



Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa Laundry

Fasrum F. Kastella¹, Teng Berlianty², Theresia Nolda Agnes Narwadan³

^{1,2,3}.Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : fasrumfaisalgiirum@gmail.com

ABSTRACT: Laundry services are needed not only by households but also by students and society in general. It is currently proven to be found around settlements and its surroundings. The community's need for laundry services must be balanced with the responsibilities of business actors in maintaining the quality of service and ensuring that consumers do not lose, scarcity or damage to the clothes being laundered. As already regulated in Article 4 UUPK No 8 of 1999. The problem in this research is how the position of the parties in the laundry service business activities and what are the goals of the laundry service business actors as a result of default. The purpose of this research is to analyze and assess how the position of the parties in laundry service business activities and what are the goals of laundry service business actors due to default. The research method used is normative juridical, the problem approach used is the statutory approach (*statue approach*) and the conceptual approach (*conceptual approach*), the legal materials used are primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. The technique of collecting legal materials is a literature study. The results of this study indicate the position of the parties in the laundry service business activities as business actors and the goals of the laundry service business actors due to default, the rights of consumers who use laundry services are not fulfilled by the laundry service business actors, so that the consumers who have experienced losses should or default caused by the laundry service business actor, then the laundry service business actor must be held accountable for actions that result in default on consumers.

Keywords: Consumer Protection; Guggat Responsibility; Laundry Service Business Actors.

ABSTRAK: Jasa laundry sangat dibutuhkan tidak hanya oleh kalangan rumah tangga melainkan juga kalangan mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Terbukti saat ini dapat dijumpai di sekitar wilayah pemukiman dan sekitarnya. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa laundry seharusnya diimbangi dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan konsumen tidak kehilangan, kelunturan, atau kerusakan pada pakaian yang dilaundrykan. Sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 4 UUPK No 8 Tahun 1999. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kedudukan para pihak dalam kegiatan usaha jasa laundry dan bagaimana tujuan pelaku usaha jasa laundry akibat wanprestasi. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan mengkaji bagaimana kedudukan para pihak dalam kegiatan usaha jasa laundry dan bagaimana tujuan pelaku usaha jasa laundry akibat wanprestasi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum adalah studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan tentang kedudukan para pihak dalam kegiatan usaha jasa laundry sebagai pelaku usaha dan tujuan pelaku usaha jasa laundry akibat wanprestasi, hak-hak konsumen pengguna jasa laundry yang tidak dipenuhi oleh pelaku usaha jasa laundry, sehingga seharusnya pihak konsumen yang telah mengalami kerugian atau wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa laundry, maka dari pihak pelaku usaha jasa laundry harus mempertanggungjawabkan perbuatan yang mengakibatkan terjadinya wanprestasi terhadap konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Tanggung Gugat; Pelaku Usaha Jasa Laundry.

PENDALUAN

Indonesia adalah sebuah bangsa dengan lebih dari 180.000.000 (seratus delapan puluh juta) konsumen. Kita semua adalah konsumen, terlepas dari profesi, status sosial, tempat tinggal, atau usia kita. Setiap konsumen memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda, namun semua konsumen melakukan hal yang sama. Ini adalah konsumsi barang dan jasa. Kesamaan kegiatan yang dilakukan berarti semua konsumen memiliki kepentingan yang sama. Semua konsumen ingin menggunakan haknya dengan baik dan memiliki daya tawar

yang sama ketika berhadapan dengan produsen. Semua konsumen menginginkan pasar yang diatur oleh prinsip, peraturan, dan integritas dari semua faktor yang relevan, termasuk produsen, pemerintah, dan konsumen itu sendiri.¹

Perkembangan globalisasi sekarang ini telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Keadaan tersebut dimanfaatkan oleh para pelaku usaha jasa, salah satunya oleh pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah *laundry*. Jasa *laundry* ini merebak keberbagai wilaya, Indonesia salah satunya dikota Ambon yang terdapat banyak mahasiswa, masyarakat, pekerja, ibu rumah tangga menggunakan jasa ini dalam memudahkan segala urusan mereka dalam kegiatan sehari-hari.

Kehadiran usaha jasa *laundry* memberikan dampak positif bagi mahasiswa, pekerja, masyarakat, dan ibu rumah tangga, salah satunya untuk dapat meringankan beban pekerjaan semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri karena tidak adanya jasa *laundry*, selain itu juga lebih efisien menguras waktu dan tenaga. Sehingga peluang usaha jasa *laundry* tersebut sangat menjanjikan dalam era globalisasi yang menuntut serba cepat, keberadaan bisnis usaha jasa *laundry* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Jasa *laundry* ini sangat penting sehingga banyak sekali diminati oleh sebagian masyarakat, kehadiran jasa *laundry* sangat menjanjikan untuk membangun bisnis usaha jasa *laundry* yang pertumbuhannya semakin menjamin karena dapat dijangkau oleh sebagian orang, hal inilah yang kemudian menjadikam usaha *laundry* sangat populer dan terkenal dan berkembang saat ini. Jasa *laundry* merupakan bisnis jasa yang semakin meningkat dalam menanggapi tren bisnis saat ini. Bisnis jasa ini menawarkan peluang bisnis yang sangat bagus, sehingga banyak orang yang memulai bisnis jasa *laundry*. Orang-orang semakin sibuk dan bisnis layanan binatu ini menjadi semakin terkenal. Banyak dari masyarakat yang menggunakan jasa *laundry* adalah pekerja bergaji dan mahasiswa yang terkadang sibuk sehingga tidak punya waktu untuk mencuci sendiri karena kesibukan mereka.² Layanan *laundry* biasanya banyak tersedia di dekat asrama universitas dan area kampus. Layanan *laundry* dioperasikan dengan menyediakan layanan *laundry* seperti *laundry only service, dry cleaning service, iron cleaning service* dan sebagainya. Para pihak dalam usaha *laundry* ini merupakan bagian utama dari usaha jasa *laundry* dan masyarakat sebagai konsumen yang menggunakan jasa *laundry*. Karena hubungan hukum yang timbul dalam suatu *transaksi laundry* adalah hubungan pelaku usaha dan konsumen, maka berlakunya UUPK Nomor 8 Tahun 1999.

Penyelenggaraan perlindungan konsumen di indonesia diatur dalam UUPK. Munculnya produk sah ini sebabkan oleh banyak faktor: situasi politik yang semakin demokratis, faktor internal untuk kepentingan konsumen indonesia itu sendiri baik penguasa, maupun badan hukum, tidak adalah orang perseorangan atau badan usaha yang secara sendiri-sendiri atau bersama-sama berbadan hukum yang berkedudukan di Republik Indonesia dan bertempat tinggal dalam suatu perjanjian untuk melakukan usaha dalam berbagai bidang perekonomian.³

Jasa adalah pelayanan berupa pekerjaan atau kinerja yang diberikan konsumen kepada

¹Ahmadi Miru dan Sutarrman yodo, *Hukum perlindungan konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, h. 25-26.

² *Ibid*

³ Theresia Louize Pesulima "Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon" *SASI*, Vol.27 No.2 (Juni 2021),160-171.

masyarakat. Selain itu, konsumen adalah mereka yang menggunakan barang dan jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan organisme lain, serta untuk tujuan komersial. Terlepas dari ketentuan tersebut, sebagai pengusaha, penyedia jasa *laundry* bertanggung jawab untuk membayar ganti rugi kepada konsumen untuk menyediakan jasa *laundry*.⁴

Pembangunan dan perkembangan perekonomian secara global saat ini mempengaruhi keanekaragaman barang dan jasa yang disediakan di Indonesia. Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat mengakibatkan peningkatan aktivitas masyarakat. Oleh karena tidak tersedianya waktu dimanfaatkan oleh beberapa pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan. Hal yang berkembang saat ini adalah pada sektor penyediaan jasa.⁵ Sektor jasa merupakan salah satu kegiatan bisnis yang mulai berkembang pesat dan banyak diminati para pelaku usaha. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, seperti jasa konsultan, jasa angkutan, jasa persewaan (*rental*) komputer, jasa pencucian pakaian (*laundry*), dan sebagainya. *Laundry* dalam dunia usaha saat ini meskipun merupakan salah satu bidang usaha jasa yang relatif baru tetapi sudah sangat bermasyarakat.⁶

Persaingan pun tidak dapat dihindari ketika jumlah usaha jasa *laundry* semakin meningkat dari waktu ke waktu. Meningkatnya jumlah usaha jasa ini, maka orientasi untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari para pelaku usaha jasa *laundry* merupakan hal yang wajar, karena hal itu merupakan salah satu daya tarik ketika seseorang ingin mendirikan usaha jasa *laundry*. Permasalahan yang mungkin akan terjadi adalah ketika usaha untuk meraih keuntungan itu dilakukan dengan mengabaikan kepentingan konsumen.⁷ Dalam UUPK ditentukan beberapa hal penting mengenai perlindungan terhadap konsumen. Diantaranya mengenai hak-hak konsumen, yang diatur dalam pasal 4 UUPK, yaitu:⁸

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/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 mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya ketentuan mengenai hak-hak konsumen tersebut, menimbulkan suatu kewajiban bagi pelaku usaha jasa *laundry* yaitu menjamin mutu produk jasanya agar tidak merugikan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir dilatarbelakangi

⁴ *Ibid*

⁵ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya, Bandung, 2000, h.143.

⁶ *Ibid*

⁷ Sularsi, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen* dalam Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001, h. 86-87.

⁸ *Ibid*

adanya fenomena bahwa pihak konsumen masih banyak yang dirugikan, baik terhadap barang maupun jasa yang dikonsumsi.⁹ Selain itu tujuan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri adalah sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan Pasal 3 UUPK yaitu:

Perlindungan konsumen bertujuan:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta 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 produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pada saat ini jasa *laundry* berkembang sangat pesat di berbagai kota di Indonesia, salah satunya adalah di kota Kota Ambon. Biaya yang relatif murah, pengelolaan yang tidak terlalu sulit dan dengan perhitungan untung yang akan didapatkan menyebabkan usaha jasa *laundry* banyak diminati oleh para pelaku usaha, oleh karena itu usaha jasa tersebut banyak berdiri di Kota Ambon yang masing-masing berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasanya. Dalam kegiatan usaha jasa *laundry*, pelaku usaha jasa *laundry* terkadang melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Salah satu kerugian yang dialami konsumen di Kota Ambon yaitu pakaian yang sudah rusak yang diberikan oleh pelaku usaha jasa *laundry* yang beralamat di Desa Rumah Tiga, Poka Perumnas dan BTN Poka.

Jasa *laundry* sangat dibutuhkan tidak hanya oleh kalangan rumah tangga melainkan juga kalangan mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Terbukti saat ini dapat dijumpai di sekitar wilayah pemukiman dan sekitarnya. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa *laundry* seharusnya diimbangi dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan konsumen tidak kehilangan, kelunturan, atau kerusakan pada pakaian yang di-*laundry*-kan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip dan prosedur untuk menyelesaikan masalah yang muncul ketika melakukan penyelidikan.¹⁰ Ada berbagai metode / metodologi atau cara yang dapat kita pakai untuk mempermudah melakukan penelitian, karena itu asumsi dasar metodologi itu sendiri adalah mempermudah proses pencapaian sesuatu. Penelitian hukum di dalam bahasa Inggris ialah *legal research* dan dalam bahasa Belanda ialah *rechtssonderzoek*. Menurut Cohen yang mengatakan bahwa kegiatan penelitian hukum merupakan suatu proses menemukan hukum yang berlaku

⁹Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, h. 34.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, h. 6.

dalam kegiatan hidup bermasyarakat.¹¹

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kedudukan Para Pihak Dalam Kegiatan Usaha Jasa *Laundry*

Pasal 1 ayat 3 didalam UUPK dijelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang 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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹² Sebuah usaha yang menerima jasa *laundry* sudah barang tentu dikategorikan sebagai pengusaha yang menghasilkan jasa *laundry*. Dalam hal ini pelaku usaha tersebut di atas sebagai produsen yang profesional, grosir, pemasok, pengecer yaitu orang perseorangan atau badan hukum yang terlibat dalam penyediaan barang dan jasa.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan kelompok besar kalangan pelaku ekonomi: tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha, (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari:

- 1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti Perbankan, usaha asing, dan penyedia dana lainnya.
- 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/atau badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, jasa angkutan, perasuransian, perbankan, kesehatan, obat-obatan.

Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat.¹³ Pelaku usaha mempunyai hak diatur pada Pasal 6 UUPK No. 8 Tahun 1999, yaitu :

- 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.

Kewajiban pelaku usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun dalam Pasal 7 UUPK No. 8 tahun 1999 pelaku usaha mempunyai

¹¹ Peter Mahmud Marzuki, *Buku Penelitian Hukum*, Cet. 12, JKencana Prenada Media Group, Jakarta, 2016, h. 60.

¹² A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2001, hal. 43.

¹³ *Ibid*

kewajiban, yaitu:¹⁴

- 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.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 14/M-DAG/PER/3/2016 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tentang penerbitan surat izin usaha perdagangan dan tanda perusahaan secara simultan bagi perusahaan perdagangan, dalam pasal 3 menyatakan:¹⁵

- 1) Permohonan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 1 diajukan oleh pengurus, penanggung jawab perusahaan perdagangan atau pihak ketiga kepada pejabat penerbit secara simultan dengan mengisi formulir permohonan SIUP dan TDP.
- 2) Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 tercantum dalam lampiran peraturan menteri ini.
- 3) Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus ditandatangani oleh pengurus atau penanggung jawab perusahaan perdagangan di atas materai cukup.
- 4) Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diajukan oleh pihak ketiga, wajib melampirkan surat kuasa yang bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pengurus atau penanggungjawab perusahaan perdagangan.¹⁶

Konsumen adalah istilah yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen, berbagai pengertian tentang "konsumen" yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut: Pengertian konsumen dalam rancangan undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu:¹⁷ Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta, 2014, hal. 20.

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hal.19

untuk diperdagangkan kembali.

Sejarah pergerakan konsumen mencatat bahwa hak-hak konsumen secara resmi dikemukakan pertama kali oleh Presiden Amerika John F. Kennedy dihadapan Kongres Amerika pada tahun 1962. Hak-hak konsumen menurut John F. Kennedy adalah:¹⁸

- 1) Hak untuk memperoleh keamanan.
- 2) Hak memilih.
- 3) Hak mendapat informasi.
- 4) Hak untuk didengar.

Di Indonesia, hak-hak konsumen ini diterjemahkan secara rinci dalam undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 tahun 1999 yang dinyatakan dalam Bab III bagian pertama dan pasal 4 sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ 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/ jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 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 diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK Nomor 8 tahun 1999 yakni:¹⁹

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian ataupun 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.

Menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 UUPK pada Pasal (1) dan ayat (2) yang menyatakan yaitu : Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Penggunaan istilah "pemakai", dalam rumusan Pasal (1) ayat (2) UUPK tersebut sesungguhnya kurang tepat, karena menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah terjadi transaksi jual beli. Hal lain yang juga perlu dikritisi bahwa cakupan konsumen dalam UUPK Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sempit. Bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai konsumen sesungguhnya tidak hanya terbatas pada subjek hukum

¹⁸ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, 2004, h. 347.

¹⁹ *Ibid*

yang disebut “orang”, melainkan konsumen akhir yaitu “badan hukum”.²⁰

Pengertian konsumen tidak hanya dalam arti yang sempit, melainkan dapat diartikan lebih luas bila dibandingkan dengan 2 (dua) rancangan undang-undang perlindungan konsumen lainnya. Pertama dalam Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yang menentukan bahwa : “Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.”²¹ Sedangkan yang kedua dalam naskah akhir Rancangan Akademik Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan Perdagangan Departemen Perdagangan Republik Indonesia menentukan bahwa, “Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan.¹ Bahkan tidak hanya pengertian dari undang-undang saja, melainkan dari definisi atau pendapat para ahli tentang pengertian konsumen. Yang pertama pendapat menurut Homby, beliau mengatakan bahwa : “Konsumen (*Consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa; seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa.”

Menurut para ahli hukum, konsumen adalah sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh penguasa. Menurut Philip Kotler, pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi. Sedangkan menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.²² Setiap hari kita melakukan pemilihan atau menentukan skala prioritas karena kebutuhan tak terbatas, sedangkan sumber daya yang tersedia sangat terbatas. Konsep pemilihan ini merupakan perilaku mendasar dari konsumen.

Konsep dasar perilaku konsumen menyatakan bahwa konsumen selalu berusaha untuk mencapai utilitas (*utility*) maksimal dalam pemakaian barang yang dikonsumsi. Kegunaan (*utility*) adalah mengukur seberapa besar sebuah barang atau jasa dapat memuaskan kebutuhan seseorang. Kegunaan atau nilai guna suatu barang dapat didasarkan dalam hal berikut ini : Nilai guna total (*total utility*) adalah kepuasan total yang dinikmati oleh konsumen dalam mengonsumsi sejumlah barang atau jasa tertentu secara keseluruhan. Nilai guna maksimal (*marginal utility*) adalah tambahan kepuasan yang dinikmati oleh konsumen dari setiap tambahan barang atau jasa yang dikonsumsi. Nilai guna yang semakin menurun (*diminishing return*) atau pemenuhan secara vertical yaitu nilai guna yang diperoleh konsumen untuk setiap tambah konsumsi yang dilakukan pada mulanya meningkat, tetapi sampai pada titik tertentu akan mengalami penurunan. Nilai guna yang sama atau pemenuhan secara horizontal dikenal dengan Hukum Gossen II yang menyatakan bahwa konsumen akan melakukan konsumsi sedemikian rupa sehingga nilai guna marginal setiap barang dan jasa yang dikonsumsi akan sama, artinya unit terakhir dari masing-masing produk yang dikonsumsi memiliki nilai sama.

²⁰ Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam transaksi E- commerce lintas negara di Indonesia*, Pasca Sarjana, Yogyakarta, 2009, hal. 35.

²¹ *Ibid*

²² *Ibid*

Perilaku konsumen dapat diartikan sebagai proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan. Perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembelian atau mempercayakan barangnya kepada pelaku usaha. Pengertian perilaku konsumen tidak hanya sebatas itu saja, melainkan menggunakan dan mengatur barang atau jasa yang mereka anggap akan memuaskan kebutuhan mereka. Konsumen pada umumnya lebih tertarik dengan pemasaran yang menawarkan harga murah, pekerjaan bagus dan hasil memuaskan. Tidak perlu pemasaran yang berlebihan dan membohongi masyarakat dengan menyebarkan selebaran tetapi tidak sesuai dengan kenyataannya. Dikarenakan pelaku usaha ingin mendapatkan keuntungan yang banyak daripada memikirkan hasil kerjanya. Apabila hasil kerja pelaku usaha bagus, maka konsumen pasti akan datang lagi dan mempromosikan usaha kita kepada orang lain tanpa kita harus mengeluarkan biaya untuk membuat selebaran atau iklan pada media cetak dan media elektronik. Serta konsumen mau mengeluarkan sumber dayanya yang terbatas seperti uang, waktu, tenaga untuk mendapatkan barang atau jasa yang di inginkan.

Syarat-syarat konsumen menurut UUPK dijelaskan sebagai berikut: Pemakai barang dan/atau jasa, baik memperolehnya melalui pembelian maupun secara cuma-cuma. Pemakaian barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain. Tidak untuk diperdagangkan. Tidak hanya syarat-syarat saja yang wajib diketahui oleh konsumen, tetapi hak dan kewajiban sebagai konsumen.

Berdasarkan Pasal 6 UUPK hak konsumen ialah : Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak yang disebutkan diatas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu : Hak atas keamanan dan keselamatan. Hak untuk memperoleh informasi. Hak untuk memilih. Hak untuk didengar. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup. Hak untuk memperoleh ganti rugi. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut. Hak-hak tersebut diuraikan sebagai berikut : Hak atas keamanan dan keselamatan Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian apabila mengonsumsi suatu produk.

Hak untuk memperoleh informasi Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dan dapat juga merupakan

salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak untuk memilih. Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Hak untuk didengar.

Hak untuk didengar merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup Hak merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Hak untuk memperoleh ganti kerugian. Hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya Hak yang dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut Hak yang dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum. Adapun kewajiban konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK yaitu sebagai berikut: Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Prinsip atau teori tentang kedudukan konsumen dapat diartikan menjadi 4 (empat) bagian yaitu : *Let the Bayer beware*. Artinya letakkanlah konsumen tersebut pada posisi yang seimbang, maksudnya kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha berada posisi yang seimbang maka tidaklah perlu konsumen mendapatkan perlindungan yang berlebihan. Hambatannya : Konsumen tidak mendapatkan akses informasi terhadap barang dan jasa, Pengetahuan yang terbatas pada konsumen. *The Due care theory*. Artinya bahwa dalam kedudukan konsumen dan pelaku usaha yang harus berhati-hati adalah pengusaha. Dalam menawarkan barang dan jasanya siapapun tidak dapat dipermasalahkan apabila konsumen dirugikan. Konsumen harus membuktikan kecerobohan pelaku usaha (Pasal 1865 KUHPerdara). *The Privity of Contract*. Artinya konsumen yang akan mendapat ganti rugi dari pelaku usaha adalah konsumen yang berikan kontraktual dengan pelaku usaha. Contoh : Konsumen yang mendapatkan barang dengan cara adanya perjanjian. Orang yang memiliki barang dengan tanpa perjanjian maka konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi kedudukan pelaku usaha setara dengan konsumen. Kemauan pelaku usaha harus diikuti oleh konsumen. Misal perjanjian standart yang diterapkan oleh pelaku usaha maka

konsumen tidak dapat melakukan tawar-menawar karena yang dijanjikan hanya yang besar saja sedangkan masalah kecil dikesampingkan.

Kontrak bukanlah syarat untuk mendapatkan perlindungan konsumen. Artinya konsumen itu tetap dilindungi walau tanpa dalam hubungan perjanjian itu ada syarat atau kontrak terlebih dahulu. Munculnya kontrak ini karena adanya transaksi yang bermacam-macam dalam dunia perekonomian kecuali untuk jasa secara ringkas transaksi konsumen sangat luas sekali. Kewajiban seperti yang diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha. Seperti diketahui bahwa UUPK menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk itu berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha.

B. Peran Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Dalam Masyarakat

Maraknya usaha *laundry* ini tidak bisa dilepaskan dari semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap jasa *laundry*. Disamping itu, terlihat persaingan diantara para pelaku jasa *laundry* dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan. Salah satu pelayanan yang ditawarkan yaitu dengan cara manual atau mencuci dengan cara menyikat tanpa menggunakan mesin, agar pakaian lebih bersih tentunya dengan tarif yang berbeda. Perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih memilih mendatangi *laundry* dibandingkan mencuci sendiri membuktikan bahwa kegiatan usaha ini memiliki prospek yang sangat menjanjikan.²³

Kegiatan usaha ini berkembang pesat di lingkungan kota pelajar dan/atau mahasiswa yang karena malas mencuci pakaian sendiri, sehingga mendorong pertumbuhan jasa *Laundry*. Adapun kelebihan ataupun kelemahan pemanfaatan jasa *Laundry* adalah sebagai berikut:²⁴

- 1) Kelebihan penggunaan jasa *laundry*
 - a) Menghemat waktu, sehingga bisa lebih leluasa dalam mengerjakan rutinitas lainnya.
 - b) Membantu meringankan tenaga, sehingga tidak perlu capek mencuci sendiri, atau bahkan tidak perlu repot menjemur dan menyetrika sendiri.
 - c) Menghemat pengeluaran sehingga tidak perlu menggunakan jasa pembantu untuk mencuci pakaian.
 - d) Secara tidak langsung jasa ini juga mampu meringankan tagihan air PDAM karena tidak perlu menggunakan banyak air untuk mencuci, dan bahkan juga mampu mengurangi tagihan listrik karena tidak perlu menyetrika atau memakai mesin cuci untuk mencuci pakaian.
 - e) Tidak perlu kebingungan menjemur di saat musim hujan ketika mengeringkan pakaian.
- 2) Kelemahan penggunaan jasa *Laundry*

²³ David Chun, *Mandi Uang Bisnis Laundry*, Bela Siasat, Yogyakarta, 2009, h. 5-8.

²⁴ Gunawan Sumodiningrat, *Membangun Perekonomian Rakyat*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, h. 24.

- a) Bisa saja pengerjaan hasil *Laundry* tidak memuaskan karna masih tertinggalnya noda pada pakaian, walaupun pakaian terasa sangat wangi.
- b) Bisa saja pakaian hilang atau tertukar dengan pemilik orang lain.
- c) Beberapa jenis pakaian/atau tidak semua jenis pakaian bisa dicuci dengan mesin.

Banyaknya kegiatan bisnis *laundry*, maka akan membantu masyarakat maupun mahasiswa dalam memilih jasa *laundry* sesuai keinginan dan terjangkau harganya, selain itu bisa mengurangi beban aktivitas cuci-mencuci. Keberadaan usaha *Laundry* di samping memberikan dampak positif, juga menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan.²⁵ Adapun dampak positif kegiatan usaha *Laundry* adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan keuntungan dan perekonomian masyarakat sekitar, dengan mendirikan usaha *Laundry* masyarakat akan memperoleh penghasilan.
- 2) Memberikan peluang kerja, terutama bagi masyarakat sekitar.
- 3) Memberikan keringanan beban pekerjaan dan waktu dalam hal mencuci dan menyetrika.
- 4) Dengan banyaknya usaha *Laundry* masyarakat bisa bebas memilih jenis *Laundry* sesuai kebutuhannya serta terjangkau harganya.

Selain memberikan dampak positif, kegiatan usaha *Laundry* juga akan memberikan dampak negatif. Adapun dampak negatif yang ditimbulkan sebagai berikut:

- 1) Banyaknya pendirian usaha baru akan menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat antara para pelaku usaha yang masih bertetangga dan berada dalam satu lingkungan.
- 2) Penggunaan detergen yang mengandung fosfat tinggi dan kurangnya kesadaran pelaku usaha untuk menggunakan instalasi pengolahan air limbah IPAL, bisa menghambat pemurnian air sehingga membuat air tanah dan air sumur di sekitar lokasi tercemar oleh limbah kimia B3.
- 3) Limbah *Laundry* dapat mengganggu ekosistem ikan, apabila pembuangan air bekas pencucian diarahkan ke selokan dan mengalir ke sungai

C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Akibat Wanprestasi

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban, pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²⁶

Perlindungan konsumen menurut Pasal (1) angka (1) didalam UUPK perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas.²⁷ Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas yang relevan dengan pembangunan nasional, berdasarkan pasal 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, terdapat lima asas perlindungan konsumen yaitu: Asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, asas kepastian hukum. Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi

²⁵ Georgi Mankiw, *Pengantar Ekonomi jilid 2*, Erlangga, Jakarta, 2000, h. 130.

²⁶ CelinaTri Siwi Kristayant, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, h.1

²⁷ *Ibid*

menjadi 3 asas yaitu: 1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen. 2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan 3. Asas kepastian hukum.²⁸

Pasal 3 UUPK menyatakan 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta 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 produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Sementara itu, Duggan dan Darvall²⁹ dengan sederhana mengemukakan tiga tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- 1) Membangun persamaan penawaran antara pembeli dan penjual (*achievement of bargaining equality as between buyer and seller*).
- 2) Mengoreksi ketidakseimbangan ekonomi antara kepentingan individu dan kolektif (*correction of the imbalance in economic power as between the individual and collective interest*).
- 3) Mengurangi terjadinya kerugian dan kecelakaan dalam pembelian (*reduction in the incidence of purchase related losses and injuries*).³⁰

Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha, dalam menjalankan sebuah usaha, pelaku usaha perlu memperhatikan aturan-aturan yang telah diatur dalam UUPK yang telah disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) pada tanggal 20 April 1999. Pada salah satu aturan yang harus diingat dan dipatuhi oleh semua pelaku usaha, ialah tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Aturan ini dibuat untuk melindungi hak konsumen, agar pelaku usaha tidak seenaknya sendiri dalam menjalankan usahanya. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diatur dalam Pasal 16 yang berbunyi : "Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi."³¹

Larangan dalam Pasal 16 UUPK menjadikan perbuatan tidak menepati pesanan dan/atau tidak menepati kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan, termasuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi, tidak saja dapat

²⁸ Ahmadi Miru dan Sutarrman yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, h. 25-26.

²⁹ *Ibid*, h. 41.

³⁰ Abdul Halim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E- Commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Pasca Sarjana FH UII, Yogyakarta, 2015, h. 32.

³¹ Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hal. 34.

dituntut berdasarkan wanprestasi tetapi lebih dari itu dapat dituntut atas dasar perbuatan melawan hukum.³²

Pasal 7 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 UUPK menyebutkan bahwa :

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) memberi kesempatan pada 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 keinginan serta dengan perjanjian.

Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu bahwa hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Secara yuridis formal, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 UUPK. Disamping itu juga undang-undang perlindungan konsumen, dapat “ditemukan” dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pengertian perlindungan konsumen dirumuskan dalam pasal (1) angka (1) UUPK yang menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum secara umum dapat dibedakan menjadi lima, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), tanggung jawab mutlak (*strictliability*), dan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*). Tanggung jawab tidak terlepas dari kewajiban sosial yang harus dipenuhi pelaku usaha terhadap masyarakat. Kewajiban yang kemudian ditetapkan undang-undang dilengkapi perkembangan-perkembangan menurut hukum, seperti tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 UUPK. Pasal 19 ayat (1) UUPK memaparkan 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. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, maupun perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dengan tiga usaha jasa *laundry* yang ada di Desa

³² *Ibid*

Rumah Tiga, Poka perumnas, dan Desa Poka. Dua dan dari tiga *laundry* yang menentukan bentuk tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera pada nota pembayaran, walaupun beberapa *laundry* juga memberikan kelonggaran dengan menyesuaikan terhadap konsumen dan kesepakatan yang dicapai. Selain itu, dua *laundry* yang diteliti bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen tanpa mencantumkan perjanjian pada nota pembayaran, sehingga bentuk tanggung jawab pelaku usaha tersebut tidak dibatasi. Oleh karena itu, mayoritas pelaku usaha jasa *laundry* di kota ambon yang menerapkan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera didalam nota pembayaran. Tanggung jawab pelaku usaha *laundry* tersebut termasuk dalam prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*). Secara lebih luas, prinsip tanggung jawab yang diterapkan dalam usaha jasa *laundry* yaitu berupa prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu pelaku usaha akan dapat dituntut tanggung jawabnya apabila terbukti melakukan kesalahan yang merugikan konsumen.

Secara umum, semua usaha jasa *laundry* yang menjadi sampel penelitian mengganti kerugian yang diderita konsumen *laundry* tersebut. Bentuk ganti rugi yang diterapkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* bervariasi. Penyelesaian ganti rugi yang dapat dilakukan berdasarkan perjanjian dalam nota pembayaran secara kaku. Dalam penyelesaian tersebut, pelaku usaha tidak menyesuaikan dengan kondisi maupun tuntutan konsumen, hanya berpatokan pada perjanjian dalam nota. Usaha *laundry* yang menerapkan penyelesaian sedemikian rupa yaitu. Aaron *laundry*, oke *laundry* dan *laundry* nyamana. Ketiga usaha *laundry* berdasarkan perjanjian disertai pertimbangan tertentu. Pertimbangan oleh pelaku usaha dalam menyelesaikan ganti rugi yang diderita konsumen didasarkan atas hasil komunikasi dan kesepakatan, di samping adanya perjanjian dalam nota pembayaran. Aaron *laundry*, oke *laundry*, dan nyamanna *laundry*. Merupakan contoh usaha *laundry* yang melakukan penyelesaian ganti rugi terhadap konsumen dengan cara demikian. Berdasarkan pertimbangan tanpa adanya perjanjian dalam nota. Dalam hal ini, pelaku usaha tidak mencantumkan perjanjian dalam nota pembayaran. Penyelesaian didasarkan atas penilaian pelaku usaha serta komunikasi dan kesepakatan bersama konsumen. Usaha *laundry* yang melakukan penyelesaian tersebut memiliki perjanjian dalam nota namun tidak menspesifikasi bentuk penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian dilakukan dengan menerapkan kebijakan tersendiri, baik secara kaku maupun disesuaikan dengan situasi yang dihadapi. Oke *laundry* memiliki kebijakan sendiri yang diterapkan secara kaku, sedangkan aaron *laundry* menyesuaikan dengan situasi yang dihadapi. Apabila hasil yang dapat diperoleh dan dikorelasikan, pada pasal UUPK No 8 Tahun 1999 maka dapat diketahui bahwa pada kenyataannya pelaku usaha jasa *laundry* sudah menaati Pasal 19 ayat (1) UUPK terkait tanggung jawab pelaku usaha.

Seluruh pelaku usaha yang menyatakan telah memberikan ganti rugi dalam hal ini konsumen yang menggunakan usaha jasa *laundry* tersebut menderita kerugian. Ini juga berarti bahwa pelaku usaha jasa *laundry* telah menjunjung hak konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 huruf h bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selain itu, pelaku usaha jasa *laundry* juga menyatakan bahwa komunikasi yang baik menjadi kunci dalam penyelesaian ganti rugi sehingga hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d, juga diperhatikan oleh pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar UUPK telah

diterapkan secara saksama dalam usaha jasa laundry dan mampu memberikan proteksi yang cukup bagi perlindungan konsumen karena mengatur penyelesaian ganti rugi atas kerugian konsumen. Lebih lanjut, Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Tidak ada penyelesaian ganti rugi yang dilakukan melalui pengadilan, semua sengketa yang timbul antara pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen diselesaikan di luar pengadilan (non litigasi).

Selain itu, terdapat kendala-kendala yang dapat timbul akibat adanya perbedaan kepentingan antara pihak yang terlibat, dalam hal ini pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen yang dirugikan. Secara ideal, seharusnya proses penyelesaian ganti rugi tersebut mampu mengakomodasi kerugian yang dialami oleh konsumen sewajarnya, sesuai dengan kondisi dan situasi yang terjadi, tanpa harus mendatangkan kerugian yang tidak seharusnya bagi pelaku usaha. Akan tetapi, dalam kenyataannya, banyak faktor yang dapat menyebabkan salah satu pihak dirugikan dibanding pihak yang lain. Hal ini diakibatkan adanya kendala-kendala tersebut.

Kendala terbesar yang dihadapi konsumen dalam menuntut ganti rugi adalah adanya perjanjian yang tertera dalam nota pembayaran. Pencantuman perjanjian tersebut pada dasarnya membatasi penggantian kerugian yang sewajarnya diterima oleh konsumen. Selain itu, banyak konsumen yang menderita kerugian akibat jasa usaha laundry yang tidak menindaklanjuti hal tersebut dan tidak menuntut tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan kelalaian. Dalam hal ini, konsumen tidak menggunakan hak-haknya secara optimal sehingga menghambat proses penyelesaian ganti rugi agar berjalan sebagaimana mestinya. Padahal sudah terdapat didalam UUPK No. 8 Tahun 1999 yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.

D. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Kepada Konsumen Atas Terjadinya Wanprestasi

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.³³

Dengan demikian, secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besar hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.³⁴ Di samping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan pelaku usaha dalam berusaha.

Menurut Yusuf Shopie tanggung jawab berarti seseorang tidak boleh mengelak, bila

³³ Sularsi, "penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam Lika Liku Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2001, hal. 86-87.

³⁴ *Ibid*

dimintakan penjelasan tentang perbuatan atau perilakunya.³⁵ Oemar Seno Adji mengemukakan bahwa dalam kata “tanggung jawab” terkandung dua aspek, yaitu aspek etik dan aspek hukum. Orang bertanggung jawab atas sesuatu yang disebabkan olehnya, jadi sistem tanggung jawab dapat diartikan sebagai metode atau prosedur agar seseorang atau badan hukum tidak dapat mengelakkan diri dari akibat perbuatan atau perilakunya, dalam pengertian hukum, sistem tanggung jawab menimbulkan konsekuensi pemberian kompensasi atau ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan akibat perilaku tertentu.³⁶

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.

Berdasarkan prinsip tanggung jawab diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan’

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum. Empat unsur pokok melawan hukum. Yaitu :

- a) Adanya perbuatan.
- b) Adanya unsur kesalahan.
- c) Adanya kerugian yang diderita.
- d) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “Hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

2) Prinsip tanggung jawab untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat. Berkaitan dengan prinsip tanggung jawab ini, dalam doktrin hukum pengangkutan khususnya, dikenal empat variasi yaitu :

- a) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab kalau ia dapat membuktikan, kerugian ditimbulkan oleh hal-hal diluar kekuasaannya.
- b) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, ia mengambil suatu tindakan yang diperlukan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c) Pengangkut dapat membebaskan diri dari tanggung jawab jika ia dapat membuktikan, kerugian yang timbul bukan karena kesalahannya.

3) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*preemption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4) Prinsip tanggung jawab mutlak.

Dalam hal ini menjelaskan bahwa konsumen dalam keadaan yang tidak menguntungkan apabila dalam proses distribusi mengalami suatu kesalahan. Dengan demikian produsen harus dapat lebih berhati-hati jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya dengan begitu prinsip tanggung jawab mutlak memaksa produsen

³⁵ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya, Bandung, 2000, hal.143

³⁶ *Ibid*

untuk lebih berhati-hati.

5) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat memberikan keuntungan bagi pelaku usaha untuk membuat klausul eksonerasi dalam perjanjian antara para pihak. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak, dikarenakan prinsip tanggung jawab tersebut tidak memberikan perlindungan ataupun kepastiaan hukum terhadap konsumen apabila dalam pelaksanaannya menimbulkan suatu kerugian. Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

Tanggung jawab hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan berdasarkan pelanggaran kontrak karena wanprestasi atau melalui perbuatan melawan hukum. Permintaan pertanggungjawaban melalui hukum perdata mensyaratkan keharusan adanya kesalahan dari pihak pelakunya. Dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa, maka pelaku usaha jasa diwajibkan bertanggung jawab terhadap konsumen, tanggung jawab pelaku usaha menurut pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen yaitu:³⁷

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atau kerusakan.
- 2) Tanggung jawab kerugian atau pencemaran.
- 3) Tanggug jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/ jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Penerapan konsep *product liability* ternyata tidak mudah, dalam system pertanggung jawaban secara konvensional, tanggung gugat product didasarkan adanya wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Atau dengan kata lain, konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Agar pelaku usaha dapat mngetahui dan memahami masalah dan saksi yang mereka hadapi, apabila mereka melanggar peraturan yang sudah ditetapkan sesuai dengan UUPK. Yang pertama berdasarkan Pasal 60 UUPK sanksi administratif yaitu : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat 2, dan ayat 3, Pasal 20, Pasal 25, dan Pasal 26. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta

³⁷ Ibid

rupiah).³⁸

Ganti rugi dengan dijatuhkan sanksi yang jumlahnya maksimum Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) merupakan bentuk pertanggung gugatan terbatas, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa ganti rugi yang dianut dalam UUPK menganut prinsip ganti rugi subjektif terbatas. Adanya pembatasan ganti rugi atau subjektif terbatas ditujukan untuk kondisi Indonesia sebagai negara yang industrinya masih dalam perkembangan dinilai tepat. Karena memberikan perlindungan kepada konsumen juga pelaku usaha masih terlindungi atau dapat terhindar dari kerugian yang mengakibatkan kebangkrutan akibat pembayaran ganti rugi yang tanpa batas. ³⁹Sanksi pidana dapat dikenakan apabila pelaku usaha melanggar peraturan, sesuai dengan Pasal 62 UUPK yang meliputi: Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat 2, Pasal 15, Pasal 17 ayat 1 huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat 2 dan pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2000.000.000,00 (dua milyar rupiah).⁴⁰

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat 1, Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat 1 huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat,⁴¹ dalam sanksi perdata pelaku usaha wajib membayar ganti rugi, dalam bentuk : Pengembalian uang Penggantian barang Perawatan kesehatan Pemberian santunan Ganti rugi diberikan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya pasti akan menemui kendala atau hambatan yang dapat membuat pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kelalaian ataupun kerusakan barang dan/ atau jasa yang dilakukannya. Bahwasannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 terdapat 3 (tiga) pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab pelaku usaha dalam perlindungan konsumen di Indonesia, dalam Pasal 19 UUPK, dijelaskan bahwa : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa skesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen Berdasarkan hal ini, adanya produk barang dan/ atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggung jawaban pelaku usaha. Bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliuti segala kerugian yang dialami konsumen. Lingkup tanggung jawab pembayaran ganti rugi secara umum, tuntutan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa

³⁸ Lastini, Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.4 No.6, 2016, h. 70.

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

kerugian materi, fisik, maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan.

Secara garis besarnya, hanya ada dua kategori yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Maka dari itu tuntutan ganti kerugian dibahas secara khusus sebagai berikut ini : Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi dalam penerapan lingkungan hukum privat, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum. Apabila tuntutan ganti rugi didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat terikat suatu perjanjian. Ganti rugi yang diperoleh karena adanya wanprestasi akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian. Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjian.

Tuntutan berdasarkan perbuatan melanggar hukum berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian, tuntutan ganti rugi yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen. Untuk dapat menuntut ganti rugi, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti rugi harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut : Ada perbuatan melanggar hukum. Ada kerugian, ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian. ada kesalahan dengan unsur-unsur di atas, maka dapat diuraikan sebagaimana dimaksudkan perbuatan melanggar hukum berbeda dengan pengertian perbuatan melanggar hukum sebelum tahun 1919 yang diidentikkan dengan perbuatan melanggar undang-undang, maka setelah tahun 1919 perbuatan melanggar hukum tidak lagi hanya sekedar melanggar undang-undang, melainkan perbuatan melanggar hukum tersebut dapat berupa: Melanggar hak orang lain. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat. Berlawanan dengan kesusilaan baik. Berlawanan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat, sebagai bentuk kedua dari perbuatan melanggar hukum.

Kewajiban hukum yang dimaksud adalah kewajiban menurut undang-undang, baik yang termasuk hukum publik maupun hukum privat. Berdasarkan yurisprudensi melanggar kewajiban undang-undang tidak begitu saja merupakan perbuatan melanggar hukum, karena memiliki persyaratan tertentu yaitu : Dengan pelanggaran ini, kepentingan penggugat dilanggar atau diancam. Kepentingan itu dilindungi oleh kewajiban yang dilanggar, kepentingan itu termasuk yang dilindungi berdasarkan Pasal 1365 KUHPerduta. Pelanggaran tersebut bersifat tidak pantas terhadap si penggugat mengingat sikap dan perbuatannya sendiri. Tidak ada alasan pembenar apabila syarat-syarat tersebut dipenuhi, maka pelanggaran atas kewajiban hukum merupakan perbuatan melanggar hukum yang menjadi prinsip pokok tanggung gugat adalah bahwa pihak tergugat berkewajiban terhadap pihak penggugat, yaitu kewajiban untuk bertindak hati-hati dan sedangkan pihak penggugat harus membuktikan bahwa ia telah menderita kerugian akibat pelanggaran kewajiban.

Kerugian dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada

dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Walaupun demikian, menghitung besarnya kerugian sering tidak mudah sehingga sering ditetapkan berdasarkan keadilan. Ganti kerugian dalam UUPK, hanya meliputi pengembalian uang tau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan sistem tanggung jawab produk Pasal 23 UUPK yang berbunyi : “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, dan ayat 4, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.” Ketentuan Pasal 23 UUPK merupakan suatu hal baru dalam dunia peradilan di Indonesia, dan dapat dikatakan sebagai langkah maju dilakukan oleh Pemerintah Indonesia dalam memberdayakan konsumen menuntut haknya atas ganti rugi terhadap pihak pelaku usaha. Gugatan sengketa balik dapat dilakukan apabila konsumen mencemarkan nama baik pelaku usaha tanpa adanya bukti yang konkret dan jelas. Terdapat dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa : “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur “kesalahan” dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud pasal 19, pasal 22, dan pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Hal ini meberikan konsekuensi hukum bahwa pelaku usaha yang dapat membuktikan kerugian bukan merupakan kesalahannya terbebas dari tanggung jawab ganti kerugian. Ketetntuan tentang beban pembuktian dalam hukum acara hukum perdata merupakan suatu bagian yang sangat penting dan menentukan dapat tidaknya suatu tuntutan perdata (gugatan) dikabulkan, karena pembebanan pembuktian yang salah oleh hakim dapat mengakibatkan seseorang yang seharusnya memenangkan perkara menjadi pihak yang kalah hanya karena tidak mampu membuktikan sesuatu yang sebenarnya menjadi haknya.

Apabila asas umum beban pembuktian diterapkan dalam kasus-kasus kerugian konsumen akibat penggunaan barang, maka berarti bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen dibebani pembuktian, Konsumen harus membuktikan : Adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kesalahan pelaku usaha, adanya kerugian konsumen, adanya hubungan kausal antara perbuatan melanggar hukum dari pelaku usaha dengan kerugian konsumen. Konsumen hanya dibebaskan dari pembuktian yang demikian apabila kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut diakibatkan oleh wanprestasi produsen. (Pasal 1244 KUHPerdata)⁴²

Pembuktian tanggung gugat pelaku usaha karena adanya perbuatan melanggar hukum yang berlaku secara umum dalam hokum pembuktian, yaitu membebaskan kepada penggugat untuk membuktikan adanya kesalahan tergugat yang menyebabkan kerugiannya. Namun berhasil tidaknya pelaku usaha membuktikan bersalah tidaknya atas kerugian konsumen, sangat menentukan bebas tidaknya pelaku usaha dari tanggung gugat

⁴² Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 KUHPerdata.*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009, h. 63-64.

untuk membayar ganti rugi terhadap konsumen.

Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Meningkatnya kualitas sumber daya serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan dengan konsumen. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan peraturan pemerintah. Dengan demikian, kewajiban untuk berhati-hati bukan hanya dibebankan kepada pelaku usaha melainkan juga konsumen. Pelaku usaha juga harus teliti dan melihat ulang barang yang akan di cuci, agar tidak terjadi suatu masalah. Agar semua pihak seperti pelaku usaha dan konsumen tidak ada yang dirugikan satu sama lainnya.

KESIMPULAN

Pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Namun pada kenyataannya masih banyak pelaku usaha yang belum memenuhi kewajibannya dalam hal ini pelaku usaha jasa *laundry*. Hal ini menyebabkan kerugian yang di alami konsumen pengguna jasa laundry tersebut terus meningkat. Tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* adalah sebagaimana yang telah diatur dalam Undang - undang Perlindungan Konsumen yang menegaskan agar selalu memperhatikan hak dan kewajiban yang harus di terapkan dalam melakukan kegiatan usaha jasa *laundry* agar tidak merugikan kedua pihak dalam transaksi tersebut, namun sampai saat ini hal tersebut diimplementasikan dengan baik oleh pelaku usaha jasa *laundry*.

REFERENSI

Jurnal

Lastini, Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 4 No.6, 2016

M. Yahya Harahap. Segi-Segi *Hukum Perjanjian Internasional*, Padjadjaran. Vol 2, Bandung, (1986).

Maryati Bachtiar, *Hukum Perikatan*, Pengembangan Pendidikan Universitas Riau, Pekanbaru. *Jurnal, Indonesia Contrack law*, Vol-VI januari-juni (2007).

Rizky Febrina Purnamasari, (2013), *Tanggung Jawab Penjual Terhadap Cacat Tersembunyi*, Universitas Brawijaya, *Jurnal of marketing*. Vol 64: 1-14.

Theresia Louize Pesulima dkk “Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon” *Jurnal Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Pattimura Ambon*, Vol.27 No.2 (Juni 2021),160-171

Buku

A.Z Nasution, (2001), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Abdul Halim Barkatunllah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam transaksi E- commerce lintas negara di Indonesia*, Pasca Sarjana, Yogyakarta, 2009.

Ahmadi miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456, KUHPerdara, Rajawali pers, Jakarta 2009*.

Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2009), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta

- David Chun, (2009), *Mandi Uang Bisnis Laundry*, Bela Siasat, Yogyakarta
- Georgi Mankiw, (2000), *Pengantar Ekonomi jilid 2*, Erlangga, Jakarta
- Gunawan Sumodiningrat, (2013), *Membangun Perekonomian Rakyat*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Gunawan Widjaja & Ahmad Yani, (200), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hamzah, Andi, (2005), *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kelik Wardiono, (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak, Yogyakarta.
- Kurniawan, (2011), *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press.
- Mariam Darus, (1980), *Perlindungan Terhadap Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak*, Binacipta, Bandung
- Marzuki, Peter Mahmud., (2016), *Penelitian Hukum*, Cet. 12, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Moegni Djodirjo, (1997), *Perbuatan Melanggar Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir , (2010), *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta.
- Muhammad, Abdulkadir., (2000), *Hukum Perdata Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, Abdul Rasyid, dan Ahmad Sofian, (2018), *Aspek Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Prenadamedia Group, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmojo, (2010), *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Soerdjono Soekanto, dan Sri Mamuji, (2003), *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, (1986), *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.
- Sularsi, (2001), *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UUU Perlindungan Konsumen dalam Lika Lika Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.
- Titik Triwulan dan Shinta Febrian, (2010), *Perlindungan Hukum bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Ujang Sumarwan, (2004), *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Yusuf Shofie, (2000), *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya, Bandung.