjung tinggi hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa dalam usaha mereka.<sup>10</sup>Oleh karena itu, permintaan maaf atas hilangnya pakaian patut dilakukan. Pelaku usaha juga harus bertikad baik untuk mengganti pakaian yang hilang atau setidaknya memberi kepastian dan mau menggantinya.

Konsumen sendiri mempunyai hak yang sudah diatur sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

---

<sup>9</sup> M.Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, 2017, **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku**, Jurnal Yudisial Vol. 11 Nomor 1, hlm 9. Diakses pada tgl 2 January 2023

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyani, 2019, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 33

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atau barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.<sup>11</sup>

Jika dilihat dalam undang-undang sudah ditentukan demikian namun, yang terjadi dalam fakta sosialnya masih banyak sekali pelaku usaha laundry yang tidak memenuhi kewajiban-kewajiban yang sudah ditentukan dan sama sekali tidak memperhatikan hak-hak konsumen yang seharusnya dipenuhi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat dari perilaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

---

<sup>11</sup> **Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa Desy Laundry seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang. Kebanyakan konsumen hanya diam karena tidak tahu harus melapor kemana apabila pihak konsumen dirugikan. Jasa Desy Laundry dalam memenuhi hak konsumen tersebut tidak hanya didapatkan secara cuma-cuma. Sekurangnya pelaku usaha harus dapat menyediakan pelayanan yang bermutu dalam jumlah memadai, tempat dan harga terjangkau. Desy Laundry merupakan salah satu jasa laundry yang sudah hampir 20 tahun berdiri di Kawasan Desa Gulingan yang menyediakan berbagai macam penawaran pencucian seperti cuci kering dan setrika serta penawaran lainnya dengan harga yang cukup murah yang bisa dimanfaatkan oleh konsumen untuk menghemat waktu bagi yang tidak memiliki banyak waktu.

Dari uraian diatas tersebut, maka penulis tertarik mengulas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Penggunaan Jasa Laundry dalam skripsi yang berjudul “ **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI DESA GULINGAN MENURUT UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999** ”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Yang dilakukan Pelaku Usaha Jasa Laundry ?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Akibat Kelalaian Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Konsumen Jasa Laundry ?

## **1.3 Ruang Lingkup Masalah**

Untuk menghindari pembahasan ini tidak melenceng atau keluar dari pokok permasalahan, maka diperlukan batasan-batasan terhadap ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas. Adapun pembatasan yang dimaksud meliputi :

1. Pada pembahasan pertama akan dibahas Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Yang dilakukan Pelaku Usaha Jasa Laundry di Desa Gulingan
2. Pada pembahasan kedua akan dibahas mengenai Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kelalaian Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Konsumen Jasa Laundry di Desa Gulingan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

1. Untuk melatih mahasiswa dalam usaha menyatakan pikiran ilmiah secara tertulis.
2. Untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya pada bidang penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa
3. Untuk perkembangan ilmu pengetahuan hukum
4. Sebagai syarat menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui tanggung jawab hukum yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry akibat kelalaian yang dilakukan pelaku usaha.

## **1.5 Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan untuk memudahkan pelaksanaan penelitian sehingga penelitian ini dapat menjawab perumusan masalah, oleh karena itu maka penulis menggunakan metode penelitian yaitu:

### **1.5.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan sebuah metode penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat. Dalam hal ini penelitian akan bertumpu pada teori dan fakta yang ada dan didalam penelitian ini penulis berpijak pada disiplin ilmu hukum.

### **1.5.2 Jenis Pendekatan**

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang akan diteliti. Pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini yakni:

1. Pendekatan Fakta (fact approach) menelaah permasalahan yang akan dikaji berdasarkan fakta di lapangan.

2. Pendekatan sosiologis yang dipahami sebagai cara atau metode yang dilakukan dengan mengaitkannya dengan sosiologi guna menganalisa obyek penelitian yang tampak, gejala, dan menjadi realita dalam kehidupan sosial, seperti struktur dan stratifikasi social, corak dan sifat masyarakat, yakni masyarakat yang terbuka dan tertutup atau berada diantara keduanya, pola komunikasi dan interaksi yang ada di dalamnya, nilai-nilai budaya dan tradisi yang ada di dalamnya, keadaan tingkat social, ekonomi, politik, hukum, pendidikan, kebudayaan dan peradaban yang terdapat di dalamnya.

### **1.5.3 Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku dan segala peraturan perundang-undangan atau dokumentasi. Data sekunder yang digunakan antara lain:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat dalam hal ini terdiri dari:
  - a. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
  - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
  - c. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku, jurnal, dan artikel yang terkait dengan penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang dikumpulkan diantaranya adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, ensiklopedia, berbagai sumber dari situs internet yang relevan dan hasil Wawancara sebagai pendukung bahan sekunder.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan, yang dilakukan baik melalui pengamatan (observation), wawancara, ataupun penyebaran kuisisioner dan dalam penelitian ini penulis tetap berpijak pada disiplin ilmu hukum.

#### **1.5.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data**

Dalam penelitian ini, setelah seluruh data-data terkumpul, baik data lapangan maupun data kepustakaan diklasifikasikan secara kualitatif yaitu keseluruhan data.

##### **1. Data primer**

###### **- Observasi**

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara memantau partisipan dalam situasi atau lingkungan tertentu pada waktu dan hari tertentu. Peneliti akan mengamati perilaku lingkungan sekitar atau orang yang sedang diteliti. Observasi diklasifikasikan menjadi beberapa kelompok yaitu observasi yang terkontrol, observasi alami, dan observasi partisipan. Observasi terkontrol adalah Ketika peneliti menggunakan prosedur standar untuk mengamati partisipan atau lingkungan.

Observasi alami adalah Ketika partisipan diamati dalam kondisi alaminya, dan observasi partisipatif adalah Ketika peneliti menjadi bagian dari kelompok yang diteliti.

- Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data kualitatif yang hasilnya didasarkan pada keterlibatan antara interviewer dengan responden mengenai suatu penelitian tertentu. Biasanya wawancara digunakan untuk mengumpulkan tanggapan mendalam dari para profesional yang diwawancarai. Wawancara dibagi menjadi tiga jenis, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur. Pada dasarnya wawancara dapat dilakukan melalui pertemuan tatap muka secara langsung atau tidak langsung (melalui telepon atau video call ).

2. Data Sekunder dan Tersier

Studi kepustakaan adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan membaca buku-buku atau majalah dan sumber data lainnya untuk menghimpun data dari berbagai literatur, baik perpustakaan maupun ditempat-tempat lain, dengan cara mengolah data yang telah terkumpul dengan tahap-tahap penelitian kepustakaan.

### **1.6 Sistematik Penulisan**

Penelitian ini disusun dalam 5 ( lima ) bab yang saling berkaitan, yang terdiri dari :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematik penulisan.

## **BAB II KAJIAN TEORITIS**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori hukum yang menjadi landasan dalam penyusunan penelitian.

## **BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY AKIBAT KELALAIAN YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA**

Bab ini berisi mengenai bagaimana pembahasan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha laundry atas akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen sesuai dengan kajian keilmuan, serta dalam bab ini penulis akan memuat data yang dikumpulkan dari penelitian beserta penyajian dan analisis.

## **BAB IV PENYELESAIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY ATAS KERUGIAN YANG DIDERITANYA**

Bab ini berisi mengenai bagaimana penyelesaian hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry akibat kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang dirumuskan melalui hasil penelitian dan pembahasan.