

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU  
KILOAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK  
KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI TUGAS AKHIR GUNA  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM**

Oleh:

**MHD ALDI ALFAT**

**1906200122**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2023**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

For More Information, please visit our Website  
[www.umsu.ac.id](http://www.umsu.ac.id)

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AR-KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA**  
**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA**  
**BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1**

Panitian Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, 21 September 2023, Jam 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : MHD ALDI ALFAT  
**NPM** : 1906200122  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM / HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU KILUAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN

Dinyatakan : ( A ) **Lulus Yudisium** dengan predikat Istimewa  
( ) **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. FAISAL, S.H., M.Hum**  
NIDN. 0122087502

**Sekretaris**

**Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H**  
NIDN. 0118047901

**ANGGOTA PENGUJI :**

1. GUNTUR RAMBE, S.H., M.H
2. RAHMAD ABDUH, S.H., M.H
3. Dr. NURSARIANI SIMATUPANG, S.H., M.Hum

1. .....
2. .....
3. .....



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PEMIPYAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AEKP/PT/XI/2012  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [umsu.medan](https://www.facebook.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.instagram.com/umsu.medan) [umsu.medan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [umsu.medan](https://www.tiktok.com/@umsu.medan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

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

**NAMA** : MHD ALDI ALFAT  
**NPM** : 1906200122  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM / HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU  
KILUAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK  
KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN  
**PENDAFTARAN** : 11 SEPTEMBER 2023

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

## SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui  
**DEKAN FAKULTAS HUKUM**

**Dr. FAISAL, S.H., M.Hum**  
NIDN. 0122087502

**PEMBIMBING**

**Dr. NURSARIANI SIMATUPANG, S.H., M.Hum.**  
NIDN. 0111117402



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id), [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**NAMA** : MHD ALDI ALFAT  
**NPM** : 1906200122  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/ HUKUM PERDATA  
**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU  
KILOAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK  
KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN

**DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA**  
**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Medan, 11 September 2023

**DOSEN PEMBIMBING**

Dr. Nursariani Simatupang, S.H., M.Hum

NIDN: 0111117402.

**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila mendengar suara Prager dan bujukan  
Lamin dan tanggap

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsuMEDAN) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsuMEDAN) [t umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...) [y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

**NAMA** : MHD ALDI ALFAT  
**NPM** : 1906200122  
**PRODI/BAGIAN** : Ilmu Hukum/ HUKUM PERDATA

**JUDUL SKRIPSI** : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU  
KILOAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK  
KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN.

**Pembimbing** : DR.NURSARIANI SIMATUPANG SH.,M.HUM

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
14/10.22	Bab I-III Judul	PK
27/12.22	Proposal	PK
22/7.23	Bab III, IV, abstrak, daftar pustaka	PK
11/8.23	Bab IV, abstrak, daftar pustaka	PK
6/9.23	Kesimpulan abstrak	PK
7/9.23	Abstrak, Bedah buku	PK
8/9.23	Abstrak	PK
9/9.23	Ace diperkanyak	PK

Diketahui,

d.n. DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(.....Nursariani Simatupang.....)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id> [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id) [f umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [i umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [t umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [y umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UC...)

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MHD ALDI ALFAT  
NPM : 1906200122  
Fakultas : HUKUM  
Program Studi : HUKUM  
Bagian : HUKUM PERDATA  
Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU  
KILOAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK  
KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 12 September 2023  
Saya yang menyatakan,



**MHD ALDI ALFAT**  
**NPM. 1906200122**

## KATA PENGANTAR

Assalammu`alaikumWr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang Maha Mendengar dan Maha Melihat, segala limpahan rahmat, Taufiq dan hidayah-Nya yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa skripsi ini sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.

Shalawat dan salam selalu bisa dipersembahkan untuk Nabi Muhammad Saw sebagai tokoh dan panutan Islam bagi umat Islam. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah menulis skripsi Sarjana dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah. Adapun naskahnya Ini termasuk hasil penelitian: **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa PenatuKiloan Terhadap Kehilangan Pakaian Milik Konsumen Berdasarkan Asas Keadilan.**

Penulis menyadari bahwa isi karya tersebut belumlah sempurna karena keterbatasan waktu, kemauan dan pengalaman Oleh karena itu, penulis jujur dan tulus dalam pendahuluan Penulis mengharapkan kritik, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang berguna untuk menyelesaikan/menyempurnakan skripsi. Dalam surat ini Tentu banyak pihak yang memberikan dukungan moril, materi dan motivasi, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih.

Kepada:

1. Teristimewa nya ibunda Rosniwati Tanjung selaku orang tua yg selalu mendoakan penulis agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .

2. Bapak Prof. Dr .Agussani., MAP selaku rektor universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr.Faisal S.H., M.Hum selaku dekan fakultas hukum universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr.Zainuddin S.H., M.H selaku wakil dekan I fakultas hukum universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Atikah Rahmi S.H., MH selaku wakil dekan III fakultas hukum universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Nurhilmiyah S.H., M.H selaku Kepala bagian hukum perdata fakultas hukum universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dr. Nursaniani Simatupang S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada si penulis.
8. Bapak Guntur Rambey S.H., M.H selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada si penulis.
9. Kepada ibu pimpinan jasa penatukiloan yang telah memberikan izin untuk riset ke Medan Binjai.
10. Bapak dan ibu dosen serta biro fakultas hukum universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Kawan kelas C1 pagi hukum perdata universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



12. Buat orang teristimewa Ayu Widya Ningsih yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya.

13. Buat ABG dan kakak tercinta yg selalu mendoakan.

Penulis pada akhirnya berharap demikian dengan hadornya skripsi ini bermanfaat bagi kita semua pada umumnya dan bagi para pembaca karya ini khususnya sebagai bahan pengetahuan untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan Karya Ilmiah, *Amin Ya Rabbal'Alamin*.

**ABSTRAK**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA PENATU KILOAN  
TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN MILIK KONSUMEN  
BERDASARKAN ASAS KEADILAN.**

**MHD ALDI ALFAT**

**NPM.1906200122**

Penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerusakan dan kehilangan dari sebuah pengusaha layanan jasa penatu yang berada di wilayah kota Binjai. latar belakangnya adalah menyakut mengenai perjanjian yang dilakukan seorang pengusaha yang mengakibatkan 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.

Tujuan penelitian Untuk mengetahui pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha atas kerugiaan konsumen, Untuk mengetahui penerapan asas kadilan dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen, Untuk mengetahui Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa PenatuKiloan Terhadap Kehilangan Pakian Milik Konsumen Berdasarkan asas keadilan.

Sifat penelitian ini adalah yuridis normatif, sumber data penelitian adalah data hukum islam dan data sekunder, alat pengumpulam data adalah studi dokumentasi.

Pengatur hukum tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana dijelaskan bahwasanya ,Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi / memakai barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.Penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian dan adanya unsur kesalahan.Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha terbukti tidak melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

**Kata Kunci : Tanggung Jawaban Kehilangan Konsumen Terhadap Asas Keadilan**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah.....	8
2. Faedah Penelitian.....	9
B. Tujuan Penelitian .....	9
C. Definisi Operasional .....	10
D. Keaslian penelitian .....	11
E. Metode Penelitian .....	13
1. Sifat dan Materi Penelitian .....	13
2. Sifat Penelitian.....	14
3. Sumber data .....	14
4. Alat Pengumpulan Data.....	16
5. Analisis Data.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
A. Tanggung Jawab.....	17
B. Pelaku Usaha Jasa Penatu.....	22
C. Konsumen.....	24

D. Keadilan.....	29
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pengatur hukum tanggungjawab pelaku usaha atas kerugian konsumen .....	31
B. Penerapan Asas Keadilan Dalam Hubungan Pelaku Usaha Dengan Konsumen.....	43
C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha PenatuKiloan Terhadap Kehilangan Pakaian Milik Konsumen .....	56
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	
DAFTAR PERTANYAAN.....	76

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berbicara tentang tanggung jawab adalah kewajiban seseorang sebagai akibat dari tindakan yang diambil dalam kegiatan ini adalah membawa dan menanggung segala sesuatu Karena itu. Jadi ini mengasumsikan bahwa seseorang sadar akan perilakunya perilaku atau tindakan yang disengaja atau tidak disengaja.

Dalam menjalankan perannya, kedua peran tersebut adalah suatu hak dan kewajiban, maka tindakan tersebut adalah perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 Hukum perdata adalah tindakan di mana seseorang dapat bertindak menimbulkan kerugian baik formal maupun material. 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. Di setiap 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 dialamimerupakan 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.

Era globalisasi saat ini telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat sehingga menimbulkan perilaku yang serba cepat. Keadaan ini dimanfaatkan oleh para pelaku ekonomi, termasuk pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih dikenal *laundry*. Jasa *laundry* sudah merambah ke berbagai daerah, seperti daerah yang banyak pelajar, pekerja, dan rumah tangga menggunakan jasa ini untuk memudahkan aktivitas sehari-hari.

Hadirnya jasa *laundry* di masyarakat memberikan kemudahan bagi konsumen masyarakat untuk mencuci berbagai baju, boneka dan lain-lain. Dengan demikian, pelanggan dapat menggunakan layanan ini kapan saja dan dengan harga yang telah ditentukan oleh penyedia layanan serta berapa lama waktu pencucian dalam batas maksimum dan minimum cucian pelanggan.

Kehadiran penyedia jasa *laundry* ini juga memberikan dampak positif bagi pelajar, pekerja dan rumah tangga. Salah satunya adalah dapat mengurangi beban kerja yang semula disebabkan oleh pencucian tanpa menggunakan *laundry*, serta lebih menghemat waktu dan,biaya dan hemat energi. Menjadikan peluang bisnis

ini sangat menjanjikan di era globalisasi yang bergerak cepat, keberadaan perusahaan jasa *laundry* ini juga menjadi salah satu aktivitas bisnis para pebisnis. Jasa *laundry* saat ini sangat diminati oleh masyarakat, sehingga perusahaan melihat adanya peluang baru yang menjanjikan untuk membangun bisnis jasa *laundry* yang akan semakin cepat pertumbuhannya karena dapat diakses oleh sebagian masyarakat. Itulah mengapa mencuci sangat populer dan semakin populer hingga saat ini.

Usaha jasa *laundry* merupakan salah satu jasa laundry yang ditawarkan kepada konsumen di berbagai kabupaten. Kata *laundry* dalam bahasa Indonesia berarti penatu, baju kotor, cucian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, *laundry* adalah perusahaan atau orang yang bergerak di bidang pencucian dan penyetrikaan pakaian. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa lebih tepatnya mencuci dan menyetrika pakaian. Tujuan dari layanan *laundry* adalah untuk mengubah gaya hidup dan tuntutan kesibukan. Oleh karena itu, sebagian orang memilih jasa *laundry* untuk mempermudah pekerjaan menyetrika. Keuntungan dari adanya jasa *laundry* adalah dengan adanya jasa laundry diharapkan dapat mempermudah pekerjaan rumah tangga seperti *laundry* bagi konsumen dan menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat.<sup>1</sup>

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pedagang membayar ganti rugi kepada konsumen yang kehilangan barangnya berupa uang, namun meskipun diberi ganti rugi, *laundry* tersebut tetap dianggap melanggar lima prinsip dalam aturan

---

<sup>1</sup> Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiatmaka, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng*” e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Vol. No. 3. 2018, halaman 229

perlindungan konsumen, berlaku prinsip jaminan keuntungan secara khusus, karena kerugian tidak hanya milik satu orang dan tidak semua orang mendapat ganti rugi.

Dilihat dari kondisi dan keadaan konsumen yang kebanyakan lemah dibandingkan pengusaha, hal ini menyebabkan konsumen lebih sering menyerah untuk tidak menuntut pengusaha, sekalipun konsumen mengalami kerugian. Tentunya ini akan merugikan konsumen

Penyedia jasa *laundry* seringkali mencantumkan klausul standar dalam label *laundry*. Klausula baku adalah aturan atau ketentuan yang dibuat atau ditetapkan secara sepihak di muka oleh pelaku usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen yang mengikat yang harus dipatuhi oleh konsumen. Klausula standar pada label *laundry*, seperti pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kelunturan warna pakaian itu sendiri atau memudarnya warna pakaian. Barang yang tidak diambil dalam waktu dua minggu bukan tanggung jawab pedagang. Pedagang yang menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan tidak boleh membuat atau melampirkan klausul baku pada dokumen atau kontrak yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pedagang. Pedagang tidak diperbolehkan untuk memasukkan klausul baku yang sulit ditemukan atau dibentuk jika konsumen dapat melihatnya atau tidak menjelaskannya dengan jelas: klausul baku apapun dari pedagang mana pun dalam dokumen atau kontrak dinyatakan batal demi hukum. Dalam hal tukang cuci mencantumkan klausul standar dalam pemberitahuannya, pelaku usaha dalam



hal ini melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No.8 1999 tentang pencantuman klausula baku.

Klausula baku seringkali merugikan penerima klausula baku, yaitu konsumen, karena dibuat secara sepihak. Jika konsumen menolak persyaratan standar ini, mereka tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang mereka butuhkan karena persyaratan standar serupa dapat ditemukan di tempat lain. Hal ini meningkatkan kemungkinan konsumen akan menyetujui klausul standar, meskipun klausul tersebut berbahaya. Bagi para pelaku usaha, ini adalah cara yang nyaman dan tidak rumit. Namun bagi konsumen, ini adalah pilihan yang tidak menguntungkan, hanya diberikan pilihan untuk menerima dengan berat hati.

Lihat dalam pasal 18 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menawarkan barang dan/atau jasa untuk keperluan usaha dilarang mencantumkan atau mencantumkan klausula baku dalam setiap dokumen dan/atau kontrak yang mengatur tentang pengalihan tanggung jawab, termasuk klausula baku, di mana atau yang bentuknya sulit dikenali dan tidak terbaca dengan jelas, pengusaha harus menyesuaikan klausul baku dengan undang-undang ini.

Isu-isu seperti di atas menimbulkan ketimpangan posisi konsumen dan pengusaha, karena pengusaha tidak bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang diakibatkan oleh pelayanannya. Diketahui dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa tuntutan kerugian konsumen terhadap pelaku usaha didasarkan pada kelalaian, ingkar janji dan tanggung jawab mutlak. Nyatanya, penyedia jasa *laundry* tidak memberikan kompensasi yang sama

kepada pelanggan laundry yang mengalami kerugian. Konsumen yang dirugikan oleh jasa laundry selama ini hanya mendapatkan ganti rugi materiil yang tidak sesuai dengan nilai kerugian yang diderita konsumen. Hal itu melanggar Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 tentang tanggung jawab pelaku usaha pada ayat 2, yang berbunyi: “Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau serupa, atau perlakuan dan/atau ganti rugi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Setiap konsumen dapat mengalami kerugian, maka perusahaan jasa *laundry* harus memiliki asas tanggung jawab yang merupakan masalah penting dalam hukum konsumen ketika pelaku usaha merugikan konsumen. Oleh karena itu, ada asas tanggung jawab berdasarkan *share of fault*, tetapi jasa *laundry* tidak memiliki asas tanggung jawab, sehingga jasa *laundry* tidak menanggapi tanggung jawab hukum tersebut.

Contoh bentuk kompensasi yang ditawarkan pengusaha kepada konsumen antara lain memberikan kompensasi berupa cuci gratis, menukar pakaian konsumen dengan harga yang lebih murah, berbicara dengan konsumen mendengarkan kompensasi apa yang mereka inginkan, dan ada yang rutin membayar kompensasi. klien hanya meminta maaf atas tindakannya dan berjanji tidak akan mengulanginya. Bentuk ganti rugi yang diberikan pengusaha kepada konsumen lama atau pelanggan tetap tidak mencerminkan tanggung jawab pengusaha terhadap konsumen yang diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor .8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal ini terdapat kesenjangan karena tanggung jawab kepada konsumen sudah jelas diatur dalam Pasal 19 sampai dengan 28 dan dipertegas dalam Pasal 19, 20 dan 21 tentang tanggung jawab pedagang terhadap konsumen. Nyatanya, banyak pengusaha yang tidak mematuhi ketentuan pasal ini. Bahkan tidak membela hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa di perusahaannya. Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen, sengketa antara konsumen dan pengusaha dapat diselesaikan di dalam atau di luar pengadilan.

Sebuah kejadian yang terjadi pada tahun 2021 di sebuah *laundry* di Kota Binjai tepatnya di Berngam dimana konsumen pada saat itu membawa bajunya ke *laundry* namun saat konsumen mengambil *laundry* tersebut ternyata salah satu bajunya hilang, untuk harga pakaian konsumen yang hilang Rp.150.000,00 Untuk pakaian konsumen yang hilang tersebut transaksinya diberikan lima kali lipat dari harga *laundry* , dalam hal ini biaya *laundry* 1 kg Rp Rp.7.000,00, sehingga ganti rugi kepada konsumen hanya Rp. 35.000,00 untuk pakaian konsumen yang hilang, sehingga kerugian konsumen sebesar Rp 115.000,00. Dalam hal ini konsumen tidak menggugat pengusaha melalui jalur hukum. Kejadian serupa juga terjadi pada konsumen *laundry* di Desa Manunggal, Medan Deli pada Tahun 2022, ketika konsumen membawa bonekanya ke salah satu *laundry* di desa Manunggal dan ketika konsumen kembali mengambil boneka, bonekanya hilang dan pelaku usaha hanya memberikan penggantian Rp.100.000,00 padahal harga boneka konsumen adalah Rp. 250.000,00 tetapi konsumen tidak menggugat pelaku usaha melalui jalur hukum.

Berdasarkan identifikasi terhadap kasus di atas, peneliti mencermati bahwa pelaku usaha *laundry* telah melanggar ketentuan pada Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang pencantuman klausula baku sekaligus melanggar ketentuan kurang tanggung jawabnya pelaku usaha *laundry* terhadap kerugian konsumen yang di mana pelaku usaha melanggar Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999. Peneliti tertarik untuk mengkaji tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen, karena kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam hal tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen, hal tersebut dilihat dari pencantuman klausula baku secara sepihak oleh pelaku usaha. Berdasarkan uraian tersebut dibuatlah skripsi yang berjudul: **Tanggung Jawab Perusahaan Laundry Atas Hilangnya Pakaian Konsumen Sesuai Dengan Asas Keadilan.**

## **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan beberapa masalah yang kemudian menjadi keterbatasan penelitian ini. Adapun permasalahannya sebagai berikut:

- a) Bagaimana pengatur hukum tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen?
- b) Bagaimana penerapan asas keadilan dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen?
- c) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha penatu kiloan terhadap kehilangan pakaian milik konsumen berdasarkan asas keadilan?

## 2. Faedah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, khususnya:

- a) Secara teori, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur di kalangan akademisi pada umumnya dan di bidang ilmu hukum khususnya dalam perkembangan hukum perdata, serta memberikan pemahaman kepada mahasiswa dan masyarakat tentang perlindungan pengguna-konsumen *laundry*. Layanan untuk pedagang yang telah melakukan tindakan ilegal.
- b) Secara praktisinya, sebagai sumber ide dan bermanfaat sesuai dengan kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan pembangunan, serta memberikan petunjuk kepada pekerja *laundry* kepada pengguna jasa *laundry*.

## B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumus masalah diatas, maka tujuan penulisan diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen.
2. Untuk mengetahui penerapan asas keadilan dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen.
3. Untuk mengetahui Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa PenatuKiloan Terhadap Kehilangan Pakian Milik Konsumen Berdasarkan asas keadilan.

### **C. Definisi Operasional**

Kerangka konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi/konsep tertentu yang diteliti. Berdasarkan judul yang diusulkan, yaitu: **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Penatu Kiloan Terhadap Kehilangan Pakaian Milik Konsumen Berdasarkan Asas Keadilan**. Menurut prinsip kesetaraan, definisi operasional dapat ditunjukkan sebagai berikut:

#### **1. Tanggung Jawab**

Tanggung jawab adalah keadaan dimana ada kewajiban menanggung segala sesuatu, jadi menurut kamus umum bahasa Indonesia tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala akibatnya.<sup>2</sup>

#### **2. Jasa Penatu**

Jasa Penatu adalah jasa laundry yang terdiri dari pakaian, selendang, celana, rok dan lain-lain, dimana pakaian dicuci dan dikeringkan. biasanya mesin cuci menggunakan mesin cuci untuk mencuci pakaian, dan mesin cuci otomatis ini disebut Laundromat (merek umum) untuk orang-orang di industri laundry, karena mesin cuci dioperasikan dengan koin atau kartu. kepada pembeli. ketentuan ini berlaku meskipun pembeli belum membayar harga barang.<sup>3</sup>

#### **3. Konsumen**

Pasal 1 ayat 3 Undang-undang perlindungan konsumen dijelaskan bahwa Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan

---

<sup>2</sup> <https://LBHMADANI.blogspot.co.id>. Di akses pada tanggal 16 Agustus 2018. Pukul 21.00 WIB

<sup>3</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali pers, 2018, Halaman 130-131

berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

#### **4. Asas Keadilan**

Asas keadilan mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan perjanjian yang menghendaki setiap orang memperoleh hak yang sama sehingga tidak mengambil keuntungan yang lebih dari bagian semestinya dan tidak boleh merugikan orang lain. Dengan adanya asas keadilan maka akan memberikan jaminan keadilan kepada manusia sebagai subyek hukum sehingga memperoleh hak dan kewajiban yang semestinya. Karena dalam hubungan perusahaan dengan pekerjanya seringkali tidak seimbang dalam pelaksanaannya. Keadilan dapat diartikan sebagai melakukan, memberikan, dan mendapatkan sesuatu sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing. Keadilan tersebut seharusnya di terapkan dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, tak terkecuali dalam membuat suatu peraturan, kebijakan maupun undang-undang harus adil di semua kalangan dan bidang.<sup>4</sup>

#### **D. Keaslian Penelitian**

Permasalahan mengenai **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PENATU KILOAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN** khusus nya di Indonesia bukanlah hal yang baru. Oleh karena itu penulis meyakini bahwa terdapat beberapa peneliti-peneliti yang mengangkat tajuk penelitian yang berkaitan dengan tajuk penelitian

---

<sup>4</sup> Wandi Arifin, Ridwan Arifin (2019), *Asas keadilan upah guru honorer dalam perspektif hukum*, *Riaw Law Journal*3(1),85-104,2019

dari penulis sendiri. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA PENATU KILUAN TERHADAP KEHILANGAN PAKAIAN KONSUMEN BERDASARKAN ASAS KEADILAN”**

Apabila dilihat dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada salah satu judul yang hampir mendekati dengan penelitian yang saya susun ini, antara lain:

- 1 Zumrotus Saadah Uin Satu Tulungagung Tahun, 2022 yang berjudul: Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan etika bisnis islam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi pertimbangan hakim adalah adanya alasan yuridis psikologis dan pertimbangan maslahat (*maqashid syar'iyah*).
- 2 Syarif Hidayatullah UMSU Tahun 2018, yang berjudul: Pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu di wilayah Medan Timur. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris yaitu penelitian yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan wawancara yang ditunjukkan



Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dan bersumber dari buku-buku yang relevan.

### **E. Metode Penelitian**

Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan ilmiah dan arena itu menggunakan metode-metode ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada.<sup>5</sup> Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian dilakukan agar didapatkan hasil yang maksimal. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.

Agar mendapatkan hasil yang maksimal, maka metode yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

#### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu pendekatan yang disebut juga penelitian hukum doktrinal dimana hukum dikonsepsikan sebagai pada peraturan perundang-undangan dan penelitian terhadap sistematika hukum dapat dilakukan pada peraturan perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif karena menggunakan data sekunder sebagai sumber tambahan, berupa berbagai peraturan perundang-undangan dan referensi dokumen lain yang terkait dengan pengkajian, penelitian dan proses legislasi.

#### **2. Sifat Penelitian**

---

<sup>5</sup> Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, halaman 11

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut cenderung sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum. Dilihat dari sifatnya penelitian ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif analitis yakni akan menggambarkan secara keseluruhan objek yang diteliti secara sistematis dengan menganalisis data yang diperoleh. Penelitian deskriptif analitis sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis karena dalam penelitian ini penulis berusaha menguraikan kenyataan-kenyataan yang ada atau fakta yang ada dan mendeskripsikan sebuah masalah yang terdapat pada pelaksanaan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### 3. Sumber data

Sumber data yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian hukum ini terdiri dari.

- a. Berdasarkan sumber hukum Islam dapat dilihat dalam Al-qur'an surah Al-baqarah ayat 188.

Berdasarkan sumber hukum Islam dapat dilihat dalam hadist Rasulullah saw dalam (*HR. Ibnu Majah*). Selain dari ayat yang telah disebutkan diatas, ada

beberapa *qawaidh fiqqiyah* yang menjadi pedoman pelindung bagi konsumen terhadap tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi yang terjadi di laundry di Kota Binjai dan Kota Medan.

Data yang bersumber dari Hukum Islam tersebut lazim disebut pula sebagai data kewahyuan.

b. Data sekunder; yaitu data pustaka yang mencakup dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan, yang terdiri dari:

1) Bahan hukum primer adalah aturan yang tertulis yang ditetgakkan oleh negara dalam penelitian ini adalah Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang Nomo 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dalam Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 yang dapat diketahui : hak dalam memilih barang, Hak mendapat ganti rugi, Hak mendapat barang/jasa yang sesuai, Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti dan Hak pelayanan tanpa tindak pidana.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder berupa semua tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.

Publikasi hukum meliputi buku-buku yang terkait dengan masalah yang dikaji, hasil-hasil penelitian dan hasil karya dari kalangan hukum, berupa buku-buku hukum yang berisi ajaran atau doktrin, terbitan berkala atau artikel termasuk segala karya ilmiah hukum yang tidak dipublikasikan atau yang dimuat dikoran atau majalah populer.

#### 4. Alat Pengumpul Data

Untuk mendapatkan data yang benar dan akurat yakni menggunakan beberapa jenis alat pengumpulan data untuk mendukung penelitian dilakukan wawancara kepada pelaku usaha dan konsumen.

Studi dokumen atau bahan pustaka, studi dokumen merupakan suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis baik dokumen primer dan sekunder.

#### 5. Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif yaitu analisis data yang mengungkapkan dan mengambil kebenaran yang diperoleh dari kepustakaan yaitu dengan menggabungkan peraturan-peraturan, buku-buku ilmiah yang ada hubungannya dengan judul yang dibahas. Kemudian dianalisis secara kualitatif sehingga mendapat suatu pemecahan dan dapat ditarik suatu kesimpulan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tanggung Jawab**

Pasal 1365 KUH Perdata memaksa orang yang menyebabkan kerugian untuk mengganti kerugian untuk setiap tindakan hukum kepada orang lain. Menurut Pasal 1365 KUHPerdata, perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena menimbulkan kerugian pada orang lain adalah perbuatan melawan hukum (*onrechmangedaad*) perbuatan atau pembiaran yang bertentangan dengan hak orang lain.

Orang yang menimbulkan kerugian dengan ini wajib mengganti kerugian yang disebabkan oleh suatu peristiwa yang menurut undang-undang mensyaratkan adanya kesepakatan antara dua orang, yaitu. Antara pelaku perbuatan melawan hukum dengan pihak yang dirugikan dikarenakan perbuatan kesadaran dan kewajiban. sedangkan Pasal 1366 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap orang bertanggung jawab bukan hanya atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, tetapi juga atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau kecerobohnya, dalam Pasal 1366 KUHPerdata, yang lebih diutamakan daripada pertanggungjawaban atas kesalahan karena lalai mengenai perbuatan melawan tindakan hukum tersebut ada beberapa macam perbuatan melawan hukum:

- 1) Pelanggaran hak-hak lain, seperti hak kepribadian (integritas fisik, kebebasan, kehormatan
- 2) Bertentangan dengan kewajiban hukum pemilik

- 3) Bertentangan Terhadap kesusilaan, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kebiasaan hidup seseorang dalam masyarakat
- 4) Bertentangan dengan kehormatan yang harus diperhatikan dalam masyarakat

#### **a. Unsur-Unsur perbuatan melawan hukum**

Agar suatu tindakan diklasifikasikan sebagai melawan hukum, kriteria berikut harus dipenuhi. Perbuatan melawan hukum dimulai dari perbuatan pelaku. Tindakan di sini berarti tindakan aktif, melakukan sesuatu atau secara pasif menahan diri untuk tidak melakukan sesuatu. Walaupun undang-undang mewajibkan seseorang untuk mentaati ketentuan undang-undang ketertiban dan kesusilaan, namun perbuatan melawan hukum mencakup beberapa unsur, seperti:<sup>6</sup>

- a) Tindakan bertentangan dengan hukum. Apabila pelaku tidak mengindahkan hukum, ketertiban umum dan kesusilaan, maka perbuatan pelaku dianggap sebagai pelanggaran hukum dan karenanya mempunyai akibat tersendiri yang dapat dituntut pihak lain yang merasa berada pada posisi yang lebih lemah.
- b) Korban menderita kerugian, kerugian berarti kerugian materi dan non materi. Akibat perbuatan melawan hukum tersebut, korban mengalami kerugian yang membuktikan adanya perbuatan melawan hukum yang menyeluruh.
- c) Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan dan kerugian. Sebab akibat merupakan salah satu ciri utama adanya perbuatan melawan hukum.

---

<sup>6</sup> Syarif Hidayatullah, *Pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu di wilayah Medan Timur*, Tahun 2018

Perbuatan melawan hukum dalam hal ini harus dilihat secara materiil. Karena sifat perbuatan melawan hukum, maka materi dalam perkara ini harus dipandang sebagai totalitas akibat yang ditimbulkan oleh korban sendiri.

Perlindungan hukum timbul dari adanya hubungan hukum antara pengusaha dan konsumen, dimana kedua belah pihak saling membutuhkan. Namun dalam perjuangannya, seringkali kita menyaksikan fenomena dimana konsumen kehilangan haknya dan menjadi korban.

Dilihat dari isi tuntutan pertanggungjawaban dan ganti rugi yang dikemukakan dalam perkara di atas, maka kerugian fisik dan materiil yang diderita konsumen sebagai pengguna barang dan jasa dapat didasarkan pada beberapa peraturan di atas. Secara umum, ada dua kategori ganti rugi atas kelalaian atau perbuatan melawan hukum. Namun, dalam hal ganti rugi atas tindakan melawan hukum, klaim tidak harus didasarkan pada adanya kontrak tertulis antara pedagang dan konsumen, meskipun tidak pernah ada kontrak.<sup>7</sup>

Dalam hal ini konsumen harus membuktikan kesalahan pelaku usaha, karena pelaku usaha melakukan kesalahan dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh masing-masing pelaku usaha kepada konsumen, sesuai dengan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta bertanggung jawab atas ganti rugi dan pencemaran lingkungan atau kerugian konsumen akibat konsumsi barang atau jasa yang diproduksi atau dijual. Perjanjian atau kontrak sering dibuat untuk tujuan ini. Sering terjadi antara

---

<sup>7</sup> *Ibid*

operator jasa laundry dengan konsumen bahwa operator sering melakukan kesalahan dalam kontrak lisan dan tertulis dimana kesepakatan antara operator dan konsumen bersifat mengikat. Salah satu kontrak yang sering ditawarkan di laundry adalah kontrak standar, yaitu kontrak. Banyak pengusaha sering menghadapi tantangan bahwa itu adalah kesepakatan yang dapat merugikan konsumen.

### **1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan**

Ini adalah prinsip yang cukup umum dalam KUHperdata, khususnya dalam Pasal 1365, Pasal 1366 Pasal 1367. Prinsip ini terkait erat dengan prinsip ini, seseorang dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum, jika ada perbuatan buruk yang dilakukannya, disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata Laporkan setiap aktivitas melawan hukum yang dapat merugikan kreditur lainnya merusaknya demi dirinya. Wajib ditukar Berdasarkan kerugian tersebut, disimpulkan bahwa empat poin utama harus dipenuhi:<sup>8</sup>

- 1 Adanya perbuatan
- 2 Adanya unsur kecelakaan
- 3 Adanya kerugian yang diderita
- 4 Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian

Pentingnya memiliki hubungan sebab akibat dalam aturan kesalahan dan kerugian adalah unsur yang bertentangan tentang hukum Pengertian hukum, tidak hanya melawan hukum, tetapi juga kepatuhan dan moralitas dalam masyarakat sangat bermasalah Tanggung jawab didasarkan pada prinsip kecelakaan jika

---

<sup>8</sup> *Ibid*



terjadi kesalahan Pekerja/pegawai jasa laundry yang Majikan (pengusaha) yang menjalankan layanan binatu di alamat tersebut bertanggung jawab dalam Pasal 1367 KUH Perdata.

## **2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab<sup>9</sup>**

Prinsip penerimaan adalah selalu bertanggung jawab Prinsip tanggung jawab ini adalah seseorang dipertimbangkan Bersalah sampai yang bersangkutan dapat bersaksi Tanggung jawab konsumen atas tindakan atau kelalaian atau kelalaian pembersih atau majikan. Dalam hal ini, terdakwa selalu dianggap bertanggung jawab (prinsip tanggung jawab). Dalam hal ini, selalu karakter yang bertanggung jawab yang dapat membuktikan bahwa bukan itu masalahnya bersalah, sehingga dalam hal ini digunakan sebagai bukti oleh penuduh.

## **3. Prinsip tanggung jawab secara mutlak<sup>10</sup>**

Prinsip itu didefinisikan secara absolut, tetapi oleh para ahli Yang membedakan di atas adalah pendapat Sticht Tanggung jawab, yaitu prinsip pemberian tanggung jawab Kesalahan bukanlah faktor penentu. Tapi dalam kasus ini Ada kemungkinan pengecualian kemungkinan selain itu tidak berlaku dalam hal *force majeure* Tanggung jawab mutlak adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan tanpa pengecualian.

---

<sup>9</sup> *Ibid*

<sup>10</sup> *Ibid*

#### **4. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan<sup>11</sup>**

Dalam hal ini, sangat dihargai oleh dunia bisnis untuk keberadaannya pencantuman klausa pengecualian yang berbahaya bagi konsumen jika operator dapat menghindari tanggung jawab sebagai pengusaha.

Kewajiban yang harus dipenuhi pengusaha kepada konsumen agar tidak terjadi kerugian. Tugas pengusaha kepada konsumen adalah:<sup>12</sup>

- 1 Anda memiliki niat baik dalam bisnis Anda
- 2 Berikan informasi yang akurat dan jelas tentang persyaratan objek atau sesuatu yang lain
- 3 Memperlakukan atau melayani konsumen secara adil dan jujur santun dan tidak diskriminatif
- 4 Memastikan kualitas barang atau jasa dari produk yang dijual
- 5 Membuat perjanjian dengan konsumen untuk pengujian dan Coba produk atau berikan jaminan atau pengembalian uang
- 6 Dalam hal ini, tawarkan pembayaran bersama untuk barang atau jasa sesuatu yang membuat konsumen tidak bahagia

#### **B. Pelaku Usaha Jasa Penatu**

Jasa *laundry* adalah jasa *laundry* yang meliputi pakaian selendang , celana, rok dan sejenisnya dimana pakaian dicuci dan dijemur dan Pencuci sering

---

<sup>11</sup> *Ibid*

<sup>12</sup> *Ibid*

menggunakan mesin cuci untuk mencuci pakaian dimana mesin cuci otomatis ini disebut Laundromat.<sup>13</sup>

Sebelum menekuni usaha *laundry*, anda perlu mengetahui aneka jenis serat kain dan bagaimana perlakuannya.<sup>14</sup> Dalam perkembangannya banyak orang yang ingin di *laundry* kiloan dan yang lain secara *laundry* satuan.<sup>15</sup> Laundry adalah kegiatan yang dilakukan untuk membersihkan bahan-bahan dan tetap menjaga ketahanan bahan pada kondisi terbaik menggunakan air dan chemical sebagai alat pembersih.<sup>16</sup> (sebuah merek dagangan umum) Laundrumat ini diistilahkan mereka para pelaku bisnis penatu 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.

Perjanjian seperti itu biasanya merugikan konsumen karena melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Tentang Perlindungan Konsumen) Pasal 18 klausula standar pada ayat 1, huruf A Secara umum, yurisdiksi dapat dipisahkan oleh hukum, sebagai berikut:<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> [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

<sup>14</sup> Haryo Bagus Handoko 2009, *Sukses Wirausaha Laundry DI Rumah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Kompas Gramedia Building, Blok 1 Lantai 4-5 hal, 2

<sup>15</sup> Cahya Nur Linda 2015 : *Sukses dan Kaya Raya dari Bisnis Usaha Laundry Kiloan DAN IDEA* HAL 1

<sup>16</sup> Ahmad Mansur 202: *Laundry untuk Pemula*, Yogyakarta ,CV Bintang Semesta Media hal 4.

<sup>17</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum. Perlindungan. Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. Halaman 92-98

- 1 Kesalahan (kewajiban atas kesalahan)
- 2 Asumsi Kewajiban
- 3 Penerimaan selalu tidak bertanggung jawab (non-acceptance)
- 4 Tanggung Jawab Mutlak
- 5 Batasan Kewajiban

### **C. Perlindungan Konsumen**

Konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa.<sup>18</sup> Perlindungan konsumen ini adalah Jaminan yang seharusnya didapatkan oleh para konsumen atas setiap produk bahan makanan yang dibeli dari produsen atau pelaku usaha.<sup>19</sup>

Perlindungan konsumen dalam pengertian Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi segala jaminan kepastian hukum untuk menjamin perlindungan konsumen. UU Perlindungan merupakan bagian dari UU Konsumen yang lebih luas.

Perlindungan konsumen merupakan konsekuensi dan bagian dari kemajuan teknologi dan industri.<sup>20</sup>

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> Abdu I Atsar dan Rani Apriani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman. Deepublish Publisher. Halaman 2.

<sup>19</sup> Rosmawat i. 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana. Halm. 1.

<sup>20</sup> Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana. Halaman. 1.

<sup>21</sup> Abdul Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makasar. Sah Media. Halaman. 4.

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

#### 1. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan asas-asas yang hakiki bagi pembangunan nasional. Berdasarkan Pasal 2 UU No.8 Tahun 1999, terdapat lima asas perlindungan konsumen yaitu:

- a. Tujuan dari asas utilitas adalah untuk memaksa segala upaya Dalam melaksanakan perlindungan konsumen, kepentingan konsumen dan pengusaha harus diperhatikan semaksimal mungkin sama sekali.
- b. Prinsip keadilan harus memungkinkan setiap orang untuk berpartisipasi Maksimalkan dan berikan kesempatan Konsumen dan pengusaha untuk menggunakan hak dan melaksanakan tugasnya dengan adil
- c. Tujuan dari prinsip keseimbangan adalah untuk memberikan keseimbangan antara konsumen, pengusaha dan, sampai batas tertentu, kepentingan negara secara material dan spiritual.
- d. Terpeliharanya prinsip perlindungan konsumen Menjamin keamanan konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa dikonsumsi atau dihabiskan.

- e. Asas kepastian hukum bertujuan untuk menjamin bahwa pelaku ekonomi dan Konsumen mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan menyelenggarakan perlindungan konsumen dan jaminan negara kepastian hukum.

Lima prinsip yang disebutkan dalam artikel dipertimbangkan Isinya dapat dibagi menjadi tiga (tiga) prinsip, yaitu:

- a. Asas kemudahan, yang meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan, yang meliputi asas keseimbangan, dan
- c. Asas kepastian hukum.

## 2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen memiliki 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen, yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Memperkuat martabat manusia konsumen dengan menolak kesempatan negatif mereka untuk menggunakan barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan daya konsumen untuk memilih, menentukan dan menegakkan hak-hak konsumennya.
- d. Terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses informasi.
- e. Mendidik pengusaha tentang pentingnya perlindungan konsumen untuk mendorong sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berbisnis.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan perlindungan konsumen.

Tujuan UU Perlindungan Konsumen sangat beragam dan luas. Sementara itu, Duggan dan Darvall hanya memaparkan tiga tujuan perlindungan konsumen, yaitu:<sup>22</sup>

- a. Menciptakan kesetaraan penawaran antara pembeli dan penjual (mencapai kesetaraan antara pembeli dan penjual dalam negosiasi);
- b. Memperbaiki Ketidakseimbangan Kekuatan Ekonomi Antara Kepentingan Individu dan Kolektif (Mengoreksi Ketidakseimbangan Kekuatan Ekonomi Antara Kepentingan Individu dan Kolektif).
- c. Mengurangi kerugian belanja dan kecelakaan (kejadian kerugian belanja dan cedera). Kunci utama pemulihan konsumen adalah konsumen dan bisnis saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya jika tidak ada yang mengkonsumsi dan/atau menggunakannya, dan produk yang dikonsumsi dengan aman dan memuaskan adalah iklan gratis bagi para pengusaha.

Perlindungan yang diupayakan terdiri dari perlindungan materiil dan formal, yaitu perlindungan artinya perlindungan konsumen disamakan dengan perlindungan hukum hak-hak konsumen. Secara umum, konsumen memiliki empat hak dasar, yaitu:<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Kelly Wiedyastuty Rezkyta Putri, *Perlindungan konsumen muslim terhadap pemenuhan hak atas informasi penjualan makanan yang tidak berlabel halal di Yogyakarta*, hal 36, Tahun 2020

<sup>23</sup> *Ibid*

a. Hak untuk mendapatkan keamanan

Tujuannya adalah untuk menjamin keamanan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa yang dibeli, sehingga konsumen terhindar dari kerugian materil dan formal.

b. Hak untuk mendapatkan informasi

Dalam hal ini klarifikasi sangat penting, karena ketidaklengkapan informasi yang disampaikan kepada konsumen juga dapat berupa kesalahan jenis produk atau instruksi atau biasa disebut kesalahan informasi tidak lengkap. Oleh karena itu, informasi diperlukan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang produk dalam kaitannya dengan barang atau jasa, sehingga konsumen tidak dirugikan.

c. Hak untuk memilih

Dalam hal ini memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya tanpa tekanan dari luar. Berdasarkan hak ini, konsumen memiliki kebebasan untuk memutuskan apakah akan membeli barang atau menggunakan layanan atau memilih kualitas atau layanan yang baik untuk barang tersebut.

d. Hak untuk didengar

Jika dalam hal ini adalah hak konsumen untuk tidak menderita kerugian lebih lanjut atau untuk menghindari kerusakan, hak ini biasanya berupa pertanyaan tentang produk tertentu atau produk cacat dari suatu barang atau jasa atau keluhan tentang kerugian yang disebabkan dengan hilangnya barang atau jasa.



#### D. Keadilan

Pengertian keadilan yang diajarkan oleh *Aristoteles dan John Rawls*. *Aristoteles* dalam konsepnya menyatakan bahwa keadilan adalah kebajikan yang berkaitan dengan hubungan antara manusia.<sup>24</sup> Teori keadilan bermartabat menganut suatu prinsip bahwa sekalipun ilmu hukum itu tersusun sebagaimana dapat dilihat dalam ilustrasi berbentuk susunan atau lapisan yang dikemukakan dalam bagian disamping ini.<sup>25</sup> Adil dapat berarti menurut hukum dan apa yang sebanding dan semestinya.

Asas keadilan dimaksudkan agar seluruh rakyat ikut serta mewujudkannya secara optimal dan juga dapat memberikan kesempatan kepada pelaku usaha dan konsumen untuk dapat memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Prinsip ini juga mensyaratkan bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum akan ada perlindungan bagi konsumen, konsumen dan produsen serta pelaku usaha dapat selalu berlaku dan bertindak adil melalui perolehan hak dan juga pemenuhan kewajiban yang dilakukan secara seimbang. , oleh karena itu undang-undang ini juga mengatur beberapa hal tentang hak dan kewajiban konsumen itu sendiri serta pelaku usaha dan produsen.<sup>26</sup>

Keadilan merupakan hal yang penting berkaitan dengan etika, ketika orang atau organisasi yang berlaku etis tetapi tidak melaksanakan keadilan atau bersikap

---

<sup>24</sup> Serlika Aprita, Rio Adhitya, *Penerapan “Asas Keadilan” dalam hukum kepailitan sebagai perwujudan perlindungan hukum bagi debitor*, Tahun 2019 *Jurnal Hukum Media Bhakti*.

<sup>25</sup> Teguh Prasetyo 2019: Katalog Dalam Terbitan (KDT) Keadilan Bermartabat, Bandung Nusa Media PO Box 137 Ujungberung hal 2

<sup>26</sup> Rianti Hawa, Rudi Supratman, Retno Palupi, *Harmonisasi kemanfaatan dan keadilan dalam perlindungan hukum bagi konsumen*, Tahun 2023 *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*. Vol.1. Issue 01 may 2023 pp1-10. hal 4

acuh tak acuh terhadap ketidakadilan merupakan hal yang sulit dibayangkan. Keadilan dalam konteks bisnis menyangkut kepentingan atau barang dan jasa yang dimiliki atau dituntut oleh berbagai pihak.

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Pengaturan Hukum Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian Konsumen**

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu negara.

Meskipun sering kali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komperatif sejak lama namun kurangnya kesadaran tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen. Upaya penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya konsumen lebih memilih menyelesaikan sengketa secara jalur kekeluargaan (damai). Hal itu menunjukkan bahwa tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan, melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi menurut UUPK.

Perkembangan perlindungan konsumen yang paling berarti ditandai dengan lahirnya UUPK yang memberikan perlindungan kepada konsumen tidak hanya dalam bidang materiil yang bermaksud mencegah timbulnya kerugian konsumen, tetapi juga dalam bidang hukum acara atau hukum formal yang

dimaksudkan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen diantara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka informasi akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.<sup>27</sup>

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.<sup>28</sup>

Beberapa faktor penyebab konsumen tidak mau menggugat pelaku usaha jasa *laundry* yaitu:<sup>29</sup>

1. Kurangnya kesadaran hukum mengenai perlindungan konsumen, bahwa konsumen kurang memahami keberadaan peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi hak-hak konsumen khususnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta konsumen kurang teliti terhadap pelaku usaha jasa *laundry* yang memberikan pelayanan, keamanan, kenyamanan dan kepuasan dalam mengembangkan usahanya, sehingga konsumen hanya pasrah terhadap pemberian ganti rugi yang tidak setara nilainya dengan kerugian yang dialami konsumen.
2. Karena tingkat toleransi konsumen yang sangat tinggi, konsumen beranggapan masalah kehilangan dan kerusakan pakaian miliknya bukan

---

<sup>27</sup> Vonny Erta Nadila, 2022. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999*. Universitas Islam Riau

<sup>28</sup> Norma Sari. 2021. *Perlindungan Konsumen Obat: Tinjauan Umum Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*. Jakarta. UAD Press. Halaman. 6.

<sup>29</sup> Oktavia PurnamasariSigalingging, *Tanggung Jawab Pelak Usaha Laundry Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Januari 2020: 102-1109

hal yang perlu diperkarakan, cukup menjadi pelajaran bagi konsumen agar lebih teliti memilih usaha jasa laundry kiloan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada konsumen.

3. Kurangnya peran pemerintah memberikan sarana kepada konsumen layaknya di kota-kota besar seperti kota Medan, Jakarta yang mempunyai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani tentang penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha.

Dengan demikian, maka setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian terhadap konsumen, maka tanggung jawabnya dibebankan kepada pelaku usaha terutama pelaku usaha yang membuat produk tersebut. Ketentuan ini dapat dilihat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 19 yaitu:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

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

Berdasarkan ketentuan yang termuat di atas maka dapat disimpulkan bahwa:<sup>30</sup>

1. Tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan akibat mengonsumsi produk yang dihasilkan atau diperdagangkannya.
2. Bentuk-bentuk ganti rugi berupa pengembalian uang, atau penggantian produk, atau perawatan kesehatan dan/atau santunan (dari asuransi).
3. Ganti rugi harus diberikan dalam jangka waktu tujuh hari.
4. Pembelaan dari pelaku usaha dengan cara pembuktian terbalik (pembuktian oleh pelaku usaha tentang kesalahan yang dilakukan oleh konsumen).

Akibat hukum adalah akibat yang timbul dari adanya peristiwa hukum. Contoh dari akibat hukum, seperti:<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Ayub A. Utomo, *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, Tahun 2019 *Lex Privatum*, Vol. VII/no.6/Jul-Sep/2019. hal 35

<sup>31</sup> Yati Nurhayati, 2020, *"Pengantar Ilmu Hukum"*. Bandung, Nusa Media, Hal. 50

- a. Timbulnya suatu hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha merupakan suatu akibat dari perbuatan hukum jual beli antara produsen dengan konsumen, seperti pemilik mobil dan pembeli mobil.
- b. Penjatuhan hukuman kepada seorang pencuri adalah akibat hukum dari mengambil barang orang lain karena tanpa memiliki hak atau secara melawan hukum.

Ada beberapa jenis akibat hukum yang diambil dari kepustakaan hukum. Antara lain:<sup>32</sup>

- a) Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau hilangnya suatu keadaan hukum tertentu. Misalnya, sejak seseorang menginjak usia ke 21 tahun, yang menyebabkan lahirnya akibat hukum baru yaitu dari subjek hukum yang tidak cakap menjadi subjek hukum yang cakap hukum menurut undang-undang yang berlaku. Maka seseorang tersebut berhak memiliki hak dan kewajiban di mata hukum.
- b) Akibat hukum berupa lahirnya, berubahnya, atau hilangnya suatu hubungan hukum tertentu antara dua subjek hukum atau lebih. Misalnya dalam melakukan perbuatan jual beli barang dan jasa, apabila telah melakukan pembayaran secara lunas maka hubungan hukum tersebut menjadi hilang.
- c) Akibat hukum berupa lahirnya sanksi. Misalnya, seorang pembunuh diberi sanksi hukuman adalah suatu akibat hukum dari perbuatan si pembunuh tersebut adalah membunuh orang lain.

---

<sup>32</sup> *Ibid*

Dalam melakukan usahanya, pelaku usaha sering kali melakukan kekeliruan yang membuat konsumen merasa dirugikan. Perbuatan tersebut bisa saja dapat menimbulkan kerugian yang diakibatkan oleh konsumen maupun akibat dari perbuatan melawan hukum. Akibat hukum yang sering dialami pelaku usaha yaitu terjadinya sanksi sosial dan penurunan pendapatan. Akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha, hal tersebut membuat konsumen tidak ingin melakukan transaksi dengan *Laundry* tersebut lagi, dikarenakan kerugian Immaterial yang dialami konsumen. Konsumen juga bisa saja memberitahu kerabat atau tetangga dekatnya untuk tidak melakukan transaksi pada usaha *Laundry* tersebut. Dengan begitu, pelaku usaha menjadi kekurangan pendapatan dan kurangnya konsumen yang mau melakukan transaksi di *Laundry* tersebut lagi. Hal tersebut merupakan dampak negatif yang paling sering diterima oleh para pelaku usaha.

Adapun akibat hukum lainnya yang dialami berupa kritikan serta komplain kepada pelaku usaha itu sendiri. Pada dasarnya, konsumen yang merasa dirugikan sudah pasti melakukan komplain kepada pelaku usaha. Banyak dari konsumen melakukan komplain tersebut dengan berbagai cara. Beberapa dari konsumen melakukan komplain melalui aplikasi *WhatsApp*, dan beberapa dari konsumen lainnya melakukan komplain dengan cara mendatangi usaha *Laundry* tersebut secara langsung. Dan ada pula yang melakukannya di situs *website* usaha *Laundry* tersebut.

Dalam Pasal 26 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan "Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib



memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan. Maka dalam hal pertanggung jawaban pelaku usaha yang memperdagangkan jasa, diwajibkan memberikan garansi yang telah disepakati atau mencantumkan ganti kerugian apa yang diberikan apabila pelaku usaha melakukan perbuatan yang membuat kekeliruan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Selain itu, ketentuan baku yang tertera dalam nota juga harus sesuai dengan Pasal 18 Undang-undang perlindungan konsumen.<sup>33</sup>

Beberapa permasalahan yang terjadi dalam usaha yaitu, pelaku usaha pernah mendapatkan komplain dari konsumen yang merupakan tentara di daerah tersebut. Konsumen tersebut mengajukan komplain akibat dari perbuatan pelaku usaha yang menyebabkan rusaknya sepatu konsumen. Harus diketahui bahwa jasa pada usaha *laundry* ini memberikan pelayanan yang beragam. Dengan adanya permasalahan tersebut, pelaku usaha melakukan musyawarah kepada konsumen tersebut agar permasalahan tersebut segera selesai dan pelaku usaha tidak kehilangan pelanggannya lagi

Dalam Pasal 8 Undang-undang Perlindungan Konsumen, menjelaskan mengenai perbuatan-perbuatan apa saja yang tidak boleh dilakukan/dilarang bagi pelaku usaha. Pasal 8 ayat (1) huruf (e) dan huruf (f) Undang-undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa "Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

---

<sup>33</sup> *Ibid*

- a. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut:
- b. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

Selanjutnya, Pasal 8 ayat (2) undang-undang ini juga menegaskan bahwa "pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar".

Pasal 8 ayat (3) undang-undang ini menyatakan bahwa "pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud":

Pada Pasal 8 ayat (4) undang-undang ini menegaskan bahwa "pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Berdasarkan uraian di atas mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, dan sudah dijelaskan dan juga sangat ditegaskan pelaku usaha di dalam memproduksi, mengedarkan dan/atau memperdagangkan barang atau jasa yang diproduksinya.

Bertolak dari rangkaian perubahan konsep pemasaran tersebut, posisi tawar konsumen menjadi semakin lemah, yang membutuhkan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan pemikiran luas.<sup>34</sup>

Setelah terjadinya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sudah semestinya selalu tak luput dari permasalahan dan akibat hukum yang timbul di dalamnya. Tidak jarang selalu konsumen yang menjadi korban kerugian dari adanya wanprestasi dalam hubungan hukum yang dibangun tersebut. Pada kenyataannya, asumsi yang mendasari keseimbangan dalam hubungan tersebut tidak terbukti nyatanya. Karena konsumen tidak mendapatkan informasi khusus yang memadai terhadap suatu barang atau jasa yang dikonsumsi, dan bukan pula semata-mata konsumen tidak mampu dalam memahami suatu produk atau jasa.

Hubungan yang terjalin antara pelaku usaha dengan konsumen memiliki cara bertransaksi yang semakin berkembang diantara keduanya, hal ini pun berdampak pada perubahan konstruksi hukum dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Perubahan tersebut diawali dengan adanya perubahan paradigma hubungan keduanya, yaitu hubungan yang semula dibangun atas prinsip *caveat emptor* berubah menjadi prinsip *caveat venditor*. Prinsip tersebut adalah suatu prinsip hubungan yang semula menekankan pada kesadaran konsumen untuk melindungi dirinya sendiri berubah menjadi kesadaran pelaku usaha untuk melindungi konsumen.

---

<sup>34</sup> Abdul Halim, 2020, Katalog Dalam Terbitan (KDT) framework Sistem Perlindungan Konsumen di Indonesia, Nusa Media PO BOX 137 Ujungberung, Bandung, Hal 2

Dari permasalahan yang timbul diantara keduanya, terdapat beberapa prinsip tanggung jawab pada hukum perlindungan konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab adalah suatu hal yang begitu penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip- prinsip tentang pertanggung jawaban kepada konsumen ini bertujuan untuk mempermudah untuk mencari pihak yang harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang di alami konsumen, selain itu prinsip-prinsip ini akan memberikan batas ruang gerak pada pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.<sup>35</sup>

Prinsip perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen, yaitu:<sup>36</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian, pada prinsip tanggung jawab ini bersifat subjektif, yaitu tanggung jawab ditentukan oleh pelaku usaha. Berdasarkan teori kelalaian yang dilakukan pelaku usaha ini dapat mengakibatkan kerugian bagi konsumen yang menjadi factor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti kerugian kepada pelaku usaha.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, dan beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian ini dikenal dengan pembuktian terbalik. Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat

---

<sup>35</sup> Aulia Muthiah , 2018, “*Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*”, Yogyakarta , Pustaka Baru Press, Hal 15

<sup>36</sup> *Ibid*

membuktikan sebaliknya. Hal ini justru sangat bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah yang sangat dikenal dalam hukum. Namun apabila diterapkan dalam kasus konsumen, asas ini cukup relevan.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), prinsip ini merupakan prinsip yang bertolak belakang dari prinsip

Menurut hukum perdata, tiap tuntutan pertanggung jawaban harus mempunyai dasar yang menyebabkan timbulnya hak hukum seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggung jawaban akibat perbuatannya. Dalam hukum perdata pertanggung jawaban dibagi menjadi dua yaitu kesalahan dan risiko. Dalam hal pertanggung jawaban atas kesalahan, misalnya seperti seseorang wajib bertanggung jawab karena dia bersalah baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Sedangkan dalam hal pertanggung jawaban atas risiko, misalnya seperti seseorang yang memungkinkan bertanggung jawab bukan karena dia bersalah tetapi dia mengambil risiko yang mewajibkan bertanggung jawab.<sup>37</sup>

Hal inilah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi belum tentu konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang tepat, dikarenakan masih lemahnya perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang menderita kerugian tersebut. Oleh karena itu, bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen harus

---

<sup>37</sup> *Ibid*

jelas dan mencerminkan bahwa pelaku usaha melakukan kegiatan pada usahanya dengan jujur dan siap mengambil risiko yang akan terjadi kedepannya.

Tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha seringkali membuat konsumen merasa sangat diabaikan. Kurangnya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha membuat konsumen seringkali mempasrahkan dirinya dan menerima kerugian yang dideritanya. Bahwasanya kurangnya kesadaran pelaku usaha dan juga konsumen bahwa mereka dilindungi oleh undang-undang yang berlaku di Indonesia.

Jasa pada usaha Laundry memberikan pertanggung jawaban yang baik dan memiliki itikad baik, serta mau mengambil risiko akibat dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Hal itulah yang diinginkan oleh konsumen dalam memberikan ganti rugi walaupun bentuk ganti rugi tersebut mungkin tidak sepadan dengan kerugian yang dialami konsumen. Adapun tanggung jawab yang diberikan jasa pada usaha *Laundry* ini termasuk kedalam prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*). Lebih luasnya, prinsip ini diterapkan dalam usaha jasa *Laundry* yaitu berupa prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu apabila pelaku usaha dapat dituntut tanggung jawabnya jika terbukti melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Richard Ravel Wijaya, Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Sutarna, 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara*. Hal.6

## **B. Penerapan Asas Keadilan Dalam Hubungan Pelaku Usaha Dengan Konsumen**

Asas keadilan merupakan bentuk ganti rugi yang ditawarkan oleh pelaku usaha *laundry* kiloan berupa pembayaran kepada konsumen atas ganti rugi yang dilakukan oleh *londry* karena kelalaiannya, berupa uang atau penggantian sama dengan 3 atau 5 kali mencuci gratis.<sup>39</sup> Memperjelas bentuk pertanggungjawaban pengusaha atas kehilangan dan kerusakan pakaian dalam jasa *laundry* yang merugikan konsumen, serta upaya perlindungan konsumen terhadap hak-hak yang dilanggar oleh pengusaha melalui ganti rugi secara damai. Untuk memenuhi hak substantif konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian dalam jasa *laundry*, pengusaha harus melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Selain itu, kontrak dibentuk berdasarkan kesepakatan antara para pihak. Bagian dari sektor korporasi yang terdapat hambatan perlindungan berupa kurangnya pemahaman akan hak-hak konsumen oleh pihak penyedia jasa *laundry* dan kurangnya sumber daya manusia khususnya di bidang pendidikan sehingga tidak mengetahui pengusaha memiliki biaya penggantian hak yang harus dibayar oleh konsumen.<sup>40</sup>

Sehubungan dengan terjalannya kesepakatan antar pelaku *laundry* kepada konsumen berupa barang pada saat penyerahan barang pakaian tersebut tiba Layanan penatu harus dipelihara, dirawat, dijaga dengan baik jika bisnis layanan penatu disinilah pelaku jasa laundry abaikan dan melakukan kesalahan dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, pelaku perdagangan dapat dituntut ganti

---

<sup>39</sup> Oktavia Purnamasari Sigalingging, Tanggung jawab pelaku usaha *laundry* menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen 102-1109. Tahun 2020 Jurnal Rectum, volume 2 Nomor 1 Jakarta 2020

<sup>40</sup> Syarif Hidayatullah, *Pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu diwilayah medan timur*, Tahun 2018

rugi, apalagi lalai membayar. Pada topik ini, ada beberapa jenis pelaksanaan oleh perusahaan jasa penatu:

- a. Pelaksanaan berupa barang. Dimana cara melaksanakannya adalah menyerahkan sesuatu.
- b. Pelaksanaan berupa jasa. Cara melaksanakannya dengan berbuat sesuatu.

Walaupun pada umumnya pendirian pelaku jasa *laundry* dengan konsumen yang ditentukan dalam perjanjian. Jadi pelaksanaannya dapat juga timbul karena diharuskan oleh kebiasaan, harta atau hukum UU Pelaksanaan Perjanjian Antara Perusahaan Jasa *laundry* dengan konsumen harus ditentukan dalam perjanjian atau permintaan dengan hukum dalam pelaksanaan kontrak jasa *Laundry* harus disertakan dalam pelaksanaannya, membentuk Ketentuan standar sudah ada yang disediakan oleh pelaku *laundry* kejelasan tentang apa yang perlu dilakukan konsumen untuk memuaskan kesepakatan tetapi kadang-kadang kata-kata dalam penafsiran istilah standard dari pelaku usaha jasa *laundry* tidak begitu jelas sehingga selalu membutuhkan penafsiran teks klausa standar oleh pelaku usaha layanan penatu tidak begitu jelas. Pada topik ini, penulis akan memberi tahu cara menafsirkan perjanjian standard Para pelaku jasa *laundry* tersebut adalah sebagai berikut:<sup>41</sup>

1. Penafsiran perjanjian harus disesuaikan maksud para pihak, misalnya kalimat dalam perjanjian rumusnya tidak terlalu jelas, asalkan arti dari kalimatnya Konsumen harus mengerti.

---

<sup>41</sup> Syafira Dwi Anugrah, Prihati, *Pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perjanjian jasa di queen laundry Yogyakarta dengan adanya klausula eksonerasi*, Tahun 2023 hal 1039



2. Penafsiran perjanjian didasarkan pada kebiasaan setempat. Jadi jika kalimat yang bahkan tidak diatur secara ketat harus ditafsirkan menurut kebiasaan setempat.
3. Penafsiran dalam suatu perjanjian harus memuat isi surat atau Akadnya harus jelas supaya konsumen mengetahui isinya.
4. Penafsiran perjanjian harus konsisten, tetapi isinya tidak dapat merugikan konsumen.

Jika pakaian hilang atau rusak, tidak ada kompensasi dengan harga penuh kecuali mereka menutupi kerugian dengan harga setengah dan cuci gratis. Mengenai topik ini, pelaku usaha jasa penatu tidak mau menangkapnya resiko kerugian atas kerusakan dan kerugian yang tidak dilakukan pelaku usaha beban dan pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut konsumen. Berkaitan dengan hal tersebut, seharusnya pelaku usaha jasa *laundry* bertanggung jawab penuh atas pakaian yang hilang atau rusak dan seharusnya bertindak dengan itikad baik sehubungan dengan konsumen.<sup>42</sup> Jika pakaian yang hilang atau pun rusak, kompensasi pelaku usaha dalam menangani hal tersebut dengan melakukan ganti rugi jika pihak laundry melakukan kesalahan, dengan menunjukkan bukti bukti yang ada disesuaikan dengan barang sejenis pakaian milik konsumen.<sup>43</sup>

Dalam perkembangannya, keempat hak dasar tersebut diakui secara internasional, misalnya oleh serikat konsumen IOCU. Jadi 4 hak dasar ini menjadi model bagi konsumen dalam perkembangannya dan jika konsumen merasa

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan Evi SuciaNingsih. Pemilik Usaha Jasa Penatu Langit Coin Laundry Express

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan Juli Rahmayanti Konsumen Laundry Langit Coin Express

haknya dilindungi, maka konsumen di atas harus dipenuhi oleh kedua pengusaha karena realisasi hak konsumen ini melindungi konsumen dari berbagai kerugian untuk memastikan konsumen tidak merasa dirugikan, seringkali terjadi pihak *laundry* tidak menghargai hak-hak konsumen, karena pihak *laundry* tidak ingin dirugikan. Pelaku usaha di industri jasa *laundry* harus memiliki bentuk pertanggungjawaban agar pelaku di industri jasa *laundry* tidak melalaikan tanggung jawabnya kepada konsumen atas kerugian pengusaha, sehingga pelaku usaha tidak dapat melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Karena konsumen pada umumnya tidak mengetahui cara kerja jasa *laundry*, maka menjadikan pelaku industri jasa laundry sebagai entitas jasa di *laundry*, diperlukan aturan hukum. Memberikan perlindungan sebenarnya menyeimbangkan posisi konsumen dan pengusaha yang berinteraksi dan saling membutuhkan. Kewajiban yang harus dipenuhi pengusaha kepada konsumen agar tidak terjadi kerugian. Tugas pengusaha kepada konsumen adalah:<sup>44</sup>

- 1 Anda memiliki niat baik dalam bisnis Anda
- 2 Berikan informasi yang akurat dan jelas tentang persyaratan objek atau sesuatu yang lain
- 3 Memperlakukan atau melayani konsumen secara adil dan jujur santun dan tidak diskriminatif
- 4 Memastikan kualitas barang atau jasa dari produk yang dijual
- 5 Membuat perjanjian dengan konsumen untuk pengujian dan Coba produk atau berikan jaminan atau pengembalian uang

---

<sup>44</sup> Syarif Hidayatullah, *Pertanggung jawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu di wilayah Medan Timur*, Tahun 2018

- 6 Dalam hal ini, tawarkan pembayaran bersama untuk barang atau jasa sesuatu yang membuat konsumen tidak bahagia

Situasi yang seimbang antara pihak terkait saling berhubungan dan keharmonisan yang lebih material, bukan hanya hubungan formal antara pengusaha dan konsumen.

Untuk mengetahui tentang tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha atas kehilangan dan kerusakan pakaian dalam layanan *laundry* yang merugikan konsumen, serta upaya perlindungan konsumen yang telah dilanggar oleh pihak pelaku usaha dengan upaya perdamaian kompensasi. Untuk melaksanakan hak konsumen dari segi materil atas kerusakan dan kehilangan pakaian dalam jasa *laundry*, pelaku usaha harus menyetujui perbuatan yang menimbulkan kerugian konsumen, selain itu harus ada kesepakatan tertulis antara kedua belah pihak. Sebagian pelaku usaha antara lain hambatan pelindung berupa pemilik usaha jasa *laundry*, kurang memahami hak-hak konsumen dan kurangnya sumber daya manusia terutama di bidang pendidikan, sehingga tidak memahami biaya dan kerugian yang jelas. harus ditanggung jawabkan kepada pelaku usaha yang bertanggung jawab atas hak-hak konsumen.<sup>45</sup>

Pelaku ekonomi dalam pembuatan perjanjian menimbulkan kerugian yang disebabkan oleh kegagalan pelaku usaha dalam beritikad baik. Iktikat Apakah benar-benar perlu untuk membuat perjanjian kepercayaan? apakah itu kejujuran atau perbuatan baik dalam KUH Perdata. Misalnya Konsumen yang bermaksud

---

<sup>45</sup> Syarif Hidayatullah, *Pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu diwilayah medan timur*, Tahun 2018

baik adalah orang yang jujur dan dia tidak mengetahui adanya cacat pada barang dengan mengadakan perjanjian melawan usaha jasa *laundry*.

Perjanjian baku adalah kontrak yang isinya dibakukan dan disajikan dalam bentuk sesuai dengan Pasal 1338 Ayat 2 KUHperdata. Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih. Oleh karena itu, ada beberapa perjanjian baku:<sup>46</sup>

1. Kontrak baku unilateral adalah kontrak baku yang isinya ditentukan oleh kuatnya kedudukan dalam kontrak. Pihak yang kuat dalam hal ini adalah seperti Kreditur produsen/pengusaha
2. Kontrak baku yang ditetapkan oleh negara, kontrak baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah untuk perbuatan hukum tertentu, misalnya Perjanjian yang mempunyai objek hak atas tanah
3. Kontrak baku yang dibuat oleh pengacara dan notaris adalah kontrak yang gagasannya sejak awal adalah untuk memenuhi keinginan warga negara yang memerlukan bantuan notaris atau pengacara.

Penyedia jasa *laundry* mengeluarkan perintah yang merugikan konsumen berupa klausula baku. Sehingga konsumen yang merasa dirugikan oleh pedagang dengan kehilangan jasa *laundry* tidak perlu menuntut pedagang karena tidak bertanggung jawab. Karena tanggung jawab dasar pedagang didasarkan pada adanya kesalahan. Karena adanya hubungan kontraktual antara pengusaha dan konsumen, maka pengusaha dapat melindungi kepentingannya berdasarkan kontrak dalam hal ini. Namun hal tersebut tidak berlaku bagi konsumen yang

---

<sup>46</sup> *Ibid*

tidak terikat kontrak dengan pengusaha, sehingga juga memerlukan hak perlindungan konsumen secara hukum.

Semua perjanjian harus dimasukkan ke dalam dengan dengan itikad baik, pelaksanaan harus dilakukan sesuai dengan standar kesopanan dan kesopanan Tujuannya adalah untuk melihat pelaksanaan dalam kesimpulan perjanjian pelaku usaha di bidang jasa penatu harus berproses sesuai Undang-Undang. Suatu perjanjian dapat dianggap sebagai perjanjian yang sah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam pasal 1320 KUH Perdata Agar kesepakatan yang sah terjadi, empat syarat harus dipenuhi:

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 berdasarkan *common law* dianggap sah dan diakui oleh undang-undang apabila syarat-syarat pokoknya terpenuhi Ada 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 lainnya 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 jasa penatu di Kota Binjai bertanggung jawab untuk membuat kesepakatan suatu perjanjian terhadap konsumen:<sup>47</sup>

- a. Pelaku usaha jasa penatu jika melayani konsumen harus (wajib) dengan baik seperti murah senyum, ramah dan rajin menyapa.
- b. Pelaku usaha jasa penatu wajib bertanggung jawab apabila pakaian yang hilang ataupun rusak milik konsumen yang dikarenakan kelalaian oleh pelaku usaha jasa penatu.
- c. Pelaku usaha jasa penatu wajib melayani laporan pengaduan yang dilakukan konsumen dalam hal batas waktu yang ditentukan dalam kalausula baku.
- d. Pelaku usaha jasa penatu wajib menyelesaikan pakaian konsumen tepat waktu sesuai yang sudah di sepakatkan.

Namun menurut Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, pengusaha wajib mengganti kerugian yang diderita pengusaha tersebut, karena konsumen

---

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan Evi SuciaNingsih.Pemilik Usaha Jasa Penatu Langit Coin Laundry Express

mendapat manfaat dari isi barang dan jasa yang dihasilkan atau dijual oleh pengusaha. Kewajiban pelaku usaha antara lain:<sup>48</sup>

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

Produk atau layanan cacat karena kesalahan pedagang, yang bukan satu-satunya indikasi mendasar dari tanggung jawab pedagang. maka ini berarti tanggung jawab pengusaha mencakup segala kerugian yang diakibatkan oleh konsumen dan bukan sebaliknya, dalam hal ini seringkali tidak ada tanggung jawab konsumen, diatur pula tahap ganti ruginya dalam Pasal 19 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan konsumen mengatakan ganti rugi harus dibayar dalam waktu 7 hari sejak tanggal penjualan barang dan jasa.

Kelemahan muncul untuk konsumen dikarenakan adanya suatu ketentuan mengenai<sup>49</sup> Pasal 19 Ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menurutnya tidak ada kompensasi yang dapat diberikan oleh pengusaha dalam tenggang waktu 7 hari setelah transaksi jika kondisi tetap berlanjut, konsumen mengkonsumsi dan menggunakan atau produk, mengetahui barang dan jasa pada hari yang bersangkutan ke 8 (delapan) setelah transaksi sebagai ganti rugi, sekalipun konsumen yang bersangkutan benar-benar menderita kerugian. Agar Undang-undang Perlindungan Konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang sebesar-besarnya dengan tidak mengabaikan kepentingan pengusaha, maka Pasal 19 Ayat 3 seharusnya menetapkan bahwa tenggang waktu pemberian ganti

---

<sup>48</sup> Ahmad, Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan konsumen*, Jakarta Rajawali Pers, cetakan ke-9 halaman 129

<sup>49</sup> *Ibid*, hal 130

rugi kepada konsumen adalah 7 hari sejak terjadinya kerugian bukan 7 hari setelah transaksi.

Setelah melakukan perjanjian, para pelaku usaha *laundry* dalam mencuci Pakaian konsumen harus tepat waktu sesuai dengan tanggal pengambilan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen memakan waktu 4 hari, namun hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha jasa di wilayah tersebut Kota Binjai sering tertinggal (telat) dan ingkar dikarenakan adanya rintangan atau kendala seperti saat pengeringan pakaian pada waktu penjemuran pakaian sehingga konsumen kecewa dengan pelaku usaha tersebut karena pelaku usaha lambat dalam berbisnis.<sup>50</sup> Sehingga sebagai upaya yang diberikan oleh pelaku usaha ialah dengan memberikan ganti rugi berupa meminta maaf atau dengan cara mencuci ulang ataupun dengan voucher gratis cuci ulang hanya 1x.

Sering juga pihak konsumen melakukan kesalahan yaitu dengan ketelatan pengambilan barang pakaian terhadap pelaku usaha ini juga sering terjadi yang dialami oleh pihak pelaku usaha. Sehingga pihak pelaku usaha merasa dirugikan baik materi yang dikarenakan perjanjian yang dibuat untuk konsumen itu bersifat ingkar, konsumen tidak ada memberitahukan informasi kepada pihak pelaku usaha mengapa pihak konsumen telat mengambil barang pakaian sehingga barang pakaian yang tidak diambil oleh pihak konsumen menjadi menumpuk yang membuat pelaku usaha merasa dirugikan dan pemutaran uang pelaku usaha tidak berjalan dengan baik. Hal ini juga pernah dialami pelaku usaha jasa penatu.

---

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan Anisa. Pemilik Usaha Jasa Penatu Berkah *Laundry* pada tanggal 28 Juni 2023



Selama pelaksanaan perjanjian pada saat konsumen membuat perjanjian. Jika pihak konsumen tidak mengambil pakaian lebih dari 2 bulan, pakaian akan disumbangkan atau dijual oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, konflik sering muncul antara pihak pelaku usaha dengan konsumen di mana konflik muncul ketika pakaian konsumen dijual atau disumbangkan kepada orang lain dikarenakan ketelatan lebih dari 2 bulan kemudian dan konsumen tidak memberikan informasi kepada pelaku usaha. Jadi, setelah 2 bulan, konsumen datang dan mengambil pakaian kemudian pihak pelaku usaha laundry menyatakan pakaian tersebut tidak dapat diambil karena keterlambatan, maka dari situlah muncul suatu masalah hukum. Namun, beberapa area bisnis jasa *Laundry* Kota Binjai ada yang memberikannya pakaian dengan satu syarat membayar denda dan ada juga pelaku usaha yang tidak mau mengembalikan pakaiannya karena itu sudah menjadi kode etik (persyaratan) pelaku usaha. Ketentuan ini dibuat untuk memberikan efek jera pada konsumen, sehingga konsumen dapat mengetahui perbuatannya terhadap pelaku usaha pelaksanaan perjanjian dilakukan para pelaku usaha ini, terkadang masih menyebabkan kerugian besar bagi konsumen seperti ketika mereka pelaksanaan suatu perjanjian dimana pelaksanaan perjanjian itu ada mempunyai harga berbeda dalam mencuci pakaian atau saat mencuci pakaian kemeja putih pada nota harga penatu berharga 6.000. karena kemeja putih adalah pakaian khusus Pelaku usaha *laundry* itu memberikan harga Rp15.000.

Dalam hal ini, berarti pelaku usaha jasa penatu melakukan unsur penipuan dimana pelaku usaha jasa penatu tidak menyebutkan detailnya berkaitan dengan harga pakaian khusus seperti kemeja dan pakaian lainnya. Saat melakukan

perjanjian antara pihak konsumen dengan jasa *laundry*, apa dinyatakan dalam bentuk perjanjian tidak sesuai dengan pelaksanaannya pergantian karena pelaku jasa *laundry* tidak mau ambil kerugian.

Letak asas keadilan tersebut memiliki maksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keadilan juga menghendaki bahwa melalui peraturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Maka dari itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha sebagaimana diatur pada Pasal 1244 KUH Perdata. Yang dijelaskan bahwa pelaku usaha harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya.

Berdasarkan penerapan asas keadilan dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen ditinjau dari bagaimana Letak asas keadilan tersebut memiliki maksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan dengan maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk memperoleh haknya, juga melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas keadilan juga menghendaki bahwa melalui peraturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Maka dari itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan juga

pelaku usaha sebagai mana diatur pada Pasal 1244 KUH Perdata. Yang dijelaskan bahwa pelaku usaha harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian dan bunga, bila ia tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh sesuatu hal yang tak terduga, yang tak dapat dipertanggungkan kepadanya.

Sebagaimana dari asas keadilan tersebut Asas ini dimaksudkan untuk terwujud nya serta mewujudkan partisipasi pada masyarakat secara maksimal serta memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil – adilnya.<sup>51</sup>

Selain itu letak keadilan tersendiri memicu besarnya hak dan harapan pada masing masing kedua belah pihak baik pelaku usaha serta baik juga untuk konsumennya, karena hal ini yg sering terjadi di kalangan masyarakat maka dari itu fungsi asas keadilan ini sangat membantu kalangan pelaku usaha untuk tidak terjadi penekanan dalam melakukan maupun membuat usaha, sedangkan bagi konsumen letak asas keadilan untuk menghimpun hak bagi konsumen dari hal yang merasa dirugikan.

---

<sup>51</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia* , Cet.2, (Jakarta:2005), h. 5.

### C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha PenatuKiloan Terhadap Kehilangan Pakaian Milik Konsumen

Risiko adalah suatu kondisi yang mengandung kemungkinan terjadinya kerugian lebih buruk dari beberapa hasil yang diharapkan Definisi kata risiko dapat dipahami sebagai:<sup>52</sup>

1. Perjanjian yang timbul karena adanya kerugian (*the chance of loss*)
2. Kemungkinan yang menimbulkan kerugian (*the possibility of loss*)
3. Ketidakpastian (*uncertainty*)
4. Penyebarluasan hasil yang diharapkan (*the dispersion of achat from expected resaalt*)
5. Kemungkinan hasil akhir akan berbeda dari yang diharapkan.

Dalam hal ini, bentuk prinsip tanggung jawab dibahas secara singkat. Asas ini merupakan asas umum yang berlaku baik untuk hukum pidana maupun perdata, namun dalam hal ini kita melihatnya dari hukum perdata. Pasal 1365, 1366 dan 1367 KUHPerdato dengan tegas mengikuti prinsip bahwa jika seseorang bertanggung jawab, itu karena kesalahan pelaku usaha. Kemudian Pasal 1365 KUH Perdata adalah pasal tentang perbuatan melawan hukum. Bagian berikut harus diselesaikan:<sup>53</sup>

1. Perbuatan melawan hukum dikarenakan adanya disengaja.
2. Perbuatan melawan hukum tanpa adanya kesalahan (tanpa unsure kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan Melawan Hukum karena kelalaian.

---

<sup>52</sup> Junaidi Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika. Hal 40-41

<sup>53</sup> Abdulkadir Muhammad, 2016. *Hukum Perikatan*, Bandung; PT Alumni, halaman 142

4. Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kasual.

Sebagaimana dijelaskan dalam Al-qur'an

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِيَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ  
النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui”(QS.Al-Baqarah:188)

Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum model tanggung jawab hukum terhadap perbuatan melawan hukum adalah:

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan dan kelalaian yang sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUH Perdata.
2. Tanggung jawab dengan unsure kesalahan dan kelalaian khususnya kelalaian sebagaimana diatur pasal 1366 KUH Perdata.
3. Tanggung jawab mutlak tanpa kesalahan sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUH Perdata.

Sebagaimana dijelaskan dalam hadist Rasulullah saw

عمرو بن شعيب عن أبيه عن جده أن النبي - صلى الله عليه

من أودع ودیعة فلا ضمان علیه ، رواه ابن ماجه : وسلم - قال

**Artinya:** *Dari Amru bin Syu`ain, dari ayahnya, dan kakeknya ra. Bahwa Nabi saw. Bersabda: “Barang siapa yang dititipi suatu titipan, maka tidak ada tanggungannya atasnya.” (HR. Ibnu Majah)*

Pakaian dititipkan ke *laundry*, seringkali terjadinya resiko yang tidak diinginkan oleh konsumen, terutama saat pakaian rusak atau hilang sehingga konsumen akhirnya merasa dirugikan oleh pelaku usaha, akhirnya pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas pakaian yang rusak Hilangnya pembebasan tanggung jawab bagi pelaku usaha atau kehilangan pakaian memerlukan persetujuan tertulis Kuintasi atau klausula baku yang isinya pengusaha dapat terbebas dari rasa tanggung jawab (tidak menerima komplain) terhadap pakaian yang dititipkan.

Seperti biasa, perjanjian sering dibuat oleh pelaku usaha dimana pelaku usaha sendiri tidak memiliki tanggung jawab terhadap konsumen. Oleh karena itu, konsumen sering mengalami kerugian. Bentuk prinsip-prinsip tanggung jawab kepada konsumen agar tidak terjadi kelalaian yang dibuat pelaku usaha laundry penatu terhadap konsumen:<sup>54</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Ini adalah prinsip yang cukup umum yang berlaku untuk hukum pidana dan Hukum perdata dalam hukum perdata, khususnya pasal 1365, pasal 1366, dan pasal 1367. Prinsip ini dipatuhi secara ketat oleh seseorang menurut prinsip ini dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum,

---

<sup>54</sup> Fransiska Novita Eleanora, *Prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha terhadap ketentuan pasal 27 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen*, Tahun 2018 KRTHA BHAYANGKARA DESEMBER 2018.JIL.12.NO.2(2018).HAL 216

jika ada kesalahan yang dilakukannya disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang berbunyi setiap perbuatan melwan hukum yang munculnya kerugian pada orang lain diwajibkan orang yang merugikan itu kesalahanya untuk menggantikan kerugian tersebut, di tarik kesimpulan harus terpenuhinya 4 pokok

- 1) Adanya tindakan.
- 2) Adanya unsur kecelakaan.
- 3) Adanya kerugian yang dialami.
- 4) Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.

الأجر والضمان لا يجتمعان

**Artinya:** *“Pemberian upah dan tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak berjalan bersamaan”.*

Adanya aturan kesalahan dan hubungan sebab-akibat Kerugian adalah faktor bertentangan dengan hukum, bukan hanya bertentangan dengan Undang-Undang, tetapi juga kepatuhan dan moralitas dalam masyarakat jadi upaya Tanggung jawab didasarkan pada prinsip kecelakaan jika terjadi kesalahan Pekerja/pegawai jasa *laundry* dari Majikan (pengusaha) dari layanan binatu bertanggung jawab didalam Pasal 1367 KUH Perdata.

## 2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab

Prinsip tanggung jawab ini diwujudkan ketika seseorang dinyatakan bersalah

sampai yang bersangkutan dapat membuktikan kesalahannya lebih awal timbul bagi konsumen dari perbuatan atau kelalaian atau kekhilafan pihak tersebut penatu atau majikan.

3. Prinsip praduga untk selalu bertanggungjawab

Dalam hal ini, terdakwa selalu bertanggung jawab (*persuumpriun of liability principle*). Dalam hal ini, ia memiliki sifat bertanggung jawab yang dengan demikian dapat membuktikan ketidakbersalahannya dalam hal ini penggugat menanggung beban pembuktian.

4. Prinsip betanggung jawab terhadap mutlak

Prinsip ini diatur oleh prinsip-prinsip absolut yang mutlak, tetapi menurut para ahli

Ada pernyataan di atas yang menjelaskan tanggung jawab *Sticht liability* adalah prinsip tanggung jawab yang tidak memerlukan rasa bersalah sebagai faktor penentu. Tapi dalam hal ini Dimungkinkan untuk mengesampingkan kemungkinan pengecualian, misal Kalau tidak, ada tanggung jawab tak terbatas untuk peristiwa *force majeure* Prinsip tanggung jawab berlaku tanpa kecuali.

5. Prinsip tanggung jawab dengan batasan

Dalam hal ini, sangat disegani karena terdaftar di suatu klasua *eksoneleras*, yang dapat merugikan konsumen jika Pelaku ekonomi dapat menghindari tanggung jawab sebagai pelaku usaha.



Kewajiban yang harus dipenuhi pengusaha kepada konsumen, jadi bukan kerugian yang tidak terjadi dari waktu ke waktu kewajiban lain bagi pelaku kepada konsumen.<sup>55</sup>

- a. Niat baik dalam melakukan kegiatan bisnisnya.
- b. Berikan informasi yang akurat dan jelas tentang kondisinya suatu barang atau sesuatu barang yang lain.<sup>56</sup>
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara adil dan jujur santun dan tidak diskriminatif.
- d. Menjamin kualitas barang atau jasa dari produk yang dipertukarkan.
- e. Membuat perjanjian dengan konsumen untuk pengujian dan Coba produk atau berikan jaminan atau pengembalian uang.
- f. Dalam hal ini, tawarkan kompensasi kooperatif untuk barang atau jasa sesuatu yang membuat konsumen tidak puas.

Pengusaha memiliki niat baik untuk melakukan bisnis merupakan salah satu asas yang paling dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan pendapat dengan itikad baik diatur dalam Pasal 138 (3) KUH Perdata, sepanjang penciptanya adalah pencipta perusahaan tidak memenuhi kewajiban di atas. Jadi ini tentang kesepakatan dengan konsumen Merugikan konsumen adalah suatu perbuatan yang dilakukan.

Seorang pengusaha berbicara tentang kegagalan karena transaksi tersebut melanggar perjanjian Ada empat jenis kriteria default untuk konsumen:<sup>57</sup>

---

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan Evi Sucia Ningsih. Pemilik Usaha Jasa Penatu Langit Coin Laundry Express Pada Tanggal 29 Juni 2023

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Anisa. Pemilik Usaha Jasa Penatu Berkah Laundry Pada Tanggal 28 Juni 2023

1. Jangan lakukan apa yang ingin dilakukan, lakukan apa yang disanggupi.
2. Memberikan apa yang dijanjikan, tetapi tidak seperti itu dijanjikan
3. Melakukan apa yang dijanjikan, tetapi datang terlambat.
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dia lakukan.

Dalam hal ini, pelaku usaha menerima hukuman atau sanksi hukum jika kerugian tersebut ditanggung oleh transaksi selain dari yang disebut sebagai kerusakan yang tidak disengaja menimbulkan kerugian karena kelalaian Menyebabkan kerusakan pada pakaian konsumen dan kehilangannya. Kehilangan peristiwa di mana sesuatu terjadi dengan menculik atau bertukar pakaian dengan konsumen lain. Karena itu Kehilangan pakaian, dalam hal ini bisa disimpulkan bahwa pengusaha dapat memilih antara persyaratan konsumen terdaftar sebagai berikut:<sup>58</sup>

- 1) Menghormati kesepakatan.
- 2) Pelaksanaan perjanjian disertai dengan kompensasi.
- 3) Kompensasi saja.
- 4) Pembatalan perjanjian.
- 5) Pelindungan hukum.

Pelindungan hukum secara harfiah berarti dimana Tempat berlindung. tindakan menyimpan, membantu atau untuk membuat sesuatu aman, hukum menurut kamus hukum adalah aturan *koersif* yang menentukan perilaku menurut

---

<sup>57</sup> Syarif Hidayatullah, *pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu diwilayah medan timur*, Tahun 2018

<sup>58</sup> *Ibid*

seperangkat aturan (norma) yang harus dipatuhi dalam bertingkah laku perilaku atau tindakan dalam kehidupan sosial yang berhubungan dengan ancaman.<sup>59</sup>

Dalam Pasal 1 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Segala upaya untuk mendapatkan kepastian menunjukkan perlindungan konsumen. Dalam hal itu berdasarkan prinsip tanggung jawab pelaku usaha jasa penatu *laundry* Tanggung jawab konsumen atas kerusakan. Membuat hukum umum mengikat antara pihak-pihak yang bersepakat. Mengenai hukum mengatur adanya hak dan kewajiban dan dalam konteks ini membahas tanggung jawab dengan pencuci pakaian konsumen.<sup>60</sup>

Melakukan pencucian pakaian konsumen sampai bersih dan rapi sesuai Prosedur pelaku usaha

1. Mempertahankan dan perhatikan kerusakan untuk mencegah hal ini terjadi kerusakan dan kerugian. Sesuai dengan prosedur perusahaan *laundry*.
2. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen sesuai prosedur penyedia jasa *laundry*.
3. Memastikan pakaian siap tepat waktu.
4. Perhatikan syarat dan ketentuan yang berlaku saat ini.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> *Ibid*

<sup>60</sup> Hasil wawancara dengan Evi Sucia Ningsih. Pemilik Usaha Jasa Penatu Langit Coin *Laundry Express* Pada Tanggal 29 Juni 2023

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Anita. Pemilik Usaha Jasa Penatu. Berkah *Laundry* Pada Tanggal 28 Juni 2023

Bisa dipahami dari keberadaan unsur Kewajiban penyedia jasa *laundry* untuk hal-hal yang berkaitan dengan pakaian Konsumen diatur dalam Pasal 19 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 menyatakan:

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. (ayat 1)
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. (ayat 2)
3. Pemberian ganti dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi, (ayat 3)
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. (ayat 4)
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. (ayat 5)

Selain itu, setiap pelaku usaha juga harus bertanggung jawab jika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian dengan jeni ini berbagai pakaian yang disebutkan dalam dokumen atau klausa standard apa yang telah disepakati.

Jika suatu pakaian yang disebabkan oleh konsumen. Bahkan ceroboh Ini terjadi saat mengambil pakaian dari layanan binatu itu adalah tidak tanggung jawab layanan *laundry* karena menyebabkan kesalahan Kelalaian dalam pengambilan pakaian konsumen penatu konsumen tidak memeriksa pakaian secara menyeluruh.<sup>62</sup>

Dalam pelaksanaan pencucian pakaian, pelaku usaha bisnis mengadakan perjanjian atau perjanjian dengan konsumen untuk menghindari kejadian yang merugikan berupa resiko Pakaian akan dicuci bila rusak dan hilan , maka terlebih dahulu perlu diketahui apa saja resikonya .

Risiko adalah suatu kondisi yang mungkin termasuk beberapa kecelakaan atau kerusakan dari kerugian atau merusak basis cadangan total untuk menentukan kerugian milik siapa harus dibebankan Pasal 1237 KUH Perdata yang harus dipatuhi bila terjadi Apa resikonya jika seseorang membeli barang yang sudah terjadi? Dalam hal ini resiko akan ditanggung oleh pembeli sejak terjadinya kesepakatan, meskipun barang belum diserahkan kepada pembeli. Aturan ini berlaku meskipun harga barang tersebut tidak dibayar oleh Pembeli.<sup>63</sup>

Undang-undang juga merinci lebih rinci bahwa ada tiga kemungkinan ketika kerugian mungkin terjadi:<sup>64</sup>

1. Kerugian yang terjadi sebelum perjanjian dibuat

---

<sup>62</sup> Hasil wawancara dengan Evi Sucia Ningsih . Pemilik Usaha Jasa Penatu Langit Coin *Laundry Express* pada Tanggal 28 Juni 2023

<sup>63</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip perlindungan hokum bagi konsumen di Indonesia*, Jakarta : Rajawali pers, 2013., halaman130-131

<sup>64</sup> Zahwana jihan nasution, *Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry atas perbuatan lawan hukum yang dilakukan pelaku usaha di medan helvetia*, Tahun 2022

Jelasnya, kerugian ini menjadi beban penjual, dia tidak hanya rugi barang, tetapi juga bertanggung jawab kepada pembeli atas kerugian jika dia berjanji untuk memberikan dan tidak bisa lakukan. Apa jadinya jika barang belum tentu terjual, misalnya penjual berhak mengambil barang jika barang masih ada stoknya? sendiri rusak. Dicuri atau dihancurkan. Itu adalah kemalangannya sendiri karena dia harus membeli penggantinya atau menghadapi kerugian karena tidak ada penyerahan.

2. Kerugian yang terjadi antara perjanjian dan pemindahan hak milik

Pengalihan kepemilikan terjadi segera setelah berakhirnya kontrak Kerugian yang terjadi setelah akad dibuat tetapi sebelum kepemilikan Peraturan di masa depan berlaku untuk memindahkan Segala kerusakan menjadi tanggung jawab penjual dan pembeli berhak menuntut ganti rugi karena tidak terkirim jika penjual tidak memiliki stok lain.

3. Kerugian yang terjadi selama perpindahan hak milik

Kerusakan ditanggung oleh pembeli karena pengalihan hak milik terjadi, dalam hal ini pembeli akan menanggung beban penjual, seperti ketika seorang petani menjual seikat rumput Apa yang kering di ladangnya akan diambil pada musim semi. Sebelum Tumpukan jerami diambil, tumpukan jerami dihancurkan. pada kasus ini Kepemilikan telah dialihkan kepada pembeli dan dengan demikian membebani pembeli.

Pakaian yang dipercayakan ke penatu sering mengandung risiko yang tidak diinginkan konsumen, apalagi jika pewarna tersebut rusak atau luntur sehingga konsumen merasa dirugikan oleh pengusaha Pengusaha akhirnya dibebaskan dari

tanggung jawab mereka Dalam hal pakaian rusak dan hilang, pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan pakaian. Keberadaannya berupa kontrak tertulis berupa pengakuan baku atau klausul dimana isi dari pelaku ekonomi dapat dibebaskan dari rasa tanggung jawab (tidak menerima komplain) tentang pakaian yang rusak dan hilang.

Pelaku usaha bertanggung jawab atas hilangnya pakaian menentukan batas waktu dimana batas waktu harus diganti Seberapa besar pakaiannya dan biasanya pakaian yang hilang tersebut .pihak pelaku usaha yang menjalankan usaha *laundry* di Kota Binjai menggantinya dengan harga penuh sesuai ketentuan kontrak dan ada juga santunan setengah harga baju plus gratis cuci 15 kg baju karena itu menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Tanggung jawab adalah masalah hukum yang sangat penting Dalam kasus pelanggaran konsumen kebutuhan untuk hati-hati menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab ini bisa berjalan dibebankan oleh pihak terkait. Konsep tanggung jawab muncul karena pelaku usaha jasa penatu tidak terjadi sebagaimana mestinya, atau pelakunya pelaku usaha karena tidak memenuhi kewajibannya dalam klausul standar untuk pelaku usaha jasa penatu. Biasanya itu seringkali tidak ada tanggung jawab untuk layanan binatu:

- a) Terdapat kerusakan atau cacat pada produk konsumen itu sendiri.
- b) Adanya keadaan memaksa.
- c) Kesalahan atau cacat yang disebabkan oleh pelaku usaha

Hal ini masih menjadi masalah bagi konsumen dalam mengukur berapa banyak tanggung jawab yang harus didelegasikan Pedagang dalam hal ini jasa *laundry* dan kurang paham hak-hak konsumen sendiri adalah wajar dan disebutkan dalam kontrak Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Perdata sendiri.

Dalam menentukan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku dalam bisnis jasa penatu, maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas pembayaran ganti rugi dan harus berpegang pada prinsip bahwa ganti rugi harus dibayar secepat mungkin agar pihak yang dirugikan dapat melakukannya dikembalikan ke posisi semula.

Jika tidak ada kerugian bagi konsumen, tidak perlunya tanggung jawab sebagaimana yang dilakukan oleh para pelaku ekonomi ada banyak jenis kompensasi di bawah UU Perlindungan Konsumen terjadi di mana itu. kerugian materi. kerugian fisik kehilangan barang dan begitulah yang terjadi. Kerugian cacat produk, tetapi perbedaan secara keseluruhan Namun, dari sudut pandang perlindungan konsumen, kerugian tersebut tidak signifikan Hal terpenting dalam hal ini adalah konsumen mengalami kerugian yang dialami pelaku usaha.

Berdasarkan hal tersebut, pelaku usaha jasa penatu bertanggung jawab untuk: Kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen di lokasi jasa penatu dengan penggantian kehilangan harga penuh atau setengah dan penatu memberikan gratis sebagai gantinya kerugian tersebut harus konsisten dengan kompensasi yang ditentukan dalam bagian ini hukum perlindungan konsumen yang harus sama dan



proporsional kepada konsumen, sejauh kompensasi ini diperkirakan oleh undang-undang hak konsumen bersifat subyektif.

Untuk mengetahui bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha atas kehilangan dan kerusakan pakaian dijasa penatu 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. 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.<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Syarif Hidayatullah, *Pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu diwilayah medan timur* , Tahun 2018

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pengatur hukum tanggung jawab pelaku usaha tercantum pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimana dijelaskan bahwasanya :
  - a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi / memakai barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
  - b) Ganti rugi yang dimaksud dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
  - c) Penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
  - d) Pemberian ganti rugi yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian dan adanya unsur kesalahan.
  - e) Ketentuan yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha terbukti tidak melakukan kesalahan dan kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.
2. Penerapan asas keadilan dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen belum sepenuhnya memenuhi asas keadilan dikarenakan belum memenuhi elemen-elemen kebebasan berkontrak secara utuh. Unsur yang tidak

terpenuhi yaitu unsur tentang kebebasan untuk menentukan kausa dari perjanjian yang akan dibuatnya. Instrumen dari kausa tersebut dalam transaksi hubungan pelaku usaha terhadap konsumen terdapat dalam klausula Syarat dan Ketentuan yang dibuat secara sepihak pelaku usaha.

3. Dijelaskan bahwa Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

## **B. Saran**

- 1 Setiap melakukan perjanjian mengenai jasa penatu 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 penatu harus sesuai dengan perjanjian apa yang dijanjikan dikarenakan perjanjian usaha jasa penatu melakukan pelaksanaannya bersifat lisan dan tulisan. Konsumen harus cermat dan hati-hati melihat isi dalam pelaksanaan perjanjian usaha jasa penatu
- 3 Pelayanan jasa penatu sebagai pihak pelaku usaha harus memenuhi kewajiban serta tanggung jawabnya dalam menjaga pakaian atau barang konsumen yang hendak akan dicucikan dilayanan jasa penatu wilayah kota Binjai

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

Abdul Hakim Siagiaan. 2015, *Hukum Perdata*. Jakarta. Sinar Grafika.

Abdul Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makasar, Sah Media.

Abdul Atshar *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Sleman. Deepublish Publisher.

Ahmad Mansur 202: *Laundry untuk Pemula*, Yogyakarta ,CV Bintang Semesta Media

Ahmad Miru,2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta Rajawali pers

Ahmad Miru Sutarman Yodo, 2015 *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan ke-9*, Jakarta: Rajawali Pers

Abdul Halim,2020 , Katalog Dalam Terbitan (KDT) framework Sistem Perlindungan Konsumen di Indonesia ,Nusa Media PO BOX 137 Ujungberung,Bandung

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2018 *Hukum Perlindungan Konsumen.Cetakan ke-7* : Jakarta Sinar Grafika

Haryo Bagus Handoko 2009,Sukses Wirausaha *Laundry DI Rumah* ,Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama Kompas Gramedia Building,Blok 1 Lantai 4-5

Cahya Nur Linda2015 : Sukses dan Kaya Raya dari Bisnis Usaha *Laundry Kiloan DAN IDEA*

Norma Sari . 2021. *Perlindungan Konsumen Obat: Tinjauan Umum Peraturan Perundang-undangan di Indonesia*. Jakarta

Rosmawati 2018. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana

Richard Ravel Wijaya, Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Utama, 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara*.

Teguh Prasetyo 2019: Katalog Dalam Terbitan (KDT) Keadilan Bermartabat, Bandung Nusa Media PO Box 137 Ujungberung .

Zulham . 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta. Kencana.

### **Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah**

Ayub A. Utomo (2019) , *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen tentang produk cacat berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Lex Privatum, Vol. VII/no.6/Jul-Sep/2019.*

Fransiska Novita Eleanora (2018), *Prinsip tanggung jawab mutlak pelaku usaha terhadap ketentuan pasal 27 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, KRTHA BHAYANGKARA DESEMBEER 2018. Jil.12 no.2(2018).*

Oktavia Purnamasari Sigalingging (2020), *Tanggung jawab pelaku usaha laundry menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen 102-1109, Jurnal Rectum, volume 2 Nomor 1 Jakarta 2020.*

Rianti Hawa, Rudi Supratman, Retno Palupi (2023), *Harmonisasi kemanfaatan dan keadilan dalam perlindungan hukum bagi konsumen, Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi. Vol.1. Issue 01 may 2023 pp1-10.*

Serlika Aprita, Rio Adhitya (2019), *Penerapan "Asas Keadilan" dalam hukum kepailitan sebagai perwujudan perlindungan hukum bagi debitor. Jurnal Hukum Media Bhakti.*

Syafira Dwi Anugrah (2023), *Pertanggung jawaban pelaku usaha dalam perjanjian jasa di queen laundry Yogyakarta dengan adanya klausula eksonerasi*, Vol 5.No 3 (2023). *Tinjauan Hukum Unes*(Maret 2023).

Wandi Arifin, Ridwan Arifin (2019), *Asas keadilan upah guru honorer dalam perspektif hukum*, *Riaw Law Journal*3(1),85-104,2019.

Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Sutam. (2019). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara*. *Jurnal Program Kekhususan Hukum Bisnis*, 1-15. Kertha Semaya: Jurnal Hukum. vol 7 No 7 Hal 1-15 Juni 2019.

Skripsi Kelly Wiedyastuty Rezkyta Putri (2020), *Perlindungan konsumen muslim terhadap pemenuhan hak atas informasi penjualan makanan yang tidak berlabel halal di Yogyakarta*, hal 36.

Skripsi Syarif Hidayatullah (2018) ,*Pertanggung Jawaban atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dalam perjanjian jasa binatu wilayah Meran Timur*.

Skripsi Zahwana Jihan Nasution (2022), *Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry atas perbuatan lawan hukum yang dilakukan pelaku usaha di medan helvetia*.

Vonny Erta Nadila, 2022. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999*. Universitas Islam Riau

## **Peraturan Perundang-undangan,**

Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

## **Internet**

*<https://LBHMADANI.blogspot.co.id>. Diakses pada tanggal 16 Agustus 2018. Pukul 21.00 WIB*

*Wikipedia. Pengertian layanan jasa binatu. Blogspot. Co.id. Diakses Pada*

*Tanggal 20. Agustus 2018. Pukul 20.00. WIB*

## DAFTAR PERTANYAAN

### WAWANCARA

1. Saya mempertanyakan kepada pemilik usaha. Apa yang ibu ketahui tentang jasa penatu?
2. Keuntungan apa yang ibu peroleh pada saat konsumen mencuci pakaian ataupun menitipkan pakaiannya ditempat ibu?
3. Jika terjadinya kehilangan atau kerusakan pada pakaian konsumen ditempat usaha Ibu solusi apa yang Ibu berikan kepada pihak konsumen?
4. Selama ibu mendirikan usaha jasa penatu ditempat ibu ini , ada yang komplin pakaian sama ibu?
5. Jika terjadinya suatu kerusakan yang dikarenakan zat suatu pakaian dan dikarenakan sifat pakaiannya, apa tanggung jawab ibu?
6. Jika ada konsumen yang hendak mengambil pakaiannya sesuai janji yang ibu berikan, tetapi pakaian tersebut tidak kering apa tanggung jawab ibu terhadap pihak konsumen tersebut?
7. Jika pelaku usaha hendak mencuci terdapat didalam pakaian konsemen berupa uang atau barang berharga apa tanggung jawab ibu?
8. Jika terdapat pakaian konsumen yang tidak diambil lebih dari 1 Bulan apa tanggung jawab ibu?
9. Ganti rugi yang seperti apa ibu lakukan kepada konsumen?
10. Menurut konsumen fasilitas apa saja yang dimiliki oleh *Laundry coin* Langit Express? Apakah sama dengan laundry lain?
11. Bagaimanakah jumlah pelanggan dari *Laundry* ini selama ini?



12. Selama ini bagaimanakah jumlah permintaan dari pelanggan?
13. Seberapa tinggi kapabilitas atau kompetensi dari karyawan *Laundry coin* Langit Express
14. Bagaimanakah ketrampilan dan keramahan karyawan *Laundry coin* Langit Express menurut konsumen?
15. Apakah kelemahan yang dimiliki *Laundry* ini dibandingkan pesaingnya sejenis?
16. Bagaimanakah reputasi yang dimiliki *Laundry coin* Langit Express selama ini?
17. Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh *Laundry* ini? Misalnya dalam hal hubungan kerja sama dengan pihak lain? Jelaskan!
18. Bagaimanakah cara perusahaan menghadapi komplain konsumen?
19. Apakah ada follow up kepada pelanggan? Bagaimana caranya?
20. Bagaimanakah hubungan antara sesama karyawan?
21. Bagaimanakah hubungan pimpinan dengan karyawan?
22. Apakah fleksibilitas kerja ada pada *Laundry* ini, misalkan karyawan satu dengan lainnya saling menggantikan kerja jika karyawan lain sedang sibuk atau tidak ada di tempat?

## HASIL WAWANCARA

1. Jasa penatu merupakan Layanan yang dapat membantu untuk ibu rumah tangga yang dimana ibu rumah tangga tersebut tidak merasa dibebani dengan waktu untuk mencuci pakaiannya tersebut. Karena jasa penatu ini (Laundry) bersifat simple dan praktis.
2. Keuntungan yang didapat yaitu berupa keuntungan materi, tidak hanya itu saja keuntungan yang didapat juga seperti keuntungan wawasan pertemanan dan wawasan kepada masyarakat.
3. Solusi yang diberikan kepada konsumen berupa ganti rugi dimana ganti rugi tersebut atas kerusakan dengan berupa ganti rugi yang bersifat materil.
4. Selama ini ada komplin dimana konsumen merasa tidak puas dikarenakan keterlambatan saat mengambil pakaian yang dikarenakan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.
5. Pelaku usaha jasa penatu tidak bertanggung jawab dalam hal ini. Dikarenakan hal ini merupakan suatu kesalahan yang diakibatkan karena kesalahan pakaian yang membuat pakaian tersebut rusak. Kecuali kesalahan itu dikarenakan adanya dari pihak pelaku usaha.
6. Tanggung jawab pelaku usaha atas keterlambatan yang dikarenakan tidak keringnya pakaian konsumen maka pelaku usaha meminta maaf kepada konsumen dan memberikan konsumen upah ganti kerugian berupa cuci gratis 1x pencucin.

7. Pelaku usaha tidak bertanggung jawab dikarenakan ini merupakan tanggung jawab pihak pelaku konsumen. Akan tetapi jika pihak konsumen memberitahukan kepada pihak pelaku usaha maka barang tersebut akan dikembalikan.
8. Maka pelaku usaha akan memberikan sanksi berupa denda kepada pihak konsumen dengan denda tersebut berupa penggantian harga berkali lipat dan jika konsumen tidak juga mengambil pakaiannya dalam kurung waktu 6 bulan pakaian tersebut menjadi milik pelaku usaha.
9. Ganti rugi berupa uang yang dimana kalau kerusakan dibayar dengan harga separuh dan dengan memberikan cuci gratis sebanyak 25Kg.
10. Menurut saya, standar sama dengan laundry lain ya mesin dry clean, pengering, strika, gitu....
11. Tampaknya kelihatan ada peningkatan bahkan meningkat dari tahun ke tahunnya
12. Saya member, saya tidak tahu pastinya sih....
13. Menurut saya karyawannya kompeten
14. Menurut saya, karyawannya terampil dan ramah
15. Kurang promosinya
16. Kelihatannya baik di mata konsumennya
17. Menurut saya pelayanan bagus, baik, ramah.
18. Diganti kalau memang kesalahan dari laundry.
19. Ada undian saya ikut tapi belum menang, hehe.
20. Kelihatannya baik-baik saja

21. Selama ini kelihatannya baik-baik saja

22. Fleksibel menurut saya karena pegawai dapat menggantikan tempat pegawai lain.