

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG
DILAKUKAN PELAKU USAHA
(STUDI PADA USAHA *BE FRESH LAUNDRY* DI MEDAN HELVETIA)**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT
MENDAPATKAN GELAR SARJANA HUKUM**

Oleh :

ZAHWANA JIHAN NASUTION

1806200048



FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2022



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila diperlukan 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

<http://fahum.umsu.ac.id> 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/UCumsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : ZAHWANA JIHAN NASUTION
NPM : 1806200048
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/Perdata
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA (STUDY PADA USAHA BE FRESH LAUNDRY DI MEDAN HELVETIA)

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 10 Agustus 2022

DOSEN PEMBIMBING

Rabiah. Z Harahap. S.H., M.H

NIP/NIDN/NIDK: 0120076501

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila membantu kami ini agar dapat
menjadi lebih baik

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 [fahum@umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi :

NAMA : ZAHWANA JIHAN NASUTION
NPM : 1806200048
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM / PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLIDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA
JASA *LAUNDRY* ATAS PERBUATAN MELAWAN
HUKUM YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA (STUDY
PADA USAHA *BE FRESH LAUNDRY* DI KECAMATAN
MEDAN HELVETIA)

PENDAFTARAN : 10 Agustus 2022

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

Rabiah, Z. Harahap, S.H., M.H.
NIDN : 0120076501



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila terpaksa surat ini agar diterbitkan, kontrol dan keanggunan

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 [fahumedsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI
SARJANABAGI MAHASISWA PROGRAM
STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Kamis, tanggal 18 Agustus 2022 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : ZAHWANA JIHAN NASUTION
NPM : 18062000148
PRODI/BAGIAN : ILMU HUKUM/ PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA (STUDI PADA USAHA BE FRESH LAUNDRY DI KECAMATAN MEDAN HELVETIA)

Dinyatakan : (A-) Lulus Yudisium dengan predikat Baik
() 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

Sekretaris

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

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

ANGGOTA PENGUJI:

1. Hj. Rabiah Z. Harahap, S.H., M.H.
2. Ibrahim Nainggolan, S.H., M.H.
3. Atikah Rahmi, S.H., M.H.

- 1.
- 2.
- 3.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Etika merupakan unsur yang sangat dibutuhkan dalam dunia profesionalisme

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 [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [t umsumedan](#) [u umsumedan](#)



KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA : ZAHWANA JIHAN NASUTION
NPM : 1806200048
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/ Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Atas Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan Pelaku Usaha (Studi Pada Usaha *Be Fresh Laundry* di Medan Helvetia)
Pembimbing : Hj. Rabiah Z. Harahap, S.H., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
26 - 10 - 2021	Pemeriksaan Proposal	
8 / 12 - 2021	Perbaikan Metode Penulisan	
19 / 01 - 2022	Acc Proposal	
02 / 02 - 2022	Perbaikan Judul & Rumusan Masalah	
22 / 06 - 2022	Pemeriksaan Skripsi	
24 / 07 - 2022	Perbaikan Kesimpulan	
25 / 07 - 2022	Perbaikan Metode Penulisan	
28 / 07 - 2022	Bedah buku	
28 / 07 - 2022	Acc Untuk Sidang Penghimpunan	

Diketahui,
DEKAN FAKULTAS HUKUM

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

DOSEN PEMBIMBING

(Hj. Rabiah Z. Harahap S.H., M.H)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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 [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : ZAHWANA JIHAN NASUTION
NPM : 1806200048
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Bagian : PERDATA
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENGGUNA JASA LAUNDRY ATAS PERBUATAN
MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN PELAKU
USAHA (STUDY PADA USAHA BE FRESH
LAUNDRY DI KECAMATAN MEDAN HELVETIA)**

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,
Saya yang menyatakan,



ZAHWANA JIHAN NASUTION
1806200048

Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha (Studi Pada Usaha *Be Fresh Laundry* di Medan Helvetia.)”

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankannlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H.,M.Hum. atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muahmmadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekasn I Bapak Dr. Zainuddin, S.H.,M.H. dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H.,M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Ibu Hj. Rabiah Z Harahap, S.H., M.H. selaku Pembimbing, dan

Bapak Ibrahim Nainggolan S.H., M.H. selaku Pembanding, yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tak terlupakan disampaikan terima kasih kepada seluruh narasumber Abangda Fadly selaku Pemilik pada Usaha *Be Fresh Laundry* yang telah memberikan data selama penelitian berlangsung. Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada Abangda Fadly atas bantuan dan dorongan hingga skripsi dapat diselesaikan.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tinggi nya diberikan kepada kedua Orangtua saya Ardan Mauli Putra Nasution S.E., S.H. dan Rini Lubis S.H. yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, dan kepada abang saya Kalika Rayyan Nasution yang telah bersama-sama sedang berjuang melakukan tugas akhir dan adik saya tercinta yang telah berjuang menjadi Hafidz sekaligus mendoakan saya agar dilancarkan dalam mengerjakan tugas akhir ini dan lancar sampai dengan tamat. Serta kepada kakak sepupu saya Khoirunnisa Harahap, S.Ak., dan Adik sepupu saya Faiqa Izzihni yang telah memberikan semangat serta dukungan kepada saya.

Tiada gedung yang paling indah, kecuali persahabatan, untuk itu, dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada sahabat-sahabat yang telah banyak

berperan, terutama kepada sahabatku Alfina Anggraini, Dilah Alfina, Syifa Putri Denita, Dyah Harum Surtikanti sebagai tempat curahan hati selama ini. Begitu juga kepada Abangda Fikri Anas Harahap, S.H., yang juga berperan banyak dalam memberikan keilmuan dan semua kebaikannya, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, dan untuk disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Akhirnya, Tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan semua ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT Aamiin. Sesungguhnya Allah maha mengetahui akan niat baik hamba-hambanya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 19 Februari 2022

Hormat Saya

Penulis,

Zahwana Jihan Nasution
NPM: 1806200048

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY ATAS PERBUATAN MELAWAN HUKUM YANG DILAKUKAN PELAKU USAHA (STUDI PADA USAHA *BE FRESH LAUNDRY* DI MEDAN HELVETIA)

Hukum Perlindungan Konsumen saat ini merupakan hal yang tabu bagi masyarakat. Banyak dari Masyarakat Indonesia tidak mengetahui bahwa mereka sebagai konsumen dilindungi oleh Undang-undang yang memberikan perlindungan bagi konsumen. Jasa pada Usaha Laundry merupakan suatu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat pada tahun 2021 ini. Terutama para mahasiswa serta pekerja yang sibuk dan tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaian mereka. Banyak keuntungan dari menggunakan jasa Laundry. Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sudah dijelaskan apa saja hak-hak konsumen dan kewajiban serta tanggungjawab kepada Konsumen dan Pelaku Usaha. Namun pada kenyataannya, masih banyak pelaku usaha Laundry yang tidak melakukan kegiatan pada usahanya sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.

Penelitian ini menggunakan hukum sosiologis (Yuridis Empiris). dimana dalam penelitian ini dilakukan turun langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai pelaku usaha laundry dan mengambil beberapa data terkait perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh pihak laundry.

Dalam hal perlindungan hukum kepada konsumen, sering kali konsumen dijadikan objek semata bagi para pelaku usaha yang mencari keuntungan diatas penderitaan konsumen. Timbulnya ide perlindungan konsumen merupakan gambaran betapa lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha. Faktor-faktor kerugian yang dialami konsumen yaitu berasal dari kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum dan wanprestasi. Kerugian ini dikelompokkan menjadi kerugian materiil dan immaterial. Maka hasil dari penelitian yang ini, kerugian yang sering dialami konsumen berasal dari kerugian perbuatan melawan hukum Materiil bahkan kerugian tersebut bisa menjadi kerugian Immaterial. Akibat hukum yang sering dialami pelaku usaha yaitu terjadinya sanksi sosial dan penurunan pendapatan. Hal tersebut merupakan dampak negatif yang paling sering diterima oleh pelaku usaha. akibat hukum lain, berupa komplain kepada pelaku usaha. Perlindungan yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yaitu memberikan ganti rugi dengan cara bermusyawarah agar mengetahui apa yang di inginkan konsumen, memberikan free cuci baju secara gratis apabila bermasalah dalam pencucian, dan sebagainya.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Pengguna Jasa *Laundry*, Perbuatan Melawan Hukum.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Abstrak.....	iv
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	8
1. Rumusan Masalah	8
2. Faedah Penelitian	8
B. Tujuan Penelitian.....	10
C. Definisi Operasional.....	10
D. Keaslian Penelitian.....	13
E. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis Pendekatan Penelitian	14
2. Sifat Penelitian	15
3. Sumber Data.....	16
4. Alat Pengumpulan Data	17
5. Analisis Data	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Tinjauan Umum Mengenai Konsumen dan Perlindungan Konsumen	19

1. Pengertian Konsumen	19
2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	19
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	20
B. Tinjauan Umum Mengenai Pengguna Jasa <i>Laundry</i>.....	22
1. Pengertian Pengguna	24
2. Pengertian Jasa	25
3. Pengertian <i>Laundry</i>	26
C. Tinjauan Umum Mengenai Perbuatan Melawan Hukum Yang	
 Dilakukan Pelaku Usaha	29
1. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum.....	29
2. Pengertian Pelaku Usaha	31
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	33
BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Faktor Yang Menyebabkan Kerugian Terhadap Pengguna Jasa <i>Laundry</i> Atas	
Perbuatan Meawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha	36
B. Akibat Hukum Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku	
Usaha.....	48
C. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa <i>Laundry</i> Atas Perbuatan	
Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha	65
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	81

A. Kesimpulan.....81

B. Saran.....83

DAFTAR PUSTAKA.....72

LAMPIRAN :

1. Daftar Wawancara
2. Surat Keterangan Riset

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum Perlindungan Konsumen saat ini merupakan hal yang baru bagi masyarakat. Banyak dari Masyarakat Indonesia tidak mengetahui bahwa mereka sebagai konsumen dilindungi oleh Undang-undang yang memberikan perlindungan bagi konsumen. Tidak hanya konsumen yang dilindungi dalam Undang-undang tersebut tetapi pelaku usaha juga mendapatkan hak dan kewajiban untuk mendapatkan perlindungannya.¹

Jasa pada Usaha *Laundry* merupakan suatu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat pada tahun 2021 ini. Terutama para mahasiswa serta para pekerja yang sibuk dan tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaian mereka. Banyak keuntungan dari menggunakan jasa *Laundry* ini. Selain meringankan pekerjaan dari pengguna jasa tersebut, Usaha ini juga dapat menghemat waktu dari para pengguna jasa nya. Tidak hanya itu, masih banyak keuntungan lainnya dari menggunakan jasa pada Usaha *Laundry* ini. Saat ini banyak sekali berbagai macam *Laundry*, Ada *Laundry* pakaian yang sering sekali dijumpai, *Laundry* sepatu, *Laundry* tas, *Laundry Helm*, dan masih

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2017, "*Hak-Hak Konsumen*", Nusa Media, Bandung, hal. 1

banyak lagi. Hal tersebutlah yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong membuka usaha *Laundry* dengan berbagai macam tipe usaha *Laundry* tersebut.

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen, sudah dijelaskan apa saja hak-hak konsumen dan kewajiban serta tanggungjawab kepada Konsumen dan Pelaku Usaha. Namun pada kenyataannya, masih banyak pelaku usaha *Laundry* yang tidak melakukan kegiatan pada usahanya sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku. Demi meminimalisir kerugian yang didapatkan, pelaku usaha *Laundry* mencantumkan Ketentuan Baku dalam Nota *Laundry* yang akan diberikan kepada konsumen. Seringkali dalam ketentuan baku tersebut, terdapat hal-hal yang merugikan bagi konsumen. Ketentuan Baku yang terdapat dalam Nota tersebut seperti, Apabila terjadi kebakaran dan lainnya diluar tanggung jawab pihak *Laundry*, pakaian yang tidak diambil selama 2 Minggu akan dikenakan denda sebesar 5000/minggu, Pengganti atas kehilangan/kerusakan maksimal 10 kali ongkos cuci/voucher cuci gratis maksimal 10 kg, barang yang hilang karena tidak diambil selama sebulan atau lebih tidak menjadi tanggungjawab pihak *Laundry*.²

Dilihat dari kondisi dan keadaan konsumen yang dominan lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, menyebabkan konsumen lebih sering mempasrahkan diri untuk tidak menuntut pelaku usaha, walaupun konsumen mendapatkan kerugian akibat dari

² Kadek Tia Yuliasari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka, 2018, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng", e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/download/28749/16221> , hal. 230, Diakses pada tanggal 12 November 2021.

perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Hal tersebut menyebabkan konsumen mendapatkan kerugian dan tidak terpenuhinya hak dari konsumen itu sendiri.³

Dapat dilihat dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan Klausula Baku pada setiap Dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggungjawab, pelaku usaha pencantuman Klausula Baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat dan tidak dapat dibaca dengan jelas, pelaku usaha wajib menyesuaikan Klausula Baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.⁴

Tidak hanya mencantumkan ketentuan baku yang dapat merugikan konsumen, pelaku usaha seringkali hanya meminta maaf atas perbuatan yang dilakukan dan berjanji untuk tidak mengulangi kesalahannya lagi. Dalam hal ini, konsumen yang merasa dirugikan hanya bisa mengikhhlaskan dan mencari Usaha *Laundry* lain yang dapat memberikan ganti kerugian yang sepadan apabila terjadi kekeliruan yang sama yg akan di dapatinya. Adanya ketentuan Baku yang dituliskan pelaku usaha dalam Nota *Laundry*, sangat merugikan konsumen karena adanya perjanjian sepihak yang tidak diketahui konsumen. Kebanyakan dari konsumen mengetahui ketentuan baku tersebut setelah sudah dilakukannya transaksi oleh pihak Pelaku Usaha.

³ Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H., *Op. Cit.*, Hal. 11

⁴ Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 18

Adapun bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen seperti, memberikan ganti rugi berupa pencucian gratis, mengganti pakaian konsumen dengan nilai uang tersebut telah berkurang, bermusyawarah kepada konsumen dengan mendengarkan bentuk ganti rugi seperti apa yang diinginkan, dan ada pula yang memberikan ganti kerugian kepada pelanggan tetap dengan hanya meminta maaf atas perbuatannya dan berjanji untuk tidak mengulangi hal yang sama. Dari bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen lama atau pelanggan tetap, tidak mencerminkan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang telah diatur dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam hal ini, terdapat kesenjangan, dimana dalam hal pertanggungjawaban kepada konsumen sudah jelas diatur dalam Pasal 19 - Pasal 28 dan telah ditegaskan mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha kepada konsumen dalam Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21. Namun, pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi ketentuan dalam Pasal tersebut. Bahkan tidak menjunjung tinggi hak dan kewajiban konsumen sebagai pengguna jasa dalam usaha mereka.

Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, penyelesaian suatu sengketa yang dialami konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, biasanya dilakukan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Sedangkan, di dalam pengadilan, melalui kompetensi absolut dan peradilan umum. Baik konsumen maupun pelaku usaha, lebih

memilih menyelesaikan permasalahan yang timbul diantara keduanya dengan cara kekeluargaan atau terkadang sampai kepada BPSK.

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) merupakan hal yang sangat diharapkan untuk menjadi harapan konsumen untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan adil. Serta pelaku usaha dapat menjamin keseimbangan kepentingan antara konsumen dengan pelaku usaha. Namun pada realitas dan kondisinya, penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, dan juga memberikan jaminan kepentingan keseimbangan kepada konsumen dengan pelaku usaha, tidak lepas dari beberapa kendala, dan konsistensi perundang-undangan dan sumber daya manusia. Di mana dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK selama ini dirasakan tidak maksimal dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan menjamin kepentingan keseimbangan konsumen dengan pelaku usaha.⁵

Selain itu, Perilaku konsumen di Indonesia sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan kesadaran akan hak dan budaya hukumnya. Dikarenakan perkembangan perlindungan konsumen baru mulai dirasakan seemenjak Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diberlakukan. Sesuai dengan definisinya,

⁵ Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H., 2021, "*Hukum Perlindungan Konsumen.*", jakarta, Jala Permata Aksara, Hal. 2

Selain dari Ayat yang telah disebutkan diatas, ada beberapa *qawaidh fiqqiyah* yang menjadi pedoman perlindungan bagi konsumen terhadap tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi di *Laundry* Medan Helvetia. Diantaranya yaitu:

الضَّمَانُ لَا يَجْتَمِعَانِ الْأَجْرَ وَ

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

Dhaman atau ganti rugi dalam kaidah tersebut adalah mengganti dengan barang yang sama.⁷

Kaitan hadist tersebut dengan judul penelitian ini adalah, perihal pertanggung jawaban atas kehilangan dan kerusakan barang yang yang dibebankan kepada pelaku usaha untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan kehilangan barang yang dilakukan pelaku usaha baik dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja. Begitu pula, dengan jasa *Laundry*, Tanggung jawab atas ganti kerugian yang terjadi pada usaha *Laundry* tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab pihak pengelola laundry terhadap kehilangan atau kerusakan barang konsumen yang menggunakan jasa pada usaha *Laundry* tersebut.

⁷ Haifa Nadira, “Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Terhadap Pertanggungan Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh”, Skripsi, 2018, Darussalam : Banda Aceh. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/4730/>, diakses pada tanggal 28 April 2022, Pukul 21.10 WIB

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, sangat terlihat dengan jelas bahwa selain posisi tawar konsumen yang sangat rendah, posisi konsumen sebagai pengguna jasa tersebut juga sangat dirugikan akibat dari kurangnya kesadaran pelaku usaha terhadap ketentuan yang telah berlaku. Di mana dalam ketentuan tersebut sudah ditegaskan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha (Studi Pada Usaha *Be Fresh Laundry* Di Kecamatan Medan Helvetia). Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi bagaimana pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen, kemudian akibat hukum seperti apa yang didapati pelaku usaha akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan, lalu factor seperti apa saja yang membuat konsumen merasa dirugikan, dan perlindungan hukum seperti apa yang diberikan kepada konsumen. Karena dilihat dari perkembangannya, kerugian yang dialami oleh konsumen dominan lebih banyak terjadi dibandingkan pelaku usaha.

1) Rumusan Masalah

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerugian terhadap pengguna jasa *laundry* atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap Pelaku usaha *laundry* atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha?
3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *Laundry* akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha?

2) Faedah Penelitian

Dalam penulisan proposal ini, diharapkan dapat memberikan hal positif dan manfaat, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis. Faedah dari segi teoritis adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun pada ilmu hukum khususnya. Sedangkan faedah dari segi praktis adalah penelitian tersebut berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan pembangunan.⁸

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan akademis berupa pengetahuan terhadap perkembangan ilmu hukum khususnya dalam perkembangan hukum perdata.
- b. Dalam hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada mahasiswa dan masyarakat luas pada umumnya, terkait Perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa *laundry* atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pedoman bagi pelaku usaha *Laundry* kepada pengguna jasa *Laundry* Pada Usaha *Be Fresh Laundry*

⁸ Ida Hanifah, Faisal, Zainuddin, Ida Nadirah, Fajaruddin, Atikah Rahmi, Faisal Riza, Rachmad Abduh, Erwin Asmadi, 2018, “*Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa.*”, Medan, CV Pustaka Prima. Hal. 16.

Di Kecamatan Medan Helvetia dalam melakukan pertanggungjawaban kepada konsumen.

- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang mendapat kerugian akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan Pelaku Usaha *Be Fresh Laundry* di Kecamatan Medan Helvetia

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan kerugian terhadap pengguna jasa *laundry* atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui akibat hukum yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha.
3. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *laundry* akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha.

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti.⁹ Maka dari itu judul penelitian pada proposal skripsi ini adalah “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Atas Perbuatan Melawan

⁹ *Ibid.hal 17*

Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha (Studi Pada Usaha *Be Fresh Laundry* Di Kecamatan Medan Helvetia.)”

Maka dengan ini, dapat dijelaskan Definisi Operasional, yaitu :

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 dalam Pasal 1 Ayat (1), Perlindungan Konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰

Seraca tegas bahwa, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara pelaku usaha dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat.¹¹

2. Pengguna Jasa *Laundry*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti kata Pengguna berasal dari kata Guna yang artinya bermanfaat. Sedangkan kata pengguna itu sendiri berarti seseorang yang menggunakan sesuatu.¹² Sedangkan Jasa Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya.¹³ Sedangkan definisi jasa menurut Philip Kotler, adalah suatu tindakan yang ditawarkan

¹⁰ UU No. 8 Tahun 1999, pasal 1 Ayat (1)

¹¹ Dr.Zulham S.HI.,M.Hum., 2016, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta, Prenadamedia Group, Hal. 23

¹² Ebta Setiawan, 2012-2021, “*Kamus Besar Bahasa Indoneisa*”, URL: <https://kbbi.web.id/guna>, Diakses pada tanggal 13 November 2021. 11:42 WIB.

¹³ *Ibid*, 11:53 WIB

oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan bersifat abstrak dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.¹⁴ Selain itu Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Laundry* biasa di sebut dengan Penatu. *Laundry* merupakan kata bahasa dari bahasa Inggris yang artinya usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian (penyetrikaan) pakaian.¹⁵ Dapat disimpulkan bahwa Yang dimaksud dengan Pengguna Jasa *Laundry* pada penelitian ini adalah seseorang yang menggunakan jasa yang di perdagangkan oleh pelaku usaha *Laundry* dan ditawarkan kepada pengguna jasa *Laundry* di semua kalangan. Pengguna jasa *Laundry* juga dapat di definisikan sebagai seseorang yang melakukan transaksi antara orang yang satu dengan orang yang lain dengan terjalinnya suatu perjanjian diantara keduanya dalam menggunakan jasa pada usaha *Laundry* dengan memberikan kepercayaan kepada pihak lain dalam mengelola pakaiannya.

3. Perbuatan Melawan Hukum Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata, perbuatan melawan hukum adalah setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut.¹⁶ Sedangkan Definisi dari Pelaku Usaha itu sendiri tercantum Dalam ketentuan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat (3), yang

¹⁴ Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka, *Op.Cit.* Hal. 229

¹⁵ *Ibid*, 11:59 WIB

¹⁶ Kitab Undang-undang Hukum Perdata

artinya Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁷

Yang dimaksud dengan Perbuatan Melawan Hukum pelaku usaha pada penelitian ini adalah suatu Perbuatan Melawan Hukum yang ditimbulkan akibat dari kekeliruan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam melakukan pekerjaannya sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran kepustakaan dan penelusuran melalui media internet, bahwa penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha ini bukanlah hal yang baru lagi. Berdasarkan penelusuran kepustakaan dan pencarian melalui media internet, sudah banyak yang memakai judul ini. Akan tetapi, penulis tidak menemukan hal yang sama terkait penelitian yang dilakukan pada usaha *Be Fresh Laundry* di Kecamatan Medan Helvetia. Jika tentang perlindungan konsumen saja memang sudah banyak, tetapi pembahasan pokok dan substansinya berbeda. Adapun judul skripsi penelitian terdahulu sebagai berikut:

¹⁷UU No. 8 Tahun 1999, *Loc cit*, Pasal 1 Ayat (3)

1. Nama : Devi Oktonia

Universitas Bangka Belitung

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pengguna Jasa Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Tinjau Dari Undang-undang No. 8 Tahun 1999 (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Kota Pangkal Pinang).

- 1) Bagaimana Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Laundry Pakaian Yang Mengalami Kerugian?
- 2) Bagaimana Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Kepada Konsumen Atas Kerugian Yang Dialami?

2. Nama : Nova Ariska

Universitas Medan Area

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Laundry Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 (studi DI'Wash Laundry Jl. Megawati/ Halat No. 56 Medan)

- 1) Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pengguna jasa laundry DI'Wash?
- 2) Bagaimana Penyelesaian Hukum jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry DI'Wash?

E. Metode Penelitian

Metode atau metodologi diartikan sebagai logika dari penelitian alamiah, studi terhadap prosedur dan teknik penelitian. Pada hakikatnya Penelitian memiliki

makna di mana penelitian adalah rangkaian kegiatan ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada. Metode penelitian bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan agar mendapatkan hasil yang maksimal.¹⁸ Metode penelitian menguraikan tentang:

1) Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian hukum dapat dilakukan dengan menggunakan 2 (dua) pendekatan, yang terdiri atas penelitian hukum normatif (Yuridis Normatif) dan penelitian hukum sosiologis (Yuridis Empiris). Penelitian hukum normatif disebut sebagai penelitian hukum doktrinal, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in book*), dan penelitian terhadap sistematisa hukum dapat dilakukan pada peraturan perundang-undangan tertentu atau hukum tertulis. Sedangkan pendekatan yuridis empiris bertujuan menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang merupakan data sekunder dengan data primer yang diperoleh di lapangan.¹⁹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan hukum sosiologis atau (Yuridis Empiris). di mana dalam penelitian ini dilakukan turun langsung ke lapangan dengan cara mewawancarai (*interview*) pelaku usaha *laundry* dan

¹⁸ Ida Hanifah, dkk, *Op. Cit.* Hal. 19

¹⁹ *Ibid.*

mengambil beberapa data terkait perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh pihak *laundry*.

2) Sifat Penelitian

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, maka kecenderungan 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.²⁰

3) Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari :

- a) Data yang bersumber dari Hukum Islam yaitu Al-Qur'an dan hadist. dalam penelitian ini menggunakan Hadist Rasulullah SAW diantaranya Yaitu (*HR: Ibnu Majah*).
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui data pustaka yang terdiri dari : *Pertama*, Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, seperti Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan

²⁰ *Ibid*, Hal. 20

perundang-undangan No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan perundang-undangan yang terikat lainnya. *Kedua*, Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang terdiri dari Buku, jurnal, artikel, karya ilmiah, dan tulisan-tulisan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang diteliti. *Ketiga*, Bahan Hukum Tersier, yaitu terdiri atas bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun berupa penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan internet.

- c) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan. data primer juga diartikan sebagai data yang diperoleh secara langsung kepada masyarakat mengenai perilaku (hukum) dari warga masyarakat tersebut.²¹

4) Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan studi lapangan (*field research*) dan studi kepustakaan (*library research*). studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber langsung yang bertalian dengan penelitian ke usah-usaha terkait, seperti Pada Usaha *Be Fresh Laundry* di Kecamatan Medan Helvetia dan lainnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengadakan wawancara (*interview*) di

²¹ *Ibid.*

mana dalam hasil wawancara tersebut akan didapatkan data berupa data primer.

Sedangkan studi kepustakaan (*library research*) dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a) *Offline*, yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan (baik di dalam maupun di luar kampus Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara) guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.
- b) *Online*, yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.

5) Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap permasalahan. Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian. Jenis penelitian data terdiri dari analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian

ini dilakukan dengan analisis Kualitatif sesuai dengan tipe dan tujuan penelitian.²²

²² *Ibid*, hal 22.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen

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

- 1) Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk diperdagangkan kembali yang bertujuan untuk mencari keuntungan.
- 3) Konsumen akhir, yaitu orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi dan tidak diperdagangkan kembali atau untuk mencari keuntungan kembali.²³

2. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

²³ Dr.Zulham S.HI.,M.Hum., *Op. Cit*, Hal. 18

Secara etimologi, perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Di mana Dalam artian nya, kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu. sesuatu yang dilindungi tersebut adalah kepentingan manusia, dikarenakan hukum dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat. Berdasarkan dengan pemahaman ini, kata perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan fungsi dan tujuan hukum. Kepada siapa hukum tersebut diperuntukkan dan untuk apa hukum tersebut diciptakan. Untuk fungsi hukum itu sendiri yaitu perlindungan hukum kepada manusia. Sedangkan tujuannya perlindungan hukum untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan kepentingan masyarakat.²⁴ kata perlindungan itu sendiri memiliki arti untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah. Sedangkan secara sederhana arti dari konsumen itu sendiri adalah sebagai pengguna atau pemakai suatu barang/atau jasa dalam masyarakat.²⁵

Mendengar kata perlindungan konsumen, merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari bisnis yang sehat. Karena dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan salah satu dari kepentingan masyarakat yang menjadi harapan bagi semua masyarakat di semua penjuru dunia untuk dapat

²⁴ Hulman Panjaitan, *Op. Cit.*, Hal. 49

²⁵ *Ibid*, hal. 53

mewujudkannya. Dalam hal terwujudnya suatu perlindungan konsumen, yaitu satu hubungan yang terikat satu sama lain.²⁶

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara suatu pihak dengan pihak yang lain, yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam kehidupan di masyarakat.²⁷ Definisi lain dari perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen, dimana Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.²⁸ Dapat disimpulkan dari definisi perlindungan konsumen menurut Mochtar Kusumaatmadja dan Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa, Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum antara suatu pihak dengan pihak yang lain untuk menjamin adanya kepastian hukum yang diberikan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, tidak hanya mencakup pada perlindungan berupa barang, tetapi perlindungan konsumen juga meliputi jasa yang di mulai dari diproduksi suatu barang atau jasa sampai kepada akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Adapun cakupan

²⁶ Aulia Muthiah S.HI.,M.H., 2018, "*Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*", Yogyakarta, Pustaka Baru Press, Hal. 15

²⁷ Mukti Fajar, Reni Budi Setianingrum, Muhammad Annas, 2019, "*Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha.*", Yogyakarta, Pustaka Pelajar, E-BOOK, Hal.6, <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/30942/Buku%20Perlindungan%20Konsumen%20Mukti%20Fajar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

²⁸ UU No. 8 Tahun 1999, *Loc. Cit.*, pasal 1 Ayat (1)

perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi 2 (dua) aspek, yaitu *pertama*, perlindungan yang diberikan terhadap kemungkinan barang yang di serahkan kepada konsumen yang tidak sesuai dengan apa yang di sepakati. *Kedua*, perlindungan yang diberikan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Adapun tujuan dari penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan terhadap perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran konsumen serta martabat nya yang secara tidak langsung mendorong pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahannya dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.²⁹

3. Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat hak dan kewajiban konsumen. Hal tersebut telah diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.³⁰ Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yaitu dengan melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen. Adapun Hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

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

²⁹ Aulia Muthiah S.HI.,M.H., *Op. Cit*, Hal. 39

³⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Loc. Cit*, Hal. 24

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

Hukum perlindungan konsumen memiliki peran yang sangat penting. Dalam hal ini, perlindungan konsumen dalam hukum positif di Indonesia sangat diharapkan untuk memberikan rasa aman, dan kenyamanan bagi konsumen

³¹ *Ibid*, Hal. 33-34

dalam rangka pemenuhan kelangsungan hidup.³² Selain memperoleh hak konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai penyeimbangannya, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³³

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

B. Pengertian Pengguna Jasa Laundry

1. Pengertian pengguna

Makna dari kata pengguna itu sendiri berarti orang yang menggunakan. Pengguna berasal dari kata Guna yang artinya adalah faedah atau manfaat. Jika kata Guna dipakai pada awalan sebuah kalimat maka diartikan sebagai tujuan,

³² Mukti Fajar, dkk, *Op. Cit* , hal. 13

³³ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, Hal. 35

untuk dan bagi. Arti dari kata Guna ini sebenarnya banyak sekali mengandung makna lain. Ada beberapa kata yang ditujukan untuk hal-hal positif adapula yang menunjukkan kata negatif contohnya yaitu “Guna-guna”. Kata pengguna itu sendiri sering ditujukan kepada seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa. Adapun kata-kata yang berasal dari kata guna yaitu berguna, kegunaan, mempergunakan, menggunakan, pengguna, penggunaan, dan sekaya. Masing-masing dari kata tersebut memiliki artian yang berbeda-beda.³⁴

Dalam penelitian ini kata pengguna dituju kepada konsumen yang menggunakan jasa pada usaha *Laundry*, di mana konsumen sebagai pengguna jasa tersebut merasa dirugikan akibat dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pelaku usaha.

2. Pengertian jasa

Berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 5, bahwa definisi jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.³⁵ Sedangkan Kata jasa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti suatu perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya. Definisi jasa juga terdapat di dalam unsur perlindungan konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu unsur perlindungan konsumen

³⁴ Ebta Setiawan, *Loc. Cit*, 19:05 WIB

³⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, Hal. 120

yaitu Barang/ jasa. Di mana arti jasa dalam unsur perlindungan konsumen yaitu sebagai layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.³⁶ Jasa yang ada di Indonesia ini sangat beragam. Ada jasa kurir pengantaran barang, jasa pada usaha *Laundry*, jasa dari para pekerja seperti dokter, dosen/guru, buruh, dan masih banyak jasa-jasa yang lainnya. Sedangkan definisi jasa menurut Philip Kotler, adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain dan bersifat abstrak dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.³⁷

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

3. Pengertian *laundry*

Selain kata pengguna dan jasa, terdapat pula pembahasan mengenai kata *Laundry*. Dimana kata *Laundry* sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat. Semua orang telah mengetahui apa itu jasa yang melakukan pekerjaan yang dapat meringankan tugas dari sebagian orang yang tidak sempat melakukan tugasnya.

³⁶ Mukti Fajar, dkk, *Op. Cit*, hal. 18

³⁷ Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka, *Op.Cit*. Hal. 229

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Laundry* biasa di sebut dengan Penatu, binatu, atau dobi. *Laundry* merupakan kata bahasa dari bahasa Inggris yang artinya usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian (penyetrikaan) pakaian. Banyak yang menggunakan jasa *laundry* ini. Khususnya mahasiswa dan para pekerja yang sangat sibuk dengan urusan mereka sehingga tidak sempat melakukan pekerjaan mencuci baju. Adanya *Laundry* atau penatu ini tidak hanya meringankan pekerjaan tetapi juga dapat menghemat waktu para pengguna jasa nya. Di Indonesia banyak berbagai macam *Laundry*. Ada *Laundry* pakaian yang sering dijumpai, *Laundry* sepatu, *Laundry* tas, *Laundry* Helm, dan masih banyak lagi.

Dalam proses mencuci secara *laundry*, merupakan proses mencuci dengan menggunakan air sebagai bahan utama untuk membasahi pakaian dengan ditambahkan obat-obatan yang merupakan bahan lain dari mencuci baju dengan proses *laundry*. Biasanya kegiatan mencuci dengan proses *Laundry* menggunakan mesin cuci atau dengan tangan. Obat-obat pencuci tersebut berfungsi sebagai penghilang kotoran yang menempel pada serat pakaian.

Selain *laundry*, adapula proses mencuci secara *Dry Cleaning*. Di mana proses mencuci dengan sistem *Dry Cleaning* ini merupakan proses dengan menggunakan *Natural Petroleum Solvent* atau *Synthetic Petroleum Solvent* sebagai bahan utama untuk membasahi pakaian. Setelah itu ditambahkan obat-obatan sebagai bahan lainnya yang dimasukkan kedalam mesin cuci. *Dry*

Cleaning ini cocok digunakan untuk pakaian yang terbuat dari bahan wool (bulu domba), sutra, *Nylon*, dan rayon atau campuran dari bahan-bahan pakaian yang terkait diatas.³⁸

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

- a) *Aqua Clean*, lebih ramah lingkungan karena tidak lagi menggunakan bahan-bahan yang tidak ramah lingkungan.
- b) *Wet Cleaning* , perpaduan mencuci menggunakan tangan dan mesin cuci agar lebih aman dan lebih ramah lingkungan.
- c) *Carbon Dioxide dan Liquid Carbon Dioxide System* , proses pencucian yang ramah lingkungan. Sistem ini merupakan perkembangan dari *dry cleaning* serta banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan binatu di Amerika Serikat dan Eropa.
- d) *Ultrasonic Cleaning*, sistem pencucian yang menambahkan gelombang elektronik yang bertujuan untuk membersihkan pakaian yang dicuci menjadi jauh lebih bersih.³⁹

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

³⁸ H. Santoso Budhi HP C.L.M., M.B.A., 2017, “*Operasional laundry dry cleaning dan wet cleaning*”, Depok, PT. Mandiri Lintasbuana Cakrawala.

³⁹ *Ibid*, hal. 4-7

saja, ada yang menawarkan untuk setrika saja, dan adapula yang menawarkan cuci dan setrika baju. Dalam hal tersebut, usaha *Laundry* ini sangat dibutuhkan masyarakat. Selain dapat membantu meringankan pekerjaan, usaha ini juga sangat di gemari banyak orang karena sangat praktis dan tak jarang memuaskan para pengguna jasa tersebut. Banyak yang menggunakan Jasa pada usaha *Laundry* karena tidak memiliki banyak waktu, untuk beristirahat, untuk dan untuk meluangkan waktu untuk beristirahat.⁴⁰

Sehingga Dapat disimpulkan bahwa Pengguna jasa *Laundry* adalah seseorang yang menggunakan jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha dengan cara menggunakan jasa *Laundry* tersebut. Pengguna jasa *Laundry* juga dapat di definisikan sebagai seseorang yang melakukan transaksi antara orang yang satu dengan orang yang lain dengan terjalannya suatu perjanjian diantara keduanya dalam menggunakan jasa pada usaha *Laundry* dengan memberikan kepercayaan kepada pihak lain dalam mengelola pakaiannya.

C. Perbuatan Melawan Hukum Pelaku Usaha

1. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Dalam konteks hukum perdata perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar Pasal 1365, Di mana dalam Kitab Undang-undang hukum perdata pada Pasal 1365 berbunyi “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan

⁴⁰ Riza Dian Kurnia, 2021, “*usaha Laundry: cara buka, modal, kelebihan dan kelemahan*”, URL : <https://www.goala.app/id/blog/inspirasi/apa-itu-usaha-laundry/> , Diakses pada tanggal 18-11-2021, 17:29 WIB.

membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.” Jelas dikatakan dalam Pasal ini terdapat beberapa unsur-unsur Perbuatan melawan hukum, di mana dalam unsur tersebut terdapat unsur kesalahan yang dilakukan oleh hubungan antara orang yang satu dengan orang yang lain yang menyebabkan kerugian diantara salah satu pihak”.⁴¹

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

Pertama, Perbuatan Melawan Hukum, di mana dalam unsur ini ditekankan kepada perbuatan atau tindakan seorang yang dinilai melanggar kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat.

Kedua, Kesalahan, unsur kesalahan ini merupakan salah satu unsur dalam Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan dengan kesengajaan dan kesalahan ataupun kurang hati-hati atau kealpaan. hal tersebut, telah ditekankan dalam Pasal 1365 KUHPerdara perbuatan dengan kesengajaan dan kesalahan ataupun kurang kehati-hatian atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama yaitu pelaku harus bertanggung jawab mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukannya.

Ketiga, kerugian. Dalam unsur ini harus terdapat kerugian yang dialami baik kerugian secara materil maupun immateril

⁴¹ Kitab Undang-undnag Hukum Perdata, Pasal 1365.

Keempat, Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Dalam unsur ini, kerugian yang dialami harus berasal dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku. Juga dalam unsur ini menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggung jawaban kepada pelaku harus dibuktikan hubungan sebab akibat terjadinya perbuatan melawan hukum dari pelaku kepada si korban.⁴²

2. Pengertian Pelaku Usaha

Definisi Pelaku Usaha menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁴³ Namun dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang atau badan usaha yang didirikan baik berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum untuk melakukan kegiatan melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha merupakan seseorang yang diwajibkan memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan

⁴² Frisca, 2021, "Apakah Itu Perbuatan Melawan Hukum", Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, <https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>, Diakses pada Tanggal 19 Februari 2022, Pukul 20:20 WIB.

⁴³ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, Hal. 37

usahanya. Itikad baik pelaku usaha kepada konsumen ditentukan oleh pelaku usaha itu sendiri. Karena dalam melakukan itikad baik tersebut, meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa itikad baik yang diberikan pelaku usaha dimulai dari barang dirancang/produksi sampai pada tahap setelah penjualan.⁴⁴

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

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

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

⁴⁴ Rosmawati S.H., M.H., 2018, "*Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen.*", Depok, Prenadamedia Group, Hal. 67

Kerugian yang timbul akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi.⁴⁵ Undang-undang perlindungan konsumen juga mengatur tentang hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 6, terdapat beberapa hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, antara lain:

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

Tidak hanya memiliki hak yang sama seperti konsumen, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang dapat menyeimbangkan hak nya sebagai pelaku

⁴⁵ *Ibid*, hal. 66

usaha. Adapun kewajiban pelaku usaha menurut undang-undang perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 7, kewajiban tersebut antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁶

⁴⁶ Dr. Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, Hal. 123

Adapun larangan bagi pelaku usaha yang di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen sangat banyak, dikarenakan undang-undang tersebut sangat memperhatikan kepentingan pelaku usaha sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Pasal 9,10,11, sampai dengan Pasal 17. Di mana isi dari Pasal tersebut mengatur upaya agar adanya keseimbangan antar pelaku usaha dengan konsumen.⁴⁷

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pelaku usaha adalah suatu kekeliruan yang dilakukan pelaku usaha dalam melakukan pekerjaannya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha yang menimbulkan kerugian harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang merasa dirugikan.

⁴⁷ Rosmawati S.H., M.H., *Op. Cit*, Hal. 70

BAB III

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor Yang Menyebabkan Kerugian Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha

Kerugian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah menanggung atau menderita rugi.⁴⁸ Ganti rugi dalam hukum perdata timbul karena adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan. Ganti rugi yang timbul dari wanprestasi yaitu jika adanya para pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan janjinya dalam suatu perjanjian yang telah dibuat. Maka menurut hukum, seseorang yang melakukan ingkar janji dapat dimintakan pertanggung jawaban apabila pihak lain merasakan kerugian karena perbuatannya.⁴⁹

Selain kerugian yang timbul dari wanprestasi, kerugian juga bisa timbul dari Perbuatan Melawan Hukum, adapun Perbuatan Melawan Hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata.⁵⁰ Dimana isi dalam Pasal 1365 KUHPerdata mengatakan bahwa “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian

⁴⁸ Ebta Setiawan, 2012-2021, “Kamus Besar Bahasa Indonesia”

⁴⁹ EH Nurwahid, 2016, Karya Ilmiah, “ Ganti Kerugian Dalam Hukum Perdata Dan Tuntutan Ganti Kerugian Dalam HIR Dan Rbg.” Hal. 66,
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/2407/05.3%20bab%203.pdf?sequence=9&isAllowed=y> , diakses pada tanggal 19 April 2022, Pukul 14:00.

⁵⁰ *Ibid*, Hal. 69

kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Ketentuan lainnya terdapat dalam Pasal 1366 KUHPerdara mengatakan bahwa “Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatannya, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya”.⁵¹

Kerugian yang terjadi akibat adanya wanprestasi, antara pelaku usaha dengan konsumen, tidak mudah ditemukan. Maka langkah yang harus Diambil yaitu dengan melakukan pencarian atau mengumpulkan fakta-fakta terjadinya suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian akibat dari perjanjian yang telah diputus melalui satu pihak. Sedangkan kerugian yang terjadi akibat adanya suatu Perbuatan Melawan Hukum yaitu dengan cara mengkualifisir fakta-fakta suatu peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi konsumen menjadi suatu perbuatan melawan hukum. Yang artinya, harus dapat dibuktikan bahwa perbuatan yang dilakukan pelaku usaha merupakan suatu perbuatan melawan hukum, baik itu berupa melanggar hak-hak konsumen yang dilakukan pelaku usaha telah bertentangan dengan kewajiban hukum itu sendiri, ataupun telah melakukan sesuatu yang bertentangan dengan pergaulan hidup masyarakat dalam menjalankan usahanya.⁵²

Secara tegas, kerugian yaitu suatu hal yang bertumpu dengan suatu perbandingan antara dua keadaan. Kerugian juga dapat diartikan sebagai selisih yang merugikan satu

⁵¹ Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

⁵² Janus Sidabalok, S.H.,M.H., 2014, “Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.”, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, Hal. 88-89.

pihak antara keadaan yang timbul sebagai salah satu akibat pelanggaran norma, dan situasi yang seharusnya akan timbul apabila pelanggaran norma tersebut tidak terjadi. Adapun dasar hukum pemberian ganti rugi telah diatur di dalam Pasal 9 Ayat (1) Undang-undang No. 48 tahun 2009 tentang kekuasaan kehakiman yang menyatakan bahwa: “setiap orang yang ditangkap, ditahan, dituntut, atau diadili tanpa alasan berdasarkan undang-undang atau karena kekeliruan mengenai orangnya atau hukum diterapkannya, berhak menuntut ganti kerugian dan rehabilitasi.”⁵³

Penyebab ganti kerugian menurut Nurhayati Abbas harus memenuhi beberapa sebab, yaitu harus ada nya hubungan kausal dan harus ada *adequate* (mampu/cukup/memadai). Seseorang yang melakukan kesalahan sehingga menimbulkan kerugian bagi orang lain harus memberikan ganti kerugian yang dideritanya sampai pada batas yang patut. Apabila seseorang yang melakukan kesalahan dan menimbulkan kerugian kepada orang lain tersebut tidak berusaha membatasi kerugian tersebut maka akibat dari perbuatannya tidak dapat dibebankan kepada seseorang yang merasa dirugikan.

Adapun wujud ganti rugi biasanya selalu diperhitungkan dalam bentuk sejumlah uang. Menurut Pitlo, Undang-undang tidak memberikan dasar hukum mengenai wujud ganti rugi dengan jelas, bahwa tuntutan ganti rugi hanya bisa dikemukakan dalam

⁵³ Aprilia Novianti, 2019, “GANTI RUGI DALAM KITAB UNDANG- UNDANG HUKUM PERDATA DITINJAU DARI HUKUM ISLAM”, Skripsi, Hal. 22, <http://etheses.uin-malang.ac.id/15877/1/13220098.pdf> , Diakses tanggal 17 Juni 2022 Pukul 13.34 WIB.

bentuk sejumlah uang tertentu.⁵⁴ Walaupun demikian, pada dasarnya setiap tuntutan ganti kerugian, seseorang yang melakukan perbuatan yang merugikan orang lain haruslah membuktikan adanya kepentingan yang memiliki nilai uang. Dimana banyak sekali perbuatan yang menyebabkan kerugian kepada orang lain tidak dapat dinilai dengan sejumlah uang. Adanya ganti rugi tidak dapat dinilai dengan uang terdapat dalam Pasal 160 KUHPerdara yang menyatakan bahwa: “Jika salah satu pihak dengan sengaja atau karena salahnya telah berbuat melawan dengan salah satu kewajibannya dan kerugian yang karenanya diderita oleh pihak lawan tidak dapat dinilai dengan uang, maka Hakim akan menetapkan suatu jumlah uang menurut keadilan, sebagai ganti rugi.”⁵⁵

Ganti rugi dalam Hukum Perdata dapat timbul karena adanya wanprestasi yang terjadi akibat dari perjanjian sepihak atau dikarenakan adanya perbuatan melawan hukum. Ganti rugi yang timbul karena adanya wanprestasi jika adanya pihak-pihak yang terlibat dalam suatu perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah tertulis dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan pertanggung jawaban jika pihak lain dalam perjanjian tersebut mengalami kerugian akibat dari perbuatannya.⁵⁶

Seringkali konsumen menderita kerugian akibat dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Bentuk-bentuk kerugian yang diderita konsumen adalah pada saat

⁵⁴ *Ibid*, Hal. 23

⁵⁵ *Ibid*, Hal. 24

⁵⁶ *Ibid*.

terjadinya pra-transaksi konsumen terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang detail dan valid mengenai ketentuan yang ditetapkan oleh pelaku usaha jasa *Laundry*. Pelanggaran terhadap hak-hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan atau diperlakukan secara baik, benar, dan jujur, kerugian konsumen akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha *Laundry*. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen dengan cara memberikan kompensasi atau ganti kerugian kepada konsumen sebagaimana yang telah tertera diperjanjian sepihak didalam nota *Laundry*.⁵⁷

KUHPerdata menjelaskan secara rinci kerugian yang harus diganti dalam tiga komponen, sebagai berikut:

1. Biaya, yaitu setiap uang yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang merasa dirugikan dan menderita kerugian akibat dari perbuatan orang lain.
2. Rugi, berkurangnya nilai kekayaan sebagai akibat dari wanprestasi yang terjadi diantara keduanya.
3. Bunga, keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi karena adanya wanprestasi yang terjadi diantara keduanya.⁵⁸

⁵⁷ Wahyu Aruma Citra Ningtyas, 2012, "*Implementasi Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerugian Konsumen.*", Artikel Ilmiah, <https://media.neliti.com/media/publications/34648-ID-implementasi-pasal-19-undang-undang-no-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsume.pdf>, diakses pada tanggal 19 Juni 2022 Pukul 19.05 WIB.

⁵⁸ Aprilia Novianti, 2019, *Loc.Cit.*, Hal. 25

Perbuatan melawan hukum dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata merupakan “tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.” Jelas dikatakan dalam Pasal ini terdapat beberapa unsur-unsur Perbuatan melawan hukum, di mana dalam unsur tersebut terdapat unsur kesalahan yang dilakukan oleh hubungan antara orang yang satu dengan orang yang lain yang menyebabkan kerugian diantara salah satu pihak.

Adapun unsur-unsur dalam perbuatan melawan hukum yang harus dibuktikan kebenarannya, yaitu:

1. Perbuatan Melawan Hukum, di mana dalam unsur ini ditekankan kepada perbuatan atau tindakan seorang yang dinilai melanggar kaidah hukum yang berlaku dalam masyarakat.
2. Kesalahan, unsur kesalahan ini merupakan salah satu unsur dalam Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan dengan kesengajaan dan kesalahan ataupun kurang hati-hati atau kealpaan. hal tersebut, telah ditekankan dalam Pasal 1365 KUHPerdata perbuatan dengan kesengajaan dan kesalahan ataupun kurang kehati-hatian atau kealpaan memiliki akibat hukum yang sama yaitu, pelaku harus bertanggungjawab mengganti kerugian yang ditimbulkan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukannya.
3. Kerugian. Dalam unsur ini harus terdapat kerugian yang dialami baik kerugian secara materil maupun immaterial.

4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian. Dalam unsur ini, kerugian yang dialami harus berasal dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku. Juga dalam unsur ini menegaskan bahwa sebelum meminta pertanggung jawaban kepada pelaku harus dibuktikan hubungan sebab akibat terjadinya perbuatan melawan hukum dari pelaku kepada si korban.⁵⁹

Dalam hak keperdataan, konsumen harus memperjuangkan sendiri haknya melalui hukum perdata. Secara jelasnya, apabila konsumen dilanggar haknya dan hal tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, konsumen dapat mengajukan gugatan secara perdata untuk mempertahankan atau mendapatkan kembali haknya.⁶⁰ Ketentuan tentang ganti rugi juga diatur dalam Pasal 1246 KUHPerdata yang meliputi biaya, rugi, dan juga bunga. Dalam hal ini bunga dianggap sebagai segala kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan. Pada konteks ini ganti rugi dihitung berdasarkan nilai uang dan uang. Jadi, dalam hal ini ganti rugi hanya boleh diwujudkan dengan bentuk uang. Ini dimaksudkan agar menghindari terjadinya kesulitan dalam penilaian.⁶¹

⁵⁹ Frisca, 2021, "Apakah Itu Perbuatan Melawan Hukum", Lembaga Bantuan Hukum Pengayoman, <https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>, Diakses pada Tanggal 19 Februari 2022, Pukul 20:20 WIB.

⁶⁰ Aulia Muthiah S.HI.,M.H., *Op. Cit*, Hal.86

⁶¹ Detail Art, 2022, "*Pengertian Ganti Rugi Menurut Pasal-pasal secara lengkap*", <https://klikasuransiku.com/detailArt/id=263/cat=3>, diakses pada tanggal 15 Juni 2022 Pukul 17.05 WIB.

Berbeda dengan usaha pada jasa *Laundry*, pada jasa tersebut apabila konsumen merasa dirugikan, maka pelaku usaha akan memberikan bentuk pertanggung jawaban tidak hanya dengan bentuk uang, akan tetapi seperti, penggantian baju yang hilang diganti dengan uang yang persennanya berkurang, musyawarah untuk mengetahui ganti kerugian seperti apa yang diinginkan konsumen, dan adapula bentuk ganti kerugian seperti memberikan cuci gratis apabila konsumen merasa dirugikan dengan hasil cucian yang dilakukan pelaku usaha.

Usaha *Laundry* merupakan salah satu usaha yang menyediakan jasa pencucian pakaian. Jasa pada usaha ini banyak sekali diminati oleh semua kalangan. Adapun tujuan dari adanya jasa *Laundry* ini adalah sebuah gaya hidup yang memberikan pelayanan jasa pencucian pakaian bagi orang yang tidak sempat mengerjakan pekerjaan tersebut dikarenakan tuntutan dari pekerjaan yang dilakukannya, sekaligus meringankan tugasnya dalam melakukan hal mencuci dan setrika pakaian.⁶² Dilihat dari perkembangan jasa pada usaha *Laundry*, banyak sekali hal-hal yang menarik perhatian konsumen, salah satunya *Laundry Dry Clean* atau biasa disebut dengan *Laundry* yang menggunakan minyak dalam metode pencuciannya. Dengan adanya hal itu, konsumen tertarik untuk menggunakan penawaran-penawaran yang ada di *Laundry* tersebut. Namun tak memungkinkan bahwa setiap usaha yang dijalani pasti ada permasalahan yang akan terjadi.

⁶² Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka, *Op.Cit.* Hal. 229

Ada banyak sekali sebab akibat yang menimbulkan kerugian bagi seseorang terutama pada pengguna jasa *Laundry*. Beberapa hal yang sering terjadi seperti hilang atau rusaknya pakaian yang disebabkan oleh perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Tidak hanya itu, ada beberapa dari pelaku usaha yang melakukan perbuatan tersebut dengan tidak mengindahkan keluhan konsumen akibat dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Baik perbuatan tersebut dilakukan dengan sengaja maupun tidak sengaja.

Pada usaha *Be Fresh Laundry*, ada beberapa faktor yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Factor tersebut terjadi akibat dari kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen, dikarenakan adanya kesalahan teknis yang dilakukan pelaku usaha, bahwasanya pelaku usaha lupa menanyakan bahwa bahan pakaian yang ingin di *Laundry* seperti apa, dan pakaian tersebut bersifat luntur atau tidak. Kemudian, kendala tersebut sering terjadi di awal pada saat penerimaan pakaian yang sering terjadi *miss communication* antara pelaku usaha *laundry* dengan konsumen.

Terkadang, faktor kerugian tersebut juga terjadi karena baju yang menyangkut dimesin cuci, atau karena setrikaan yang terlalu panas dan hasil cucian yang kurang bersih dan rapih. Adapun factor lain yang pernah terjadi adalah tertukarnya pakaian konsumen dengan konsumen yang lain, sehingga hal tersebut yang membuat konsumen mengajukan keluhan terhadap pelaku usaha dengan keluhan seperti hilangnya pakaian dari pengguna jasa *Laundry* tersebut. Akibat dari tertukarnya pakaian yang terjadi itu diakibatkan karena tercampurnya pakaian konsumen yang satu dengan konsumen yang lain. Dalam proses pemisahan pakaian juga merupakan hal yang terhitung sulit

dilakukan pelaku usaha dan dibutuhkan konsentrasi dan ketelitian yang ekstra dalam melakukannya demi meminimalisir tertukarnya pakaian konsumen dengan konsumen yang lain.

Tidak hanya tertukar dengan pakaian milik konsumen lain, tetapi factor lain juga timbul seperti tertinggalnya pakaian konsumen pada usaha *Laundry* tersebut pada saat setelah selesai di setrika dan akan di masukkan kedalam palstik. Jelas hal ini, dilakukan karena ketidaksengajaan pelaku usaha dalam melakukan tugasnya. Factor pendukung lain yang bisa terjadi pada umumnya karena muatan yang berlebihan atau pada saat pencuciannya air yang digunakan terlalu sedikit sehingga menimbulkan kerusakan pada pakaian dan dapat menimbulkan kerusakan lainnya seperti factor dari bahan kain, kerapuhan kain dan juga kerusakan kain yang diakibatkan dari bahan kimia.⁶³

Ada beberapa Faktor-faktor yang penulis dapat simpulkan pada saat melakukan pra riset dengan membaca beberapa penelitian terdahulu dan juga jurnal terkait, yaitu factor yang menimbulkan kerugian terhadap pengguna jasa *laundry* adalah, hilangnya pakaian, kelunturan, sobek, tertukar dengan pakaian milik konsumen lain, hangus, serta keterlambatan dalam melakukan penyelesaian *Laundry*.⁶⁴ Selain itu, hal-hal yang membuat konsumen merasa dirugikan juga merasa kurang puas dengan bentuk ganti

⁶³ H. Santoso Budhi HP C.L.M., M.B.A., 2017, *Op. Cit.*, Hal. 100

⁶⁴ Miki Rosidah, 2017, "*TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KERUGIAN KONSUMEN DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI PADA PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI JALAN UTOMO LANDUNG SARI KOTA MALANG.*" Penulisan Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.
<https://eprints.umm.ac.id/37783/3/jiptummpp-gdl-mikirosida-49002-1-pandahul-n.pdf>

rugi yang diberikan pihak *Laundry* atas kerugian yang dialaminya. Kerugian lain yang sering terjadi kepada konsumen adalah seperti rasa marah, kecewa, benci dan sebagainya tidak pernah diperhitungkan oleh pemilik jasa *Laundry* sehingga hal tersebut yang membuat konsumen berpindah kepada jasa *Laundry* lain.⁶⁵

Dalam hal kerugian yang diderita konsumen *Laundry* ini, merupakan kerugian yang timbul dari Perbuatan Melawan Hukum yang dilakukan pelaku usaha. Dimana Kerugian Perbuatan Melawan Hukum dikelompokkan menjadi kerugian materiil dan immaterial. Kerugian materiil yaitu kerugian yang di derita oleh konsumen dan dapat dihitung atau digantikan dengan uang, sehingga tuntutan materiil dikabulkan oleh Hakim. Contohnya seperti, pelaku usaha memberikan ganti rugi berupa pakaian yang sama persis atau dengan uang. Sedangkan kerugian Immaterial yaitu kerugian yang dialami akibat dari Perbuatan Melawan Hukum yang tidak dapat diungkapkan atau dibuktikan secara nyata sehingga dapat menimbulkan rasa kecewa, sakit, takut, terkejut, kehilangan rasa senang, bahkan sampai menimbulkan penyakit mental sehingga tidak dapat digantikan dengan uang.⁶⁶

⁶⁵ Karlina, Dina, Dr. RM. Sudikno Mertokusumo S.H., 2007, “Tanggung Jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen yang disebabkan oleh produk makanan dan minuman kemasan tidak layak dikonsumsi di kota Pontianak.”, Jurnal Online, http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/33803, diakses pada tanggal 15 april 2022 pukul 14:30

⁶⁶Dr. Riki Perdana Raya Waruwu, S.H., M.H., 2017, “Perluasan Ruang Lingkup Kerugian Immaterial”, <https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/artikel-hukum/1458-perluasan-ruang-lingkup-kerugian-immaterial-oleh-dr-riki-perdana-raya-waruwu-s-h-m-h>, diakses pada tanggal 20 April 2022, Pukul 13:45 WIB.

Dalam melakukan ganti kerugian kepada konsumen, *Be Fresh Laundry* telah memenuhi ketentuan pada Pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen, dimana dalam pemberian ganti rugi kepada konsumen, pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan cara memberikan cuci gratis apabila hal tersebut bermasalah dengan pencucian, jika kesalahan tersebut fatal maka pelaku usaha melakukan duduk bersama/diskusi/bermusyawarah kepada konsumen bahwa ganti rugi seperti apa yang diinginkan konsumen, apabila terjadi kerusakan atau kehilangan terhadap pakaian maka pelaku usaha mengganti sesuai dengan berapa lama pakaian tersebut telah dipakai dan dikurangi persen yang harus diganti, dan apabila pihak *laundry* tidak mampu memberikan ganti rugi yang diinginkan konsumen, maka pihak *laundry* akan mencari solusi agar permasalahan tersebut cepat selesai dan ganti rugi yang di dapat konsumen juga bisa sesuai dengan keinginannya tanpa membuat kedua belah pihak merasa dirugikan. Tentu saja konsumen itu sendiri belum mendapatkan kepuasan dari ganti rugi yang diberikan pelaku usaha *Laundry*, dikarenakan adanya kekeliruan yang dilakukan pelaku usaha yang mengakibatkan barang yang dimilikinya rusak.

Dengan adanya bentuk ganti kerugian ini, pelaku usaha telah memenuhi syarat ganti rugi sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Namun, didalam ketentuan baku yang tertera di nota, pelaku usaha mengatakan bahwa kerugian yang dialami karena kelunturan pakaian yang tidak diberitahu kepada pihak *Laundry*, diluar tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu, ada pula pernyataan seperti, apabila pakaian yang tidak diambil dalam kurun waktu sebulan, maka diluar tanggung jawab pelaku usaha. Jelas dalam hal ini,

bentuk ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha, hanya kepada pihak yang merasa pakaiannya rusak atau hilang saja. Tetapi tidak untuk konsumen yang merasa dirugikan akibat dari pakaian yang tingkat kelunturannya tinggi, selaku konsumen mungkin saja mereka tidak tahu mengenai pakaian mereka gampang luntur atau tidak.

Dalam hal ini, pelaku usaha tidak memenuhi ketentuan dalam Pasal 18 UUPK dimana dalam penulisan ketentuan baku, masih terdapat hal-hal yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dilihat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan pihak *Laundry*, konsumen dapat meminta ganti rugi dengan penggantian *natura* atau pengembalian barang pada keadaan semula. Dikarenakan, dalam hal ini konsumen memiliki hak untuk meminta ganti kerugian atau untuk menuntut pengembalian barang seperti keadaan semula.⁶⁷

B. Akibat Hukum Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha *Laundry*

Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan hukum atau hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hubungan antara keduanya merupakan hubungan yang terjalin secara terus menerus dan berkelanjutan. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tersebut terjadi karena keduanya saling mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi satu sama lain. Pelaku usaha sangat

⁶⁷ Sri Redjeki Slamet, 2013, "Tuntutan Gnti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi.", *Lex Jurnalica* Vol. 3, Hal. 113, <https://media.neliti.com/media/publications/18068-ID-tuntutan-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-suatu-perbandingan-dengan-wanp.pdf>, Diakses pada tanggal 19 April 2022, Pukul 14:30 WIB.

membutuhkan dan sangat ketergantungan dengan konsumen sebagai dukungan dan juga sebagai pelanggan yang akan membantu usahanya. Sedangkan konsumen, memiliki kebutuhan dan sangat bergantung dengan hasil produksi pelaku usaha. hubungan pelaku usaha dan konsumen terus berkelanjutan sejak terjadinya proses produksi, distribusi, dan penawaran.⁶⁸

Pelaku usaha memiliki tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga suatu usaha yang sehat untuk membangun perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha. Etika bisnis ialah salah satu pedoman bagi setiap pembanguna perekonomian nasional. Prinsip *Bussiness is Bussiness*, tidak dapat diterapkan, tetapi harus dengan pemahaman atas prinsip *bisnis untuk pembangunan*. Kewajiban pelaku usaha untuk senantiasa *beritikad baik* dalam melakukan kegiatan usahanya berarti pelaku usaha ikut bertanggung jawab untuk menciptakan iklim berusaha yang sehat dan banyak diminati konsumen.⁶⁹

Hubungan hukum yang dibangun oleh konsumen dan pelaku usaha, terjadi ketika kedua belah pihak telah mengikatkan diri mereka untuk membuat suatu perjanjian dalam sebuah transaksi jual beli, di mana baik konsumen maupun pelaku usaha telah menyepakati apa saja yang telah diperjanjikan sejak awal. Dengan demikian jika terjadi

⁶⁸ Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum., *Op. Cit.* Hal. 14-15

⁶⁹ Janus Sidabalok, S.H., M.H., *Op. Cit.*, Hal. 80-81

kecurangan ataupun bertindak tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan yang menimbulkan kerugian antara satu pihak, maka pihak tersebut harus memberikan ganti kerugian kepada pihak yang merasa dirugikan sebesar dengan jumlah kerugian yang dialami atau diderita oleh satu pihak tersebut.⁷⁰

Dari hubungan yang dibangun oleh pelaku usaha dan konsumen, tidak jarang ada beberapa permasalahan yang timbul diantara keduanya. Dimana, dalam permasalahan tersebut dapat menimbulkan akibat hukum yang akan terjadi, baik kepada pelaku usaha maupun kepada konsumen. Permasalahan tersebut, tidak lain dengan adanya kerugian yang dialami konsumen. Kerugian tersebut bisa berasal dari kerugian yang diakibatkan dari wanprestasi atau dari perbuatan melawan hukum. Sehingga dengan adanya kerugian yang dialami konsumen, pelaku usaha menanggung resiko dari perbuatan yang dilakukannya atau menerima konsekuensi dan dampak negatif yang akan terjadi.

Akibat Hukum adalah suatu akibat yang ditimbulkan oleh permasalahan hukum terhadap satu orang ataupun lebih yang memberikan suatu akibat dari perbuatan yang dilakukannya. Akibat hukum itu sendiri timbul karena lahirnya sebuah peristiwa hukum. Akibat hukum juga merupakan suatu peristiwa hukum yang timbul dari suatu sebab akibat yaitu suatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang (subjek hukum), baik perbuatan yang berhubungan dengan hukum maupun yang tidak berhubungan dengan

⁷⁰ Eli Wuria Dewi, S.H., 2015, "Hukum Perlindungan Konsumen.", Yogyakarta, Graha Ilmu, Hal. 29

hukum.⁷¹ Terdapat dalam Pasal 1266 KUHPerdara memberikan akibat hukum kepada debitur yang tidak aktif dalam suatu perjanjian, yang menimbulkan akibat hukum.⁷²

Akibat hukum adalah akibat yang timbul dari adanya peristiwa hukum. Contoh dari akibat hukum, seperti :

- 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. Penjauhan hukuman kepada seorang pencuri adalah akibat hukum dari mengambil barang orang lain karena tanpa memiliki hak atau secara melawan hukum.⁷³

Ada beberapa jenis akibat hukum yang diambil dari kepustakaan hukum. Antara lain:

- 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

⁷¹ Dr. Yati Nurhayati, S.H., M.H., 2020, "Pengantar Ilmu Hukum.", Bandung, Nusa Media, Hal. 50

⁷² Y Vera Momuat, 2014, Jurnal Hukum, "Akibat Hukum dan Eksistensi Dari Suatu Perjanjian.", Hal. 23.

⁷³ Dr. Yati Nurhayati, S.H., M.H., 2020, *Op.Cit*, Hal. 50

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.⁷⁴

Dalam melakukan usahanya, pelaku usaha sering kali melakukan kekeliruan yang membuat konsumen merasa dirugikan. Perbuatan tersebut bisa saja dapat menimbulkan kerugian yang diakibatkan oleh wanprestasi 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

⁷⁴ *Ibid*, Hal. 51

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”.⁷⁵ 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.⁷⁶

⁷⁵ UU No. 8 Tahun 1999, *Loc. Cit*, Pasal 26

⁷⁶ *Ibid*, Pasal 18

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan pada usaha *Be Fresh Laundry*, penulis menemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam usaha tersebut. Salah satu masalah yang terjadi 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 *Be Fresh 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:

- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. 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”.⁷⁷

Dari uraian diatas 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.⁷⁸

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

⁷⁷ UU No. 8 Tahun 1999, *Loc. Cit*, Pasal 8.

⁷⁸ Eli Wuria Dewi, S.H., *Op. Cit*, Hal. 64.

wanprestasi dalam hubungan hukum yang dibangun tersebut. Pada kenyataannya, asumsi yang mendasari keseimbangan dalam hubungan tersebut tidak terbukti nyata. Karena konsumen tidak mendapatkan informasi khusus yang memadai terhadap suatu barang atau jasa yang dikonsumsinya, dan bukan pula semata-mata konsumen tidak mampu dalam memahami suatu produk atau jasa.⁷⁹

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 di bangun 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.⁸⁰

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

⁷⁹ Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum., *Op.Cit.* Hal.19.

⁸⁰ *Ibid.*

yang di alami konsumen, selain itu prinsip-prinsip ini akan memberikan batas ruang gerak pada pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.⁸¹

Adapun prinsip perlindungan konsumen berdasarkan hukum perlindungan konsumen, yaitu :

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.⁸²
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 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.⁸³
3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), prinsip ini merupakan prinsip yang bertolak belakang dari prinsip

⁸¹ Aulia Muthiah S.HI.,M.H., *Op.Cit.*, Hal. 107

⁸² *Ibid*, Hal. 116

⁸³ *Ibid*, Hal. 119

praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab atas perbuatannya sampai dapat dibuktikan, bahwa ia memang bersalah. Dan prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang terbatas dan biasanya dalam pembatasan tersebut secara *common sense* atau dapat dibenarkan.⁸⁴

4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*), *Strict Liability* merupakan bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasari pada kesalahan sebagai perbuatan melawan hukum pada umumnya, tetapi dalam prinsip ini mewajibkan pelaku usaha untuk langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat dari perbuatan melawan hukum tersebut. Prinsip tanggung jawab mutlak ini, mempersoalkan tentang pelaku usaha wajib langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produk yang cacat, akibat dari kurang hati-hatinya pelaku usaha dan pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.⁸⁵
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), prinsip ini sangat disenangi oleh para pelaku usaha, karena untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standart yang akan dibuat. Prinsip tanggung jawab seperti ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh para pelaku usaha. Sudah dijelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen seharusnya pelaku usaha tidak diperbolehkan menetapkan klausul yang

⁸⁴ *Ibid*, Hal. 120-121

⁸⁵ *Ibid*.

merugikan konsumen secara sepihak, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Apabila ada pembatasan mutlak harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁸⁶

Berdasarkan beberapa prinsip tanggung jawab yang terdapat dalam hukum perlindungan konsumen, bahwa prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini yang paling sering terjadi dan seringkali membuat konsumen merasa dirugikan dengan adanya prinsip tanggung jawab tersebut, karena kebanyakan dari pelaku usaha tidak ingin menanggung kerugian dan lebih memilih konsumen yang mengganggu kerugian tersebut.

Dalam melakukan tanggung jawab kepada konsumen sering kali pelaku usaha mendapatkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan tanggung jawabnya, Seperti:

1. Kesulitan pelaku usaha dalam mengganti pakaian konsumen yang mahal.
2. Kesulitan dalam mengganti barang yang langka.
3. Kesulitan dalam mencari barang yang sejenis.
4. Dan pelaku usaha tidak memiliki banyak waktu untuk melayani konsumen yang mengajukan klaim.⁸⁷

Dalam mengajukan klaim terhadap kerugian yang diderita konsumen dan untuk mendapatkan ganti kerugian tersebut, konsumen harus menunjukkan bukti-bukti

⁸⁶ *Ibid*, Hal. 127

⁸⁷ Wahyu Aruma Citra Ningtyas, 2012, *Loc. Cit.* Hal.10

bahwa telah terjadi wanprestasi oleh pelaku usaha *Laundry* sebagaimana perjanjian tersebut telah ditetapkan oleh pelaku usaha *Laundry* yang bersangkutan. Apabila konsumen tidak dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pelaku usaha, maka dapat menyebabkan semakin kecilnya kemungkinan pelaku usaha dalam melakukan ganti rugi kepada konsumen.⁸⁸

Seperti jasa pada usaha *Be Fresh Laundry*, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada usaha tersebut. Seperti, apabila terjadi masalah dalam proses pencucian, maka pelaku usaha memberikan bentuk ganti kerugian berupa *free* cuci baju. Kemudian apabila terjadi kerusakan dalam pakaian tersebut, maka pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan berapa lama pakaian yang telah dipakai dan berapa persen yang harus diganti. Artinya, dalam pemberian ganti rugi kepada konsumen, telah terjadi penyusutan harga yang diberikan dan tidaklah memberikan pakaian yang sama persis atau tidak memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan harga awal pakaian yang rusak tersebut.

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

⁸⁸ *Ibid.*

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.⁸⁹

Tanggung jawab seorang pelaku usaha atas suatu jasa terhadap jasa sangat diperlukan bahkan harus dikembangkan, sehingga hak-hak pengguna jasa yang seharusnya di terima dan dapat terpenuhi. Dengan adanya sikap tanggung jawab yang dimiliki pelaku usaha tersebut, maka permasalahan perlindungan hukum terhadap konsumen yang masih banyak terjadi setidaknya dapat meminimalisir bahkan bisa sampai terselesaikan karena yang diinginkan konsumen adalah bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Selain itu baik pelaku usaha dan konsumen telah sama-sama mengerti dan memahami hak dan kewajiban mereka masing-masing.⁹⁰

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen, terdapat beberapa aturan yang memberikan pengecualian atas tanggung jawab produsen, yaitu :

1. Barang tersebut harusnya terbukti tidak didarkan atau tidak untuk didarkan.
2. Cacat terhadap barang yang timbul setelah beberapa hari atau dikemudian hari.
3. Cacat barang timbul akibat dari ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang.

⁸⁹ Aulia Muthiah S.HI.,M.H., *Op.Cit.*, Hal. 86

⁹⁰ Eli Wuria Dewi, S.H., *Op.Cit.*, Hal. 6

4. Timbulnya kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen.
5. Telah lewatnya jangka waktu penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu klaim garansi yang diperjanjikan.⁹¹

Terkait dengan pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan yang dilakukan pelaku usaha dalam ganti kerugian tersebut, merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha itu sendiri. Hal ini merupakan salah satu pemberdayaan konsumen, karena pihak konsumen tidak lagi dibebani untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha, melainkan apabila pelaku usaha tidak mampu membuktikan ketidakbersalahannya, maka dengan sendirinya dianggap bersalah, sehingga pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab untuk membayar ganti kerugian yang ditimbulkan oleh produknya baik itu barang maupun jasa.⁹²

Secara teoritis, pertanggung jawaban yang berkaitan dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggung jawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan, yaitu:

1. Pertanggung jawaban atas dasar kesalahan adalah tanggung jawab yang dapat lahir karena adanya suatu wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum ataupun karena tindakan yang kurang hati-hati.

⁹¹ Dr. Zulham S.HI.,M.Hum, *Op. Cit*, Hal 103

⁹² *Ibid.*

2. Pertanggung jawaban atas dasar risiko yaitu tanggung jawab yang harus diambil seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya untuk melakukan tanggung jawab tersebut.⁹³

Tanggung jawab yang didasarkan atas tuntutan waprestasi adalah tuntutan atas dasar kesalahan sedangkan tanggung jawab yang didasarkan dengan tuntutan perbuatan melawan hukum adalah tanggung jawab yang bukan karena kesalahan akan tetapi tanggung jawab yang didasarkan pada risiko yang harus dipikul oleh pelaku usaha sebagai bentuk tanggung jawab dari kegiatan usahanya kepada konsumen.⁹⁴

Pada umumnya penyelesaian ganti rugi yang dapat dilakukan pelaku usaha dapat dibedakan menjadi empat, yaitu :

1. Berdasarkan perjanjian sepihak yang terdapat dalam nota *Laundry*.
2. Berdasarkan perjanjian yang disertai pertimbangan – pertimbangan tertentu.
3. Berdasarkan pertimbangan tanpa adanya perjanjian yang tercantum didalam nota pembayaran.
4. Memiliki perjanjian dalam nota namun tidak merincikan bentuk penyelesaian ganti rugi seperti apa yang akan dilakukan.⁹⁵

⁹³ Aulia Muthiah S.HL.,M.H., *Op.Cit.*, Hal. 87

⁹⁴ *Ibid*, Hal. 88

⁹⁵Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Utama, 2019, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA *LAUNDRY* DI DENPASAR UTARA.”

https://www.researchgate.net/publication/334470289_PERLINDUNGAN_HUKUM_TERHADAP_KONSUMEN_AKIBAT_KELALAIAN_PELAKU_USAHA_JASA_LAUNDRY_DI_DENPASAR_UTARA, Diakses pada tanggal 19 Juni 2022 Pukul 19.55 WIB.

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.⁹⁶ Oleh karena itu, bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen harus jelas dan mencerminkan bahwa pelaku usaha melakukan kegiatan pada usahanya dengan jujur dan siap mengambil risiko yang akan terjadi kedepannya.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan baik melalui wawancara maupun membaca jurnal serta penelitian terdahulu terkait dengan judul yang peneliti angkat, 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. Maka dari itu, peneliti menyimpulkan bahwasanya kurangnya kesadaran pelaku usaha dan juga konsumen bahwa mereka dilindungi oleh undang-undang yang berlaku di Indonesia. Akan tetapi, jasa pada usaha *Be Fresh 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 *Be Fresh Laundry* ini termasuk kedalam prinsip tanggung

⁹⁶ Eli Wuria Dewi, S.H., *Op.Cit*, Hal. 3

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.⁹⁷

C. Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Akibat Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Pelaku Usaha

Makna dari kata Perlindungan Hukum yaitu bahwa hukum melindungi sesuatu. Dan sesuatu yang dilindungi oleh hukum itu merupakan kepentingan manusia, karena memang hukum itu sendiri dibuat untuk kepentingan manusia atau masyarakat.⁹⁸ Pada prinsipnya, tujuan dari perlindungan hukum itu sendiri adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat. Dengan adanya kata “perlindungan” ini memiliki makna untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah. Perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan dalam menegakkan hak-haknya di dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara.⁹⁹

⁹⁷ Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Sutarna, 2019, *Loc. Cit.*, Hal. 9 (Nadira, 2018)

⁹⁸ Dr. Hulman Panjaitan, S.H.,M.H., *Op.Cit*, Hal. 48

⁹⁹ *Ibid*, Hal. 49

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

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

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

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

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

prinsip yang kedua mendasari perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yaitu prinsip negara hukum.¹⁰⁰

Konsumen tidak mendapatkan perlindungan yang wajar, bahkan sering kali menjadi objek semata bagi para pelaku usaha yang mencari keuntungan diatas penderitaan konsumen selaku pengguna jasa pada usaha tersebut.¹⁰¹ Timbulnya ide perlindungan konsumen merupakan sebagai suatu gambaran betapa lemahnya posisi konsumen dibandingkan pelaku usaha. Dan sebagai bentuk perlindungan kepada konsumen yaitu dengan adanya perlindungan hukum. Karna dalam sifat dan tujuan hukum itu sendiri untuk memberikan perlindungan sekaligus pengayoman kepada warga masyarakat.¹⁰²

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan usahanya untuk memperoleh barang dan jasa yang diperdagangkan dan kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, hak dan

¹⁰⁰ A Putri, 2018, *Tinjauan Teoritis Mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Pedagang kaki lima*, <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1382/8/BAB%20II.pdf>, Diakses pada tanggal 15 Juni 2022 Pukul 16.19 WIB.

¹⁰¹ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit*, Hal18

¹⁰² Dr. Hulman Panjaitan, S.H.,M.H., *Op.Cit*, Hal. 82

kewajiban pelaku usaha, serta cara memperoleh dalam mempetahankan hak dan kewajiban tersebut.¹⁰³

Undang-undang tentang perlindungan konsumen memang telah diterbitkan, namun dalam proses pengaplikasiannya atau proses pelaksanaan dari undang-undang tersebut belum maksimal atau dengan kata lain peraturan yang tertuang dalam undang-undang tersebut tidak sesuai dengan keyataannya. Dalam beberapa kasus banyak ditemukan pelanggaran atau perbuatan yang berdampak kepada kerugian konsumen yang tentunya berkaitan dengan pertanggung jawaban pelaku usaha dalam tingkatan yang dianggap membahayakan kesehatan bahkan jiwa dari para konsumen.¹⁰⁴

Perlindungan konsumen merupakan suatu aturan yang melindungi konsumen dan juga pelaku usaha. Dalam Pasal 1 ayat (1) mengatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Menurut Ahmadi Miru dan Suratman Yodo yang peneliti ambil melalui buku hukum perlindungan konsumen karya Dr. Hulman Panjaitan S.H., M.H. bahwa arti dari pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Perlindungan konsumen tersebut cukup memadai. Di mana dalam kalimat yang mengatakan bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” tersebut sangat diharapkan sebagai benteng untuk

¹⁰³ Janus Sidabalok, S.H.,M.H., *Op. Cit.*, Hal. 37

¹⁰⁴ Rosmawati, S.H., M.H., *Op.Cit.*, Hal. 100

melindungi konsumen dari perbuatan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya untuk kepentingan konsumen.¹⁰⁵

Jika perlindungan konsumen diartikan sebagai suatu upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum dan pemenuhan hak-hak konsumen sebagai salah satu wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen merupakan hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap konsumen.¹⁰⁶

Peraturan perundang-undangan yang mengandung aspek perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi empat bagian besar, yaitu :

1. Bidang perindustrian.
2. Bidang perdagangan.
3. Bidang kesehatan.
4. Bidang lingkungan hidup.¹⁰⁷

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

¹⁰⁵ Dr. Hulman Panjaitan, S.H.,M.H., *Op.Cit* . Hal. 83

¹⁰⁶ Janus Sidabalok, S.H.,M.H., *Op. Cit.*, Hal. 39.

¹⁰⁷ *Ibid*, Hal. 42

tetapi asas hukum harus memberikan suatu pedoman dalam merumuskan norma hukum yang konkrit dalam suatu undang-undang.¹⁰⁸

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada asas yang diyakini dapat memberikan arahan pada tataran praktik. Dalam Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menetapkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan dengan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.¹⁰⁹

Berikut adalah penjelasan dari asas-asas diatas, yaitu:

1. Asas manfaat, merupakan asas yang dimaksudkan untuk memberikan amanatkan bahwa segala hal dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan, merupakan asas yang dimaksudkan agar seluruh rakyat ikut berpartisipasi dalam mewujudkan asas ini secara optimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan, merupakan asas yang dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam materiil ataupun spiritual.

¹⁰⁸ Dr. Hulman Panjaitan, S.H.,M.H., *Op.Cit* . Hal. 85

¹⁰⁹ *Ibid*, Hal. 87

4. Asas keamanan dan keselamatan, merupakan asas yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diisi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum, merupakan asas yang dimaksudkan untuk menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta untuk menjamin kepastian hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.¹¹⁰

Dari kelima asas diatas apabila disubstansikan dapat dibagi menjadi 3 asas, yaitu :

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

Ketiga asas tersebut dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen, menaati hukum dan menegakkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara juga memperhatikan kepastian hukum yang terdapat dalam asas tersebut.¹¹¹

Gerakan perlindungan konsumen masih menjadi hal yang harus lebih diperhatikan. Konsumen adalah orang yang sering kali dirugikan dengan perbuatan-perbuatan yang

¹¹⁰ Rosmawati, S.H., M.H., *Op.Cit.*, Hal. 34

¹¹¹ *Ibid*, Hal. 35

dilakukan pelaku usaha. Perbuatan atau pelanggaran yang sering terjadi bukan hanya pelanggaran dalam skala kecil, namun sudah masuk kedalam golongan skala besar. Dalam hal ini, sudah seharusnya pemerintah lebih siap mengambil tindakan. Pemerintah harus segera menangani masalah ini sebelum semua konsumen harus menanggung kerugian yang lebih berat akibat dari tidak adanya perlindungan konsumen atau jaminan terhadap konsumen.¹¹²

Sebagai pelaku usaha, tak jarang timbul beberapa permasalahan dalam usahanya. Yang sudah semestinya di fokuskan adalah perlindungan seperti apa yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang menanggung kerugian akibat dari perbuatan pelaku usaha. Jasa pada usaha *Be Fresh Laundry* memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan dengan cara memberikan ganti kerugian kepada konsumen dengan cara bermusyawarah agar mengetahui bentuk ganti kerugian seperti apa yang diinginkan konsumen. Seperti yang sudah dijelaskan pada rumusan masalah pertama, kerugian yang dialami konsumen sangat beragam. Sebagai pelaku usaha, perlindungan kepada konsumen bisa dijadikan hal yang paling penting dalam menjalankan usahanya dan bisa saja menjadi hal yang tidak penting karena pelaku usaha tidak ingin menanggung kerugian. Bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha kepada pengguna jasa *Laundry* pun hampir sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

¹¹² *Ibid*, Hal. 106

Walaupun dari bentuk ganti tersebut, masih terbilang belum memberikan kepuasan kepada konsumen, akan tetapi adanya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen itulah yang menambah kesan tersendiri kepada pelaku usaha. Karena tidak jarang, ada pelaku usaha yang tidak melakukan itikad baik kepada konsumen yang diakibatkan dari perbuatan yang dilakukannya.

Komunikasi yang baik dapat menjadi kunci dalam penyelesaian ganti rugi. Maka hal itulah yang membuat jasa pada usaha *Be Fresh Laundry* memilih untuk bermusyawarah kepada konsumen agar hak konsumen untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, juga diperhatikan oleh pelaku usaha.¹¹³

Perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam Pasal 4 UUPK mengenai hak-hak konsumen dan Pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha. Dimana dalam Pasal 7 Ayat (1) UUPK telah dikatakan bahwa pelaku usaha harus “beritikad baik dalam melakukan usahanya” maksud dari Pasal tersebut ialah bahwa setiap melakukan kegiatan di dalam usahanya, pelaku usaha harus melakukan itikad baik apabila dalam usahanya terjadi kekeliruan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen akibat dari perbuatan yang dilakukannya.

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan kepada sejumlah asas dan tujuan yang diyakini bisa memberikan suatu arahan dalam pelaksanaannya, dengan

¹¹³ Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Sutarna, 2019, *Loc. Cit.*, Hal. 10

adanya asas dan tujuan yang jelas, maka hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang kuat.¹¹⁴ Adapun dalam Pasal 3 UUPK menjelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum untuk keterbukaan informasi serasi akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹¹⁵

Perlindungan dan tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha *Be Fresh Laundry* kepada konsumen juga merupakan suatu itikad baik dalam menjalankan usahanya.

¹¹⁴ Kadek Tia Yuliastari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka, *Loc.Cit.* Hal. 229

¹¹⁵ Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3

Selain itu, perlindungan yang diberikan kepada konsumen juga sangat diusahakan agar tidak membuat konsumen terlalu kecewa terhadap usahanya. Maka dari itu, Jasa pada usaha *Be Fresh Laundry* menerapkan system ganti kerugian kepada konsumen dengan cara bermusyawarah. Walaupun tidak jarang juga melakukan ganti kerugian kepada konsumen sesuai dengan klausula baku yang tertera didalam nota. Sudah seharusnya sebagai pelaku usaha memberikan perlindungan kepada konsumen. Selain untuk menjaga nama baik dari usahanya, pelaku usaha juga bisa meningkatkan kepercayaan konsumen kepada usahanya serta menjunjung tinggi harkat dan martabat konsumen sebagai pengguna jasa pada usaha mereka.

Dalam kajian hukum perdata, diketahui bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan melalui perbuatan melawan hukum (PMH) yaitu antara pelaku usaha dengan konsumen tidak terjalin suatu perjanjian tetapi konsumen dirugikan akibat dari perbuatan dari pelaku usaha. Selain itu, kesalahan dengan wanprestasi yaitu harus dengan catatan antara konsumen dengan pelaku usaha terjalinnya suatu perjanjian terlebih dahulu.¹¹⁶ Oleh karena itu, berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen, permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (pengadilan), ataupun non litigasi (diluar pengadilan), sebagaimana terdapat di dalam peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen yang mengantur tentang hak-hak konsumen yang harus dilindungi oleh undang-undang tersebut.¹¹⁷

¹¹⁶ Aulia Muthiah, S.HI, M.H., *Op.Cit*, Hal. 88

¹¹⁷ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.*, Hal. 2

Di karenakan posisi tawar konsumen sangatlah rendah. Dalam hal ini, pelaku usaha *Be Fresh Laundry* memilih jalur penyelesaian sengketa tersebut melalui non litigasi atau dengan cara berdamai dengan konsumen. Sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha merasa diuntungkan. Pelaku usaha juga melakukan berbagai cara untuk membuat konsumen merasa di hargai dan merasa pelaku usaha tidak lari dari pertanggung jawaban yang harus di lakukan. Salah satu alasan pelaku usaha memilih untuk menyelesaikan masalah melalui jalur non litigasi, dikarenakan pelaku usaha menginginkan permasalahan tersebut cepat selesai dan tidak berlarut-larut.

Hal tersebut bertujuan agar konsumen tidak selalu menjadi korban serta berada di posisi yang lemah ataupun selalu dirugikan oleh pelaku usaha yang sering menghalalkan berbagai macam cara untuk mendapatkan keuntungan yang besar dalam menjalankan usahanya. Perlindungan hukum bagi konsumen sangatlah dibutuhkan oleh sebagian besar kalangan masyarakat, khususnya konsumen karena di dalam kehidupan mereka sehari-hari masih banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen. Di mana konsumen sangat dirugikan oleh pelaku usaha yang diakibatkan dari perbuatan dalam kegiatan usahanya.¹¹⁸

Adanya kepastian hukum sebagai bentuk untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut adalah dengan cara memberikan pengetahuan kepada konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang

¹¹⁸ *Ibid*, Hal. 3

membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Selain cara tersebut, sikap pelaku usaha yang jujur dan memiliki tanggung jawab terhadap konsumen juga sangat dibutuhkan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, sehingga mereka yang merasa telah dirugikan kemudian menuntut ganti kerugian dapat dipenuhi oleh pelaku usaha tersebut.¹¹⁹

Perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilakukan dengan cara memberikan atau menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung akses informasi, meningkatkan kualitas dari jasa yang di perdagangkan tersebut, serta melakukan pelayanan yang maksimal kepada konsumen, sehingga konsumen akan mendapatkan jaminan kepastian hukum, sebagaimana telah diatur dalam undang-undang yang berlaku. Adapun tujuan dari hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan serta jaminan kepastian hukum kepada masyarakat khususnya kepada konsumen.¹²⁰

Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua bagian/aspek yaitu:

1. Perlindungan yang timbul terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan yang timbul terhadap berlakunya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.¹²¹

¹¹⁹ *Ibid*, Hal. 6

¹²⁰ *Ibid*, Hal. 8

¹²¹ Dr. Zulham S.HI.,M.Hum, *Op. Cit*, Hal 22

Dalam buku Adrianus Meliala, Membahas mengenai hukum perlindungan konsumen maka terdapat beberapa pengaturan perlindungan konsumen yang dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

1. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Dalam hal perlindungan kepada konsumen, pelaku usaha seringkali semena-mena dalam memberikan pertanggung jawaban akibat dari kesalahan yang diperbuat. Berdasarkan penelitian terdahulu yang peneliti baca, pelaku usaha seringkali tidak mau merasa dirugikan walaupun kerugian tersebut akibat dari perbuatan yang dilakukannya. Akan tetapi, ada pula pelaku usaha yang mau mengambil risiko dalam melakukan pertanggung jawaban akibat dari perbuatan yang dilakukannya agar konsumen merasa adanya itikad baik dari pelaku usaha, sehingga konsumen tersebut dapat melakukan transaksi kembali kepada pelaku usaha, konsumen yang merasa dirugikan belum tentu merasa puas dengan pertanggung jawaban yang diberikan pelaku usaha. Yang

diinginkan konsumen hanya itikad baik pelaku usaha dalam memberikan pertanggung jawaban atas kerugian yang dialami konsumen.

Dapat didefinisikan secara tegas bahwa, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara pelaku usaha dan penggunanya, dalam kehidupan masyarakat.¹²² Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki begitu banyak manfaat bagi semua kalangan, hal tersebut dikarenakan adanya jaminan kepastian hukum melalui sebuah perlindungan hukum yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, maka hak-hak dan kepentingan mereka akan tercapai suatu kehidupan masyarakat yang adil dan makmur, serta terlepas dari segala kemungkinan permasalahan antara konsumen pelaku usaha yang sering terjadi.¹²³

Dalam hasil wawancara yang penulis peroleh, dapat di sesuaikan dengan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diketahui bahwasanya pada kenyataannya pelaku usaha jasa *Laundry* telah menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku pada khususnya dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-undang perlindungan konsumen mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha. Jasa pada usaha *Be Fresh Laundry* pada saat diwawancarai, mengaku bahwa telah memberikan ganti rugi dan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya

¹²² *Ibid*, Hal. 23

¹²³ Eli Wuria Dewi, *Op. Cit.*, Hal. 9

dalam kerugian yang diderita konsumen. Hal ini juga bermaksud bahwa pelaku usaha *Laundry* Telah menjunjung tinggi konsumen sebagai pengguna jasa *Laundry* pada usaha mereka. Selain itu pelaku usaha telah menjunjung hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf h UUPK , bahwasanya konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila jasa yang dipakai oleh nya tidak sesuai dengan perjanjian yang tidak sebagaimana mestinya.

Selain itu, pelaku usaha *Be Fresh Laundry* mengatakan bahwa bermusyawarah kepada konsumen adalah kunci dalam penyelesaian ganti rugi. Karena dengan cara tersebut, pelaku usaha dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen walaupun mungkin hal tersebut belum memberikan kepuasan kepada konsumen. Sehingga hak konsumen untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan, yang terantum dalam Pasal 4 huruf d, juga diperhatikan oleh pelaku usaha.

Hal ini, menunjukkan bahwa secara garis besar undang-undang Perlindungan Konsumen telah diterapkan secara saksama dalam jasa pada usaha *Be Fresh Laundry* sehingga mampu memberikan keamanan yang cukup bagi perlindungan terhadap konsumen Karena telah megatur penyelesaian ganti rugi akan kerugian yang diderita konsumen.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Pembahasan dan Hasil Penelitian mengenai Skripsi yang Peneliti angkat dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* atas Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan Pelaku Usaha (Studi Pada Usaha *Be Fresh Laundry*)” maka dapat ditarik sebuah kesimpulan:

1. Faktor-faktor kerugian yang dialami konsumen yaitu bisa berasal dari kerugian berdasarkan perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi. Kerugian Perbuatan Melawan Hukum dikelompokkan menjadi kerugian materiil dan immaterial. Maka hasil dari penelitian yang dilakukan, kerugian yang sering dialami konsumen berasal dari kerugian perbuatan melawan hukum Materiil bahkan kerugian tersebut bisa menjadi kerugian Immaterial. Dikarenakan kerugian yang di derita konsumen timbul dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Adapun kerugian yang di derita konsumen *Laundry* seperti pakaian yang hilang, rusak, luntur, tertukar, dan robek.
2. Akibat hukum Berdasarkan penelitian ini, mengenai tanggung jawab yang diberikan pelaku usaha *Be Fresh Laundry* dengan memberikan pertanggung jawaban yang baik dan memiliki itikad baik, serta mau mengambil risiko akibat dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Adapun tanggung jawab

yang diberikan jasa pada usaha *Be Fresh 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 keaslahan, yaitu apabila pelaku usaha dapat dituntut tanggung jawabnya jika terbukti melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian kepada konsumen.¹²⁴ Adapun akibat lainnya yang sering dialami pelaku usaha yaitu terjadinya sanksi sosial dan penurunan pendapatan. Hal tersebut merupakan dampak negatif yang paling sering diterima oleh para pelaku usaha. Adapun akibat hukum lainnya yang dialami berupa kritikan serta komplain kepada pelaku usaha itu sendiri.

3. Perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha *Be Fresh Laundry* kepada konsumen yaitu memberikan ganti kerugian kepada konsumen dengan cara bermusyawarah agar mengetahui bentuk ganti kerugian seperti apa yang diinginkan konsumen, memberikan gratis cuci baju apabila bermasalah dalam proses pencucian, memberikan ganti rugi berupa uang yang persennanya sudah berkurang atau tidak mengganti secara penuh. Walaupun dari bentuk ganti kerugian tersebut, masih terbilang belum memberikan kepuasan kepada konsumen, akan tetapi adanya itikad baik yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen itulah yang menambah kesan tersendiri kepada pelaku usaha. Karena tidak jarang, ada pelaku

¹²⁴ Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, Ida Bagus Putu Sutama, 2019, *Loc. Cit.*, Hal. 9 (Nadira, 2018)

usaha yang tidak melakukan itikad baik kepada konsumen yang diakibatkan dari perbuatan yang dilakukannya.

B. Saran

1. Diharapkan terbentuknya keseriusan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan konsumen serta untuk menjaga nama baik dari usaha yang dimiliki pelaku usaha.
2. Dikarenakan adanya akibat hukum yang timbul dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha, sangat diharapkan agar memberikan pertanggung jawaban kepada konsumen atau memiliki itikad baik untuk melakukan ganti kerugian yang di derita konsumen.
3. Perlindungan hukum terhadap *Pengguna Jasa Laundry* perlu di kembangkan dan sangat diharapkan agar pelaku usaha mau mengambil risiko atas perbuatannya yang merugikan konsumen. Dikarenakan, perbuatan yang dilakukan pelaku usaha, seringkali menimbulkan kerugian immaterial maupun materiil kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

DR. Abdul Halim Barkatullah,(2019). *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

Budhi, H. S. (2017). *Operasional Laundry Dry Cleaning & Wet Cleaning*. Depok: PT. Mandiri Lintasbuana Cakrawala.

Eli Wuria Dewi (2015). *Hukum Pelindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Media.

Dr. Mukti Fajar S.H.,M.Hum., Reni Budi Setianingrum, S.H.,M.Kn., Muhammad Annas, S.H.,M.H., (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Ida Hanifah, Faisal, Zainuddin, Ida Nadirah., Fajaruddin, Atikah Rahmi, Faisal Riza, Rachmad Abduh, Erwin Asmadi., (2018). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: CV Pustaka Prima.

Aulia Muthia, (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.

Dr. Yati Nurhayati, (2020). *Pengantar Ilmu Hukum*. Bandung: Penerbit Nusa Mandir.

Panjaitan, D. H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.

Janus Sibadolok, (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

David, D. Tobing, (2019). *Klausula Baku : Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

DR. Zulham, (2016). *Hukum Perlindungan Kondumen*. Jakarta: KENCANA.

B. Jurnal dan Karya Ilmiah

M. Affnani, (2015). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Skripsi Universitas Jember*, ii-55.

Wahyu Aruma Citraningtyas, (2012). Implementasai Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerugian Konsumen. *Artikel Ilmiah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*, 1-12.

Karlina, Dina, & Dr. Sudikno Mertokusumo, (2007). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Yang Disebabkan Oleh Produk Makanan dan Minuman Kemasan Tidak Layak Konsumsi Di Kota Pontianak . *Tesis Universitas Gajah Mada*, 1.

Ernawati Limbong, (2019). Perlindungan Hukum Bagi Pegguns Jasa Laundry Terhadap Hak Konsumen (Studi Pada Laundry 5star Dry Clean Medan Petisah). *Skripsi Universitas Sumatera Utara*, i-71.

- Haifa Nadira, (2018). Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam. *Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam*, 1-94.
- Novianti, (2019). Ganti Rugi Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Ditinjau Dari Hukum Islam. *Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*, i-68.
- EH. Nurwahid, (2016). Ganti Kerugian Dalam Hukum Perdata Dan Tuntutan Ganti Kerugian Dalam HIR Dan Rbg. *Skripsi Universitas Islam Indonesia*, 65-103.
- Anggietya Putri, (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Pedagang Kaki Lima. *Karya Ilmiah Unikom*, 19-40.
- Miki Rosidah, (2017). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konumen Di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Jalan Utomo Landung Sari Kota Malang). *Tesis Penulisan Hukum Universitas Muhammadiyah Malang*, 1-23.
- Sri. Redjeki Slamet, (2013). Tututan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi. *Lex Journalica, Vol. 3*, 107-120.
- Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, & Ida Bagus Putu Utama. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara. *Jurnal Program Kekhususan Hukum Bisnis*, 1-15.

Ni Nyoman Diah Widiasih., Ni Luh Mahendrawati & Desak Gde Dwi Arini, (2021).
 Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha
 Laundry. *Jurnal Analogi Hukum*, 96-100.

Kadek Tia Yuliasari., Ni Ketut Sari Adnyani, & Ketut Sudiatmaka. (2018). Tanggung
 Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di
 Kabupaten Buleleng. *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan
 Ganesha, Volume 1 No. 3*, 228-238.

C. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

D. Sumber Lain

Hadist Riwayat Ibnu Majah

Kamus Besar Bahasa Indonesia

Wawancara Dengan Pemilik *Be Fresh Laundry*

Detail Art, (2022). *Pengertian Ganti Rugi Menurut Pasal-pasal Secara Lengkap*.

Retrieved from Klik Asuransiku:

<https://klikasuransiku.com/detailArt/id=263/cat=3>

Frisca. (2021, Maret 4). *Apakah Itu Perbuatan Melawan Hukum*. Retrieved from

Lembaga Pembantuan Hukum Pengayoman:

<https://lbhpengayoman.unpar.ac.id/apakah-itu-perbuatan-melawan-hukum/>

Dr. Riki Perdana Raya Waruwu, (2017, September 12). *Perluasan Ruang Lingkup Kerugian Immaterial*. Retrieved from Kepaniteraan Mahkamah Agung:
<https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/artikel-hukum/1458-perluasan-ruang-lingkup-kerugian-immaterial-oleh-dr-riki-perdana-ray-waruwu-s-h-m-h>

LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Riset

	MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH	
	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	
	FAKULTAS HUKUM	
	<small>UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019</small>	
	<small>Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003</small>	
	<small>http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id f umsumedan ig umsumedan t umsumedan u umsumedan</small>	
<small>Bila mengawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya</small>	Nomor : 228 /II.3-AU/UMSU-06/F/2022	Medan, <u>24 Rajab</u> 1443 H
	Lamp. : ---	25 Februari 2022 M
	Hal : Mohon Izin Penelitian	
 Kepada Yth : Laundry Medan Helvetia Kec. Medan Helvetia di Sumatera Utara		
Bismillahirrahmanirrahim Assalamu'alaikum Wr. Wb.		
Ba'da salam, dengan hormat kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di bawah ini dapat diberikan Izin untuk melakukan Penelitian di Laundry Medan Helvetia, guna memperoleh informasi dan data yang akan digunakan untuk penyelesaian penulisan skripsi.		
	N a m a : Zahwana Jihan Nasution	
	N P M : 1806200048	
	Fakultas : Hukum	
	Prodi./Bagian : Hukum/ Hukum Perdata	
	Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang di Lakukan Pelaku Usaha.	
Demikian hal ini kami sampaikan atas perhatian dan bantuan yang diberikan kami ucapkan terima kasih. Akhirnya semoga selamat sejahteralah kita semuanya. Amin.		
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.		
		Dekan  Dr.Faisal, S.H,M.Hum

2. Daftar Pertanyaan

WAWANCARA (*INTERVIEW*) SKRIPSI

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kerugian konsumen terhadap pengguna jasa *Laundry* atas Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan pelaku usaha?
 - a. Sebelumnya apakah ada konsumen yang mengajukan complain atas kerusakan barang/ kehilangan barang yang dialami oleh konsumen?

Jawab:

Kalau mengajukan complain pasti ada, karena kami sebagai pelaku usaha yang memperdagangkan jasa pasti memiliki perbuatan atau kesalahan yang membuat konsumen complain dengan kinerja kami.

- b. Biasanya factor seperti apa yang membuat konsumen merasa dirugikan?

Jawab:

Dengan adanya kesalahan teknis yng dilakukan pelaku usaha misalnya pelaku usaha tidak mengetahui apakah baju milik konsumen tersebut luntur atau tidak dan pelaku usaha juga salah. karena lupa menanyakan apakah pakaian tersebut luntur atau tidak, biasanya kendala sering terjadinya permasalahan tersebut di awal penerimaan pakaian konsumen.

- c. Apakah factor kerusakan barang yang dilakukan pihak *Laundry*, ada hubungannya dengan bahan pakaian atau detergen, dan mesin yang digunakan?

Jawab:

Kalau detergen yang dipakai tentu tidak bermasalah karena detergen yang kami gunakan adalah detergen yang khusus untuk *Laundry* untuk bisnis. Kalau bahan pakaian itu ada, seperti yang saya bilang tadi bahwa ada beberapa pakaian yang harus dipisah mungkin seperti bahan baju yang gampang luntur dan gampang sobek. Kalau untuk mesin yang digunakan, sampai saat ini belum ada kendala mengenai hal tersebut. Karena bahan maupun alat yang kita pakai itu adalah bahan yang komersil yang dirancang secara khusus untuk bisnis bukom untuk digunakan rumahan atau rumah tangga. Karena spek penggunaannya pun berbeda alat yang untuk rumah tangga dan untuk komersil.

- d. Apakah keterlambatan penyelesaian pakaian *Laundry* juga sebagai salah satu kerugian yang dialami konsumen?

Jawab:

Masalah waktu penyelesaian pakaian konsumen, kami kembali lagi pada waktu awal penerimaan pakaian konsumen. Karena kami menyediakan fasilitas yang menyelesaikan pakaian konsumen dengan waktu yang beragam. Ada yang selesai 1 jam pengerjaan, 1 hari pengerjaan, dan 3 hari pengerjaan. Paling apabila ada keterlambatan, kami hanya memakan rentang waktu 1 jam. Bahkan konsumen kami lebih banyak menunggu karena konsumen kami hampir 70% adalah warga disini. Jadi mereka tidak merasa dirugikan atau complain terhadap ketelambatan.

- e. Apakah pihak *Laundry* pernah memberikan kompensasi atas terlambatnya pengiriman jasa *Laundry* kepada konsumen?

Jawab:

Untuk detik ini kami belum memakai jasa pengantaran pakaian (*Delivery*), karena terhalang pandemi, dan tidak bisa kita tolak ukur juga. Mungkin kami akan mengadakan *Delivery* setelah selesai lebaran. Karena kami sebagai pemilik juga memikirkan budget yang kami keluarkan apakah sudah cukup dengan operasional kami.

2. Bagaimana akibat hukum yang ditimbulkan atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha?
- a. Apabila ada konsumen yang merasa dirugikan akibat dari kesalahan pihak *Laundry*, dampak negative seperti apakah yang akan terjadi di *laundry* ini?

Jawab :

Kalau dampak negative yang didapati paling berkurangnya konsumen yang melakukan transaksi . karena apabila konsumen datang ke *Laundry* kami dan kami melakukan perbuatan yang merugikan, pasti secara tidak langsung konsumen tersebut menyampaikan kepada orang lain. Karena promosi yang paling jitu untuk saat ini yaitu promosi dari mulut ke mulut. Apabila kita melakukan kesalahan. Tidak dipungkiri, Dampaknya juga kena kepada pendapatan, berkurangnya konsumen pada bulan itu. Balik lagi, kami mencari

solusinya untuk meminimalisir supaya tidak terjadinya kesalahan lagi kedepannya. Dan itu lebih kepada sanksi social yang kita terima.

- b. Bagaimana tanggapan pihak *Laundry* apabila konsumen membawa permasalahan yang dialaminya tersebut sampai keranah hukum?

Jawab:

Sampai detik ini dan harapan saya kedepannya agar tidak ada konsumen yang membawa permasalahan ini ke ranah hukum. Tetapi pernah sekali di *Laundry* kami terdapat permasalahan. Karena pada sebelum nya kami menyediakan jasa cuci sepatu, dana mi membuat kesalahan kepada sepatu yang dimiliki oleh tentara. Namun permasalahan tersebut tidak sampai ke ranah hukum. Ya kami sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk mencari solusi dengan bermusyawarah kepada konsumen yang merasa dirugikan. Istilahnya begini, saya tidak mau konsumen merasa dirugikan dan saya sebagai pemilik pun tidak mau membuat konsumen saya menjadi kecewa. Tanggapan saya, hal itu menimbulkan tanda tanya, seperti pelaku usaha mungkin terlalu egois untuk membela karyawannya, membela *Laundry* nya, bahwa sanya *Laundry* nya itu tidak melakukan kesalahan dan paling bisa diandalkan. Kemudian, mungkin konsumen ingin mencari kesalahan. Menurut saya, apabila permasalahan tersebut sampai kepada ranah hukum, bisa saja karena tidak adanya musyawarah antara pelaku usaha dengan konsumen dan mungkin pemilik tersebut tidak bisa membaca watak konsumen tersebut.

- c. Apakah pihak *Laundry* pernah mendapatkan kritikan dari konsumen melalui website atau social media?

Jawab:

Kalau dari *social media* dan *website* kami tidak punya. Paling dari *whatsapp*. Dan komplain yang konsumen berikan pun kebanyakan mengenai bentuk lipatan. Karena tiap konsumen pasti memiliki bentuk lipatan yang berbeda. Ada yang melipat dengan ukuran kecil, sedang dan besar. Dan kami juga harus memikirkan konsumen, jangan sampai kami menyediakan jasa dengan kemauan kami. Kami harus menuruti apa yang konsumen inginkan.

- d. Langkah seperti apakah yang pihak *Laundry* ambil apabila mendapatkan kritikan dari konsumen yang membawa dampak negative bagi usaha laundry ini?

Jawab:

Kalau kesalahan yang kami lakukan berasal dari pencucian, maka akan kami kasi *free*. Kalau misalnya kesalahan tersebut itu fatal. Maka kami akan memberikan ganti rugi. Ganti rugi pun ada hitungannya. misal pakaian tersebut sudah dipakai berapa lama, dan berapa persen yang harus diganti. Karena kami pun memperhitungkan juga. Contohnya, dengan harga Rp. 700.000.00, dan sudah dipakai berapa bulan, maka kami tidak mungkin mengganti pakaian tersebut dengan harga yang sama. Karena ada itungan penyusutannya.

- e. Bagaimanakah cara pelaku usaha mengembalikan kepercayaan konsumen setelah pelaku usaha melakukan perbuatan/kesalahan yang merugikan konsumen?

Jawab:

Untuk kedepannya kalau bisa, kami tidak melakukan kesalahan lagi dan kami akan memberikan servis yang lebih intens. Artinya, kami akan memberikan kenyamanan kepada konsumen. Dan kami akan mengikuti alur kemauan konsumen maunya seperti apa.

3. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *Laundry* atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pelaku usaha laundry?
- a. Ganti rugi seperti apakah yang diberikan pihak *Laundry* kepada konsumen yang dirugikan?

Jawab:

Misalnya dalam pencucian, baju konsumen terkena luntur. Apakah dalam penerimaan ditanya oleh karyawan kami atau tidak. Apakah konsumen telah memberitahu kepada kami bahwa bahan pakaian tersebut ada yang luntur atau tidak. Jika memang ada, berarti itu memang kesalahan kami. Tetap apabila tidak ada pemberitahuan dalam pencucian, maka kami pihak laundry tidak bertanggung jawab atas hal itu. Apabila konsumen tidak mengetahui bahwa pakaiannya gampang luntur atau tidak, maka itu diluar tanggung jawab kami. Jadi kalau memang tidak memberitahu, kami mengambil langkah insiatif

untuk memisahkan pakaian tersebut dengan cara di rendam dengan sabun yang ada. Kalau kita melihat di bon *Laundry* terdapat keterangan berupa perjanjian-perjanjian apa saja yang di buat oleh pelaku usaha.

- b. Bagaimanakah cara pihak *Laundry* meyakinkan konsumen agar kerugian yang mereka dapatkan sudah setimpal dengan ganti rugi yang diberikan?

Jawab:

ketika kami melakukan musyawarah kepada konsumen, kami akan menayakan maunya seperti apa. Ketika kami tidak mampu dengan apa yang mereka inginkan, ya kami mencari solusi lain. Agar permasalahan yang terjadi selesai pada hari itu juga dan tidak menyebar ke konsumen lain.

- c. Menurut saudara apakah perjanjian sepihak yang terdapat dalam nota sudah memberikan rasa puas kepada konsumen yang dirugikan?

Jawab:

Kalau rasa puas, tidak. Karena kami telah melakukan kesalahan kepada konsumen. Siapa yang mau menerima kesalahan orang lain. Hal inilah yang kami jadikan kesimpulan untuk tidak melakukan kealahan. Arena kami menyediakan jasa. Ketika kami melakukan kesalahan, hal itu tidak akan memberikan kepada konsumen walaupun mungkin kami sdah memberikan ganti rugi. Jadi solusianya, seminim mungkin kami tidak akan melakukan kesalahan.

- d. Apabila dalam perjanjian sepihak tersebut menimbulkan masalah, bagaimana pihak *Laundry* mengatasi permasalahan tersebut?

Jawab:

Menurut saya, kalau bagi konsumen itu tidak ada. Karena ketika ada perjanjian yang terdapat di nota *Laundry*, hal itu sudah dipikirkan terlebih dahulu oleh kami. Dan itu tidak bisa terjadi ketimpangan untuk pemilik yang harus memiliki resiko tinggi. Dan balik lagi, konsumen tidak mempunyai resiko tinggi. Jadi hal itu sudah dipikirkan matang-matang oleh kami. Dan apabila ada konsumen yang tidak mengambil pakaiannya lebih dari 1 bulan, maka pihak *Laundry* akan menghubungi konsumen. Namun apabila tidak bisa dihubungi, maka kami akan memberikan pakaian tersebut kepada orang yang membutuhkan atau sedekah dengan nama si konsumen tersebut.

- e. Apabila ada konsumen yang tidak puas dengan ganti kerugian yang diberikan, bagaimana cara pihak *Laundry* menyikapi permasalahan tersebut?

Jawab:

Sampai detik ini mungkin ada 1-2 orang yang tidak merasa puas. Tanggapan kami terkait masalah ini, kami telah melakukan tanggung jawab. Akan tetapi, apabila mereka tidak bisa menerima bentuk ganti kerugian yang kami berikan, pada ujungnya kami akan kehilangan konsumen. Dan balik lagi pendapatan yang kami dapati berkurang.