

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY DI DESA GULINGAN MENURUT
UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999



OLEH :
KOMANG DODY DARMAWAN
1904742010114

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MAHASARASWATI
DENPASAR
2023

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY DI DESA GULINGAN MENURUT
UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999



OLEH :
KOMANG DODY DARMAWAN
1904742010114

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MAHASARASWATI
DENPASAR
2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY DI DESA GULINGAN MENURUT
UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

**Skripsi ini dibuat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar**

**OLEH :
KOMANG DODY DARMAWAN
1904742010114**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MAHASARASWATI
DENPASAR
2023**

Lembar Persetujuan Pembimbing

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

PADA TANGGAL (Tanggal, Bulan, Tahun)

Pembimbing I

(I Gusti Ngurah Anom, S.H.,M.H.)
NPK. 0831126430

Pembimbing II

(Agustina Ni Made Ayu Darma Pratiwi, S.H.,M.Hum.)
NPK. 0822089001

SKRIPSI INI TELAH DIUJI

PADA TANGGAL : (Tanggal, Bulan, Tahun)

Panitia Penguji Skripsi

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Mahasaraswati Denpasar

Nomor : _____

Ketua :

Nama Ketua Penguji
NPK _____

(.....)

Sekretaris :

Nama Sekretaris Penguji
NPK _____

(.....)

Anggota :

Nama Anggota Penguji
NPK _____

(.....)

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH
PANITIA UJIAN SKRIPSI FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MAHASARASWATI DENPASAR

Ketua

Sekretaris

Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, SH.,M.Hum
NIP.19740711 199703 1 1 001

Dr. Ida Bagus Gede Subawa, A.Ma.Par.,S.Ag, SH.,MH
NPK. 82 8319 539

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Karya Ilmiah / Penulisan Hukum / Skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila Karya Ilmah / Penulis Hukum / Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain dan / atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan / atau sanksi hukum yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Denpasar, (Tanggal, Bulan, Tahun)

Yang menyatakan,

Materai & Tanda Tangan

(Komang Dody Darmawan)

NPM. 1904742010114

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

**" TANGGA KESUKSESAN TAK PERNAH PENUH SESAK DI BAGIAN
PUNCAK "**

- Napoleon Hill

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- Ayah dan Ibukku yang tercinta
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat Nya lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI DESA GULINGAN MENURUT UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999". Adapun penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar Saejana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. I Made Sukamerta, M.Pd. , Rektor Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan dan selalu menyediakan sajian pendidikan yang berkualitas selama penulis menempuh pendidikan.
2. Bapak Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum. , Dekan Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar yang selalu memberikan bimbingan dan arahan penuh dalam pembuatan penelitian hukum ini kemudian atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Ilmu Hukum di Universitas Mahasaraswati.

3. Bapak Dr. Ida Bagus Gede Subawa, A.Ma., Par., S.Ag., S.H., M.H., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, pengarahan dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Kt. Sukawati Lanang P. Perbawa, S.H., M.Hum., Dosen Pembimbing II yang penuh dengan ikhlas, kesabaran dan bijaksana dalam yang telah meluangkan banyak waktu untuk pengarahan agar tesis ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar yang telah menanamkan serta memupuk ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa-mahasiswi Ilmu Hukum Universitas Mahasaraswati Denpasar serta teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi dan dorongan yang tidak ternilai harganya dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis harap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi perkembangan ilmu hukum pada khususnya. Atas perhatian dan kerjasamanya penulis mengucapkan terima kasih.

Denpasar, (Tanggal, Bulan, Tahun)

Penulis

ABSTRAK

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN OLEH PANITIA UJIAN SKRIPSI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Umum	8
1.4.2 Tujuan Khusus	9
1.5 Metode Penelitian	9
1.5.1 Jenis Penelitian	9
1.5.2 Jenis Pendekatan	9
1.5.3 Sumber Data	10
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	11
1.5.5 Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data	11
1.6 Sistematik Penulisan	12
BAB II KAJIAN TEORITIS	14
2.1 Teori Perlindungan Hukum	14
2.2.1 Perlindungan Hukum	18
2.2.2 Perlindungan Konsumen	21
2.2.3 Pelaku Usaha	28
2.2.4 Jasa Laundry	33

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY AKIBAT KELALAIAN YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA.....	37
3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Laundry .	37
3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Yang dilakukan Pelaku Usaha Jasa Laundry	41
BAB IV PENYELESAIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY ATAS KERUGIAN YANG DIDERITANYA	51
4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kelalaian Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Konsumen Jasa Laundry.....	51
4.2 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Konsumen Pengguna Jasa Laundry Atas Kerugian Yang Dideritanya.....	60
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
Daftar Pustaka	67
LAMPIRAN	70

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.

¹Kehadiran 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.² Timbulnya kesadaran konsumen telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum

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

² 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”.³

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

³ 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.⁴

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.⁵ 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".⁶ 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.

⁴ 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.

⁵ Celina Tri Siwikristiyanti, 2008, **Hukum Perlindungan Konsumen** , Jakarta, Sinargrafika , hlm. 139

⁶ 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 setelahh meninggalkan outlet bukan tanggung jawab kami.⁷

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”.⁸

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

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

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

hukum.⁹ 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.¹⁰ 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.

⁹ 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

¹⁰ 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.¹¹

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.

¹¹ **Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

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 Atas 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 akibat hukum yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry akibat melawan hukum 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, 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 Perlindungan 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.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1 Teori Perlindungan Hukum

Munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam dimana salah satu pelopor aliran ini adalah Aristoteles. Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.¹²

Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹³ Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.¹⁴

Dari uraian pendapat ahli diatas peneliti memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk

¹² Satjipto Raharjo, **Ilmu Hukum**, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal 53

¹³ Satjipto Raharjo, Op.Cit, hlm. 19

¹⁴ Satjipto Raharjo, Op.Cit, hlm 53

mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum dimana dalam penerapannya baik secara tertulis maupun tidak tertulis akan dikenai sanksi bila melanggar demi terciptanya lingkungan yang harmonis antara rakyat dan pemerintahan.

2.2 Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa "seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹⁵ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa :

"kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (negligence) dan kekhilafan biasanya sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan "¹⁶

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab terdiri dari :

1. Pertanggung jawaban individu yaitu seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2. Pertanggung jawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
3. Pertanggung jawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian.

¹⁵ Hans Kelsen (a), 2007, **Sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory of law and state, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empiris**, BEE Media Indonesia, Jakarta, hlm.81

¹⁶ Hans Kelsen (a), Op.Cit, hlm. 83.

4. Pertanggung jawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.¹⁷

Tanggung jawab dalam kasus hukum dapat diistilahkan sebagai liability dan responsibility, istilah liability menunjuk pada pertanggung jawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan responsibility menunjuk pada pertanggung jawaban politik. ¹⁸Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti liability, sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum”.

Dari uraian teori yang disampaikan oleh Hans Kelsen, peneliti memberikan pemahaman tentang teori tanggung jawab hukum yaitu “segala sesuatu yang berkaitan dengan perbuatan baik sengaja maupun tidak sengaja yang bertentangan dengan aturan hukum wajib dipertanggung jawabkan karena hukum itu mengikat siapa saja tanpa terkecuali”.

Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan Pemerintahan, pertanggung jawaban itu melekat pada jabatan yang juga telah dilekati dengan kewenangan, dalam perspektif hukum public, adanya kewenangan inilah yang memunculkan

¹⁷ Hans Kelsen (b), 2006, **sebagaimana diterjemahkan oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni**, Nusa Media, Bandung, hlm. 140

adanya pertanggung jawaban, sejalan dengan prinsip umum : “geenbeveegdheid zonder verantwoordelijkheid; there is no authority without responsibility; ia sulthota bila mas-uliyat” (tidak ada kewenangan tanpa pertanggung jawaban).

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a) Kesalahan.
- b) Praduga selalu bertanggung jawab (presumption based on fault)
- c) Praduga selalu tidak bertanggung jawab (presumption of nonliability)
- d) Tanggung jawab mutlak (strict liability)
- e) Pembatasan tanggung jawab (limitation of liability)

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) dibagi menjadi beberapa teori yaitu :

- a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intentional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (intermingled).
- c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.¹⁹

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, 2010, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, hlm. 339

Fungsi teori pada penulisan ini adalah memberikan arah/petunjuk serta menjelaskan gejala yang diamati, oleh karena itu penelitian diarahkan kepada hukum positif yang berlaku yaitu tentang tanggung jawab pelaku usaha laundry terhadap konsumen atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen pengguna jasa laundry.

2.2.1 Perlindungan Hukum

2.2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian terminology hukum dalam Bahasa Indonesia menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan atau vonis.²⁰

Namun dalam hukum Pengertian perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun Lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia²¹. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban,kepastian,kemanfaatan dan kedamaian.

²⁰ Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 2013, “ **Kamus Besar Bahasa Indonesia**”, edisi ke 2 cetakan 1, Balai Pustaka, Jakarta, hlm. 595.

²¹ Ahmadi Miru,2005, “ **Hukum Perlindungan Konsumen**”, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 29

2.2.1.2 Konsep Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²²

2.2.1.3 Bentuk dan Sarana Perlindungan Hukum

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economic*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (prohibited) dan bersifat hukuman (sanction). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, Kejaksaan, kepolisian dan Lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) lainnya. Perlindungan yang dimaksud dengan bersifat pencegahan (prohibited) yaitu membuat peraturan. Sedangkan perlindungan yang bersifat hukuman (sanction) yaitu menegakkan peraturan.

Adapun tujuan serta pelaksanaannya anatara lain sebagai berikut :

1. Membuat peraturan yang bertujuan untuk :
 - a) Memberikan hak dan kewajiban
 - b) Menjamin hak-hak pra subjek hukum
2. Menegakkan peraturan melalui :

²² Janus Sidablok, 2014, "**Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**", PT Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 37-38

- a) Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak perizinan dan pengawasan.
- b) Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan hukuman berupa sanksi pidana.
- c) Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.²³

Pada perlindungan hukum dibutuhkan suatu wadah atau tempat pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum dibagi menjadi 2 macam yaitu sebagai berikut :

- a) Sarana Perlindungan Hukum Preventif.

Pada perlindungan hukum preventif ini, subjek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.

- b) Sarana Perlindungan Hukum Repretif.

Perlindungan hukum repretif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-

²³ Wahyu Sasongko, "Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen", Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007, hlm. 31

konsep itu diarahkan ke pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapatkan tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan negara hukum.²⁴

2.2.2 Perlindungan Konsumen

2.2.2.1 Pengertian Konsumen

Dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-undang perlindungan konsumen, menyebutkan definisi konsumen yaitu orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian diatas dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) batasan, yang meliputi :

1. Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.
2. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk diperdagangkan kembali yang bertujuan untuk mencari keuntungan.
3. Konsumen akhir, yaitu orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi dan tidak diperdagangkan kembali atau untuk mencari keuntungan kembali.²⁵

²⁴ <http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>, diakses 6 Maret 2023 pukul 10.00 wita.

²⁵ Ahmad Miru, Op.Cit, hlm. 28-30

Jebih jelas dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2 dan Pasal 1 ayat 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kep.menperindag) Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan " setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,keluarga,orang lain maupun makhluk hidup lainnyadan tidak untuk diperdagangkan".

Untuk lebih memahami konsumen dalam pengertiannya berikut ini disampaikan unsur-unsur konsumen dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

1. Setiap orang,subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah "orang" sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya individu yang lazim disebut *natuurlijkepersoon* atau termasuk juga badan hukum (recht person)
2. Pemakai, sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka (2) UUPK, kata "pemakai" menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer)
3. Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam ketentuan rumusan tersebut, sekaligus menunjukkan barang dan/atau yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli.
4. Barang dan/atau jasa, saat ini penggunaan istilah produk sudah berkonotasi pada pengertian barang atau jasa. Dalam dunia perbankan istilah produk digunakan juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan. Barang dalam UUPK adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, dan atau dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Tersedia dalam masyarakat, barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia di pasaran.

6. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain, unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar tidak hanya ditujukan untuk keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperintukan bagi orang lain, dan bahkan untuk makhluk hidup lainnya.
7. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan, pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas yakni konsumen akhir. Batasan ini sesudah dipakai di berbagai negara.²⁶

2.2.2.2 Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Mendengar kata perlindungan konsumen, merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari bisnis yang sehat. Karena dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan salah satu dari kepentingan masyarakat yang menjadi harapan bagi semua masyarakat di semua penjuru dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam hal tersebut suatu perlindungan konsumen yaitu satu hubungan yang terikat satu sama lain.

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara satu pihak dengan pihak lain, yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam kehidupan di masyarakat. Definisi lain dari perlindungan konsumen terdapat dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. ²⁷Dapat disimpulkan dari definisi perlindungan konsumen

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit, hlm. 29

²⁷ **Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

menurut Mochtar Kusumaatmadja dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum antara suatu pihak dengan pihak yang lain untuk menjamin adanya kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen.

2.2.2.3 Asas, Tujuan dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen

Berdasarkan penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen berdasarkan pada 5 (lima) asas yaitu :

- a) Asas Manfaat yaitu segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas Keadilan yaitu agar partisipasi seluruh pihak dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- c) Asas Keseimbangan yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dan penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas Kepastian Hukum yaitu agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²⁸

²⁸ Pasal 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Tujuan yang ingin dicapai melalui perlindungan konsumen sesuai dengan yang terdapat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarinya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁹

Hukum perlindungan konsumen terdapat beberapa prinsip tanggung jawab yaitu:

- a) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (Negligence)
Tanggung jawab berdasarkan kelalaian (negligence) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen dimana kelalaian produsen yang berakibat pada kerugian konsumen factor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen.
- b) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

²⁹ Pasal 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Prinsip ini menyatakan bahwa, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (presumption of liability principle), samapai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

c) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (premsuption nonliability principle) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Product Liability)

Strict Liability adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan, namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya force mejeur. Penerapan strict liability didasarkan pada alasan bahwa konsumen tidak dapat berbuat banyak untuk memproduksi diri dan resiko kerugian yang disebabkan oleh produk cacat sehingga penerapan strict liability terhadap produsen memberikan perlindungan kepada konsumen, karena tidak dibebani untuk membuktikan kesalahan akibat penggunaan suatu produk.³⁰

2.2.2.4 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat hak dan kewajiban konsumen. Hal tersebut telah diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yaitu dengan melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen. Adapun Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

³⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit, hlm. 94

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen secara patut.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³¹

Hukum perlindungan konsumen memiliki peran yang sangat penting. Dalam hal ini, perlindungan konsumen dalam hukum positif di Indonesia sangat diharapkan untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan bagi konsumen dalam rangka pemenuhan kelangsungan hidup. Selain memperoleh hak konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai penyeimbang yaitu :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

³¹ **Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³²

Adanya hak dan kewajiban bagi konsumen, sudah seharusnya dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan. Namun pada kenyataannya hak tersebut belum bisa memberikan kepastian terkait keamanan dan kenyamanan dari pihak konsumen tersebut. Masih banyak dari konsumen maupun yang merasa dirugikan akibat dari hak dan kewajiban yang tidak terpenuhi.

2.2.3 Pelaku Usaha

2.2.3.1 Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Dalam konteks hukum perdata perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar Pasal 1365, dimana dalam kitab Undang-Undang Perdata berbunyi “ Tiap perbuatan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Jelas dikatakan dalam pasal ini terdapat beberapa unsur-unsur perbuatan melawan hukum, dimana dalam unsur tersebut terdapat unsur kesalahan yang dilakukan oleh hubungan antara orang yang satu dengan orang yang lain yang menyebabkan kerugian diantara salah satu pihak.³³

Ada beberapa unsur yang harus dibuktikan kebenarannya agar dapat mengajukan gugatan berdasarkan perbuatan melawan hukum yaitu :

1. Perbuatan melawan hukum, dimana dalam unsur ini ditekankan kepada perbuatan atau tindakan seseorang yang dinilai melanggar kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat.

³² Pasal 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

³³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1365

2. Kesalahan, unsur kesalahan ini merupakan salah satu unsur dalam perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan kesengajaan dan kesalahan ataupun kurang hati-hati atau kealpaan. Hal tersebut telah ditekankan dalam Pasal 1365 KUHP Perdata yang berbunyi “ perbuatan dengan kesengajaan dan kesalahan ataupun kurang kehati-hatian atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama yaitu pelaku harus bertanggung jawab mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan”.
3. Kerugian, dalam unsur ini harus terdapat kerugian yang dialami baik kerugian secara materil ataupun immaterial.
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Dalam unsur ini, kerugian yang dialami harus berasal dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku. Juga dalam unsur ini menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggung jawaban kepada pelaku harus dibuktikan hubungan sebab akibat terjadinya perbuatan melawan hukum dari pelaku kepada si korban.³⁴

2.2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha

Definisi pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah “ setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. ³⁵Namun dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang didirikan baik berbadan hukum maupun tidak

³⁴ Frisca, 2021, “**Apakah Itu Perbuatan Melawan Hukum**”, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, <http://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>. Diakses pada Tanggal 19 Maret 2023, Pukul 20:20 WIB

³⁵ Abdul Halim Barkatullah, Op. Cit, Hal. 37

berbadan hukum untuk melakukan kegiatan melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha merupakan seseorang yang diwajibkan memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Itikad baik pelaku usaha kepada konsumen ditentukan oleh pelaku usaha itu sendiri. Karena dalam melakukan itikad baik tersebut, meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa itikad baik yang diberikan pelaku usaha dimulai dari barang dirancang/produksi sampai pada tahap setelah penjualan.³⁶

Di Amerika Serikat ada beberapa factor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen. Hal tersebut mendapat perhatian yang besar bagi para pelaku usaha untuk mengikuti factor-faktor yang dapat membebaskan dari kerugian yang akan di dapatkan. Adapun factor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab kepada konsumen meliputi :

- a) Kelalaian si konsumen penderita.
- b) Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat.
- c) Lewatnya jangka waktu penuntutan kedaluwarsa, yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 (sepuluh) tahun sejak barang diproduksi.
- d) Produk pemesanan pemerintah pusat.

³⁶ Rosmawati , 2018, "**Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen.**", Depok, Prenadamedia Group, Hal. 67

2.2.3.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Kerugian yang timbul akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 6 terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, antara lain :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelian diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Tidak hanya memiliki hak yang sama seperti konsumen, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang dapat menyeimbangkan haknya sebagai pelaku usaha. Adapun kewajiban pelaku usaha menurut undang-undang perlindungan konsumen diatur dalam pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 kewajiban tersebut antara lain :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁷

Adapun larangan bagi pelaku usaha yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen sangat banyak, dikarenakan undang-undang tersebut sangat memperhatikan kepentingan pelaku usaha sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Pasal 9,10,11 sampai dengan Pasal 17. Dimana isi dari Pasal tersebut mengatur supaya agar adanya keseimbangan antar pelaku usaha dengan konsumen.³⁸

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pelaku usaha adalah suatu kekeliruan yang dilakukan pelaku usaha dalam melakukan pekerjaannya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dan

³⁷ Abdul Halim Barkatullah, Op. Cit, Hal. 123

³⁸ Rosmawati ,Op. Cit, Hal. 70

pelaku usaha yang menimbulkan kerugian harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang merasa dirugikan.

2.2.4 Jasa Laundry

2.2.4.1 Pengertian Pengguna

Makna dari kata pengguna itu sendiri berarti orang yang menggunakan. Pengguna berasal dari kata Guna yang artinya faedah atau manfaat. Jika kata guna dipakai pada awalan sebuah kalimat diartikan sebagai tujuan, untuk, dan bagi. Arti dari kata guna ini sebenarnya banyak sekali mengandung makna lain. Ada beberapa kata yang ditujukan untuk hal-hal positif adapula yang menunjukkan kata negative contohnya "guna-guna". Kata pengguna itu sendiri sering ditujukan kepada seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa. Adapun kata-kata yang berasal dari kata guna yaitu berguna, kegunaan, mempergunakan, menggunakan, pengguna, penggunaan dan sekaya. Masing-masing dari kata tersebut memiliki arti yang berbeda-beda.³⁹

Dalam penelitian ini kata pengguna ditujukan kepada konsumen yang menggunakan jasa pada usaha laundry. Dimana konsumen sebagai pengguna jasa tersebut merasa dirugikan akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2.2.4.2 Pengertian Jasa

Berdasarkan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 5, bahwa definisi jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan kata jasa menurut Kamus Besar

³⁹ Abdul Halim Barkatullah, Op. Cit, Hal. 120

Bahasa Indonesia memiliki arti suatu perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi dan sebagainya. Definisi jasa juga terdapat di dalam unsur perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan definisi jasa menurut Philip Kotler adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan bersifat abstrak dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Dapat disimpulkan bahwa jasa yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan jasa pada usaha Laundry. Dimana seseorang yang menggunakan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha laundry dan ditawarkan kepada pengguna jasa laundry di semua kalangan.

2.2.4.3 Pengertian Laundry

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, Laundry biasa disebut dengan penatu, binatu atau dobi. Laundry merupakan kata bahasa dari Bahasa Inggris yang artinya usaha atau orang yang bergerak dibidang pencucian (penyetrikaan) pakaian. Banyak yang menggunakan jasa laundry ini. Khususnya mahasiswa dan para pekerja yang sangat sibuk dengan urusan mereka sehingga tidak sempat melakukan pekerjaan mencuci baju. Adanya Laundry atau penatu ini tidak hanya meringankan pekerjaan tetapi juga dapat menghemat waktu para pengguna jasanya. Di Indonesia banyak berbagai macam laundry. Ada laundry pakaian yang sering dijumpai, laundry sepatu, laundry helm dan masih banyak lagi. Dalam proses mencuci secara laundry, merupakan proses mencuci dengan menggunakan air sebagai bahan utama untuk membasahi pakaian dengan ditambahkan obat-obatan yang merupakan bahan lain dari mencuci baju dengan proses laundry.

Selain laundry, adapula proses mencuci secara Dry Cleaning, dimana proses mencuci dengan sistem dry cleaning ini merupakan proses dengan menggunakan Natural Petroleum Solven atau Synthetic Petroleum Solvent sebagai bahan utama untuk membasahi pakaian. Setelah itu ditambahkan obat-obatan sebagai bahan lainnya yang dimasukkan kedalam mesin cuci. Dry Cleaning ini cocok digunakan untuk pakaian yang terbuat dari bahan wool (bulu domba), sutra, nylon dan rayon atau campuran dari bahan-bahan pakaian yang terkait diatas.

Selain Laundry dan Dry Cleaning, terdapat beberapa jenis proses mencuci lainnya, yakni :

- a) Aqua Clean, lebih ramah lingkungan karena tidak lagi menggunakan bahan-bahan yang tidak ramah lingkungan.
- b) Wet Cleaning, perpaduan mencuci menggunakan tangan dan mesin cuci agar lebih aman dan ramah lingkungan.
- c) Carbon Dioxide dan Liquid Carbon Dioxide System, proses pencucian yang ramah lingkungan. Sistem ini merupakan perkembangan dari dry cleaning serta banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan binatu di Amerika Serikat dan Eropa.
- d) Ultrasonic Cleaning, sistem pencucian yang menambahkan gelombang elektronik yang bertujuan untuk membersihkan pakaian yang dicuci menjadi jauh lebih bersih.⁴⁰

Pada umumnya, usaha Laundry terus berkembang dengan alat-alat atau mesin cuci yang semakin modern dan canggih. Tidak hanya itu, jenis pencuciannya pun berbeda-beda. Ada yang menawarkan untuk mencuci baju saja, ada yang menawarkan untuk setrika saja dan adapula yang menawarkan cuci dan setrika

⁴⁰ Triyono S,Op.Cit, hlm. 4

baju. Dalam hal tersebut, usaha laundry sangat dibutuhkan masyarakat. Selain dapat membantu meringankan pekerjaan, usaha ini juga sangat digemari banyak orang karena sangat praktis dan tak jarang memuaskan para pengguna jasa tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa laundry adalah seseorang yang menggunakan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha dengan cara menggunakan jasa laundry tersebut. Pengguna jasa laundry juga dapat didefinisikan sebagai seseorang yang melakukan transaksi antara orang yang satu dengan orang yang lain dengan terjalinnya suatu perjanjian diantara keduanya dalam menggunakan jasa pada usaha laundry dengan memberikan kepercayaan kepada pihak lain dalam mengelola pakaiannya.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY AKIBAT KELALAIAN YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA

3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Laundry

Konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan. Sehingga hak-hak konsumen perlu dilindungi sebagai pemakai barang ataupun jasa. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ada tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, sehingga konsumen bisa menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain konsumen tidak hanya tinggal diam saja Ketika menyadari hak-haknya tidak terpenuhi. Hak adalah tuntutan seorang terhadap sesuatu yang merupakan kebutuhan pribadinya sesuai dengan keadilan moralitas dan legalitas.

Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana hak-hak konsumen yaitu :

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

Konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman dan yang memberi keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam Kesehatan jiwa dan harta bendanya karena memakai atau mengonsumsi produk

(misalnya makanan). Dengan demikian, setiap produk baik dari segi komposisi bahan, konstruksi, maupun kualitas harus sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- b) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, dimana kebebasan memilih ini berarti tidak ada unsur paksaan atau tipu daya dari pelaku usaha.

- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai ataukah pengguna suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu Lembaga tertentu, misalnya YLKI.

- e) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
Hak untuk memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk karena dengan Pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- f) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian hukum yang patut.
Pelaku usaha tentu memahami mengenai barang atau jasa, sedangkan disisi lain, konsumen sama sekali tidak memahami proses yang dilakukan oleh pelaku usaha sehingga posisi konsumen lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Oleh karena itu konsumen perlu mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa secara patut.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
Sudah merupakan hak asasi manusia untuk diperlakukan sama. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumennya, tanpa memandang perbedaan ideologi, agama, suku, kekayaan maupun status sosial.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti kerugian atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
Hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sesuai dengan kebutuhannya sebagai konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adanya ketentuan ini membuka kemungkinan berkembangnya pemikiran tentang hak-hak baru dari konsumen dimasa yang akan datang, sesuai dengan perkembangan zaman.⁴¹

Selain itu berdasarkan pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban konsumen meliputi :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan antara kedua belah pihak. Adapun kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan merupakan hal penting mendapat pengaturan. Pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha)

⁴¹ Ernawati Limbong, 2019, **Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Terhadap Hak Konsumen** (studi pada laundry 5star dry clean medan petisah), hlm. 34

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hamper tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus pidana tersangka atau terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian atau Kejaksaan. Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Yang dilakukan Pelaku Usaha Jasa Laundry

Makna dari kata perlindungan hukum yaitu bahwa hukum melindungi sesuatu. Dan sesuatu yang dilindungi oleh hukum itu merupakan kepentingan manusia, karena memang hukum itu sendiri dibuat untuk kepentingan manusia atau masyarakat. Pada prinsipnya, tujuan dari perlindungan hukum itu sendiri adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat. Dengan adanya kata "perlindungan" ini memiliki makna untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Satjipto Raharjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.⁴² Dalam Pasal 1 ayat (1) mengatakan bahwa :

“ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen ”.

Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan keadilan dalam menegakkan hak-haknya di dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dalam bukunya, Philipus M. Hadjon menyebutkan beberapa sarana dalam perlindungan hukum ada dua macam, yaitu sebagai berikut :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Dalam perlindungan hukum ini, subjek hukum diberikan sebuah kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Tujuan dari perlindungan hukum ini untuk mencegah terjadinya sengketa yang akan terjadi dalam suatu masalah. Dengan adanya perlindungan hukum ini, pemerintah menjadi terdorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan pada diskresi. Belum banyak diatur mengenai sarana perlindungan hukum bagi rakyat yang sifatnya

⁴² Satjipto Raharjo, Op.Cit, hlm. 19

preventif, tetapi dalam perlindungan hukum preventif ini dapat kita temui bentuk dari sarana perlindungan hukum ini berupa keberatan.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum ini, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di masyarakat. Penanganan perlindungan hukum ini dilakukan oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Sedangkan prinsip yang kedua mendasari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yaitu prinsip negara hukum.⁴³

Gerakan perlindungan konsumen masih menjadi hal yang harus lebih diperhatikan. Konsumen adalah orang yang sering kali dirugikan dengan perbuatan-perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Perbuatan atau pelanggaran yang sering terjadi bukan hanya pelanggaran dalam skala kecil, namun sudah masuk kedalam golongan skala besar.

Adapun asas-asas perlindungan konsumen yang sangat penting untuk menentukan isi dari kaidah atau norma dari suatu undang-undang. Pemahaman tentang asas hukum ini dapat dijelaskan bahwa hukum bukanlah merupakan aturan yang bersifat konkrit, tetapi asas hukum harus

⁴³ <http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>, diakses 8 Mei 2023 pukul 10.00 wita.

memberikan suatu pedoman dalam merumuskan norma hukum yang konkrit dalam suatu undang-undang.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menetapkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan dengan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Berikut adalah penjelasan dari asas-asas diatas yaitu :

1. Asas Manfaat, merupakan asas yang memberikan amanat bahwa segala hal dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
2. Asas Keadilan, asas yang dimaksudkan agar seluruh rakyat ikut berpartisipasi dalam mewujudkan asas ini secara optimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajiban secara adil.
3. Asas Keseimbangan, merupakan asas yang dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam materiil ataupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan, merupakan asas yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diisi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum, merupakan asas yang dimaksudkan untuk menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.⁴⁴

⁴⁴ Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana & Ida Bagus Putu Utama, 2019, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara**, Jurnal Program Kekhususan Hukum Bisnis, hlm. 1-7. Diakses pada tgl 2 Mei 2023

Sebagai pelaku usaha, tak jarang timbul beberapa permasalahan dalam usahanya dimana sudah seharusnya difokuskan perlindungan seperti apa yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang menanggung kerugian akibat dari perbuatan pelaku usaha. Jasa pada usaha Desy Laundry memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan dengan cara memberikan ganti kerugian kepada konsumen dengan bermusyawarah agar mengetahui bentuk ganti kerugian seperti apa yang diinginkan konsumen. Seperti yang sudah dijelaskan pada kasus yang sering terjadi antara Desy Laundry dengan konsumen kerugian yang dialami konsumen sangat beragam.

Dalam hal ini pihak Pelaku Usaha Desy Laundry di Desa Gulingan, sebelum konsumen mengambil barangnya ada pemberitahuan atau informasi dari pihak pegawai Desy Laundry bahwa barang tersebut ada kerusakan, hilang atau tertukar. Pihak pelaku usaha Desy Laundry dan konsumen mengadakan suatu perjanjian dalam bentuk kesepakatan untuk menentukan besarnya ganti rugi bila konsumen meminta ganti rugi terhadap pelaku usaha. Namun jika pihak konsumen tidak meminta ganti rugi maka dianggap sudah selesai. Begitu juga apabila pihak konsumen tidak sepakat atau menolak mengenai besarnya harga ganti rugi maka dari pihak pelaku usaha tidak akan memberikan ganti kerugian tersebut karena dianggap melewati batas dari harga barang yang mengalami kerugian.⁴⁵

Pelaku usaha Desy Laundry tidak hanya memberikan ganti rugi, tetapi pelaku usaha Desy Laundry harus mengetahui harga barang sejenis yang

⁴⁵ Miki Rosidah, 2017, **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** (studi pada pelaku usaha jasa laundry di jln. Utomo landing sari kota malang), Tesis Penulisan Hukum Universitas Muhammadiyah Malang, hlm. 8-15. Diakses pada tgl 8 Mei 2023

mengalami kerugian tersebut. Hal ini untuk menghindari atau mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh pihak konsumen, agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan baik itu dari pelaku usaha maupun dari pihak konsumen itu sendiri. Disamping itu jangka waktu untuk menentukan kerugian juga menjadi dasar dalam menentukan kerugian konsumen, dimana pelaku usaha Desy Laundry menggunakan prinsip bahwa setiap ada kerusakan, kehilangan atau tertukar dengan konsumen lain pada saat itu juga pelaku usaha laundry langsung memberikan pemberitahuan atau informasi mengenai kerugian tersebut kepada konsumen.

Sebagai pelaku usaha dalam hal ini Desy Laundry, perlindungan kepada konsumen bisa dijadikan hal yang paling penting dalam menjalankan usahanya dan bisa saja menjadi hal yang tidak penting karena pelaku usaha tidak ingin menanggung kerugian. Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha kepada pengguna jasa Laundry pun hampir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Walaupun dari bentuk ganti tersebut, tentu masih terbilang belum memberikan kepuasan kepada 1 atau 2 orang konsumen, akan tetapi adanya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha Desy Laundry kepada konsumen itulah yang menambah kesan tersendiri kepada pelanggan setianya. Karena tidak jarang, ada pelaku usaha yang tidak melakukan itikad baik kepada konsumen yang diakibatkan dari perbuatan yang dilakukannya.

Perbuatan yang dilakukan pelaku usaha Desy Laundry dengan melakukan itikad baik itu sudah sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana dalam Pasal 4 mengenai hak konsumen dan Pasal 7 mengenai kewajiban

pelaku usaha. Dimana dalam Pasal 7 ayat (1) dikatakan bahwa pelaku usaha harus “beritikad baik dalam melakukan usahanya” maksud dari Pasal tersebut yaitu setiap melakukan kegiatan di dalam usahanya, pelaku usaha harus melakukan itikad baik apabila dalam usahanya terjadi kekeliruan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen akibat dari perbuatan yang dilakukannya.

Sikap dan perilaku dari pemilik maupun pegawai yang ada di dalam usaha Desy Laundry dengan menggunakan sikap perbuatan dan perilaku yang baik didalam menghadapi tuntutan konsumen yang mengalami kerugian sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dimana hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sudah berjalan dengan baik. Komunikasi yang baik dapat menjadi kunci dalam penyelesaian ganti rugi.

Selain itu, perlindungan yang diberikan kepada konsumen juga sangat diusahakan agar tidak membuat konsumen terlalu kecewa terhadap usahanya. Maka hal itulah yang membuat jasa pada usaha Desy Laundry yang ada di Desa Gulingan memilih untuk bermusyawarah kepada konsumen agar hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan sesuai dengan Pasal 4 huruf d diperhatikan oleh pelaku usaha. Sudah seharusnya sebagai pelaku usaha dalam hal ini Desy Laundry memberikan perlindungan kepada konsumen. Untuk menjaga nama baik dari usahanya, pelaku usaha juga bisa meningkatkan kepercayaan konsumen kepada usahanya serta menjunjung tinggi harkat dan martabat konsumen sebagai pengguna jasa pada usaha mereka.

Dalam kajian hukum perdata, diketahui bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan melalui perbuatan melawan hukum (PMH) yaitu antara pelaku usaha dengan konsumen tidak terjalin suatu perjanjian tetapi konsumen dirugikan akibat dari perbuatan dari pelaku usaha. Selain itu, kesalahan dengan wanprestasi yaitu harus dengan catatan antara konsumen dengan pelaku usaha terjalinnya suatu perjanjian terlebih dahulu. Oleh karena itu, berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen, permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (pengadilan), ataupun non litigasi (diluar pengadilan), sebagaimana terdapat di dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang mengatur tentang hak-hak konsumen yang harus dilindungi oleh undang-undang tersebut.

Adanya kepastian hukum sebagai bentuk untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut adalah dengan cara memberikan pengetahuan kepada konsumen guna meningkatkan pengetahuan dan sikap yang harus diambil bila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, serta pelaku usaha jasa yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas jasa yang diperdagangkan kepada konsumen.

Selain cara tersebut, sikap pelaku usaha yang jujur dan memiliki tanggung jawab terhadap konsumen sangat dibutuhkan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, sehingga mereka yang merasa telah dirugikan kemudian menuntut ganti kerugian dapat dipenuhi oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki begitu banyak manfaat bagi semua kalangan, hal tersebut dikarenakan adanya

jaminan kepastian hukum melalui sebuah perlindungan hukum yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka hak-hak dan kepentingan mereka akan tercapai suatu kehidupan masyarakat yang adil dan Makmur, serta terlepas dari segala kemungkinan permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha yang sering terjadi.

Dalam hasil wawancara yang penulis peroleh, dapat disesuaikan dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diketahui bahwasanya pada kenyataannya pelaku usaha jasa Desy laundry telah menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku pada khususnya dalam pasal 19 ayat (1) mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha. Dimana dalam hal ini usaha Desy Laundry yang ada di Desa Gulingan pada saat diwawancarai, mengaku bahwa telah memberikan ganti rugi dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya dalam kerugian yang diderita konsumen. Hal ini juga bermaksud bahwa pelaku usaha Desy Laundry telah menjunjung tinggi konsumen sebagai pengguna jasa laundry pada usaha mereka. Selain itu pelaku usaha Desy Laundry telah menjunjung hak konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 4 huruf h UUPK, dimana dalam hal ini konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila jasa yang dipakai olehnya tidak sesuai dengan perjanjian yang tidak sebagaimana mestinya.

Selain itu, pelaku usaha Desy Laundry mengatakan bahwa bermusyawarah kepada konsumen adalah kunci dalam penyelesaian ganti rugi. Karena dengan cara tersebut, pelaku usaha dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen walaupun mungkin hal tersebut belum memberikan kepuasan kepada konsumen.

Sehingga hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atau jasa yang digunakan, yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d juga diperhatikan oleh pelaku usaha.

Hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diterapkan secara saksama sehingga mampu memberikan keamanan yang cukup bagi konsumen karena telah mengatur penyelesaian ganti kerugian yang diderita konsumen.

BAB IV

PENYELESAIAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY ATAS KERUGIAN YANG DIDERITANYA

4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kelalaian Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Konsumen Jasa Laundry

Dewasa ini pelaku usaha jasa laundry kini banyak yang tidak lagi memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang dan/atau barang yang sejenis atau setara nilainya atas kerugian yang telah ditimbulkannya kepada konsumen, hal ini dikarenakan kepentingan dari pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mendasarkan pada prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang minimal. Perbuatan pelaku usaha seperti ini tanpa memikirkan kerugian yang diderita oleh konsumen dan membuat konsumen menjadi pihak yang lemah dan dirugikan.

Setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen tersebut tetap memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana telah dinyatakan dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ”

Kelalaian yang diakibatkan oleh pelaku usaha laundry dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, serta menghilangkan kepercayaan konsumen kepada

pelaku usaha dalam jangka Panjang. Bentuk pertanggung jawaban dan ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha laundry dalam prakteknya terhadap konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Terjadinya baju hilang
Atas permintaan konsumen, pihak laundry melakukan penggantian dengan sejumlah uang seharga baju yang hilang tersebut.
- b. Terjadinya baju rusak atau sobek
Hal ini biasanya terjadi pada saat pencucian, namun pihak laundry sebelum melakukan penggantian memberitahukan terlebih dahulu kepada konsumen bahwa baju rusak atau robek, setelah itu konsumen ditawarkan apakah perlu diganti atau tidak.
- c. Terjadinya baju terkena noda
Biasanya ada konsumen yang sebelumnya memberitahukan kepada pihak pelaku usaha laundry atas adanya noda dan minta untuk dibersihkan, namun ada juga konsumen yang tidak memberitahukan kepada pelaku usaha laundry. Untuk itu pelaku usaha sebisa mungkin untuk menghilangkan noda itu.
- d. Terjadinya baju tertukar
Pelaku usaha menghubungi konsumen yang lain, yang pada hari tersebut melakukan laundry dengan konsumen yang merasa bajunya hilang atau tertukar, apakah ada baju tambahan pada saat mengambil laundry, kalau ada maka pihak pelaku usaha akan mengambilnya.
- e. Terjadinya keterlambatan penyelesaian
Hal ini biasanya terjadi karena banyaknya baju yang harus di laundry. Pelaku usaha menjanjikan secepat mungkin untuk segera menyelesaikannya.⁴⁶

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa "seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu

⁴⁶ Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani & Ketut Sudiatmaka, Op.Cit, hlm 45

perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.⁴⁷ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa :

“kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (negligence) dan kekhilafan biasanya sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan”⁴⁸

Bentuk tanggung jawab tersebut dilakukan secara baik oleh Pelaku Usaha jasa Desy Laundry yang ada di Desa Gulingan, tanggung jawab yang didasarkan pada ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha Desy Laundry itu sendiri disamping juga tetap memperhatikan ketentuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana pada Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK, mengatur mengenai tanggungjawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Kemungkinan untuk meminta pertanggung jawaban pihak pada kerugian usaha laundry telah disesuaikan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK sebagai berikut :

“ Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”⁴⁹

Sistem yang digunakan oleh pelaku usaha Desy Laundry didalam memberikan tanggung jawab memberikan kelemahan yang sangat rentan terhadap konsumen, karena jangka waktu yang ditentukan oleh pelaku usaha bertentangan dengan jangka waktu yang ditentukan oleh Undang-Undang

⁴⁷ Hans Kelsen (a), Op.Cit, hlm.81

⁴⁸ Hans Kelsen (a), Op.Cit, hlm. 83.

⁴⁹ Wahyu Aruma Citraningtyas, 2012, **Implementasi Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerugian Konsumen**, Artikel Ilmiah Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan, hlm. 1-14. Diakses pada tgl 5 Mei 2023

Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 19 ayat (3). Tentunya dalam hal ini pelaku usaha Desy Laundry memberikan alasannya yaitu demi menghindari kecurangan dari konsumen yang memanfaatkan kerugian untuk mendapatkan suatu keuntungan. Untuk mengantisipasi kejadian tersebut pihak pelaku usaha Desy Laundry menyarankan kepada konsumen untuk mengecek kembali barangnya apakah barang tersebut mengalami cacat atau tidak.

Asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut :

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen.
- b. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha.
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mengajukan gugatan.
- d. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketaanya melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.⁵⁰

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk atau jasa baik itu yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada ketentuan yang secara

⁵⁰ Susanti Adi Nugroho, 2008, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen**, Kencana Media Grup, Jakarta, hlm 165

garis besarnya ada dua kategori yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan kerugian yang berdasarkan wanprestasi berupa kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

Berkenaan dengan tanggungjawab pelaku usaha yang lalai sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, terdapat lima prinsip pertanggung jawaban dalam hukum perlindungan konsumen yaitu :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan
prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367 prinsip ini dipegang secara teguh karena menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (pembuktian terbalik)
Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik diterima dalam prinsip tersebut. UUPK mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 12 UUPK. Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati

mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawaban.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminology diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai factor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicamtumkan sebagai klausula baku eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. UUPK yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi

maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan mutlak, harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.⁵¹

Berdasarkan kelima prinsip tersebut, prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan tanggung jawab mutlak yang sering digunakan oleh pelaku usaha Desy Laundry. Meskipun tidak secara betul dengan penjelasan yang ada di teori tanggung jawab hukum, tetapi karena tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah mewajibkan pelaku usaha Desy Laundry langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kesalahan atau kelalaian itu. Sedangkan tanggung jawab mutlak adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.

Prinsip ini digunakan untuk mengantisipasi pelaku usaha agar meminimalisir kesalahan atau kelalaian yang dapat merugikan konsumen sehingga pelaku usaha bisa lebih berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan ini berlaku apabila terjadi suatu kelalaian yang dilakukan berdasarkan dua hal yaitu :

1. Apabila pelaku usaha melanggar jaminan seperti tidak menjaga barang konsumen sesuai janji.

⁵¹ M. Affnani, 2015, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**, Skripsi Universitas Jember, hlm. 50-55. Dikases pada tgl 11 Mei 2023

2. Adanya unsur kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.⁵²

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui wawancara langsung ke tempat penelitian yang bertempat di pelaku usaha jasa Desy Laundry yang ada Di Desa Gulingan, tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha seringkali membuat konsumen merasa sangat diabaikan. Kurangnya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha membuat konsumen seringkali memprasahkan dirinya dan menerima kerugian yang dideritanya. Maka dari itu, peneliti menyimpulkan bahwasanya kurangnya kesadaran pelaku usaha dan juga konsumen bahwa mereka dilindungi oleh undang-undang yang berlaku di Indonesia. Akan tetapi, jasa pada usaha Desy Laundry sudah memberikan pertanggung jawaban yang baik dan memiliki itikad baik, serta mau mengambil resiko akibat dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Hal inilah yang diinginkan oleh konsumen dalam memberikan ganti rugi walaupun bentuk bentuk ganti rugi tersebut mungkin tidak sepadan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Adapun tanggung jawab yang diberikan jasa pada usaha laundry ini termasuk kedalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan tanggung jawab mutlak yang sering digunakan oleh pelaku usaha Desy Laundry. Meskipun tidak secara betul dengan penjelasan yang ada di teori tanggung jawab hukum, tetapi karena tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah mewajibkan pelaku usaha Desy Laundry langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena kesalahan atau kelalaian itu. Sedangkan tanggung jawab mutlak adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggung jawaban

⁵² Triyono S, Op.Cit, hlm 15

dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan, tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.

Lebih luasnya, prinsip ini diterapkan dalam usaha jasa laundry yang ada di Desa Gulingan yaitu berupa prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan yaitu apabila pelaku usaha dapat dituntut tanggung jawabnya jika terbukti melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Adapun akibat lainnya yang sering dialami pelaku usaha yaitu terjadinya sanksi sosial dan penurunan pendapatan. Hal tersebut merupakan dampak negatif yang paling sering diterima oleh para pelaku usaha. Adapun akibat hukum lainnya berupa kritikan serta komplain kepada pelaku usaha itu sendiri.

Selain itu, pelaku usaha Desy laundry bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen tanpa mencantumkan perjanjian pada nota pembayaran, sehingga bentuk tanggung jawab pelaku usaha tersebut tidak dibatasi. Oleh karena itu, pelaku usaha jasa Desy laundry di Desa Gulingan yang menjadi objek penelitian menerapkan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera dalam nota pembayaran. Secara lebih luas, prinsip tanggung jawab yang diterapkan dalam usaha jasa laundry yaitu berupa prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu pelaku usaha akan dapat dituntut tanggung jawabnya apabila terbukti melakukan kesalahan yang merugikan konsumen.

4.2 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Konsumen Pengguna Jasa Laundry Atas Kerugian Yang Dideritanya.

Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya dimana kesalahan ada pada konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jenis barang atau jasa yang dibelinya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hal ini penting karena memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan juga memiliki sanksi yang tegas. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah diatur secara rinci dalam Bab X (Pasal 45 – Pasal 48) dan Bab XI (Pasal 49 – Pasal 58).

Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan :

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.⁵³

Pasal 45 ayat (2) ini merupakan prinsip dasar yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa laundry. Karena penyelesaian sengketa diluar pengadilan hanya dapat ditempuh oleh penggugat individu dalam hal ini konsumen laundry. Pada dasarnya usaha jasa laundry menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan proses penyelesaiannya yang sering dilakukan ialah penyelesaian secara damai oleh para pihak laundry untuk mencapai kesepakatan yaitu dapat menggunakan sistem ganti rugi.

Menurut Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan :

“Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi Kembali atau tidak akan terulang Kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan hasil akhirnya adalah :

- a. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha.
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha.

⁵³ Pasal 45 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha.
- d. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang Kembali.⁵⁴

Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai dan musyawarah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan sendiri penyelesaian masalahnya sehingga mencapai suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersangkutan. Penyelesaian hukum yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha laundry dan konsumen yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menghabiskan dana yang banyak.

Berjalannya waktu dan juga persaingan usaha, pelaku usaha jasa laundry dapat saja lalai akan kewajibannya sehingga tidak mau mematuhi aturan tentang ganti rugi terhadap konsumen, maka disini pelaku usaha dapat digugat oleh konsumen melalui BPSK sesuai dengan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan :

“ pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen ”

Undang-Undang Perlindungan Konsumen membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan

⁵⁴ Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm. 55

ke pelaku usaha diluar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersangkutan. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok dilakukan melalui pengadilan umum. Lembaga BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Meskipun BPSK merupakan pengadilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.⁵⁵

Disamping BPSK terdapat juga Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) semacam YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dimana peran dari kedua Lembaga tersebut hampir sama dengan BPSK yaitu memfasilitasi perdamaian antara pelaku usaha dengan konsumen dengan melakukan konsiliasi dan mediasi layaknya kewenangan BPSK. Dalam tahap ini, YLKI memberikan nasihat kepada para pihak. Kalau perkaranya tidak terlalu rumit biasanya juga berakhir di tahap mediasi ini. Tapi kalau tidak tercapai titik temu, akan direkomendasikan ke BPSK.

Dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sesuai Pasal 47 diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai

⁵⁵ Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmika, Op.Cit, hlm 98

tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi Kembali atau tidak akan terulang Kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Sedangkan penyelesaian melalui pengadilan sesuai dengan Pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan di tempat pelaku usaha jasa Desy Laundry, peletian tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa, sejauh ini sengketa antara antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi pada usaha jasa Desy Laundry belum pernah sampai dengan memakai upaya penyelesaian dengan cara melalui pengadilan atau melalui BPSK. Hal ini bukan karena konsumen enggan untuk mengajukan gugatan pelaku usaha, tetapi karena konsumen dan pelaku usaha jasa Desy Laundry dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara damai. Konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut merasa merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian dengan cara damai ini dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa Desy Laundry sehingga mencapai suatu kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian yang dideritanya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian mengenai Skripsi yang peneliti angkat dengan judul " Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Gulingan Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 " maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha jasa laundry yang ada di desa gulingan kepada konsumen yaitu memberikan ganti kerugian kepada konsumen dengan cara bermusyawarah agar mengetahui bentuk ganti kerugian seperti apa yang diinginkan konsumen, memberikan gratis cuci baju apabila bermasalah dalam proses pencucian, memberikan ganti rugi berupa uang yang persennya sudah berkurang atau tidak mengganti secara penuh. Walaupun dari bentuk ganti kerugian tersebut, masih terbilang belum memberikan kepuasan kepada konsumen, akan tetapi adanya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen itulah yang menambah kesan tersendiri kepada pelaku usaha. Karena tidak jarang ada pelaku usaha yang tidak melakukan itikad baik kepada konsumen yang diakibatkan dari perbuatan yang dilakukannya.
2. Upaya penyelesaian yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry yang ada di desa gulingan dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien,praktis dan yang terutama tidak menggunakan

dana yang tidak terlalu banyak sehingga dengan cara musyawarah menjadi opsi utama dalam melakukan penyelesaian masalah yang terjadi antara pelaku usaha laundry dan konsumen. Adapun tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian akibat kelalaian terhadap konsumen sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sumbangkan yaitu :

1. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry perlu dikembangkan dan sangat diharapkan agar pelaku usaha mau mengambil risiko atas perbuatannya yang merugikan konsumen. Dikarenakan perbuatan yang dilakukan pelaku usaha sering kali menimbulkan kerugian immaterial maupun materiil kepada konsumen.
2. Hendaknya pelaku usaha berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa laundry yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggung jawab yang harus dipenuhi

Daftar Pustaka

A. Buku

- Abdul Hakim Barkatullah, 2010, **Hak-Hak Konsumen**, Nusa Media, Bandung.
- Az Nasution, 2007, **Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia**, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Celina Tri Siwikristiyanti, 2008, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta.
- Dr. David. ML. Tobing, S.H., M.Kn., 2019, **Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Triyono S, 2011, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry di Kecamatan Sukasari Kota Bandung**, Sinar Media, Bandung
- Satjipto Raharjo, 2000, **Ilmu Hukum**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Ahmadi Miru, 2005, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 2003, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, edisi ke 2 cetakan 1, Balai Pustaka, Jakarta.
- Setiono, 2002, **Teori Perlindungan Hukum**, Alumni, Bandung
- Janus Sidablok, 2014, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rosmawati S.H., M.H, 2018, **Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen**, Prenadamedia Group, Depok.
- Hans Kelsen (a), 2007, **Sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory of law and state, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empiris**, BEE Media Indonesia, Jakarta.
- Hans Kelsen (b), 2006, **Sebagaimana diterjemahkan oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni**, Nusa Media, Bandung.
- HR Ridwan, 2006, **Hukum Administrasi Negara**, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Abdulkadir Muhammad, 2010, **Hukum Perusahaan Indonesia**, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Dr. Hulman Panjaitan S.H.,M.H., 2021, **"Hukum Perlindungan Konsumen"**, Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen**, Kencana Media Grup, Jakarta

B. Jurnal

- 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
- M.Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, 2017, **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku**, Jurnal Yudisial Vol. 11 Nomor 1
- 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.
- M.Syamsudin dan Fera Aditias Ramadani, 2017, **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku**, Jurnal Yudisial Vol. 11 Nomor 1
- Wahyu Sasongko, 2007, **Ketentuan – Ketentuan Pokk Hukum Perlindungan Konsumen**, Bandar Lampung, Universitas Lampung.
- Ernawati Limbong, 2019, **Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Terhadap Hak Konsumen** (studi pada laundry 5star dry clean medan petisah).
- Ni Nyoman Diah Widiastih, Ni Luh Mahendrawati & Desak Dwi Arini, 2021, **Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry**, Jurnal analogi hukum.

- Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana & Ida Bagus Putu Sutama, 2019, **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara**, Jurnal Program Kekhususan Hukum Bisnis.
- Wahyu Aruma Citraningtyas, 2012, **Implementasi Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerugian Konsumen**, Artikel Ilmiah Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Miki Rosidah, 2017, **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen** (studi pada pelaku usaha jasa laundry di jln. Utomo landing sari kota malang), Tesis Penulisan Hukum Universitas Muhammadiyah Malang
- M. Affnani, 2015, **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**, Skripsi Universitas Jember

C. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Sumber Lain

<http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>.

Frisca, 2021, **"Apakah Itu Perbuatan Melawan Hukum"**, Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, [http: lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/](http://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/).

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah Pemilik Usaha Jasa Desi Laundry di Br. Batulumbung, Desa Gulingan, menerangkan bahwa Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Mahasaraswati yaitu :

Nama : KOMANG DODY DARMAWAN

NPM : 1904742010114

Fakultas : HUKUM

Program studi : ILMU HUKUM

Bahwa benar telah melakukan penelitian pada tanggal di tempat usaha jasa laundry untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam proses Menyusun skripsi dengan judul "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Yang Dilakukan Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Gulingan Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**". Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, (Tanggal, Bulan, Tahun)

()

BIODATA INFORMAN

Judul Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian
Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Gulingan Menurut Undang-
Undang No. 8 Tahun 1999

Lokasi Penelitian : Pelaku Usaha Jasa Desi Laundry Br. Batulumbung, Desa
Gulingan

Tanggal Penelitian :

Nama :

Tempat/Tanggal Lahir :

Usia :

Jabatan :

Alamat :

No. Telpon :

Gulingan , (Tanggal, Bulan, Tahun)

()

Daftar pertanyaan yang diajukan terhadap objek penelitian

1. Ganti rugi seperti apakah yang diberikan pihak laundry kepada konsumen yang dirugikan ?
2. Bagaimanakah cara pihak laundry meyakinkan konsumen agar kerugian yang mereka dapatkan sudah setimpal dengan ganti rugi yang diberikan ?
3. Menurut saudara apakah perjanjian sepihak yang terdapat dalam nota sudah memberikan rasa puas kepada konsumen yang dirugikan ?
4. Apabila dalam perjanjian sepihak tersebut menimbulkan masalah, bagaimana pihak laundry mengatasi permasalahan tersebut ?
5. Apabila ada konsumen yang tidak puas dengan ganti kerugian yang diberikan, bagaimana cara pihak laundry menyikapi permasalahan tersebut
6. Sebelumnya apakah ada konsumen yang mengajukan complain atas kerusakan barang/kehilangan barang yang dialami oleh konsumen ?
7. Biasanya factor seperti apa yang membuat konsumen merasa dirugikan ?
8. Bagaimanakah tanggapan pihak laundry apabila konsumen membawa permasalahan yang dialaminya keranah hukum ?
9. Bagaimanakah cara pelaku usaha mengembalikan kepercayaan konsumen setelah
10. Pelaku usaha melakukan perbuatan/kesalahan yang merugikan konsumen ?

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN