BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah sebuah bangsa dengan lebih dari 180 juta konsumen. Apapun jenis pekerjaan dan status sosial kita, dimanapun kita tinggal dan berapapun usia kita, kita semua adalah konsumen. Walaupun kebutuhan dan keinginan setiap konsumen adalah berbeda,tetapi semua konsumen melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang dan jasa. Kesamaan kegiatan yang dilakukan ini membawa implikasi bahwa semua konsumen memiliki kepentingan yang sama. Setiap konsumen mendambakan memperoleh hak-haknya dengan layak, memiliki bargaining power yang sama tatkala melakukan transaksi dengan produsen. Setiap konsumen menginginkan suatu pasar yang diatur dengan prinsip-prinsip, peraturan dan suatu itikad baik dari semua unsur yang terlibat di dalammnya baik produsen, pemerintah maupun konsumen itu sendiri.

Jasa Laundry merupakan salah satu bisnis jasa yang sedang naik daun saat ini mengikuti trend bisnis kuliner yang sedang populer saat ini. Karena bisnis jasa ini memiliki peluang bisnis yang sangat baik, maka banyak orang yang mulai membuka usaha jasa laundry ini. Masyarakat kota yang semakin sibuk, membuat usaha jasa laundry ini semakin laris. Karena kebanyakan orang yang menggunakan jasa laundry adalah pekerja kantoran dan mahasiswa yang tinggal di rumah kostan, yang karena kesibukannya tidak sempat untuk mencuci pakaian sendiri. Jasa laundry biasanya banyak terdapat disekitar daerah kost mahasiswa dan di sekitar daerah kampus. Penyelenggaran jasa laundry adalah

Penyelenggaraan jasa laundry yang menawarkan layanan cuci pakaian termasuk di dalamnya jasa cuci saja, jasa cuci kering, dan jasa cuci kering setrika. Pihak-pihak dalam usaha laundry ini adalah pihak pelaku usaha jasa laundry dan pihak masyarakat sebagai konsumen pemanfaat jasa laundry. Hubungan hukum yang terjadi di dalam kegiatan usaha laundry adalah hubungan antara pengusaha dengan konsumen sehingga dapat berlaku Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha adalah setiap orang, perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui bidang perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[1]

Jasa adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.[2] Selanjutnya yang diartikan dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan . Beranjak dari ketentuan tersebut maka penyelenggara jasa laundry sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian terhadap konsumen yang mengadakan perjanjian penyelenggaraan jasa laundry terhadapnya.

Hubungan hukum antara konsumen dengan penyelenggara jasa laundry di samping dapat didasarkan kepada UUPK juga dapat dilihat dari sudut ketentuan Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya dalam penelitian ini disingkat KUHPerdata).

---

[1] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 3
[2] Ibid., Pasal 1 angka 5

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen.Pelaku usaha dapat dikenakan pertanggung jawaban apabila barang dan/jasa yang digunakan oleh konsumen menimbulkan kerugian, produknya cacat dan berbahaya, dan bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya oleh konsumen.Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam pasal 19 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa:

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

Dalam menjalankan bisnisnya, sering kali para pelaku usaha laundry menerapkan perjanjian baku secara sepihak. Perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha.

Yang distandarisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran.Ciri-ciri perjanjian baku adalah sebagai berikut:

1. isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dari debitur;
2. debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut
3. terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. bentuknya tertulis;
5. dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di Negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi

pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha.

Perjanjian baku itu sendiri biasanya dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha laundry pada nota pembayaran yang isinya antara lain:

1. order laundry tidak diambil dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal selesai, diluar tanggungjawab kami.
2. kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen.
3. pengaduan dapat diterima maksimal 24 jam sejak cucian diserahkan ke konsumen.
4. bila terjadi kehilangan setelah meninggalkan outlet bukan tanggungjawab kami.

Selain menerapkan perjanjian baku pada usahanya, pelaku usaha laundry juga menerapkan klausula eksonerasi yaitu syarat yang secara khusus membebaskan pelaku usaha dari tanggungjawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Dalam perjanjian jasa laundry dapat dirumuskan klausula eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua dalam perjanjian, yaitu kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggungjawab pelaku usaha. Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi terhadap pihak kedua. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pengusaha dibebaskan dari tanggungjawab. Salah satu contoh penerapan klausula eksonerasi dalam penyelenggaraan jasa laundry biasanya mencantumkan kalimat

“Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen”. Klausula eksonerasi ini dapat terjadi atas kehendak salah satu pihak yang dituangkan dalam perjanjian secara masal atau secara individual. Terhadap perjanjian yang bersifat masal, lazimnya telah dipersiapkan terlebih dahulu formatnya dan diperbanyak serta dituangkan dalam bentuk formulir yang dinamakan perjanjian baku. Klausula eksonerasi selalu menguntungkan pengusaha. Jika pengusaha dibebaskan dari tanggungjawab, maka ia dianggap tidak mempunyai kewajiban.

Jasa laundry dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya masih sering menimbulkan peristiwa–peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaiannya di jasa laundry. Pada saat konsumen meminta ganti rugi, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi apapun dari pelaku usaha jasa laundry tersebut, sehingga konsumen sangat dirugikan oleh sikap pelaku usaha tersebut yang tidak bertanggungjawab atas kerugian akibat perbuatannya tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai ***Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Yang Di Alami Oleh Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil suatu rumusan masalah yaitu

1. apakah pelaku usaha bertanggung gugat terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal tidak ada perjanjian tertulis?
2. apa akibat hukum terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi rumusan masalah tersebut, tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan hukum ini adalah

1. untuk mengetahui bentuk tanggung gugat pelaku usaha apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal tidak ada perjanjian tertulis.
2. untuk mengetahui akibat hukum yang di timbulkan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian nantinya diharapkan akan memberikan beberapa manfaat, antara lain :

1. kegunaan teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian dan pengkajian lebih lanjut.
2. kegunaan praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan konsumen jasa laundry, terutama bagi pihak jasa Laundry dalam hal pelayanan terhadap konsumennya.

1.5 Metodologi Penelitian

Untuk menjaga suatu kebenaran ilmiah, maka dalam suatu penulisan harus mempergunakan metode penulisan yang tepat karena hal tersebut sangat diperlukan dan merupakan pedoman dalam rangka mengadakan analisis terhadap data hasil penelitian. Ciri dari karya ilmiah di bidang hukum adalah mengandung kesesuaian dan mengandung kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan.[3] Metode penelitian mutlak diperlukan dalam penyusunan karya tulis yang bersifat ilmiah agar analisa terhadap obyek studi dapat

[3] Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Edisi Revisi, Cetakan II, Banyumedia Publishing, Malang, 2006, hal.294

dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar sehingga kesimpulan akhir yang diperoleh mendekati kebenaran objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah suatu metode yang terarah dan sistematis sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sebab nilai suatu penulisan skripsi tidak lepas dari metodologi yang digunakan. Setiap penulisan skripsi harus mengandung suatu kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan, maka diperlukan metode yang sistematis dan terarah sehingga memperoleh hasil sesuai dengan prosedur yang benar. Berikut ini beberapa metode penelitian yang dipergunakan:

1.5.1 Pendekatan Masalah

Di dalam suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*).

   Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi. [4]

2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*).

   (*Conceptual Approach*) yaitu suatu metode pendekatan melalui pendekatan dengan merujuk pada prinsip-prinsip hukum. Prinsip-prinsip ini dapat diketemukan dalam pandangan-pandangan sarjana ataupun doktrin-doktrin hukum.[5]

---

[4] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media, Jakarta, 2008, hlm.93
[5] Ibid, hlm.138

Pendekatan masalah tersebut digunakan menelaah pembahasan mengenai tanggung gugat pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dan akibat hukum yang di timbulkan.

1.5.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif (Legal Research). Pengertian penelitian Yuridis Normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisa substansi peraturan perundang-undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistensinya dengan asas-asas hukum yang ada.

1.5.3 Sifat Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto sifat penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif yaitu penelitian untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang terjadi di dalam lingkungan masyarakat atas objek permasalahan dari kasus yang diteliti. [6]

1.5.4 Bahan Hukum

Bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini antara lain bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan baham hukum tersier.

a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum berupa norma atau peraturan perundangan yang terkait, yaitu dan beberapa peraturan terkait lainnya yang dapat menunjang terhadap pembahasan permasalahan. Bahan hukum primer dalam hal ini meliputi :

    1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
    2. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

[6] Soerjono,Soekanto.2006.Pengantar Penelitian Hukum.UI Press : Jakarta.hlm 10.

3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
4. Peraturan Pemerintah No 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
5. Keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa
6. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh melalui studi pustaka dengan mengambil pendapat para ahli hukum yang memiliki kualifikasi.
c. Bahan hukum tersier, merupakan bahan hukum penunjang yang diperoleh melalui kamus dan ensiklopedia serta bahan-bahan lain yaitu bahan hukumj yang diperoleh melalui pencarian di internet.

.1.5.5 Teknik Pengambilan Bahan Hukum

Untuk memperoleh bahan hukum yang valid serta prosedur pengumpulan dan pengolahan bahan hukum yang benar dalam penulisan skripsi ini, dilakukan dengan beberapa teknik pengambilan bahan hukum, antara lain melalui :

1. bahan hukum primer, dikumpulkan dengan melakukan inventarisasi hukum melalui peraturan perundangan yang terkait, baik undang-undang, peraturan pemerintah dan peraturan daerah, sebagaimana telah disebutkan dalam bahan hukum primer.

2. bahan hukum sekunder, dikumpulkan dengan teknik studi kepustakaan yaitu mempelajari sumber-sumber data sekunder yang memiliki relevansi dengan pokok permasalahan, yang diperoleh melalui studi pustaka yang dilaksanakan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember maupun perpustakaan lainnya.
3. bahan hukum tersier, dikumpulkan dengan membaca kamus, ensiklopedia serta bahan-bahan lain yang menunjang, antara lain melalui internet untuk membantu menunjang pembahasan dalam permasalahan terkait.

1.5.6 Analisis Bahan Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif. Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

a. mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan.
b. pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekirannya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum.
c. melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan.
d. menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hokum.
e. memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.[7]

[7] Peter Mahmud Marzuki, *Op. cit,* hlm.171

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut dapat diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang untuk kajian akademis.