

# BAB I

## PEBDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setelah tahun 1800, sejarah *laundry* pertama kali dilakukan di sungai, *laundry* masih dilakukan dengan cara merendam dan membiarkan air membawa pergi bahan yang dapat menyebabkan noda dan bau. Usaha ini untuk menghilangkan kotoran, dilakukan dengan cara digosok, memutar atau memukul-mukulkan terhadap batu datar. Teknik ini digunakan umum di Eropa dan juga oleh pemukiman di Amerika Utara, teknik yang mirip juga telah diidentifikasi di Jepang bahkan sampai Indonesia. Mencuci pakaian dan *day clean* rumah tangga, cara mencuci ini dipergunakan pada perkiraan abad ke- 19 di Eropa, Amerika Utara dan dunia dengan menggunakan peralatan binatu/ *laundry*. Dan kemudian pada awal 20-an mulai ditemukan proses mekanik binatu dengan berbagai mesin cuci.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi yang semakin canggih serta padatnya aktifitas masyarakat perkotaan, banyak di antara mahasiswa, karyawan, ibu rumah tangga, yang tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaian dikarenakan kesibukan yang mendesak membuat mereka menggunakan jasa *laundry* dalam mencuci pakaian.

Usaha *laundry* adalah usaha yang menjanjikan di era globalisasi yang serba cepat akan kebutuhan manusia. Usaha *laundry* kiloan

---

<sup>1</sup> Faiz Saefullah, “*Sejarah Laundry di Dunia*”, <http://Laundrykubis2.blogspot.com/2014/10/Sejarah-Laundry-di-Dunia>, diakses pada tanggal 30 juni 2019 pada pukul 12.23 WIB

merupakan jasa pencucian pakaian kotor sampai dengan kering dan siap pakai, dan juga melakukan perawatan terhadap pakaian si pengguna jasa seperti melipat, mengharumkan, hingga menyetrika, yang mana penentuan tarif berdasarkan jumlah kiloan baju yang *dilaundry*. *Laundry* kiloan banyak tumbuh dan berkembang di berbagai wilayah. Keberadaan bisnis jasa *laundry* merupakan salah satu bisnis yang cukup diminati oleh pelaku usaha, perkembangan bisnis tersebut dikalangan masyarakat pada zaman moderen ini telah menyebar luas dan berkembang pesat tentunya melahirkan jenis usaha *laundry* yang semakin maju sehingga bisnis *laundry* bermunculan baik di berbagai kota dari usaha laundry kecil hingga besar. Demi mendapatkan keuntungan yang besar pelaku usaha *laundry* sering kali mengabaikan hak-hak konsumen. Banyak diantara konsumen *laundry* menghadapi permasalahan merasa dirugikan karena kelalaian yang sering terjadi di perusahaan *laundry* yang menimbulkan kekecewaan terhadap konsumen tersebut. Pada kasus seperti ini tidak semua konsumen yang menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha *laundry*, namun ada sebagian konsumen yang dikecewakan menuntut ganti rugi terhadap pelaku usaha.

Pengguna jasa *laundry* termasuk dalam ruang lingkup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena pada dasarnya merupakan konsumen, sehingga harus dilindungi juga hak-haknya. Harapan konsumen kepada pelaku usaha merupakan tentang apa yang akan diterimanya dalam mengkonsumsi barang/ jasa secara

baik dan bermutu dari jasa pelaku usaha yang mereka gunakan. Kondisi tersebut merupakan tantangan yang harus dilaksanakan bagi pelaku usaha *laundry*. Pelaku usaha harus melakukan berbagai perubahan dalam ketersediaan jenis layanan jasa, mutu pelayanan, dan biaya pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Dalam Pasal 1 angka 1 UUPK, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Pasal 47 UUPK menyatakan bahwa Penyelesaian Sengketa Konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa:

- 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 yang dimaksud pada ayat (1) ganti rugi 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.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya unsur pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- 5) Ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengadung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>2</sup>

Menurut UUPK Pasal 1 angka 10 menjelaskan bahwa klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan lebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Salah satu usaha *laundry* di Kota Padang yaitu *Quips laundry* yang beralamat di Daerah Sawahan Padang Timur melakukan perjanjian kepada konsumennya dengan mencantumkan ketentuan baku yaitu:

- a. Cucian yang sudah diambil dan dibawa keluar dari ruangan *Quips laundry*, jika rusak, sudah tidak menjadi tanggung jawab *Quips laundry*.
- b. *Quips laundry* tidak bertanggung jawab atas kualitas cucian apabila tidak diambil dalam jangka waktu 1 (satu) bulan atau lebih.
- c. Pengembalian akan dilayani apabila konsumen membawa bukti pengambilan atau nota transaksi.

---

<sup>2</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hlm. 11

- d. Keluhan atau pengaduan diterima maksimal 1 x 24 jam setelah barang diambil.
- e. Diskusikan dan telusuri keluhan pelanggan dengan pegawai produksi.

Dari penulis amati pada beberapa jasa *laundry* di Kota Padang terjadi juga kerugian yang dialami pada konsumen, oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas dan mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA *QUIPS LAUNDRY* TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DI KOTA PADANG.”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk perjanjian Jasa *Quips laundry*?
2. Apa bentuk kerugian konsumen Jasa *Quips laundry*?
3. Bagaimana upaya penyelesaian kerugian konsumen jasa *Quips laundry*?

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian jasa *Quips laundry*.
2. Untuk mengetahui bentuk kerugian konsumen jasa *Quips laundry*
3. Untuk mengetahui upaya dalam penyelesaian kerugian konsumen jasa *Quips laundry*.

## 2. Metode Penelitian

Guna memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan dalam penulisan ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian yuridis sosiologis (*Socio Legal Research*) atau disebut juga dengan jenis penelitian empiris dengan melakukan penelitian ke lapangan untuk mengumpulkan data primer. Di samping itu juga dilakukan penelitian ke perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang dilakukan melalui wawancara dengan responden. Sedangkan responden yang diwawancarai adalah Melky Daniwara sebagai Manajer, Fauziah Rani dan Dwiko Sepia Nanda yaitu sebagai Karyawan serta Ibu Eci dan Ibu Meri sebagai Konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak *Quips laundry*.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka. Data sekunder diperoleh dari:

- 1) Bahan hukum primer, bahan hukum yang mengikat. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yaitu:
  - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
  - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.  
Misalnya: buku-buku, jurnal dan data-data dari Pelaku Usaha *Quips laundry* di Kota Padang.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada Melky DaniWara sebagai Manajer *Quips laundry*, dan Fauziah Rani, Dwiko Sepia Nanda yaitu sebagai Karyawan serta Ibu Meri dan Ibu Eci sebagai Konsumen yang merasa dirugikan oleh *Quips laundry*. Sebelum melakukan wawancara, penulis membuat daftar pertanyaan, disamping itu pada saat wawancara berlangsung ada pertanyaan baru yang timbul untuk mendukung kesempurnaan data.

#### b. Studi dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan perpustakaan atau literatur-literatur yang ada terdiri dari buku-buku, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan.

c. Analisis Pengumpulan Data

Dari data yang diperoleh, baik data primer dan data sekunder dianalisis secara kualitatif, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan aspek yang diteliti, disimpulkan, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sesuai dengan masalah penelitian.