

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen saat ini memperoleh perhatian secara signifikan karena terkait dengan aturan-aturan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen yang dilindungi, namun pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing memiliki hak dan kewajiban.¹

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang yang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah. Kerugian – kerugian yang dialami konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.²

Terdapat perbedaan prinsip antara konsumen dengan pelaku usaha, yaitu konsumen membeli barang/jasa dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha membuat barang/jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan, di mana tidak ada pelaku usaha dalam

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm.1.

² Ahmad Miru, 2011, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.1 .

usahanya yang ingin memperoleh kerugian.³ Pada praktiknya, terdapat ketidakseimbangan antara kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, di mana kondisinya di tengah-tengah masyarakat kedudukan konsumen berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, dengan demikian hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.⁴

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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 menyatakan 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 dimaksud pada ayat (1) ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa

³ Firman Tumantara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, hlm.19.

⁴ Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm.27.

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 dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya unsur pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Menurut Az. Nasution hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁵

Gaya hidup praktis serta perkembangan teknologi yang semakin canggih dan padatnya aktifitas masyarakat perkotaan, membuat banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa *laundry* dalam mencuci pakaian. Kebutuhan mencuci pakaian merupakan salah satu kebutuhan utama dalam suatu keluarga, pelajar, mahasiswa, karyawan, serta ibu rumah tangga, yang tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci pakaian dikarenakan sibuk menjalani aktifitas lainnya.

⁵ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, hlm.11

Usaha laundry merupakan sebuah usaha dalam bidang jasa. Usaha yang menjanjikan di era globalisasi yang serba cepat akan kebutuhan manusia. Bentuk jasa yang ditawarkan adalah mencuci pakaian atau barang-barang lain yang umum digunakan oleh konsumen. Bisnis jasa laundry merupakan salah satu bisnis yang cukup diminati dikalangan masyarakat, perkembangan bisnis tersebut telah menyebar luas dan berkembang pesat diberbagai kota dari usaha laundry kecil hingga besar. Demi mendapatkan keuntungan pelaku usaha laundry sering mengabaikan hak-hak konsumen, banyak konsumen laundry menghadapi permasalahan dan merasa dirugikan karena kesalahan dan kelalaian yang sering terjadi oleh pelaku usaha laundry yang menimbulkan kekecewaan terhadap konsumen. Pada kasus seperti ini tidak semua konsumen menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha laundry karena tidak mau berdebat dan memperpanjang masalah padahal sebagai konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti rugi kepada penyedia jasa laundry, ada sebagian konsumen yang dikecewakan dengan tanggung jawab pelaku usaha laundry yang tidak sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen.

Pengguna jasa laundry termasuk dalam ruang lingkup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena dasarnya konsumen sehingga juga harus dilindungi hak-haknya. Harapan konsumen kepada pelaku usaha dibutuhkan sebuah sistem layanan yang konsisten. Yang menginginkan barang/ jasa secara baik dan bermutu dari jasa pelaku usaha yang mereka gunakan. Pada kasus ini pelaku usaha harus melakukan berbagai perubahan dalam ketersediaan jenis layanan

jasa, mutu layanan, dan biaya pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika konsumen mendapatkan kepuasan akan pelayanan jasa laundry, maka konsumen akan percaya dan rutin menggunakan layanan jasa laundry tersebut.

Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 10 bahwa klausula baku adalah setiap aturan ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan lebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau peraturan yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Seperti usaha laundry di Kota Padang yaitu *Speed Laundry* yang beralamat Jl. Rohana Kudus Padang Barat telah menetapkan aturan kepada konsumennya dengan mencantumkan ketentuan baku yaitu:

- a. Pengambilan cucian harus disertai dengan invoice asli
- b. Kami tidak bertanggung jawab atas susutnya pakaian atau lunturnya warna maupun untuk barang berharga yang tertinggal dalam kantong pakaian
- c. Jika terjadi perbedaan perhitungan jumlah pakaian. Perhitungan kami yang tercantum dalam bukti penyerahan yang dianggap benar
- d. Kehilangan atau kerusakan pakaian terbatas sampai 10 kali biaya pencucian yang menjadi tanggung jawab kami
- e. Kehilangan atau kerusakan pakaian terbatas sampai 10 kali biaya pencucian yang menjadi tanggung jawab kami

- f. Pakaian yang tidak diambil dalam waktu 60 hari tidak menjadi tanggung jawab kami
- g. Pakaian seperti pada point f selanjutnya akan kami sumbangkan ke yayasan sosial.

Dan pada usaha *Private Laundry* yang beralamat Komplek. Villa Anggrek Air Dingin Lubuk Minturun juga telah menetapkan aturan/ ketentuan kepada konsumennya dengan mencantumkan ketentuan baku yaitu:

- a. Pengambilan barang harap disertai nota
- b. Pembayaran laundry diawal seperti semua layanan ongkos cucian harus dibayar diawal
- c. Pakaian yang luntur atau susut tanpa pemberitahuan bukan tanggung jawab kami
- d. Pakaian yang tidak diambil lebih dari 1 bulan apabila hilang/ rusak bukan tanggung jawab kami
- e. Penggantian laundry apabila barang hilang/ rusak karena proses pengerjaan diganti maksimal 3x biaya
- f. Hak klaim berlaku 2 jam setelah barang diambil

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAUNDRY YANG MEMPUNYAI IZIN DI KOTA PADANG “**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang?
2. Apa bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang?
3. Bagaimana upaya penyelesaian pihak *laundry* terhadap kerugian yang dialami konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dari penelitian ini adalah:.

1. Untuk mengetahui dan menganalisa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian pihak *laundry* terhadap kerugian yang dialami konsumen.

D. Metode Penelitian

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu

dengan cara menganalisisnya kemudian memecahkan suatu permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.⁶

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan kata lain penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.⁷

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas. Yaitu sumber data melalui wawancara dengan pemilik atau karyawan serta konsumen yang dirugikan oleh jasa *laundry*.⁸

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan melakukan kajian kepustakaan berupa buku-buku, jurnal hukum dan peraturan Perundang-Undangan.⁹ Data sekunder terdiri atas:

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang isinya mengikat dan mempunyai kekuatan hukum. Dalam

⁶ Bambang Sunggono, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. hlm.38.

⁷ Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta. hlm. 126.

⁸ Amiruddin, 2006, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta. hlm. 30.

⁹ Ibid., hlm. 30-31.

penulisan ini bahan-bahan hukum primer yang digunakan adalah:

- a) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer)
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer meliputi buku-buku, Undang-undang, Jurnal, dan hasil penelitian yang terdahulu.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data ini penulis mengangkat teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih.¹⁰ Dengan wawancara semi terstruktur untuk mendapatkan keterangan secara langsung dari informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan perpustakaan atau literatur–literatur yang terdiri dari buku-buku, Jurnal, peraturan Perundang-Undangan

¹⁰ Imam Gunawan , 2013, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta. hlm 160.

dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan.¹¹

4. Analisis Data

Dari data yang diperoleh, baik data primer dan data sekunder akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan aspek yang diteliti, disimpulkan, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sesuai dengan masalah penelitian.¹²

¹¹ Elisabeth Nurhaini B, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, PT Refika Aditama, Bandung, hlm 142.

¹² Imam Gunawan, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta. hlm 210