

**PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN
DAN KEHILANGAN PAKAIAN KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JASA BINATU
DIWILAYAH MEDAN TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Program Studi Ilmu Hukum**

OLEH:

**SYARIF HIDAYATULLAH
NPM. 1406200651**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsuac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 09 Januari 2019, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : SYARIF HIDAYATULLAH
NPM : 1406200651
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN DALAM PERJANJIAN JASA BINATU DI WILAYAH MEDANA TIMUR

Dinyatakan : (B/A) Lulus Yudisium dengan predikat Memuaskan
() Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM PERDATA.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H
NIDN: 0003036001

Sekretaris

FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN: 0122087502

ANGGOTA PENGUJI:

1. Hj. RABIAH Z. HARAHAP, S.H., M.H.
2. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H.
3. MUKHLIS IBRAHIM, S.H., M.H.
4. HIDAYAT, S.H., M.H.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : SYARIF HIDAYATULLAH
NPM : 1406200651
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN DALAM PERJANJIAN JASA BINATU DI WILAYAH MEDANA TIMUR

PENDAFTARAN : Tanggal 28 Desember 2018

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Komprehensif, penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM
BAGIAN HUKUM PERDATA

Diketahui
Dekan


Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H.
NIDN: 0003036001

Pembimbing I


MUKHLIS IBRAHIM, S.H., M.H.
NIDN: 0114096201

Pembimbing II


HIDAYAT, S.H., M.H.
NIDN: 0112118402

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : SYARIF HIDAYATULLAH
NPM : 1406200651
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN DALAM PERJANJIAN JASA BINATU DI WILAYAH MEDANA TIMUR

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian

Medan, 02 November 2018

Pembimbing I


MUKHLIS IBRAHIM, S.H., M.H.
NIDN: 0114096201

Pembimbing II


HIDAYAT, S.H., M.H.
NIDN: 0112118402



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarif Hidayatullah
NPM : 1406200651
Program : Strata-1
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN DALAM PERJANJIAN JASA BINATU DI WILAYAH MEDAN TIMUR

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis, secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau merupakan hasil karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Desember 2018

Saya yang menyatakan



SYARIF HIDAYATULLAH



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama Lengkap : SYARIF HIDAYATULLAH
NPM : 1406200651
Program Studi : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN DALAM PERJANJIAN JASA BINATU DI WILAYAH MEDAN TIMUR

Pembimbing I : MUKLIS IBRAHIM, S.H., M.H
Pembimbing II : HIDAYAT, S.H., M.H

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	KONS. LANJUTAN	PARAF
1-9-2018	Penyerahan skripsi		
5-9-2018	Perbaiki Penulisan berdasarkan Panduan / Pedoman penulisan skripsi		
13-9-2018	Perbaiki Cover, abstrak, daftar isi, kata pengantar dan BAB I		
20-9-2018	Perbaiki dan sempurnakan Bab II, III & IV serta Catatan Faksinya.		
24-9-2018	Perbaiki sedikit Bab IV dan sempurnakan Daftar pustaka		
16-10-2018	Acc untuk dilanjutkan ke Pembimbing I		
30-10-18	dituliskan skripsi ulang sesuai k. bimbingan		
8-10-18	Tambahkan hasil wawancara		
15-10-18	Perbaiki Rumusan masalah dan awal dengan judul		
2-11-18	alurnya di perik dan lampir di syukur		
		Acc	

Diketahui Dekan

Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H

Pembimbing I

MUKLIS IBRAHIM, S.H., M.H

Pembimbing II

HIDAYAT, S.H., M.H

Cermat Laundry

Jl. Bukit Barisan
0852 7051 7999
0821 6518 8171

Nomor : Medan. 1 September 2018

Lampiran :

Perihal : Permohonan Ijin Riset

Kepada Yth

Dekan Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Sumatra Utara

DI – MEDAN

1. Sehubungan dengan surat saudara nomor :1263 /II.3-AU/UMSU-06/F/2018, tanggal 29 agustus tentang permohonan izin riset pengambilan data dan informasi untuk penyelesaian penulisan skripsi
2. Terkait butir 1(satu) diatas dengan ini kami sampaikan bahwa
Nama : Syarif hidayatullah
NPM : 1406200651
Fakultas : Hukum
Prodi/Bagian : Ilmu hukum /Hukum perdata
Judul skripsi : Pertanggung jawaban perjanjian jasa binatu atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen di Medan Timur. Telah melakukan riset dan pengambilan data serta informasi ditempat usaha jasa binatu Cermat Laundry kecamatan medan timur
3. Demikian kami sampaikan untuk dapat di pergunakan seperlunya

Pemilik usaha jasa binatu


Ines Saragih
17 AUG 2018

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan segala limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, sebagai seorang tokoh Islam dan sebagai seorang suri tauladan bagi umat Islam. Penulisan skripsi adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah. Adapun skripsi ini berisikan hasil penelitian yang berjudul: **Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian Konsumen dalam Perjanjian Jasa Binatu diwilayah Medan Timur**

Penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi belum sempurna hal ini disebabkan keterbatasan waktu, kemauan, dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajian, oleh karena itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima kritikan, masukan, dan saran yang membangun dari pembaca yang mana nantinya berguna dalam penyempurnaan skripsi. Dalam penulisan ini, tentunya banyak pihak-pihak yang telah memberikan bantuan yang bersifat moril, materiil dan motivasi, oleh karena itu penulis berterima kasih yang tiada hingga kepada:

1. Teristimewanya kepada ayahanda Susanto dan ibunda Nur Fadillah Lubis yang selalu mendoakan penulis agar penulis dapat mudah menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani. M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Ida Hanifah., S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Faisal., S.H.,M.Hum. selaku wakil Dekan Satu Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Zainuddin., S.H. M.H. selaku wakil Dekan Tiga Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Faisal Riza., S.H. M.H. selaku kepala Bagian Hukum Perdata selaku Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Mukhlis., S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
8. Bapak Hidayat., S.H.M.H. selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
9. Kepada ibu pimpinan jasa biantu soft fresh Anita yang telah memberikan izin untuk riset diMedan Timur.
10. Kepada ibu pimpinan jasa binatu cermat laundry. yang telah memberikan izin untuk riset diMedan Timur

11. Bapak dan Ibu Dosen serta Biro Akademik Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
12. Kawan-kawan kelas B-3 Hukum Perdata malam Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
13. Buat orang yang istimewa Vebiola Yolanda yang sudah mendoakan dan memberikan dukungannya.
14. Buat abang Rahmat Hidayat tercinta yang juga mendukung saya.

Akhirnya penulis berharap dengan hadirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan kepada pembaca skripsi ini khususnya sebagai bahan wawasan dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan karya ilmiah, *Ammiin Ya Rabbal 'Alammin*.

ABSTRAK

PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA BINATU

DIWILAYAH MEDAN TIMUR

SYARIF HIDAYATULLAH

NPM.1406200651

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan dan kehilangan dari sebuah pengusaha layanan jasa binatu yang berada diwilayah kota Medan Timur . latar belakangnya adalah menyakut mengenai perjanjian yang dilakukan seorang pengusaha yang menyakibatkan kerugian bagi konsumen dikarenakan adanya perjanjian yang disepakati bersama, tidak sesuai sehingga menimbulkan kerugian satu sama lain, baik itu kerugian bersifat formil atau materi. Yaitu merupakan pakaian rusak atau pun hilang dan rusak sehingga pakaian tersebut tidak diganti

Metode penelitian ini adalah normatif yaitu melakukan penelitian dengan menelusuri kepustakaan. Dan penelitian ini juga bersifat pendekatan secara empiris dan yuridis yaitu melakukan penelitian mengenai objek yang diteliti langsung kelapangan. Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha atas kehilangan dan kerusakan pakaian dijasa binatu yang merugikan konsumen, serta upaya yang untuk melakukan perlindungan konsumen atas hak-hak yang telah dilanggar oleh pelaku usaha dengan cara upaya damai dengan ganti rugi

Hasil penelitian yang didapat bahwa untuk meraih hak-hak konsumen dari segi materi atas kerusakan dan kehilangan pakaian dijasa binatu pelaku usaha harus konsisten atas perbuatan yang menimbulkan kerugian konsumen selain, dilakukan kesepakatan dalam suatu perjanjian antara kedua belah pihak, konsumen berhak menuntut hak-haknya kembali atas kerugian yang dialaminya disebabkan kelalaian dari pihak pelaku usaha, yang dimana adanya hambatan dalam perlindungan berupa kurangnya pemahaman pengusaha jasa binatu atas hak-hak konsumen dan kurang sumber daya manusia khususnya dibidang pendidikan sehingga tidak mengetahui mengenai aturan .dan biaya ganti rugi harus ditanggung jawabkan kepada pelaku usaha mengenai hak-hak konsumen

Kata Kunci: Pertanggung Jawaban Kerusakan Kehilangan Konsumen

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR **i**

ABSTRAK **iv**

DAFTAR ISI **v**

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang 1

1. Rumusan Masalah 6

2. Faedah Penelitian 6

B. Tujuan Penelitian 7

C. Metode Penelitian 7

1. Sifat dan Materi Penelitian 7

2. Sumber Data 7

3. Alat Pengumpulan Data 8

4. Analisis Data 8

5. D. Defenisi Operasional 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

A. Pertanggungjawaban 10

B. Perjanjian..... 17

C. Jasa Binatu	24
D. Konsumen	30
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Bentuk Perjanjian Usaha Jasa Binatu atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian Konsumen	36
B. Tanggungjawab Jasa Binatu atas rusak dan Hilangnya Pakaian Konsumen.	50
C. Akibat Hukum atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian Kosumen oleh Jasa Binatu	60
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Berbicara mengenai tanggung jawab merupakan kewajiban dari suatu akibat atas perbuatan yang dilakukan dimana dalam perbuatan ini merupakan perbuatan menanggung segala sesuatu dan menanggung akibatnya. Maka hal ini diperlukan adanya kesadaran manusia akan tingkah laku atau pun perbuatan yang di sengaja ataupun tidak disengaja.

Didalam Pelaksanaan peranannya baik peranan itu merupakan suatu hak dan kewajiban maka perbuatan melawan hukum menurut Pasal 1365 KUHPerdara adalah perbuatan yang dimana seseorang tersebut dapat menimbulkan kerugian baik secara formil maupun secara materi. Dalam hal ini persoalan yang akan dibahas adalah mengenai perusahaan pencuci pakaian. atau disebut dengan layanan jasa binatu. perusahaan ini bergerak dibidang jasa pencuci pakaian dan seterika pakaian yang dimaksud dalam hal ini adalah baju celana jilbab dan rok ataupun lainnya. Setiap kita ingin menggunakan jasa layanan binatu. Maka kita akan melakukan suatu perjanjian dimana perjanjian itu bersifat mengikat antara pelaku usaha dengan konsumen. Disetiap perusahaan jasa pencuci pakaian adanya suatu klausula baku yang dapat merugikan konsumen tetapi dalam hal ini klausula baku diatur. Pasal 18 ayat 1 huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Pengalihan tanggung jawab dalam hal ini kejadian dialami

merupakan kerusakan dan kehilangan pakaian diperusahaan layanan jasa binatu maka sebab itu tidak adanya tanggung jawab atas pakaian dan hilangnya pakaian dikarenakan adanya suatu perjanjian yang tertera didalam klausula baku yang merugikan pihak konsumen sehingga pihak konsumen selalu tidak bisa melakukan tindakan terhadap perjanjian klausula baku, maka yang sering terjadi kepada pihak konsumen mendapatkan kerugian yang bersifat materil. Oleh sebab itu, ini sering dialami setiap konsumen dikarenakan konsumen tidak bisa melakukan tindakan dikarenakan adanya perjanjian klausula baku, yang dimana dapat membuat pihak konsumen merasa dirugikan.

Setiap konsumen tidak dapat mengalami suatu kerugian, maka oleh sebab itu perusahaan jasa binatu harus mempunyai prinsip tanggung jawab yang merupakan hal yang penting dalam hukum konsumen yang dimana adanya suatu pelanggaran pelanggaran yang terjadi terhadap konsumen oleh pelaku usaha. Oleh karena itu adanya prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur kesalahan, tetapi jasa binatu tidak memiliki prinsip tanggung jawab, sehingga layanan jasa binatu tidak menanggapi apa itu tanggung jawab menurut hukum.

Dalam hal ini akan membahas bentuk dari prinsip tanggung jawab dengan singkat. Prinsip ini merupakan suatu prinsip yang umum yang berlaku dalam hukum pidana atau pun hukum perdata tetapi didalam kasus ini kita akan mengkaji dari segi perdata. Dalam KUHPperdata Pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip sangat berpegang teguh yang dimana menyatakan

jika seseorang diminta tanggung jawabkan secara hukum, yang disebabkan adanya suatu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut. Maka Pasal 1365 KUHPerdara merupakan pasal perbuatan melawan hukum. Harus terpenuhinya unsur-unsur yaitu:¹

1. Perbuatan melawan hukum di karenakan adanya kesengajaan.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa adanya kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.
4. Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kasual

Berdasarkan pasal 1365 KUHPerdara perbuatan melawan hukum, maka model tanggung jawab hukum adalah :

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan dan kelalaian yang sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana di atur pasal 1366 KUHPerdara.
3. Tanggung jawab mutlak tanpa kesalahan sebagaimana terdapat dalam pasal pasal 1367 KUHPerdara.²

Apabila didalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen adanya suatu kelalaian kesalahan yang merugikan konsumen maka dalam hal ini adanya unsur kesalahan. Dimana unsur ini bertentangan dengan hukum, oleh sebab itu diperlukannya adanya perlindungan konsumen guna untuk menjerat para pihak pelaku usaha dan memberi pelajaran agar selalu terlindunginya pihak konsumen. Walaupun tidak diatur dalam suatu perjanjian yang bersifat kontraktual namun dalam hal ini terjadinya transaksi kesepakatan bersifat jasa atau barang. Mengenai hal ini pihak konsumen merupakan pihak dirugikan maka dalam hal ini konsumen

¹ Abdulkadir Muhammad, 2016. *Hukum Perikatan* , Bandung: PT Alumni, halaman 142

² <http://infopengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-tanggung-jawab-hukum-menurut-para-ahli>. Di akses pada tanggal 16. Agustus 2018. Pukul 20.00 WIB

berhak menuntut hak-hak kepada pihak pelaku usaha. Setiap pelanggaran yang terjadi kepada konsumen tidak berdampak luas bagi masyarakat walaupun pelaku usaha sering melakukan kesalahan dan penipuan agar dapat menguntungkan pelaku usaha itu. sehingga konsumen merasa sering dirugikan oleh setiap kesalahan dan penipuan yang dibuat pelaku usaha. Oleh sebab itu sering kita melihat suatu kesalahan dan penipuan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Adapun kesalahan dan penipuan yang sering terjadi tersebut antara lain:³

1. Kesalahan terhadap barang.

Kesalahan ini dikarenakan adanya kerusakan barang atau hilang suatu barang milik orang lain yang dimana dibuat oleh pelaku usaha walaupun terjadinya hubungan langsung antara pelaku usaha dan konsumen maka sebab itu akan memunculkan suatu tanggung jawab.

2. Kesalahan penipuan

Kesalahan ini terjadinya dikarenakan adanya unsur suatu penipuan atau yang dilakukan dengan sengaja oleh pelaku usaha disebabkan adanya pernyataan suatu fakta penipuan dan tergerak hatinya untuk membuat suatu pernyataan tentang penipuan itu sering terjadi di kepada konsumen.

Umumnya suatu kesalahan di atas merupakan kesalahan yang sering terjadi kepada konsumen dikarenakan pelaku usaha sering menjadikan kesalahan yang di atas untuk mendapatkan keuntungan. Oleh sebab itu

³ Abdulkadir Muhammad, 2010. *Hukum Perjanjian* , Bandung: PT Alumni, halaman 227-231

seringnya timbulnya suatu kebiasaan yang terjadi kepada pelaku usaha dan kebiasaan itu tidak pernah lepas dari pelaku usaha dan selalu melekat sehingga yang paling sering.

Terjadi pada masyarakat adalah kesalahan dikarenakan adanya unsur penipuan. Unsur inilah paling utama terjadi dikalangan masyarakat, dan pelaku usaha agar tidak berdampak luas bagi masyarakat maka harus adanya suatu peraturan. tetapi setiap peraturan dibuat selalu dibantah oleh pelaku usaha dikarenakan dapat menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku usaha. Oleh karena itu peraturan-peraturan yang suda ada belum cukup tegas bagi pelaku usaha karena pelaku usaha menganggap itu sebagai sebelah mata .

Berdasarkan ilustrasi kejadian diatas perbuatan melawan hukum itu suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian seseorang karena perbuatan ini dilakukan atas kesengajaan ataupun tidak kesengajaan yang bisa merugikan bagi orang lain maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelepasan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha bagi hak-hak yang dapat merugikan konsumen dikarenakan tidak adanya tanggung jawab terhadap pelaku usaha. Seperti yang terjadi pada perusahaan. Layanan jasa binatu dimana perusahaan jasa pencuci pakaian ini yang berada didaerah wilayah Kota Medan Timur merupakan layanan penyedia jasa ini tidak akan bertanggung jawab atas hilangnya dan rusaknya suatu pakaian yang dikarenakan dia mencatumkan klausula baku kami tidak menerima komplain atas rusak dan hilangnya pakaian pada saat diminta

saat pengembalian dan dalam hal ini jelas didalam klausula baku itu telah merugikan konsumen dan tidak adanya tanggung jawab terhadap konsumen maka dalam hal ini penulis tertarik mengambil penelitian yang berjudul **“Pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu di wilayah di Medan Timur.”**

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi batasan pembahas dari hasil penelitian ini yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a) Bagaimana bentuk perjanjian usaha jasa binatu di wilayah Medan Timur?
- b) Bagaimana pelaksanaan perjanjian jasa binatu di wilayah Medan Timur?
- c) Bagaimana tanggung jawab jasa binatu atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen?

1. Faedah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut diatas maka diharapkan penelitian ini memberikan faedah kepada berbagai pihak terutama:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur di bidang ilmu pengetahuan pada umumnya, maupun ilmu hukum khususnya.

- b. Secara praktisi, sebagai sumbang pemikiran dan berguna bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat, dan pembangunan.

B. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yang terkandung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perjanjian konsumen dengan pelaku usaha jasa binatu dalam mencuci pakaian.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab atas hilang dan rusaknya pakaian dijasa binatu.
3. Untuk mengetahui upaya ganti kerugian atas hilang dan rusaknya pakaian dijasa binatu.

C. Metode penelitian

Metode penelitian yang di pergunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Sifat dan Materi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang mengarah kepada penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang di lakukan melalui pengamatan secara langsung dan wawancara yang ditunjukkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan bersumber dari buku-buku yang relevan

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer bersumber dari data skunder yang terdiri dari atas:⁴

⁴ Bambang sunggono. 2010. Metode Penelitian Hukum. Jakarta. Rajawali Pers, halaman 114

- a) Bahan Hukum Primer yaitu yang merupakan bahan hukum yang mengikat berupa Undang-Undang No8. Tahun 1999.
- b) Bahan Hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer, seperti rancangan Undang-Undang, Buku-Buku, Hasil penelitian, Hasil karya dari karangan hukum dan seterusnya
- c. Bahan Hukum Tersier yaitu dengan menggiunkan kamus hukum maupun kamus umum.⁵

3. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan adalah primer dan studi dokumen (*library research*) seperti Undang-Undang, Buku-Buku bacaan yang relevan dengan topic penelitian.

4. Analisis Data

Metode penulisan data yang sesuai dengan penelitian hukum dengan cara kuantitatif adalah menggunakan pendekatan pemahaman suatu masyarakat, merupakan suatu analisis data yang mengungkapkan dan mengambil dari masyarakat penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan keadaan atau fenomena dilapangan berdasarkan data. Untuk memperoleh kesimpulan dan dikembangkan menjadi permasalahan sehingga munculnya permasalahan Pertanggung jawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian Konsumen dalam perjanjian Jasa binatu di wilayah di Medan Timur.”

⁵ Ida Hanifah, dkk. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* . Medan : Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Halaman 5

5. Definisi operasional

Suatu kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang diajukan yaitu: Pertanggungjawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian Dalam Perjanjian Jasa Binatu Di Wilayah Medan Timur. maka dapat diajukan definisi operasional sebagai berikut:

- a. Pertanggungjawaban adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatu sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul, segala sesuatu akibat⁶.
- b. Kerusakan adalah suatu kesalahan yang sering terjadi. Di dalam hal ini kerusakan sering disebabkan oleh pelaku usaha yang dikarenakan adanya pakaian yang terbuat dari seratn selulosa (katun, linen, rayon, rami, aseta, atau campuran lainnya
- c. Layanan jasa binatu yang dimana bergerak di bidang jasa pencuci pakaian konsumen dan sebagai tempat perawatan pakaian agar lebih bersih dan fresh di daerah Medan Timur⁷
- d. Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih yang mengikatkan dirinya terhadap seseorang tersebut

⁶ [http:// LBH MADANI.blogspot.co.id](http://LBH.MADANI.blogspot.co.id). Diakses Pada Tanggal 16 Agustus 2018. Pukul 21.00

⁷ [http:// FRESH LAB.Blogspot.co. id](http://FRESH.LAB.Blogspot.co.id). Diakses pada tanggal 16 agustus 2018. Pukul 21.00

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pertanggungjawaban

Pasal 1365 KUHPerdara tiap perbuatan bersifat melanggar hukum kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut. Menurut pasal 1365 KUHPerdara dimaksud dengan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang dikarenakan menimbulkan kerugian pada orang lain perbuatan melawan hukum (*onrechmange daad*) diartikan sebagai sesuatu perbuatan atau kealpaan yang bertentangan dengan hak orang lain.

Dengan ini mewajibkan orang yang karena salahnya menimbulkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut, dikarenakan adanya suatu kejadian dimana Undang-Undang menetapkan suatu perikatan antara dua orang, yaitu antara orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum dan orang yang menderita kerugian dikarenakan perbuatan tersebut kesadaran dan kewajiban.⁸ sedangkan dalam pasal 1366 KUHPerdara menyatakan setiap orang bertanggung jawab tidak saja kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hati mengenai pasal 1366 KUHPerdara lebih mengarah kepada tuntutan pertanggungjawaban yang mengakibatkan kesalahan atas kelalaian mengenai perbuatan melanggar hukum tersebut ada beberapa macam perbuatan melawan hukum

⁸ Subekti, 2005, *Hukum. Perjanjian*. Jakarta: Internesa, cetakan ke 21, halaman 2

1. Melanggar hak orang lain seperti pribadi (integritas tubuh kebebasan, kehormatan, dan lain-lain)
2. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku
3. Bertentangan dengan kesusilaan yaitu perbuatan yang dilakukan seseorang bertentangan sopan santun yang hidup dalam masyarakat
4. Bertentangan dengan kehormatan yang harus diindahkan dalam masyarakat

a. Unsur-Unsur perbuatan melawan hukum

Agar suatu perbuatan dapat dikategorikan perbuatan melawan hukum maka harus terpenuhinya unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagai berikut. Perbuatan melawan hukum diawali oleh suatu perbuatan dari si pelakunya. Dimaksud perbuatan disini merupakan perbuatan aktif berbuat sesuatu maupun pasif tidak berbuat sesuatu padahal secara hukum orang tersebut diwajibkan untuk patuh terhadap perintah Undang-Undang ketertiban umum dan kesusilaan ada beberapa unsur perbuatan melawan hukum diantaranya terbagi menjadi 3.

- a. Perbuatan tersebut melanggar hukum manakala pelaku tidak melaksanakan apa yang diwajibkan oleh Undang-Undang, ketertiban umum dan kesusilaan, maka perbuatan pelaku dalam hal ini dianggap telah melanggar hukum, sehingga mempunyai konsekuensi tersendiri yang dapat dituntut oleh pihak lain yang merasa dirugikan.
- b. Adanya kerugian bagi korban, yang dimaksud dengan kerugian terdiri dari kerugian materi dan kerugian immateri. Akibat suatu perbuatan

melanggar hukum harus timbul adanya kerugian dipihak korban sehingga membuktikan adanya suatu perbuatan melanggar hukum secara luas

- c. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian. Hubungan kausal merupakan salah satu cirri pokok dari adanya perbuatan melanggar hukum. Perbuatan melanggar hukum dalam hal ini harus dilihat secara materi. Dikatakan materi karena sifat perbuatan melanggar hukum dalam hal ini harus dilihat sebagai suatu kesatuan tentang akibat yang ditimbulkan oleh terhadap diri pihak korban.

Perlindungan hukum yang lahir dari hubungan hukum yang antara pelaku usaha dan konsumen dimana merupakan dua pihak saling memerlukan. Namun dalam perbutannya sering kali kita melihat fenomena terjadinya kerugian kepada konsumen akan hak-haknya sehingga menjadi korban. tetapi Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi kerusakan ditimbulkan pelaku usaha tersebut disebabkan konsumen memanfaatkan barang dan jasa yang dihasilkan atau didagangkan pihak pelaku usaha, dalam memerhatikan substansi Pasal 19 ayat 1 dapat kita ketahui bahwa yang namanya tanggung jawab pelaku usaha itu meliputi:⁹

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen

⁹ Ahmadmiru, Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, cetakan ke-9. halaman 129.

Berdasarkan hal ini suatu produk atau jasa, cacat, dikarenakan kesalahan pelaku usaha ini bukan satu-satunya acuan dasar dari pertanggung jawaban pelaku usaha. maka hal ini berarti suatu tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami oleh konsumen bukan sebaliknya dimana sering tidak adanya tanggung jawab terhadap pihak konsumen, dalam tahap ganti kerugian juga di atur, dalam Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Menyatakan pemberian ganti kerugian harus dilaksanakan dalam waktu tenggang 7 hari setelah tanggal transaksi suatu barang dan jasa.

Kelemahan didapatkan oleh konsumen dikarenakan adanya suatu ketentuan mengenai¹⁰ Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwasannya pemberian ganti kerugian dalam waktu tenggang 7 hari setelah transaksi, apabila suatu ketentuan itu dipertahankan, maka konsumen yang mengonsumsi dan memakai atau merasakan suatu produk barang dan jasa dihari ke, 8 (delapan) setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh karena itu, agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya Pasal 19 ayat 3 menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 hari setelah terjadinya kerugian bukan 7 hari setelah transaksi.

¹⁰ *Ibid*, halaman 130

Dilihat dari substansi atas tanggung jawab pembayaran ganti kerugian dan tuntutan kerugian yang terjadi pada cerita di atas yang dialami pihak konsumen sebagai pengguna produk barang dan jasa baik kerugian fisik maupun kerugian materi dapat didasarkan beberapa ketentuan yang telah disebutkan. Secara garis besar ada 2 kategori ganti kerugian wanprestasi atau ganti kerugian perbuatan melawan hukum tetapi dalam hal membicarakan tentang ganti kerugian perbuatan melawan hukum dimana tuntutan tidak perlu didasari adanya suatu perjanjian secara tulisan antara pelaku usaha dan konsumen walaupun tidak pernah adanya hubungan perjanjian.

Konsumen dalam hal ini harus membuktikan kesalahan yang dialami oleh pelaku usaha, dikarenakan pelaku usaha membuat kesalahan harus bertanggung jawab atas kesalahan terhadap konsumen dalam Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan setiap pelaku usaha harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan pencemaran, atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi memakai barang, atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Mengenai hal ini sering timbulnya suatu kesepakatan atau perjanjian. Yang Sering terjadinya antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen dikarenakan pelaku usaha sering melakukan kesalahan dalam perjanjian secara lisan dan tulisan dimana pelaku usaha dan konsumen didalam perjanjiannya bersifat mengikat.

Salah satu perjanjian yang sering terjadi perjanjian di tempat layanan jasa binatu merupakan perjanjian baku dimana merupakan perjanjian. banyak dan sering dijumpai oleh pelaku pelaku usaha dikarenakan merupakan perjanjian dapat merugikan konsumen.

Perjanjian baku merupakan perjanjian isinya dibakukan dan dituangkan dalam berbentuk formulir dalam Pasal 1338 ayat KUHPerdara. Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih, maka hal ini ada beberapa jenis perjanjian baku :

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya didalam perjanjian itu. Pihak yang kuat dalam hal ini adalah pihak seperti. Kreditur Produsen/pelaku usaha
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah , perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu misalnya. Perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah
3. Perjanjian baku yang ditentukan diadvokat dan notaris adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan anggota masyarakat yang meminta bantuan notaris atau advokat

Perusahaan layanan jasa binatu membuat suatu peraturan berupa klausula baku bersifat merugikan konsumen. Maka hal itu bagi konsumen yang merasa dirugikan, oleh pihak pelaku usaha dikarenakan adanya

kerugian atas suatu layanan jasa binatu tidak perlu menuntut pelaku usaha dengan alasan tidak bertanggung jawab .

Karena dasar tanggung jawab pelaku usaha didasari dengan adanya suatu kesalahan. Dikarenakan pelaku usaha terhadap konsumen memiliki hubungan kontraktual maka dalam hal ini pelaku usaha dapat dilindungi kepentingannya berdasarkan kontrak suatu perjanjian. Tetapi tidak demikian halnya dengan konsumen yang tidak terikat secara kontraktual dengan pelaku usaha oleh karena itu diperlukannya pula suatu hak-hak konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum.

Perlindungan yang dimaksudkan itu berupa perlindungan materi dan perlindungan formil dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya diidentikkan dengan perlindungan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenalnya ada 4 hak dasar konsumen yaitu:¹¹

a. Hak untuk mendapatkan keamanan

Dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperoleh sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian materi dan formil

b. Hak untuk mendapatkan informasi

Dalam hal ini sangatlah penting informasi karena tidak memedainya suatu informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk , atau cacat intruksi atau

¹¹ *Ibid*, halaman 38

dikenal dengan cacat informasi yang tidak memadai. Oleh karena itu informasi diperlukan agar pihak konsumen dapat memperoleh suatu gambaran benar tentang suatu produk mengenai tentang barang atau jasa agar pihak konsumen tidak dapat dirugikan.

c. Hak untuk memilih

Dalam halm ini memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih suatu produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhan,tanpa adanya tekanan dari pihak luar berdasarkan hak ini konsumen bebas memilih keputusan untuk membeli barang atau memakai jasa atau memilih suatu kualitas yang baik kepada barang atau jasa.

d. Hak untuk didengar

Dimana dalam hal ini merupakan hak dari konsumen agar tidak bisa dirugikan lebih lanjut atau menghindarkan diri dari kerugian, hak ini biasanya berupa pertanyaan tentang berbagai hal berkaitan dengan produk produk tertentu atau produk suatu barang atau jasa itu tidak memadai atau berupa adanya pengaduan atas dasar kerugian yang dialami di karenakan adanya kerugian berupa barang atau jasa.

Empat hak dasar ini telah diakui secara internasional dalam perkembangannya, seperti *organization of consumer union* (IOCU). Maka dalam perkembangannya 4 hak dasar ini sebagai panutan untuk konsumen dan apa bila konsumen merasa hak-haknya akan dilindungi maka konsumen

yang disebutkan di atas harus dipenuhi baik oleh pelaku usaha,¹² karena pemenuhan-pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek sehingga konsumen tidak merasa dirugikan sering terjadinya pihak pelaku usaha layanan jasa binatu tidak menghiraukan hak-hak Konsumen dikarenakan pihak pelaku usaha jasa binatu tidak mau dirugikan. pelaku usaha layanan jasa binatu harus memiliki bentuk-bentuk tanggung jawab agar pelaku usaha jasa binatu tidak lari dari tanggung jawabnya kepada konsumen diakibatkan karena adanya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha sehingga pelaku usaha tidak bisa melakukan perbuatan bersifat merugikan konsumen. Dikarenakan pada umumnya konsumen tidak mengetahui bagaimana cara kerja jasa binatu yang menjadikan pelaku usaha jasa binatu sebagai tempat layanan jasa dalam melakukan pencuci pakaian maka diperlukannya kaidah hukum. Untuk memberikan perlindungan sesungguhnya berfungsi menyeimbangkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha dengan siapa mereka saling berhubungan dan membutuhkan

Keadaan seimbang diantara para pihak yang saling berhubungan, akan lebih menerbitkan keserasian dan keselarasan materi tidak sekedar formil dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen

¹² <http://gabrielsihombing.blogspot.co.id/2015/12/> aturan hak-hak konsumen. Diakses Pada Tanggal 16. Agustus 2018. Pukul 20.00

B. Perjanjian

Pasal 1313 KUHPerdara bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Kata persetujuan tersebut merupakan terjemahan dari perkataan *overeenkomst* lazim diterjemahkan juga dengan perjanjian.¹³ Pengertian perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seseorang lain atau dimana orang itu berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal dari pernyataan isi pasal di atas, pembentukan Undang-Undang tidak menggunakan istilah perjanjian melainkan memakai kata Persetujuan yang menjadikan objek suatu permasalahan, apakah kedua kata tersebut mengenai perjanjian dan persetujuan memiliki makna sama memuat seperti pengertian ini, apakah Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal

Dari peristiwa diatas timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perikatan lahir karena adanya suatu persetujuan kedua belah pihak yang tercantum dalam pasal 1233 KUHPerdara berikut definisi perikatan adalah suatu perbuatan hukum antara dua orang atau lebih, berdasarkan mana pihak satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain, dan pihak lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut . perjanjian merupakan suatu peristiwa konkret dan dapat diminati baik itu dilakukan dengan secara tertulis maupun tidak tertulis hal

¹³ Abdul Hakim Siagian.2015. *Hukum Perdata*. Jakarta. Sinar Grafika. Halaman 135

ini berbeda dari pula dari perjanjian tidak konkret, tetapi abstrak atau tidak dapat diminati karena perikatan itu merupakan akibat dari adanya perjanjian tersebut sehingga menyebabkan orang atau para pihak terkait untuk memenuhi apa yang dijanjikan

a. Unsur-unsur Perjanjian

Dari perumusan perjanjian maka suatu perjanjian mengandung unsur-unsur. Ada pihak-pihak minimal dua pihak atau lebih di katakan pihak bukan orang karena mungkin sekali dalam suatu perikatan terikat baik dari dua orang, tetapi pihaknya tetap dua.

ada persetujuan antara para pihak mengenai:

- 1) Tujuan
- 2) Prestasi
- 3) Bentuk tertentu lisan/tulisan

Mengenai hal ini adanya Syarat tertentu yang merupakan isi perjanjian, dalam perjanjian itu sendiri terdapat 3 unsur yaitu sebagai berikut:

*a) Unsur **Essensialia***

adalah unsur perjanjian yang selalu harus ada di dalam suatu perjanjian. Unsur mutlak dimana tanpa adanya unsur tersebut, perjanjian tidak mungkin ada dengan demikian unsur ini penting terciptanya suatu perjanjian, mutlak harus ada agar perjanjian itu sah sehingga merupakan syarat sah suatu perjanjian¹⁴.

*b) Unsur **Naturalia***

unsur naturalia adalah unsur lazim yang melekat pada

¹⁴ Ahmad Miru.2017. *Hukum.Kontrak.Dan.Perancangan.Kontrak*. Jakarta. PT Raja Grafindo.Halaman31-32

perjanjian yaitu unsur yang tanpa di perjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap pada dalam perjanjian karena sudah merupakan bawaan atau melekat pada perjanjian dengan demikian unsur ini di atur dalam undang-undang tetapi oleh para pihak dapat di singkirkan. Jadi sifat unsur ini adalah *aanvullen drecht*(hukum yang mengatur)

c) unsur *accidentalialia*

adalah unsur, yang harus di muat atau disebut secara tegas dalam perjanjian, unsur ini ditambahkan oleh para pihak dalam perjanjian artinya undang-undang tidak mengaturnya

c. Syarat-syarat Perjanjian

Pasal 1320 KUHPerdara terdapat 4 syarat harus tercantum pada setiap perjanjian, sebab dengan dipenuhinya syarat-syarat inilah suatu perjanjian itu berlaku sah.

Adapun keempat syarat sebagaimana ditentukan dalam pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum perdata tersebut adalah:

a. kesepakatan

pasal 1320 BW syarat 1 mensyaratkan adanya kesepakatan sebagai salah satu syarat ke absahan, kontrak kesepaktan yang mengandung pengertian bahwa para pihak saling menyertakan kehendak masing-masing untuk menutup suatu perjanjian atau penyertaan pihak yang cocok atau yang sesuai dengan pernyataan pihak lain perntaan kehendak tidak selalu harus dinyatakan secara tegas namun dapat dengan tingkah laku atau hal hal lain yang mengungkapkan pernyataan kehendak para pihak.

b. kecakapan

kecakapan yang di maksud pasal 1320 BW adalah kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum yang diartikan sebagai kemungkinan untuk, melakukan perbuatan hukum secara mandiri.

c. suatu hal tertentu.

Adapun yang di maksud suatu hal atau objek tertentu dalam pasal 1320 BW adalah prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan, apa yang diperjanjikan dalam kontrak harus cukup jelas, bnetuk jenis perjanjian itu. Misalnya perjanjian jual beli beras untuk harga 8.7500- dianggap tidak jelas dikarenakan tidak ada penjelasan mengenai kualitas dan kuantitasnya, sehingga perjanjian itu dinyatakan tidak sah.

d. Suatu sebab yang halal.

Adalah suatu yang menyebabkan orang membuat perjanjian, yang mendorong membuat sesuatu perjanjian. Tetapi yang dimaksud dengan sebab yang halal dalam pasal 1320 KUHPerdara itu bukanlah sebab dalam arti yang menyebabkan atau yang mendorong orang membuat perjanjian itu sendiri, melainkan sebab dalam arti isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang dicapai oleh pihak-pihak mengenai hal ini Undang-Undang tidak memperdulikan apa yang menjadi sebab orang mengadakan perjanjian, yang diperhatikan dan diawasi oleh Undang-Undang

adalah isi perjanjian itu yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai, apakah dilarang oleh Undang-Undang atau tidak, bertentangan dengan ketertiban umum atau kesusilaan.¹⁵

Dari syarat-syarat sah perjanjian tersebut maka terdapat dua syarat. Syarat pertama mengenai sepakat yang dalam arti mengikatkan diri sedangkan syarat kedua mengenai kecakapan yang berarti bisa melakukan perbuatan hukum atau perjanjian, mengenai hal ini dinamakan dengan syarat subjektif karena kedua syarat ini mengenai tentang subjek perjanjian. Apa bila syarat subjektif tidak terpenuhi maka perjanjinya bukan batal demi hukum. tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu di batalkan.

Syarat ketiga dan keempat merupakan syarat objektif merupakan syarat tentang barang, suatu perjanjian harus mempunyai objek tertentu, sekurang-kurangnya dapat ditentukan bahwa objek tertentu itu dapat berupa benda yang sekarang ada dan nanti ada:

- 1) Barang itu adalah barang yang diperdagangkan
- 2) Barang yang digunakan barang untuk kepentingan umum antara lain seperti jalan umum, pelabuhan umum, gedung-gedung umum dan sebagiannya tidak dapat dijadikan objek perjanjian
- 3) Dapat ditentukan jenisnya
- 4) Barang yang akan datang
- 5) Objek perjanjian

¹⁵ <http://sindikat.blogspot.co.id/2017/> *Dasar Hukum Perjanjian*. Diakses Pada Tanggal 5. Desember 2018. Pukul 23.00

6) Barang yang akan ada.

Dengan kata lain suatu perjanjian dikatakan dengan secara sah apabila memenuhi syarat-syarat tertentu, terdapat didalam pasal 1320 KUHPerdara mengenai suatu perjanjian bagi para pihak yang melakukannya dengan maksud. Para pihak yang melakukan perjanjian terlebih dahulu harus mentaati Undang-Undang apabila para pihak tersebut melanggar suatu perjanjian yang disepakati bersama dengan kata lain, dianggap melanggar Undang-Undang. Suatu perjanjian dikatakan secara sah apabila perjanjian tersebut mengikat satu sama lain dan suatu perjanjian tersebut tidak boleh dibatalkan kembali karena sudah ada kesepakatan antara kedua belah pihak.

d. Asas Hukum dalam perjanjian

Asas hukum adalah sesuatu dapat dijadikan sebagai alas, sebagai dasar, sebagai, tumpuan, sebagai tempat untuk menyandarkan dalam hukum perjanjian adalah sesuatu hal yang dapat di jadikan sebagai alas hukum, berbicara mengenai asas hukum bahwasanya asas hukum merupakan jantungnya peraturan hukum. Berarti bahwa suatu peraturan-peraturan hukum itu bisa dikembalikan kepada asas-asas tersebut. Asas hukum layak disebut sebagai alasan bagi lahirnya peraturan hukum atau dimana merupakan *ratio legis*.¹⁶

Asas hukum ini tidak habis kekuatannya dengan melahirkan suatu peraturan hukum melainkan akan tetap saja ada dan akan melahirkan

¹⁶ Sajipto Rahrdjo.2012. *Ilmu Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti, halaman 45

peraturan-peraturan selanjutnya karena asas hukum mengandung tuntunan etis yang dimana asas hukum merupakan jembatan antara peraturan-peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat dalam system hukum dan asas hokum :

a) Asas bersifat terbuka

yaitu asas yang mempunyai arti bahwa setiap orang bisa mengadakan suatu perjanjian apa saja, walaupun belum atau tidak diatur dalam Undang-Undang asas ini juga sering disebut, asas kebebasan berkontrak

b) Asas bersifat perlengkap

Pasal-pasal dan undang-undang boleh disingkirkan, apabila pihak-pihak yang membuat perjanjian menghendaki dan membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang menyimpang dari ketentuan Pasal-Pasal, Undang-Undang. Contoh pasal 1477 KUPerdata

c) Asas bersifat konsensual

Suautu perjanjian yang terjadi (sah) apabila sudah ada kata kesepakatan pihak-pihak, mengenai suatu pokok perjanjian.

d) Asas bersifat obligator

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak-pihak itu, baru dalam taraf menimbulkan hak dan kewajiban saja, belum memindahkan hak milik (ownership) hak milik berpindah. Apabila diperjanjikan tersendiri yang disebut perjanjian kebendaan.

Apabila arti asas tersebut diartikan sebagai bidang hukum maka dapat di peroleh suatu makna baru yaitu asas hukum, merupakan dasar atau pikiran yang melandasi pembentukan hukum positif dengan perkataan lain asas hukum merupakan sesuatu petunjuk bersifat umum dan tidak bersifat konkrit seperti norma hukum yang tertulis dalam hukum positif

Asas hukum sebagaimana yang dikatakan oleh P.Scholten adalah kecendrungan yang disyaratkan oleh pandangan kesusilaan kita pada hukum. merupakan sifat umum dengan segala keterbatasannya, sebagai pembawaan yang umum akan tetapi yang tidak boleh tidak harus ada

Berbeda dengan pendapat dari Van Eikma Homes bahwa asas hukum itu tidak boleh dianggap sebagai norma-norma hukum konkrit tetapi perlu dianggap sebagai dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum berlaku. tersebut sebelum memasuki tahapan selanjutnya terlebih dahulu harus memahami definisi hukum , sumber hukum, cirri-ciri hukum, maupun sifat-sifat hukum tersebut baru bisa memahami apa itu asas-asas hukum.

C. Jasa Binatu

Jasa binatu merupakan jasa mencuci pakaian yang terdiri dari baju jilbab celana rok dan lain-lain dimana pakaian di cuci dan di keringkan dan biasanya binatu menggunakan mesin cuci dalam melakukan pencuci pakian dimana mesin cuci otomatis ini disebut sebagai Laundromat¹⁷ (sebuah merek dagang umum) Laundrumat ini di istilahkan mereka para pelaku

¹⁷ [http:// Wikipedia.blogspot.co.id/2018/1/pengertian layanan binatu](http://Wikipedia.blogspot.co.id/2018/1/pengertian_layanan_binatu). Diakses Pada Tanggal. 20 Agustus 2018. Pukul 20.00 WIB

bisnis binatu di karenakan mesin cuci dioperasikan dengan uang koin atau kartu. Dalam melaksanakan usaha bisnis mencuci pakaian tersebut para pelaku usaha melakukan sebuah kesepakatan atau suatu perjanjian Dengan konsumen untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan berupa resiko atas pakaian akan dicuci tersebut seperti rusak dan hilang, maka sebelumnya harus mengetahui terlebih dahulu apa itu resiko

Resiko adalah sesuatu kondisi dimana dapat meliputi dari sejumlah kecelakaan atau kerusakan dari kerugian yang hilang sampai kehilangan atau kerusakan total ketentuan dasar untuk menentukan pada siapa kerugian itu seharusnya dibebankan adalah pasal 1237 KUHPerdara saat terjadinya resiko apa bila seseorang membeli barang yang telah ditentukan maka dalam hal ini resiko akan ditanggung oleh pembeli sejak saat terjadinya kesepakatan, walaupun barang tersebut belum diserahkan kepada pembeli. Ketentuan itu berlaku walaupun harga barang tersebut belum dibayar oleh pembeli.¹⁸

Undang –Undang juga menentukan lebih terperinci ada 3 kemungkinan waktu kapan kerugian itu dapat terjadi:

1. Kerugian yang terjadi sebelum perjanjian dibuat

Jelasnya kerugian ini menjadi beban penjual ia tidak hanya kehilangan barang tetapi juga bertanggung jawab kepada pembeli mengenai kerugian jika dia berjanji menyerahkan barang dan kemudian tidak dapat melakukannya. apa bila barang tidak tertentu itu dijual misalnya hal itu

¹⁸ Ahmad Miru, *Op,cit.*, halaman130-131

terserah kepada penjual untuk mendapatkan persediaan jika persediannya sendiri menjadi rusak. Dicuri atau musnah. Itu merupakan kemalangannya sendiri karena dia harus mendapatkan barang pengganti atau menghadapi kerugian karena tidak ada penyerahan.

2. Kerugian yang terjadi antara perjanjian dan pemindahan hak milik.

Hak milik hanya berpindah segera pada waktu perjanjian dibuat ketika kerugian yang terjadi setelah perjanjian tetapi sebelum hak milik berpindah, maka akan tunduk pada ketentuan-ketentuan yang menjadi kerugian beban penjual dan selanjutnya pembeli berhak menuntut ganti rugi karena non penyerahan jika penjual tidak mempunyai persediaan lain.

3. Kerugian yang terjadi selama perpindahan hak milik

Kerugian menjadi beban pembeli dikarenakan adanya perpindahan hak milik yang terjadi maka dalam hal ini pembeli akan menanggung beban dari si penjual, seperti ketika seorang petani menjual setimbun rumput kering yang berada diladangnya akan diambil pada musim semi. Sebelum timbunan rumput diambil timbunan rumput sudah musnah . dalam hal ini hak milik telah berpindah kepada pembeli dan karena itu adanya penanggung beban kepada pembeli

Pakaian yang dititipkan ke jasa binatu, sering terjadi resiko yang tidak diinginkan oleh konsumen terutama pakaian tersebut rusak ataupun hilang sehingga konsumen merasa dirugikan oleh para pelaku usaha akhirnya para pelaku usaha terbebas dari rasa tanggung jawab atas pakaian yang rusak dan hilang, terbebasnya para pelaku usaha dari

tanggung jawabnya atas kerusakan maupun kehilangan dari pakaian itu. adanya berupa suatu perjanjian tertulis berupa kwintasi atau klasula baku yang dimana isinya pelaku usaha dapat terbebas dari rasa tanggung jawab (tidak terima komplain) atas pakaian yang rusak dan hilang

Perjanjian seperti ini biasanya merugikan konsumen karena melanggar undang undang No 8 Tahun 1999 (Tentang Perlindungan Konsumen) Pasal 18 mengenai klasula baku ayat 1 huruf A secara umumnya tanggung jawab dalam hukum dapat di bedakan sebagai berikut:¹⁹

1. Kesalahan (liability based on fault)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (presumption of liability)
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (presumption of non liability)
4. Tanggung jawab mutlak
5. Pembatasan tanggung jawab

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. dalam KUHPerdara khususnya pasal 1365, Pasal 1366 1367. Prinsip ini di pegang secara teguh pada prinsip ini menyatakan, seseorang dapat diminta pertanggungjawab secara hukum jika ada unsur kesalahan dilakukannya yang tertera didalam pasal 1365 KUHPerdara menyatakan setiap perbuatan melwan hukum yang dapat

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum. Perlindungan. Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. Halaman 92-98

menimbulkan kerugian pada orang lain yang diwajibkan orang yang merugikan itu karena kesalahannya. Diwajibkan untuk menggantikan kerugian tersebut, di tarik kesimpulan harus terpenuhinya 4 pokok:

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kecelakaan
3. Adanya kerugian yang diderita
4. Adnya hubungan kausalitas aturan kesalahan dan kerugian

Maksud mengenai adanya hubungan kausalitas aturan kesalahan dan kerugian merupakan unsur yang bertentangan dengan hukum pengertian hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga ke patuhan dan kesusilaan dalam masyarakat jadi upaya tanggung jawab atas prinsip kecelakaan apabila kesalahan itu dilakukan oleh pegawai/ karyawan dari jasa binatu tersebut yang bertanggung jawab ialah majikan (pengusaha) pemilik jasa binatu di dalam pasal 1367 KUHPerdara.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip tanggung jawab ini berupa apabila seseorang dianggap bersalaha sampai yang bersangkutan dapat membuktikan kesalahannya di hadapan konsumen atas suatu tindakan atau kelalaian ataupun kehilafan dari pihak binatu atau majikan.

3. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Dalam hal ini tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumpriun of liablity principle*). Dalam hal ini memiliki sifat yang

selalu bertanggung jawab, yang dimana dapat membuktikan tidak bersalah jadi dalam hal ini berlaku bagi penggugat dalam pembuktian.

4. Prinsip pertanggung jawab secara mutlak

Prinsip ini ditentukan dengan prinsip absolut mutlak tetapi para ahli yang membedakan di atas ada pendapat yang menyatakan *sticht liability* yang merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun dalam hal ini adanya pengecualian-pengecualian yang memungkinkan dapat dibebaskan misalnya kejadian dalam proses *force majeure* sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan tanpa ada pengecualian.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Dalam hal ini sangat disegani pelaku usaha karena adanya tercantumnya suatu klausula *eksonerasi* yang dimana dapat merugikan, konsumen jika pelaku usaha dapat lari dari tanggung jawab sebagai pelaku usaha.

Kewajiban yang harus dilaksanakan pelaku usaha bagi konsumen, sehingga tidak terjadinya kerugian yang tidak dilakukan antara lain, kewajiban bagi pelaku usaha terhadap konsumen:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya
2. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi suatu barang atau lainnya

3. Memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar dan jujur sopan dan tidak diskriminatif
4. Menjamin mutu barang atau jasa produk yang di perdagangkan
5. Membuat kesepakatan dengan konsumen untuk menguji dan mencoba suatu barang tau memberikan garansi atau ganti rugi
6. Memberikan konperasif ganti atas barang atau jasa jika terjadi sesuatu hak yang membuat konsumen tidak puas

D. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.²⁰

Pengertian “konsumen” di Amerika Serikat dan MEE, kata konsumen yang berasal dari *consumer* sebenarnya berarti pemakai. Namun, di Amerika serikat ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat” baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) merupakan, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia

²⁰ <http://ahmadzainuddin.blogspot.co.id/17/4/2016/pengertian-konsumen>.
Diakses Pada Tanggal 18 Agustus 2018. Pukul 22.00. WIB

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Istilah “Perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya diidentik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen . 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/jasa
- 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 atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat 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/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya:

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5, yakni:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan
- b) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa secara patut.

b. Asas-asas konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:²¹

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

²¹ *Ibid* halaman 25-26

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. Asas kepastian hukum.

Radbruch menyebutkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar hukum atau tiga nilai dasar hukum. Yang berarti dapat diepersamakan dengan asas hukum. Diantara ketiga asas tersebut yang sering menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan. Sebagai asas hukum dengan sendirinya menepatkan asas ini yang menjadi rujukan pertama baik dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen.

Semua pihak yang terlibat didalamnya keadilan, dan kepastian hukum juga oleh banyak *jurist* menyebut sebagai tujuan hukum. Persolannya sebagai tujuan hukum baik Radbruch ataupun Achmad Ali menyatakan adanya kesulitan dalam mewujudkan suatu kebersamaan Achmad Ali menyatakan kalau dikatakan tujuan hukum sekaligus mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum .dalam hal ini apakah tidak menimbulkan masalah. Oleh sebab itu penulis berpendapat dengan Achmad Ali yang menganut asas prioritas, tetapi tidak, dengan telah menetapkan urutan prioritas seperti yang dikatakan Radbruch. Penulis lebih menganggap hal yang lebih realistis jika kita menganut *asas prioritas yang kasuistis*. dengan demikian bahwa melalui asas prioritas yang kasuistis, tujuan hukum untuk mencapai keadilan dan kemanfaatan atau kepastian hukum semuanya tergantung dari kondisi yang ada atau dihadapi didalam setiap kasus

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk perjanjian usaha jasa binatu di wilayah Medan Timur

Istilah perjanjian dalam hukum perjanjian merupakan kesamaan dari kata *ovreenkomst* dan dalam bahasa belanda disebut dengan *agemment* yang dimana berbeda dengan hukum perikatan, karena dengan istilah perikatan, dimaksudkan sebagai semua ikatan yang diatur dalam KUHPerduta, jadi termasuk juga baik perikatan yang terbit karena Undang-Undang maupun terbit dikarenakan perjanjian.

Hukum perjanjian di atur dalam buku III BW KUHPerduta pada Pasal 1313 yang dimana dikemukakan dan didefinisikan dalam perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih²².

Jasa binatu merupakan jasa mencuci pakaian terdiri dari baju jilbab celana rok dan lain-lain yang dimana pakaian dicuci dan dikeringkan dan biasanya binatu menggunakan mesin cuci dalam melakukan pencuci pakaian tetapi dalam melakukan kesepakatan antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen. Berupa perjanjian pemborongan kerja didalam pasal 1601b. perjanjian pemborongan kerja ialah suatu perjanjian bahwa pihak kesatu yaitu pemborong, mengikatkan diri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bagi pihak lain. Yaitu pemberi tugas dengan harga yang ditetapkan, maksud dalam perjanjian pemborongan ini bahwa suatu jasa dan

²² Mariam Darus Badruzaman. 2017. *Komplikasi Hukum Perikatan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. Halaman 65-66

konsumen, dimana pihak konsumen menghendaki sesuatu hasil pekerjaan dan disanggupi oleh pihak pengusaha jasa binatu. Mengenai ketentuan-ketentuan perjanjian pemborongan didalam KUHPerdara itu bersifat perlengkap artinya dapat digunakan oleh para pihak dalam perjanjian pemborongan asal kan tidak bertentangan dengan Undang-Undang dan kesusilaan

Kesepakatan terhadap suatu perjanjian biasanya dimulai dari adanya unsur penawaran (*offer*) oleh salah satu pihak yang diikuti oleh penerimaan tawaran (*acceptance*) oleh pihak lain, sehingga terjadinya suatu perjanjian, istilah penawaran (*offer*) dalam perjanjian ini serupa dengan ijab dalam hukum perjanjian islam sedangkan istilah penerima tawaran (*acceptance*) serupa dengan istilah Kabul dalam hukum perjanjian.

Tentang kapan suatu perjanjian tercapai suatu kata sepakat dalam suatu perjanjian, sehingga sejak saat tersebut dianggap sudah berlakunya perjanjian yang bersangkutan, terdapat beberapa teori hukum mengenai suatu perjanjian:²³

1. Teori pernyataan

Yang merupakan teori yang bersifat objektif. Dalam hal ini yang penting bukan apa yang ada dalam hati para pihak dalam perjanjian tetapi apa yang diucapkan atau apa yang tertulis dalam perjanjian tersebut

²³ Munir fuady. 2014. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Halaman 189-190

2. Teori kehendak

Merupakan teori yang tertua tentang masalah kata sepakat ini. Menurut teori ini yang bersifat subjektif ini, kata sepakat sudah terjadi pada saat para pihak dalam hatinya sudah bermaksud untuk menyetujui perjanjian tersebut

3. Teori kepercayaan

Menurut teori kepercayaan ini, suatu kata sepakat dalam suatu perjanjian dianggap sudah terjadi ketika terdapat pernyataan dari pihak penerima tawaran yang secara objektif didengar dan dapat dipercaya oleh pihak yang memberikan tawaran tersebut

4. Teori ucapan

Teori ini mengajarkan kita bahwa suatu kata sepakat dalam suatu perjanjian dianggap sudah terjadi ketika pihak penerima tawaran telah menyiapkan jawaban bahwa dia menyetujui tawaran tersebut

Setelah dilakukan hasil penelitian dilapangan bentuk bentuk perjanjian jasa bintu yang berada diwilayah Medan Timur salah satu bentuk perjanjian nya yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha terhadap konsumen bersifat tulisan yang berada pada klausula baku tetapi juga adanya perjanjian bersifat lisan . mengenai hal ini pelaku usaha dan pihak konsumen diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen didalam pasal 18 perjanjian ini bersifat tertulis dicantumkan diklausula baku, setiap aturan atau ketentuan dari syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu dan disiapkan pelaku usaha dimana tertera didalam suatu dokumen berbentuk kwitansi perjanjian ini bersifat mengikuti dan harus dipenuhi setiap konsumen. Tetapi didalam perjanjian baku. Kebebasan untuk melakukan kontrak serta pemberian kesepakatan terhadap kontrak. tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian, secara langsung diamana melibatkan para pihak seperti pelaku usaha dengan konsumen dalam melakukan perjanjian terhadap pelaku usaha, mengenai hal ini kita dapat mengetahui bahwa

perjanjian baku baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. ²⁴Pasal 1313 KUHPerdara suatu perjanjian adalah suatu dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen :

- a. Menonjol ke atas dan jelas dalam hal ini suatu perbuatan penulisan perjanjian baku atau eksonerasi penulisannya dilakukan sedemikian rupa yang dimana pelaku usaha mencetak klausulanya dengan jelas dan huruf besar agar pihak konsumen bisa membaca dengan jelas.
- b. Disampaikan tepat waktu pelaku usaha jasa binatu didalam klausulanya setiap pengecualian tanggung gugat harus disampaikan pada saat waktu penutupan perjanjian jadi merupakan bagian dari kontrak jadi bukan disampaikan pada saat terjadinya perjanjian jual beli terjadi.
- c. Pemenuhan tujuan-tujuan penting. Pelaku usaha harus memberitahukan tentang cacat dalam suatu barang konsumen misalnya adanya kerusakan baju yang di buat konsumen tetapi diamecucinya di jasa binatu tanpa adanya sepengetahuan pelaku usaha.
- d. Adil dimana dalam pencantuman klausula baku isinya harus bersifat tidak berpihak 1 pihak saja melainkan adanya fipti-fipti dan resiko harus ditanggung bersama.

Mengenai jasa biantu maka akan terdapat para pihak didalamnya dimana para pihak tersebut saling memiliki hak dan kewajiban masing-

²⁴ <http://farid.wajdi.blogspot.co.id/2017/7/Konsep-Perjanjian-Baku>. Diakses Pada Tanggal 16. Agustus 2018. Pukul 20.00

masing yang dimaksud dengan pihak-pihak dalam layanan jasa binatu adalah merupakan subjek hukum sebagai pendukung hak dan kewajiban antara hubungan pelaku usaha dan konsumen adapun hubungan hukum dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen:

1. Pelaku usaha dalam perjanjiannya. Secara umum diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena didalamnya perjanjian pelaku usaha merupakan badan hukum atau bukan badan hukum yang dimana kegiatannya atau wilayahnya berkewajiban memberikan layanan jasa atau barang sesuai dengan tarif.
2. Pihak konsumen pihak yang menerima atau. Merasakan hasil dari pelaku usaha karena konsumen ini merupakan orang yang bersatatus sebagai pemakai barang dan jasa.

Hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam mencuci pakaian di jasa binatu:²⁵

1. Menyediakan jasa mencuci pakaian yang dimana pakaian konsumen di cucikan dengan bersih dan rapi.
2. Menjaga memelihara pakaian konsumen yang dimana akan di titipkan atau dicucikan kelayanan jasa binatu dan saat itu lah layanan jasa binatu bertanggung jawab atas pakaian konsumen yang hilang dan rusak.
3. Kewajiban bahwa pelaku usaha layanan jasa binatu akan memberitahukan kepada konsumen jika suatu pakaian yang dimana

²⁵Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Soft Fresh Laundry pada tanggal 18 Agustus 2018

pakaian itu mengalami kerusakan kelunturan karena sifat kain maka akan menjadi tanggung jawab konsumen dan jika terjadinya kehilangan uang didalam baju konsumen yang hendak akan dicucikan di jasa layanan binatu menjadi tanggung jawab konsumen.²⁶

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 6 kewajiban pelaku usaha

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan yang mengenai kondisi dan nilai tuakar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak bertikad baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam hukum penyelesaian sengketa konsumen.
4. Hak untuk mendapatkan rehabilitas nama baik apa bila terbukti bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang.

Berdasarkan penjelasan pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan hak-hak tersebut dapat diharapkan untuk perlindunganm konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha jasa binatu dapat dihindari. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang

²⁶Hasil wawancara dengan Ines Saragih. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Cermat Laundry Pada Tanggal 19 Agustus 2018

disebutkan pada huruf 1.2.3. dan 4 tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti aturan pelaku usaha. adapun kewajiban utama dalam konsumen dalam perjanjian jasa binatu adalah membayar biaya jasa binatu kepada pelaku usaha maka secara otomatis pelaku usaha akan mengerjakan kewajibannya kepada konsumen dan memberikan pelayanan jasanya kepada konsumen sehingga dalam hal ini konsumen akan merasakan puas atas kenyamanan dari layanan jasa binatu. Tetapi dalam hal ini tidak semua pelaku usaha disalahkan Melainkan pihak konsumen pernah melakukan kesalahan dimana di dalam perjanjian bahwasannya sering terjadinya telat pengambilan baju ke jasa binatu sehingga menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha

Untuk mencegah nya adanya kerugian bagi pelaku usaha maka pelaku usaha mengklaim dalam perjanjian lisan atau tulisan bahwa akan dikenakan biaya 2x lipat dari harga biasa mencuci pakaian. Apa bila konsumen telat mengambil jasa binatu selama 6 bulan dan tidak memberikan informasi atau komunikasi kepada pelaku usaha maka pelaku usaha akan memberikan sanksi yang dimana pakaian konsumen akan disumbangkan atau diberikan kepada pihak yang membutuhkan. Sehingga pelaku usaha tidak mengalami kerugian.

Adapun dalam hal ini terbaginya beberapa bentuk bentuk perjanjian jasa binatu yang dimna ada 10 perjanjian jasa binatu terdapat diwilayah Medan Timur dimana terbagi menjadi 8 karena jasa binatu ini memiliki sistem perjanjian yang sama:

Bentuk-bentuk Perjanjian jasa binatu soft fresh:

1. Barang yang tidak di ambil 1 bulan diluar tanggung jawab pelaku usaha
2. Kelenturan kerusakan yang disebabkan sifat kain bukan tanggung jawab kami. Melainkan tanggung jawab konsumen
3. Setiap pengambilan pakaian harus menggunakan bon nota
4. Barang yang yang tidak diambil selama 1 bualan bukan tanggung jawab pelaku usaha
5. Tidak menerima pakaian dalam.
6. Periksa barang barang. Dan hitung pakaian dengan benar. Jika pakaian tidak dihitung dan diambil bawak pulang kami meanggap jumlah pakaian benar
7. Barang yang hilang kami ganti 5x lipat dari biaya pencucian
8. Komplian pakaian rusak dan hilang paling lama 1x24 jam.

Bentuk perjanjian jasa binatu Cermat laundry:

1. Setiap kehilangan atau kerusakan akan diganti sesuai dengan nota yang berlaku
2. Hasil cucian tidak bersih dicuci ulang
3. Batas complain berlaku 1 hari dari tanggal pemberitahuan
4. Rusak dan luntur dikarenakan sifat kain bukan tanggung jawab pelaku usaha.

Bentuk bentuk perjanjian jasa binatu ocha laundry:

1. Kami tidak bertanggung jawab jika pakaian tidak diambil lebih dari 1 bulan
2. Kami tidak menerima komplain pakaian hilang setelah pakaian dihitung saat pengambilan
3. Jika pakaian tidak diambil lebih dari 1-2 bulan akan dikenakan biaya 2x lipat.

Bentuk perjanjian jasa binatu lala laundry:

1. Cucian yang rusak karena sifat bahan kain bukan tanggung jawab kami
2. Cucian luntur yang tidak diberitahukan kepada kami bukan tanggung jawab kami
3. Apa bila konsumen tidak menghitung jumlah cucian maka jumlah yang kami hitung kami anggap benar
4. Pengajuan keberatan tidak melebihi 24 jam setelah cucian diterima. Dengan syarat membawa kartu nota
5. Benda berharga yang tertinggal dalam cucian apabila rusak dan hilang bukan tanggung jawab kami barang yang tidak diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.

Bentuk perjanjian jasa binatu ary laundry:

1. Cucian yang rusak karena sifat bahan kain bukan tanggung jawab kami

2. Cucian luntur yang tidak diberitahukan kepada kami di luar tanggung jawab kami
3. Hitung dan periksa cucian anda keluhan setelah meninggalkan outlet tidak tanggung jawab kami
4. Apabila konsumen tidak menghitung pakaian maka kami menganggap pakaian anda benar
5. Pengajuan keberatan tidak melebihi 24 jam setelah cucian diterima dengan membawa kartu control dan nota
6. Benda berharga atau barang yang tertinggal dalam cucian apabila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami
7. Cucian rusak atau hilang diganti 5x ongkos cucian atau voucher cucian gratis
8. Barang yang tidak diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami bentuk perjanjian jasa biantu fauzan muhklis
9. Apa bila pakaian tidak diambil lebih dari 1 bulan maka kami akan dikenakan biaya harga 10% dari harga sebelumnya.

Bentuk-bentuk perjanjian jasa binatu wulan laundry:

1. Barang yang tidak diambil 1 bulan diluar tanggung jawab laundry
2. Kelunturan/kerusakan disebabkan sifat pakaian bukan tanggung jawab laundry
3. Hasil cucian tidak bersih dicuci ulang max 24 jam setelah pengembalian sesuai label yang utuh
4. Pengaduan konsumen 24jam lewat batas tidak kami proses

5. Penggantian kerusakan dan kehilangan sesuai ketentuan yang berlaku
6. Jika terjadi pertikaian sehubungan dengan jumlah pakaian maka perhitungan sesuai tercantum pada bukti penyerahan kami adalah benar.

Bentuk- bentuk perjanjian jasa binatu azka laundry:

1. Pakaian yang telah selesai dan tidak diambil selama 1 bulan tidak tanggung jawab kami
2. Pengambilan pakaian harus disertai nota asli

Berdasarkan berbagai macam bentuk dan isi perjanjian dalam nota jasa binatu pada beberapa tempat pencuci pakaian yang terdapat diwilayah Medan Timur, menunjukkan bentuk dan isi perjanjiannya berbeda-beda, dengan bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, namun juga terdapat bentuk perjanjian yang hampir sama antara satu laundry dengan laundry yang lain.

Namun dalam bentuk perjanjian tertulis dibuat oleh pemilik layanan jasa binatu, terdapat beberapa poin dianggap merugikan pihak konsumen, seperti poin pergantian atas kehilangan/kerusakan pakaian/barang, pada Soft Fresh laundry jumlah pergantian atas barang hilang atau rusak diganti maksimal dengan harga separo atau cuci gratis 25kg pakaian. Sedangkan pada Lala Laundry, kehilangan atau kerusakan barang di ganti dengan sepenuh harga pakaian. Pada Cermat Laundry dengan sepenuh haraga atau cuci gratis 20 kg pakaian cucian hilang atau rusak di ganti maksimal separuh harga pakaian. Dan pada Ocha Laundry diberikan pergantian atas

kehilangan barang/pakaian pun diberikannya dengan harga separuh dari harga pakaian,

Pada jasa binatu Ary Laundry setiap kerusakan dan kehilangan akan diganti dengan separuh harga dan bonus cucian 10x lipat dan mengenai ketinggalan barang pakaian konsumen di tempat jasa binatu Ary Laundry pelaku usaha tidak bertanggung jawab tetapi jika pihak konsumen menghubungi pelaku usaha maka pelaku usaha jasa binatu Ary Laundry akan mengembalikannya sedangkan pelaku usaha jasa binatu Fauzan Muhklis biaya kerusakan dan kehilangan diganti harga separuh dan barang atau pakaian konsumen tidak di ambil lebih dari 1 bulan maka itu akan dikenakan denda sebesar 10% dari harga biasa dan jasa binatu wulan atas kerusakan dan kehilangan maka akan diganti dengan harga separuh pakaian dan cuci gratis sebanyak 10x .

Berdasarkan data yang telah penulis teliti, pada beberapa didaerah kecamatan Medan Timur biaya palingkecil atas pergantian cucian yang rusak atau hilang adalah pada soft fresh laundry, yaitu pihak jasa binatu hanya memberikan pergantian atas kehilangan atau kerusakan cucian dengan harga separuh dari pakaian, Dalam hal ini, ganti rugi yang diberikan pihak jasa binatu belum tentu sesuai dengan harga pakaian/barang konsumen hilang atau rusak akibat perbuatan pihak. Layanan jasa binatu sehingga pihak konsumen mengalami kerugian. dibedakan menjadi dua keadaan yaitu :

- a. Dalam keadaan tidak terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah saat penyerahan dan pembayaran biaya pengangkut ditempat tujuan yang disepakati siapa yang bertanggung jawab.
- b. Dalam keadaan terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian maka perbuatan yang dijadikan ukuran ialah pembebasan kewajiban ganti kerugian.

Permasalahan yang terjadi dalam lingkup layanan jasa binatu ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman para pelaku usaha dan juga konsumen terhadap hak dan kewajiban dari perjanjian terjadi secara tidak langsung pada klausula baku sering dibuat oleh layanan jasa binatu. Sehingga merasa dirugikan maka oleh sebab itu perlunya adanya perlindungan konsumen agar tidak terjadinya dan tidak terjaratnya dari perilaku kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen dalam hal ini penulis berharap agar berdampak besar terhadap masyarakat apa itu perjanjian dan perlindungan terhadap konsumen.

B. Pelaksanaan Perjanjian usaha Jasa Binatu diwilayah Medan Timur

Setiap melakukan perjanjian antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen dimana pelaksanaannya dilakukan dengan secara lisan dan tulisan dimana dalam melakukan kesepakatan akan menimbulkan prestasi, dengan adanya persetujuan maka timbullah kewajiban untuk melaksanakan suatu perjanjian prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian, misalnya konsumen berkewajiban untuk memberikan pakaian dan biaya berupa harga cuci dan seterika 1kg 7000²⁷. Sedangkan pelaku usaha jasa binatu berkewajiban untuk melakukan pencucian dan seterika pakaian konsumen pelaksanaan prestasi ini disebut dengan (*consideration*) secara luas dapat dirumuskan sebagai sesuatu . diberikan, dijanjikan, atau dilakukan secara timbal balik. Perbuatan, sikap, tidak berbuat, atau janji dari masing-masing pihak adalah harga bagi janji yang telah dibeli oleh pihak lainnya

Mengenai pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen berupa benda dimana penyerahan benda pakaian kepada jasa binatu harus dirawat dijaga dengan baik jika pelaku usaha jasa binatu yang dimana pelaku usaha jasa binatu melalaikanya dan membuat kesalahan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen maka pelaku usaha dapat dituntut dengan ganti rugi apalagi lalai waktu dalam mnyerahkannya.

²⁷Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Soft Fresh Laundry pada tanggal 18 Agustus 2018

mengenai hal ini ada beberapa macam-macam pelaksanaan usaha jasa binatu:

3. Pelaksanaan berupa barang. Dimana cara melaksanakannya adalah menyerahkan sesuatu
4. Pelaksanaan berupa jasa. cara melaksanakannya dengan berbuat sesuatu

Walaupun pada umumnya pelaksanaan pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen ditentukan dalam perjanjian. Maka pelaksanaan tersebut juga dapat lahir karena diharuskan oleh kebiasaan, kepatutan, atau Undang-Undang oleh karena itu pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen harus ditentukan dalam perjanjian atau diharuskan dengan Undang-Undang dalam melakukan pelaksanaan perjanjian jasa binatu maka harus mencantumkan isi dari pelaksanaan tersebut, berupa klausula baku yang sudah ada disediakan pelaku usaha jasa binatu harus jelas tentang apa yang harus dilakukan konsumen dalam memenuhi kesepakatannya namun terkadang rumusan dalam penafsiran klausula baku dari pelaku usaha jasa binatu tidak begitu jelas sehingga masih perlu penafsiran mengenai isi klausula baku yang dibuat pelaku usaha jasa binatu. Mengenai ini penulis akan memberitahu cara penafsiran perjanjian baku pelaku usaha jasa binatu adalah sebagai berikut:

1. Penafsiran atas isi dalam perjanjian tersebut harus disesuaikan dengan maksud para pihak, misalnya kalimat dalam perjanjian tersebut dirumuskan tidak begitu jelas, asalkan makna dari kalimat tersebut harus dimengerti pihak konsumen
2. Penafsiran perjanjian diarahkan kepada kebiasaan setempat. Jadi kalau suatu kalimat yang bahkan tidak diatur secara tegas harus ditafsirkan sesuai kebiasaan setempat
3. Penafsiran dalam perjanjian dimana isi atau huruf tulisan dalam perjanjian harus jelas agar jangan tidak jelas atau huruf nya kecil . agar konsumen dapat mengetahui isinya
4. Penafisanan dalam perjanjian harus selaras dan tidak boleh isinya dapat menimbulkan kerugian pada konsumen

Mengenai pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen adanya bentuk dalam perjanjian itu dimana bentuk perjanjian tersebut mempunyai kekuatan mengikat dan kekuatan bukti Biasanya berbentuk kausula baku atau kwitansi, ataupun bon nota , dan perjanjian ini biasanya juga ada bebentuk lisan artinya dengan kata-kata yang jelas maksud dan tujuannya agar dapat dipahami. oleh pihak-pihak itu sudah cukup, kecuali jika pihak-pihak menghendaki supaya dibuat secara tertulis.

Mengenai hal ini pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen dalam perjanjiannya atas tanggung jawab terhadap kerusakan dan kehilangan pakaian selaras dengan apa dijanjikan dalam bentuk-bentuk perjanjian jasa

binatu namun tidak semua perjanjian dibuat secara tulisan tetapi ada perjanjian dibuat secara lisan misalnya didalam bentuk-bentuk perjanjian jasa binatu adanya upaya ganti kerugian atas kehilangan dan kerusakan pakaian terhadap konsumen tidak dijelaskan bagaimana sistem ganti kerugiannya, sistem ganti kerugiannya hanya dilakukan dengan lisan

Dimana mereka tidak mengganti kerugian atas pakaian hilang dan rusak dengan harga penuh melainkan mereka mengganti kerugian dengan harga separuh dan cuci gratis mengenai hal ini pelaku usaha tidak mau mengambil resiko kerugian atas kerusakan dan kehilangan sehingga pelaku usaha tidak terbebani dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab mengenai kerugian konsumen. Seharusnya mengenai hal ini pelaku usaha jasa binatu harus bertanggung jawab penuh terhadap pakaian yang hilang dan rusak dan seharusnya pelaku usaha harus melakukan iktikad baik terhadap konsumen.²⁸

Pelaku usaha dalam melakukan perjanjian sehingga menimbulkan kerugian dikarenakan pelaku usaha tidak melakukan iktikad baik. Iktikad baik itu sangat diperlukan dalam melakukan perjanjian dikarenakan iktikad baik itu bearti kejujuran atau perbuatan baik dalam KUHPerdara. Misalnya konsumen yang beriktikad baik adalah orang yang jujur dan ia tidak mengetahui adanya suatu cacat barang dalam melakukan perjanjian terhadap pelaku usaha jasa binatu. Semua perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik yang dimaksudkan, pelaksanaan itu harus berjalan dengan

²⁸ Hasil wawancara dengan Ines Saragih. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Cermat Laundry Pada Tanggal 19 Agustus 2018

mengidahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan jadi, ukuran-ukuran objektif untuk melihat pelaksanaan dalam melakukan perjanjian usaha jasa bantu harus berjalan sesuai dengan Undang-Undang.

Mengenai suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila terpenuhinya syarat-syarat diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara supaya terjadinya persetujuan sah, perlu dipenuhi empat syarat

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu pokok persoalan tertentu
4. Suatu sebab yang tidak terlarang

Menurut hukum yang berdasarkan common law suatu perjanjian dikatakan sah dan diakui oleh hukum apabila memenuhi syarat syarat pokok tersebut terdapat beberapa pokok:

a) *Intention to create legal relation*. Ada maksud mengadakan perjanjian.

Pihak-pihak menghendaki supaya perjanjian itu mengikat secara sah artinya perjanjian itu menciptakan hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang diakui hukum

b) *Firm agreement* ada persetujuan yang tetap. Pihak-pihak telah mencapai persetujuan yang tetap artinya tidak sedang dalam perundingan. Persetujuan yang tetap biasanya akan ditunjukkan dengan adanya penerimaan tanpa syarat terhadap suatu tawaran

c) *Consideration* suatu perjanjian harus menjadi perbuatan kedua belah pihak. Tiap-tiap pihak yang memberikan atau berjanji memberikan

perlasakanaan kepada pihak lainya harus memperoleh yang telah dijanjikan oleh pihak lain

- d) *Form* jenis perjanjian ini tetentu yang luar biasa hanya berlaku jika dibuat dalam bentuk tetentu misalnya dalam bentuk klausula

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha jaa biantu di Medan Timur bahawasan dalam melaksanakan suatu perjanjian terhadap konsumen:

- a. Pelaku usaha jasa binatu wajib melayani konsumen dengan baik seperti ramah, senyum, dan sapa
- b. Pelaku usaha jasa binatu wajib mengganti pakaian yang hilang atau rusak karena kelalaian pelaku usaha jasa binatu
- c. Pelaku usaha jasa binatu wajib melayani pengaduan konsumen jika masih dalam batasan waktu yang ditentukan dalam kalausula baku
- d. Pelaku usaha jasa biantu wajib menyelesaikan tepat waktu sesuai kesepakatan

Dalam melaksanakan perjanjiannya pelaku usaha dalam mencuci pakaian konsumen harus tepat waktu sesuai dengan tanggal pengambilan yang disepakati antara pelaku usaha dan konsumen diamana batas waktu pengabilan 4 hari tetapi hasil riset menyatakan pelaku usaha jasa wilayah Medan Timur sering telat dan sering inggkar dikarenakan adanya kendala terhadap pengeringan pada waktu menjemur pakaian sehingga konsumen merasa kecewa terhadap pelaku usaha dikarenakan pelaku usaha lambat

dalam melakukan usaha²⁹. Sehingga upaya pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa permintaan maaf atau melakukan pencucian ulang atau voucher gratis cuci ulang hanya 1x

Dan konsumen juga sering melakukan kesalahan berupa ketelatan pengambilan barang pakaian terhadap pelaku usaha dimana kejadian ini sering terjadi terhadap pelaku usaha, sehingga pelaku usaha mengalami kerugian berupa kerugian materi karena pelaksanaan perjanjian dilakukan konsumen itu bersifat ingkar, mengenai hasil penelitian ini konsumen tidak pernah melakukan komunikasi terhadap pelaku usaha mengenai kenapa pelaku usaha telat mengambil barang pakaian sehingga pakaian konsumen yang berada pada pelaku usaha menjadi menumpuk dan merugikan konsumen dan pemutar uang pelaku usaha tidak berjalan dengan baik, adapun hal ini juga pernah dialami pelaku usaha jasa binatu

Dalam melaksanakan perjanjian kesepakatan ketika pakaian konsumen tidak diambil lebih dari 2 bulan maka pakaian akan disumbangkan atau dijual oleh pelaku usaha. Mengenai ini sering timbulnya konflik antara pelaku usaha dengan konsumen dimana konfliknya ketika pakaian konsumen dijual atau disumbangkan kepada orang lain dikarenakan terjadinya ketelatan pengambilan lebih dari 2 bulan dan konsumen tidak memberikan informasi kepada pelaku usaha. Sehingga lewat 2 bulan konsumen datang dan mengambilnya pakaiannya maka jasa binatu menyatakan pakaian konsumen tidak bisa diambil karena keterlambatan maka dari sini timbul

²⁹ Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Soft Fresh Laundry pada tanggal 18 Agustus 2018

lah suatu permasalahan hukum. Akan tetapi sebagian wilayah jasa usaha binatu Medan Timur ada yang memberikannya pakain dengan syarat membayar denda dan ada juga pelaku usaha yang tidak mau mengembalikan pakaiannya dikarenakan sudah menjadi aturan pealaku usaha. Peraturan ini dilakukan untuk memberikan efek jera terhadap konsumen, agar konsumen dapat menyadari perbuatannya terhap pelaku usaha pelaksanaan perjanjian dilakukan pelaku usaha ini terkadang masih banyak menimbulkan kerugian pada konsumen seperti ketika dalam pelaksanaan perjanjian dimana dalam pelaksanaan perjanjian ada harga berbeda-beda dalam mencuci pakaian dimana ketika mencuci pakaian baju kemeja putih kalau dalam harga nota laundry sekilo 6000. Tetapi dikarenakan baju kemeja putih itu merupakan pakaian khusus sesuai dikatakan dengan pihak pelaku usaha laundry maka dihargai dengan 15000.

Mengenai hal ini bearti pelaku usaha jasa binatu melakukan unsur penipuan dimana pelaku usaha jasa binatu tidak menetapkan mngenai tentang harga pakaian bersifat khusus seperi kemeja dan baju lainnya. Dalam pelaksanaan perjanjian pelaku usaha dengan jasa binatu apa yang tertera dalam bentuk perjanjian tidak sesuai denganapa pelaksanaan pergantian dikarenakan pelaku usaha jasa binatu tidak mau mengambil kerugian.

C. Tanggung Jawab Jasa Binatu atas Kerusakan dan Kehilangan

Pakaian Konsumen

Resiko adalah sesuatu kondisi yang mengandung kemungkinan terjadinya suatu kerugian lebih buruk dari hasil diharapkan beberapa defenisi kata resiko yang dapat di pahami:³⁰

1. Kesepakatan yang timbul karena adanya kerugian (*the chance of loss*)
2. Kemungkinan timbulnya kerugian (*the possibility of loss*)
3. Ketidakpastian (*uncertainty*)
4. Penyebaran dari hasil yang diperkirakan (*the dispersion of achat from expected resaalt*)
5. Kemungkinan suatu hasil akhir berbeda dengan yang diharapkan.

Pakaian dititipkan ke jasa binatu, sering terjadinya resiko tidak diinginkan oleh konsumen terutama pakaian tersebut rusak ataupun hilang sehingga konsumen merasa dirugikan oleh para pelaku usaha, akhirnya para pelaku usaha terbebas dari rasa tanggung jawab atas pakaian yang rusak dan hilang terbebasnya para pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan dari pakaian itu adanya suatu perjanjian tertulis berupa kwintasi atau klasula baku yang diamana isinya pelaku usaha dapat terbebas dari rasa tanggung jawab (tidak terima complain) atas pakaian yang di titipkan.

Perjanjian seperti biasanya sering dilkukan pelaku usaha yang dimana pelaku usaha tidak memiliki rasa tanggung jawab kepada konsumen sehingga konsumen sering merasakan kerugian. Diperlukannya prinsip prinsip tanggung jawab terhadap konsumen yang sehingga tidak terjadinya kelalaian yang dibuat pelaku usaha jasa binatu kepada konsumen:

³⁰ Junaidi Ganie. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. Halaman 40-41

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. dalam KUHPerdata khususnya pasal 1365, pasal 1366 dan 1367. Prinsip ini ditegakkan secara teguh pada prinsip ini menyatakan, seseorang dapat diminta pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya tertera di dalam pasal 1365 KUHPerdata yang bunyinya setiap perbuatan melawan hukum yang munculnya kerugian pada orang lain diwajibkan orang yang merugikan itu kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut, di tarik kesimpulan harus terpenuhinya 4 pokok

1. Adanya perbuatan
2. Adanya unsur kecelakaan
3. Adanya kerugian yang diderita
4. Adanya hubungan kausalitas aturan kesalahan dan kerugian

Didalam adanya hubungan kausalitas aturan kesalahan dan kerugian merupakan unsur yang bertentangan dengan hukum pengertian hukum, tidak hanya bertentangan dengan Undang-Undang, tetapi juga ke patuhan dan kesusilaan dalam masyarakat jadi upaya tanggung jawab atas prinsip kecelakaan apabila kesalahan itu dilakukan oleh pegawai/ karyawan dari jasa binatu tersebut yang bertanggung jawab ialah majikan (pengusaha) pemilik jasa binatu di dalam pasal 1367 KUHPerdata

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip tanggung jawab ini berupa apabila seseorang dianggap bersalah sampai yang bersangkutan dapat membuktikan kesalahannya di hadapan konsumen atas suatu tindakan atau kelalaian ataupun kehilafan dari pihak binatu atau majikan

3. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Dalam hal ini tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*persumpriun of liability principle*). Dalam hal ini memiliki sifat yang selalu bertanggung jawab yang dimana dapat membuktikan tidak bersalah jadi dalam hal ini berlaku bagi penggugat dalam pembuktian.

4. Prinsip pertanggung jawab secara mutlak

Prinsip ini ditentukan dengan prinsip absolut mutlak tetapi para ahli membedakan di atas ada pendapat yang menyatakan *sticht liability* dimana merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun dalam hal ini adanya pengecualian-pengecualian memungkinkan dapat dibebaskan misalnya kejadian dalam proses *force majeure* sebaliknya *absoulute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan tanpa ada pengecualian.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Dalam hal ini sangat disegani pelaku usaha karena adanya tercantumnya suatu klasua *eksonelerasi* yang dimana dapat merugikan konsumen jika pelaku usaha dapat lari dari tanggung jawab sebagai pelaku usaha.

Adapun kewajiban yang harus dilaksanakan pelaku usaha bagi konsumen, sehingga tidak terjadinya kerugian yang tidak dilakukan antara lain Kewajiban bagi pelaku usaha terhadap konsumen³¹

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi suatu barang atau lainnya³²
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen dengan benar dan jujur sopan dan tidak diskriminatif
- d) Menjamin mutu barang atau jasa produk yang diperdagangkan
- e) Membuat kesepakatan dengan konsumen untuk mengujikan mencoba suatu barang atau memberikan garansi atau ganti rugi
- f) Memberikan konperasif ganti atas barang atau jasa jika terjadi sesuatu hak yang membuat konsumen tidak puas

Pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan beritikad baik ini di atur dalam pasal 138 ayat 3 KUHPdata jika pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban sebagai mana tertera di atas dalam hal ini mengenai suatu hal perjanjian terhadap konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen maka hal ini perbuatan yang dilakukan

³¹Hasil wawancara dengan Ines Saragih. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Cermat Laundry Pada Tanggal 19 Agustus 2018

³²Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Soft Fresh Laundry pada tanggal 18 Agustus 2018

Oleh pihak pelaku usaha tersebut dinamakan wanprestasi dikarenakan adanya pelaku usaha melanggar suatu perjanjian terhadap konsumen, wanprestasi mempunyai empat macam kriteria:

- a) Tidak melakukan apa yang di sanggupi apa yang dilaksanakan
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikkannya tetapi tidak sebagai mana yang di janjikan
- c) Melaksanakan apa yang dijanjiakn tetapi terlambat
- d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya

Mengenai hal ini pelaku usaha akan mendapatkan suatu hukuman atau sanksi yang akan di berikan sesuai dengan undang-undang yang diamana kerugian itu akan ditanggung oleh pelaku usaha adapun yang dimaksud kerugian yang di karenakan adanya kerusakan, sehingga menimbulkan suatu kerugian di karenakan adanya kelalaian sehingga menimbulkan kerusakan suatu pakaian konsumen dan kerugian atas kehilangan di karenakan adanya suatu kejadian dimana terjadinya suatu penculikkan atau tertukarnya barang pakaian dengan konsumen lain sehingga mengakibatkan

Kehilangan pakaian tersebut, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwasan pelaku usaha dapat memilih antara tuntutan-tuntutan dari konsumen yang tertera sebagai berikut:

- 1) Pemenuhan perjanjian
- 2) Pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi
- 3) Ganti rugi saja

4) Pembatalan perjanjian

5) Perlindungan hukum

Secara harfiah perlindungan hukum mempunyai arti tempat berlindungnya. perbuatan menyelamatkan, memberi pertolongan ,atau membuat sesuatu menjadi aman, hukum menurut kamus hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku menurut Tirtaah Midjojo dalam bukunya Kamsil mendefinisikan kala hukum sebagai semua aturan (norma) yang harus dipatauhi dalam tingkah laku atau tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup bermasyarakat dengan ancaman.

Di dalam Pasal 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Segala upaya yang menjadi adanya kepastian hukum untuk membuktikan perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini adanya prinsip-prinsip tanggung jawab pelaku usaha jasa binatu dari perikatan dilakukan oleh konsumen. Timbul suatu hukum yang saling mengikat antara para pihak terkait dalam perikatan tersebut. Adapun hukum mengatur tentang adanya berupa hak dan kewajiban dan pada masalah ini, kami menitik beratkan pada pembahasan tentang tanggung jawab yang berkenan dengan layanan jasa binatu atas pencuci pakaian konsumen ³³

1. Melakukan pencucian pakaian konsumen sampai bersih dan rapi sesuai prosedur pelaku usaha jasa binatu

³³Hasil wawancara dengan Ines Saragih. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Cermat Laundry Pada Tanggal 19 Agustus 2018

2. Menjaga dan merawat pakaian konsumen agar tidak terjadinya kerusakan dan kehilangan. Sesuai prosedur pelaku usaha jasa binatu
3. Memberikan pelayanan terbaik pada konsumen sesuai dengan prosedur pelaku usaha jasa binatu
4. Menjamin atas pakaian siap pada waktunya
5. Mentaati ketentuan ketentuan yan berlaku ³⁴

dari pembahasan diatas. Dapat dipahami tentang adanya unsur tanggung jawab pelaku usaha jasa binatu atas sesuatu mengenai pakaian konsumen yang dimana diatur didalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun1999 menyatakan

1. Ayat 1. Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian ganti rugi atas kerusakan. Pencemaran. Dan/ atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau didagangkan
2. Ayat 2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat(1) dapat berupa pengembalian uang atau jasa atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau/ pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku
3. Ayat 3 pemberian ganti dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi

³⁴Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Soft Fresh Laundry pada tanggal 18 Agustus 2018

4. Ayat 4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dikaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
5. Ayat 5. Ketentuan yang dimana di maksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Disamping itu setiap pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas terhadap kerusakan atau kehilangan pakaian tersebut dengan jenis-jenis pakaian berbeda yang dimana tertera pada dokumen atau klausula baku yang telah disepakati.

Jika suatu pakaian yang disebabkan karena konsumen itu. Sendiri lalai dalam melakukan pengambilan pakaian di jasa binatu itu merupakan bukan tanggung jawab jasa binatu karena kesalahan itu disebabkan adanya kelalaian yang dimana pada waktu pengambilan suatu pakaian konsumen di jasa binatu konsumen tidak teliti dalam memeriksa pakaian tersebut³⁵

Dalam kehilangan pakaian, tanggung jawab pelaku usaha adalah memberikan batas waktu yang dimana batas waktu itu untuk mengganti pakaian tersebut dan biasanya pakaian hilang tersebut sebagai mana besar, pihak pelaku usaha jasa binatu kecamatan medan timur ada yang menggantinya dengan harga penuh sesuai dengan bentuk-bentuk perjnjian dan ada juga mengganti harga separuh pakaian dan plus cuci gratis

³⁵Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Soft Fresh Laundry pada tanggal 18 Agustus 2018

³⁵ Hasil wawancara dengan Ines Saragih. Pemilik Usaha Jasa Binatu. Cermat Laundry Pada Tanggal 19 Agustus 2018

sebanyak 15 kg pakaian karena itu sudah menjadi tanggung jawab pelaku usaha jasa binatu terhadap konsumen.

Tanggung jawab merupakan perihal sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukannya suatu kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab yang dapat dibebankan oleh pihak-pihak terkait. Konsep tanggung jawab timbul karena pelaku usaha jasa binatu tidak terjadi sebagaimana mestinya atau pelaku usaha sebagaimana tidak memenuhi kewajibannya seperti yang termuat dalam dokumen kausula baku pelaku usaha jasa binatu. Biasanya yang sering bukan terjadinya tanggung jawab jasa binatu adalah :

- a) Adanya kerusakan atau cacat barang konsumen itu sendiri
- b) Adanya keadaan memaksa
- c) Kesalahan atau kelalaian yang di timbulkan pelaku usaha

Perihal ini masih menjadi sebuah problematika bagi konsumen dalam pengukuran seberapa besar tanggung jawab yang harus diberikan oleh pelaku usaha dalam hal ini jasa binatu, serta masih kurangnya pemahaman hak dari pada konsumen itu sendiri yang sesuai dan tertera di dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen maupun di KUHPerdara itu sendiri.

Dalam menentukan besarnya kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha jasa bintu maka pelaku usaha harus bertanggung jawab membayar kerugian dan harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian harus dibayar

secepat mungkin sehingga membuat pihak yang dirugiakan akan dikembalikan kedudukannya semula.

Seandainya tidak terjadi kerugian pada konsumen maka tidak diperlukannya tanggung jawab sebagaimana dilakukan pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen ada beberapa macam kerugaian yang dapat terjadi di mana adanya. Kerugian materi. Kerugian fisik. Kerugian benda dan begitu pula. Kerugian cacat produk namun perbedaan dari semua kerugian tersebut bagi hukum perlindungan konsumen itu tidak penting tapi paling penting dalam hal ini konsumen mengalami kerugaian yang dialami pelaku usaha.

Berdasarkan hal ini pelaku usaha jasa binatu bertanggung jawab atas rusak dan hilangnya pakaian konsumen di tempat jasa binatu dengan ganti kerugaian full atau separuh harga dan gratis cuci pakaian yang dimana ganti kerugaian ini harus sesuai dengan ganti kerugian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dimana harus setara dan sesuai terhadap konsumen di mana ganti kerugaian ini diatur dalam undang-undang konsumen bersifat subjektif

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Perjanjian jasa binatu dengan konsumen dalam hal ini adapun kewajiban utama dalam konsumen dalam perjanjian jasa binatu adalah membayar biaya jasa binatu kepada pelaku usaha maka secara otomatis pelaku usaha akan mengerjakan kewajibannya kepada konsumen dan memberikan pelayanan jasanya kepada konsumen sehingga dalam hal ini konsumen akan merasakan puas atas kenyamanan dari layanan jasa binatu
2. Pelaksanaan perjanjian antara pelaku usaha jasa binatu dengan konsumen berupa benda dimana penyerahan benda pakaian kepada jasa binatu dan pelaksanaan perjanjian ini secara lisan dan tulisan dengan penyerahan bon nota klausula baku. Dan pakaian konsumen harus dirawat dijaga dengan baik. jika pelaku usaha jasa binatu apabila pelaku usaha jasa binatu melalaikanya dan membuat kesalahan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen maka pelaku usaha dapat dituntut dengan ganti rugi apalagi lalai waktu dalam mneyerahkanya.
3. Berdasarkan hal ini pelaku usaha jasa binatu bertanggung jawab atas rusak dan hilangnya pakaian konsemen di tempat jasa biantu dengan ganti kerugaian full atau separuh harga dan gratis cuci

pakaian yang dimana ganti kerugian ini harus sesuai dengan ganti kerugian yang diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen yang dimana harus setara dan sesuai terhadap konsumen yang dimana ganti kerugian yang diatur untuk mengganti pakaian tersebut dan biasanya pakaian yang hilang tersebut sebagai mana besar pihak pelaku usaha jasa binatu kecamatan medan timur ada yang menggantinya dan ada juga mengganti harga separuh pakaian dan plus cuci gratis sebanyak 15 kg pakaian karena itu sudah menjadi tanggung jawab pelaku usaha jasa binatu terhadap konsumen

B. Saran

1. Setiap melakukan perjanjian mengenai jasa binatu agar dimaksudkan setiap klausula baku yang ada dalam perjanjian jasa binatu harus dibuat dengan teliti yang dalam arti klausula bakunya jangan merugikan konsumen dan mentaati setiap aturan Undang-Undang
2. Setiap melakukan pelaksanaan dalam perjanjian usaha jasa binatu maka harus sesuai dengan perjanjian apa yang dijanjikan dikarenakan perjanjian usaha jasa binatu melakukan pelaksanaannya bersifat lisan dan tulisan. Konsumen harus cermat dan hati-hati melihat isi dalam pelaksanaan perjanjian usaha jasa binatu
3. Pelayanan jasa binatu sebagai pihak pelaku usaha harus memenuhi kewajiban serta tanggung jawabnya dalam menjaga pakaian atau

barang konsumen yang hendak akan dicucikan dilayanan jasa
binatu kecamatan wilayah kota Medan Timur

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abbdul Kadir Muhammad, 2010. Hukum perjanjian, Bandung: PT Alumni,
- Ahmad Miru, Sutarman Yodo, 2015, Hukum perlindungan konsumen, cetakan ke-9, Jakarta: Rajawali Pers
- Abdul Kadir Muhammad, 2016. Hukum Perikatan. Bandung: Alumni
- Ahmad Miru.2017. Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Abdul Hakim Siagian.2015. *Hukum Perdata*. Jakarta. Sinar Grafika. Halaman
- Bambang Sunggono. 2010. Metode Penelitian Hukum. Jakarta: Rajawali Pers
- Celina Tri Siwi Kristiyanti.2014. Hukum Perlindungan Konsumen. Cetakan ke-4. Jakarta: Sinar Grfika.
- Ida Hanifah. 2014. Pedoman Penulisan Skripsi. Medan: Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
- Junaidi Ganie. 2013. Hukum Asuransi Indonesia. Cetakan ke2. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mariam Darus Badruzaman. 2017. Komplikasi Hukum Perikatan, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Munir fuady. 2014. Konsep Hukum Perdata. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Sajipto Raharjo. 2012. Ilmu Hukum. Bndung: Citra Aditya Bakti
- Subekti, 2005, Hukum Perjanjian, Cetakan ke-21. Jakarta: Internessa

B. PERUNDANG UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI)

C. INTERNET

Ahmad Zainuddin. Pengertian konsumen *Blogspot.co.id* Diakses Pada Tanggal 18 Agustus 2018. Pukul 22.00. WIB

FRESH LAB.Blogspot.co. id. Diakses pada tanggal 16 agustus 2018. Pukul 21.00

farid wajdi.blogspot.co.id/2017/7/ Konsep Perjanjian Baku. Diakses Pada Tanggal 16. Agustus 2018. Pukul 20.00

Gabriel Sihombing. Aturan hak-hak konsumen. *Blogspot.co.id* Diakses pada Tanggal 16. Agustus 2018. Pukul 20.00. WIB

[infopengertian](http://infopengertian.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-tanggung-jawab-hukum-menurut-para-ahli). Blogspot.co.id/2015/11/pengertian-tanggung-jawab-hukum-menurut-para-ahli. Di akses pada tanggal 16. Agustus 2018. Pukul 20.00 WIB

LBH MADANI.blogspot.co.id. Diakses Pada Tanggal 16 Agustus 2018.Pukul 21.00

Sindikat.blogspot.co.id/2017/ *Dasar Hukum Perjanjian*. Diakses Pada Tanggal 5. Desember 2018. Pukul 23.00

Wikipedia. Pengertian layanan jasa binatu. *Blogspot. Co.id*. Diakses Pada Tanggal 20. Agustus 2018. Pukul 20.00. WIB

DAFTAR PERTANYAAN

WAWANCARA

1. Saya mempertanyakan sama ibu apa ibu ketahui tentang jasa binatu
2. Jika konsumen menitipkan pakaian atau mencuci pakaian di tempat ibu keuntungan apa yang bisa diperoleh
3. Jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian diusaha bapak ibu solusi apa yang ibu berikan
4. Selama ibu mendirikan usaha jasa biantu ditempat ibu ada gak komplian pakaian sama ibu
5. Jika terjadinya suatu kerusakan yang dikarenakan zat suatu pakaian atau di karenakan sifat pakaian apa tanggung jawab ibu
6. Jika pakaian yang dijanjikan tidak kering saat konsumen mengambil pakaian apa tanggung jawab ibu terhadap konsumen
7. Jika di dalam pakaian konsumen ada uang atau barang berharga saat hendak di cuci oleh pelaku usaha apa tanggung jawab ibu
8. Jika pakaian konsumen tidak diambil lebih dari 1 bulan apa tanggung jawab ibu
9. Ganti rugi seperti apa yang ibu lakukan kepada konsumen

HASIL WAWANCARA

1. Laundry itu merupakan layanan jasa binatu yang dimana jasa binatu itu diperuntukan untuk ibu ibu rumah tangga agar dimana ibu rumah tangga tidak merasa terbebani dengan waktu untuk mencuci pakaian karena laundry itu bersifat simple dan praktis
2. Keuntungan yang didapat berupa keuntungan materi dan berupa keuntungan yang dimana keuntungan untuk mendapatkan wawasan pertemanan dan memberikan wawasan kepada masyarakat
3. Solusi yang diberikan berupa ganti rugi yang dimana ganti rugi atas krusakan berupa ganti rugi bersifat materil
4. Selama ini ada komplaian yang dimana konsumen merasa tidak puas dikarenakan ketelatan saat mengambil pakaian yang dikarenakan adanya pelanggaran yang diakibatkan pelaku usaha
5. Pealaku usaha jasa binatu tidak tanggung jawab dikarenakan itu adalah suatu kesalahan yang diakibatkan karena keslahan pakaian sehingga pakaian itu rusak. Kecuali kesalahan itu dikarenakan adanya dari pelaku usaha
6. Tanggung jawab pelaku usaha atas keteletan yang dikarenakan tidak kering pakaian maka pelaku usaha memberikan minta maaf kepada konsumen dan memberi upaya ganti kerugian cuci gratis 1x pencucian

7. Pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab dikarenakan itu bukan tanggung jawab konsumen tetapi jika konsumen memberitahukan kepada pelaku usaha maka pelaku usaha akan memberitahukan dan akan mengembalikannya
8. Maka pelaku usaha akan memberikan denda kepada pelaku usaha yang dimana denda berupa penggantian harga berkali-kali lipat tetapi jika konsumen tidak mengambil barang lebih dari 6 bulan pakaian yang menjadi milik pelaku usaha
9. Ganti rugi berupa uang yang dimana kalau kerusakan dibayar dengan harga separuh dan dengan cuci gratis sebanyak 25 kg