



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN *SMART LAUNDRY* ATAS  
KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN  
KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS *SMART LAUNDRY SERVICE USERS*  
ON BUSSINESS NEGLIENCE RESULTING IN LOSS BY UNDANG-UNDANG  
NUMBER 8 OF 1999 ABOUT CUSTOMER RIGHTS***

**MUHAMMAD AFFANANI  
NIM. 100710101261**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2015**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN *SMART LAUNDRY* ATAS  
KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN  
KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS *SMART LAUNDRY SERVICE* USERS  
ON BUSSINESS NEGLIENCE RESULTING IN LOSS BY UNDANG-UNDANG  
NUMBER 8 OF 1999 ABOUT CUSTOMER RIGHTS***

**MUHAMMAD AFFANANI  
NIM. 100710101261**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2015**

**MOTTO**

**Pilihlah kerugian daripada keuntungan yang tidak jujur. Yang satu membawa derita untuk seketika, yang satu lagi untuk sepanjang masa  
(Chilton)**

Sumber : <http://www.katamutiaraindonesia.com>

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Mathari dan Almh. Ibu Chofifah tercinta yang telah senantiasa mendoakan, membimbing, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasihat selama ini;
2. Almamater yang saya banggakan Universitas Jember, tempat saya menimba ilmu;
3. Guru-guru Madrasah Ibtidaiyah Miftahul Ulum Kutorenon Lumajang, SMPN 2 Lumajang dan SMKN 1 Lumajang yang telah berjasa memberikan ilmu dan membimbing selama ini.

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN *SMART LAUNDRY* ATAS  
KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN  
KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS SMART LAUNDRY SERVICE USERS  
ON BUSSINESS NEGLIENCE RESULTING IN LOSS BY UNDANG-UNDANG  
NUMBER 8 OF 1999 ABOUT CUSTOMER RIGHTS***

**SKRIPSI**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada  
Fakultas Hukum Universitas Jember

**MUHAMMAD AFFANANI  
NIM. 100710101261**

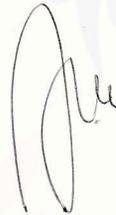
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2015**

**PERSETUJUAN**  
**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**  
**TANGGAL 16 MARET 2015**

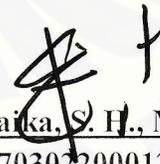
Oleh:

**Pembimbing,**



**Edi Wahjuni, S. H., M. Hum.**  
**NIP. 196812302003122001**

**Pembantu Pembimbing,**



**Emi Zulaika, S. H., M. H.**  
**NIP. 197703022000122001**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN *SMART LAUNDRY* ATAS  
KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Oleh :

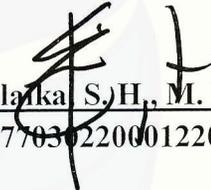
**Muhammad Affanani**  
NIM. 100710101261

Dosen Pembimbing



**Edi Wahjuni, S. H., M. Hum.**  
NIP. 196812302003122001

Dosen Pembantu Pembimbing



**Emi Zularka, S.H., M. H.**  
NIP. 197703022000122001

Mengesahkan :

Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,



**Prof. Dr. Widado Ekatjahjana, S.H., M.Hum.**  
NIP. 197105011993031001

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 16

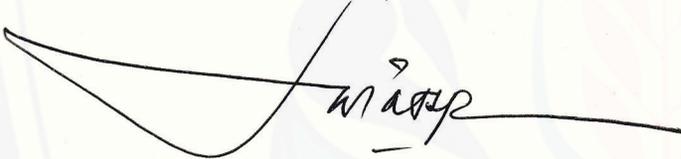
Bulan : April

Tahun : 2015

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember :

Panitia Penguji :

Ketua,



I Wayan Yasa, S. H. M. H.  
NIP. 196010061989021001

Sekretaris,



Iswi Hariyani, S.H., M. H.  
NIP. 196212161988022001

Anggota Penguji :

Edi Wahjuni, S. H., M. Hum. :  
NIP. 196812302003122001



Emi Zulaika, S. H., M. H. :  
NIP. 197703022000122001



**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Affanani

NIM : 100710101261

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa *Smart Laundry* Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerusakan Barang Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 April 2015

Yang Menyatakan,



Muhammad Affanani

NIM. 100710101261

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta ridho – Nya, sehingga skripsi dengan judul : “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa *Smart Laundry* Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerusakan Barang Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H. selaku Dosen Pembantu Pembimbing yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan, dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H, M.H. selaku Ketua Penguji;
4. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji;
5. Bapak Prof. Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H, M.H. selaku Pembantu Dekan I, Mardi Handono, S.H, M.H. selaku Pembantu Dekan II, dan Bapak Iwan Rachmad, S.H, M.H. selaku Pembantu Dekan III;
7. Bapak Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak Dodik Prihatin AN, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik;

9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan fasilitas selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Seluruh Pegawai dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan segala bantuan fasilitas penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Jember;
11. Kedua orang tuaku, Bapak Mathari dan Almh. Ibu Chofifah yang telah senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasihat selama ini;
12. Sahabat Trio Leter, Cesari dan Hakiki yang telah memberikan arti persahabatan, keleterannya, dan kekompakkannya selama 5 tahun ini;
13. Teman-teman seperjuangan, Rolis, Ika Sulfiyana S.H, Cakra, Jaenuri, Elis dan teman-teman lainnya, yang selalu hadir dengan senyum tawa membahana dalam menimba ilmu;
14. Teman-teman satu kosan, bagus, Andy, Fahmi, Haris, Samsul dan teman-teman yang selalu membawa keceriaan dan arti persahabatan;
15. Teristimewa untuk Inezaputri Ekananda yang senantiasa menemani dan memberikan motivasi dalam pembuatan skripsi ini;
16. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Jember, 16 April 2015

Penulis,

**MUHAMMAD AFFANANI**

## RINGKASAN

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting, karena pada dasarnya konsumen memiliki hak yang sama dengan pelaku usaha baik itu hak yang bersifat universal maupun spesifik. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman konsumen terhadap hak-hak sebagai konsumen dan pelaku usaha yang wanprestasi, lalai atau berbuat kesalahan, membuat kedudukan konsumen lebih rendah daripada pelaku usaha. Hal ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa *Smart laundry* seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang. Kebanyakan konsumen hanya diam karena tidak tahu harus melapor kemana apabila pihak konsumen dirugikan. Konsumen berhak mendapatkan hak-haknya seperti hak moral dan hak ekonomi dan salah satunya berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka akan diteliti dan dibahas lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: “Perlindungan hukum terhadap konsumen *smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Rumusan masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah mengenai bentuk tanggungjawab pelaku usaha *Smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry*. Kedua, upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry* atas kerugian yang dideritanya.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk Mengetahui dan memahami tanggungjawab pelaku usaha *Smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry*; untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry* atas kerugian yang dideritanya.

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*). Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Selanjutnya, bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder. Hasil tersebut dianalisis menggunakan metode yang terarah dan sistematis. Akhirnya ditarik kesimpulan yang memberikan deskripsi yang bersifat preskriptif dan terapan.

Tinjauan pustaka memuat uraian sistematika tentang asas, teori dan pengertian-pengertian yuridis yang relevan dengan penulisan skripsi ini yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen *smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen. Secara garis besar dalam tinjauan pustaka ini mengenai: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha, Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, serta Jasa *laundry*.

Pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dicantumkan pada penulisan skripsi ini, yakni, pertama, sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut. upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry* atas kerugian yang dideritanya berupa penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh oleh konsumen *Smart laundry* untuk mendapatkan haknya kembali. Bentuk penyelesaiannya berupa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menetapkan besarnya ganti rugi seperti yang telah dituangkan dalam Pasal 47 UUPK. Hal ini untuk menjamin hak dari konsumen agar terhindar dari perbuatan yang tidak bertanggungjawab oleh pelaku usaha .

Kesimpulan tentang Tanggungjawab pelaku usaha jasa *Smart Laundry* bahwa *Smart Laundry* sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat yang dilakukan oleh pelaku usaha dan berusaha mencuci kembali atau membersihkan barang yang terkena noda,dalam hal ini ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 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. Penyelesaian yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha *Smart Laundry* dan konsumen yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menggunakan dana yang banyak sehingga dengan cara musyawarah para pihak bagi pelaku usaha dan konsumen penyelesaian digunakan

Saran dari penyusunan skripsi ini adalah bagi pelaku usaha *Smart Laundry* hendaknya berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa laundry yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi. Bagi konsumen *Smart Laundry* sebaiknya dalam meminta ganti rugi juga mengetahui nilai ekonomis barang yang akan diganti oleh pelaku usaha sehingga pihak pelaku usaha juga tidak merasa dirugikan dan jika menyelesaikan sengketa hendaknya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen apabila jalur musyawarah yang dilakukan masih tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>x</b>
<b>HALAMAN RINGKASAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>4</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	<b>4</b>
1.3.2 Tujuan Khusus .....	<b>4</b>
1.4 Metode Penelitian .....	<b>5</b>
1.4.1 Tipe Penelitian .....	<b>5</b>
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	<b>5</b>
1.4.3 Sumber Bahan Hukum .....	<b>6</b>
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer .....	<b>7</b>
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder .....	<b>7</b>
1.4.3.3 Bahan Non Hukum .....	<b>7</b>
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	<b>7</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	<b>9</b>

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	9
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum .....	11
2.2 Perlindungan Konsumen .....	12
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	12
2.2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	14
2.3 Pelaku Usaha dan Konsumen .....	15
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	15
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	17
2.3.3 Pengertian Konsumen .....	18
2.3.4 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
2.4 Jasa Laundry .....	20
2.4.1 Pengertian Jasa .....	20
2.4.2 Pengertian <i>Laundry</i> .....	22
2.4.3 Tujuan dan Manfaat <i>Laundry</i> .....	23
<b>BAB 3. PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tanggungjawab Pelaku Usaha <i>Smart laundry</i> Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Sebagai Pengguna Jasa <i>Smart laundry</i> .....	24
3.2 Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa <i>Smart laundry</i> atas kerugian yang dideritanya....	41
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
4.1 Kesimpulan .....	52
4.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini jaminan perlindungan terhadap konsumen mendapat cukup perhatian mengingat konsumen sebagai pengguna jasa yang seharusnya dilindungi, bukan saja menjamin keselamatan dan menghindari kecurangan transaksi tetapi juga menjamin pada tingkat kepuasan dan standar mutu yang tinggi dan dilindungi oleh undang-undang juga sehingga konsumen selain merasa aman karena adanya perlindungan akan keselamatan dan kecurangan produk ataupun jasa dapat merasakan hasil yang maksimal. Pada prakteknya, konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan, disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.<sup>1</sup>

Perlindungan konsumen sendiri terdiri dari subyek hukum yaitu konsumen dan pelaku usaha, 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. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>2</sup> Terhadap posisi tawar yang melemah bagi pihak konsumen tersebut, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.<sup>3</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi sangat penting, karena konsumen disamping mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga mempunyai hak-hak yang bersifat sangat spesifik baik situasi maupun kondisi.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>Abdul Hakim Barkatullah, 2010. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, hlm. 1

<sup>2</sup>Pasal 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup>Abdul Hakim Barkatullah, *Op.Cit.* hlm. 1

<sup>4</sup>Sri Redjeki Hartono, 2000. *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*. Bandung: Mandar Maju. hlm, 79.

Oughton dan Lowry dalam bukunya Abdul Halim Barkatullah tentang hak-hak konsumen memandang hukum perlindungan konsumen sebagai sebuah fenomena modern yang khas abad kedua puluh, namun sebagaimana ditegaskan dalam perundang-undangan, perlindungan hukum bagi konsumen itu sendiri dimulai seabad lebih awal.<sup>5</sup> Menurut Purba perlindungan hukum sebagai berikut:<sup>6</sup>

“Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai satu konsep terpadu merupakan hal baru yang perkembangannya dimulai dari negara-negara maju. Namun demikian, saat sekarang konsep ini sudah tersebar ke bagian dunia lain”.

Pengguna jasa *laundry* termasuk dalam ruang lingkup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dalam tulisan selanjutnya akan ditulis UUPK karena pada dasarnya merupakan konsumen, sehingga harus dilindungi juga hak-haknya. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa. Kinerja pelayanan yang disampaikan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah ia mengkonsumsi produk yang dibeli.

Kondisi tersebut merupakan tantangan bagi para pemilik jasa *laundry*. Mereka dituntut melakukan berbagai perubahan dalam berbagai ketersediaan jenis jasa layanan, ketersediaan sumber daya manusia, mutu pelayanan, penetapan harga maupun biaya pelayanan. Keadaan seperti itu dimanfaatkan oleh pelaku usaha, dalam hal ini penyedia jasa *laundry*. Para penyedia jasa *laundry* bermunculan dengan berbagai macam penawaran, seperti cuci kering, cuci kering dan setrika, cuci jaket dan tas, cuci speri dan lain sebagainya.

Kurangnya pengetahuan dan pemahaman konsumen terhadap hak-hak sebagai konsumen, dan pelaku usaha yang wanprestasi, lalai atau berbuat kesalahan. Membuat kedudukan konsumen lebih rendah daripada pelaku usaha. Upaya pencegahan yang harus dilakukan terhadap faktor tersebut yaitu dengan mengembangkan komunikasi yang baik antara pelaku usaha dengan konsumen,

---

<sup>5</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.* hlm. 3

<sup>6</sup>*Ibid.*

pemenuhan segala kewajiban konsumen, dan kerja sama yang baik antara konsumen dengan pelaku usaha.

Hal ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa *Smart laundry* seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang. Kebanyakan konsumen hanya diam karena tidak tahu harus melapor kemana apabila pihak konsumen yang dirugikan.

UUPK merupakan upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha karena di dalam Undang-Undang tersebut hak konsumen diatur dalam rangka melindungi kepentingan konsumen khususnya pengguna jasa *Smart laundry* yang seringkali tidak berdaya.

Jasa *Smart laundry* dalam memenuhi hak konsumen tersebut tidak hanya didapatkan secara cuma-cuma. Sekurangnya pelaku usaha harus dapat menyediakan pelayanan yang bermutu dalam jumlah memadai, tempat dan harga terjangkau.

*Smart laundry* merupakan salah satu jasa laundry yang berada di kawasan kampus Universitas Jember yang menyediakan berbagai macam penawaran pencucian seperti cuci kering, cuci kering dan setrika serta penawaran lainnya dengan harga yang cukup murah yang bisa dimanfaatkan oleh konsumen untuk menghemat waktu bagi yang tidak memiliki banyak waktu.

Dengan ini, penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa *Smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerusakan barang konsumen dalam suatu karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *SMART LAUNDRY* ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENGAKIBATKAN KERUGIAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apa tanggungjawab pelaku usaha *Smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry*?
2. Apa upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry* atas kerugian yang dideritanya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Agar dalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang dikehendaki maka perlu ditetapkan suatu tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian skripsi ini ada dua yaitu:

### 1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Memenuhi dan melengkapi tugas akhir sebagai salah satu persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Salah satu bentuk penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktek yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat;
3. Memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan yang bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember pada khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penulisan skripsi ini adalah :

1. Mengetahui dan memahami tanggungjawab pelaku usaha *Smart laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry*.

2. Mengetahui dan memahami upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry* atas kerugian yang dideritanya.

#### **1.4 Metode Penelitian**

Metode penelitian diperlukan dalam suatu penulisan karya tulis yang bersifat ilmiah agar analisa terhadap objek studi dapat dijalankan sesuai dengan prosedur yang benar sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang mendekati kebenaran optimal, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh sesuatu atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang konkrit dan juga metode tersebut merupakan cara utama untuk mencapai tujuan. Adapun metode penelitian yang dipergunakan adalah sebagai berikut.<sup>7</sup>

##### **1.4.1 Tipe Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif (*Legal Research*), yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis serta putusan atau pendapat sarjana yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.<sup>8</sup>

##### **1.4.2 Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan penulis dalam skripsi adalah dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

---

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki. 2012. *Penelitian Hukum*. Kencana. Jakarta. hlm.35

<sup>8</sup> *Ibid.* hlm 93.

- a. Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Dalam pendekatan perundang-undangan ditujukan untuk mempelajari kesesuaian dan konsistensi antara satu undang-undang dengan undang-undang lainnya, atau antara undang-undang dengan Undang-Undang Dasar atau antara regulasi dengan peraturan perundang-undangan.<sup>9</sup>
- b. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Sehingga akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut merupakan sandaran dalam membangun suatu argumentasi hukum dalam memecahkan isu yang dihadapi.<sup>10</sup>

Hasil dari pendekatan undang-undang yang ditelaah merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi dan pendekatan konseptual juga penting sebab pemahaman terhadap pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum dapat menjadi pijakan untuk membangun argumentasi hukum.

### 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dalam proses penulisan suatu karya tulis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Secara umum jenis bahan hukum yang diperlukan dalam suatu penelitian terarah pada penelitian bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini meliputi:

---

<sup>9</sup>*Ibid.*

<sup>10</sup>*Ibid.*

#### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat *autoratif* artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan atau putusan-putusan dari hakim.<sup>11</sup>

Bahan hukum primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi meliputi buku-buku teks, karya ilmiah, jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan yang bertujuan untuk mempelajari isi pokok permasalahan yang akan dibahas.<sup>12</sup>

#### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non hukum sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yaitu bahan yang diambil dari internet, kamus serta wawancara.<sup>13</sup>

#### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Dalam melakukan penelitian hukum, dilakukan dengan beberapa langkah, yaitu :<sup>14</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan;

---

<sup>11</sup> *Ibid.* hlm. 141

<sup>12</sup> *Ibid.*

<sup>13</sup> *Ibid.* hlm. 165

<sup>14</sup> *Ibid.* hlm. 171.

2. Pengumpulan bahan-bahan hukum yang sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun didalam kesimpulan.

Langkah-langkah dalam melakukan penelitian bahan hukum diatas merupakan sebuah analisis bahan hukum terhadap sebuah penelitian yang menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Tujuan penelitian yang menggunakan bahan hukum tersebut adalah untuk menemukan atas permasalahan pokok yang dibahas. Hasil analisis bahan hukum tersebut kemudian dibahas dalam suatu bentuk kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode berpangkal dari hal yang bersifat khusus atau suatu pengambilan kesimpulan dari pembahasan mengenai permasalahan yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Perlindungan Hukum

##### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Kata perlindungan sendiri berarti suatu perbuatan yang melindungi. Perlindungan diberikan oleh negara terhadap seluruh warga negara guna menjamin adanya kepastian dalam pemenuhan hak-hak dan kewajiban setiap orang, yaitu melalui hukum. Hukum menurut J.C.T. Simorangkir Woerjono Sastropranoto yang dikutip oleh C.S.T. Kansil ialah:

Peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh Badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap perbuatan-perbuatan tadi berakibatkan diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman tertentu.<sup>15</sup>

Menurut Sudikno Mertokusumo dalam bukunya *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, yang dimaksud hukum:

Kumpulan peraturan atau kaedah yang mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah. Jadi perlindungan hukum adalah suatu perbuatan hal melindungi subjek-subjek hukum dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi.<sup>16</sup>

Pada hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum, baik bersifat hukum publik maupun hukum perdata. Terdapat juga perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang telah diatur dalam undang-undang tentang perlindungan konsumen yang pengaturannya mencakup segala hal yang menjadi hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen.

---

<sup>15</sup> C.S.T. Kansil, 2006. *Pengantar Ilmu Hukum Jilid I*, Jakarta: Balai Pustaka. hlm. 38

<sup>16</sup> Sudikno Mertokusumo, 1991. *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*, Yogyakarta: Liberty. hlm. 38.

Perlindungan hukum mempunyai arti sebagai suatu perbuatan dalam hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang-orang lemah.<sup>17</sup> Perlindungan hukum merupakan hak yang dimiliki oleh setiap orang tanpa terkecuali. Tidak ada yang boleh mendiskriminasikan seseorang dalam bentuk apapun.

Menurut Philipus M. Hadjon dalam bukunya Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia mendefinisikan sebagai berikut:

“Perlindungan Hukum dikenal dalam 2 bentuk, yaitu: perlindungan hukum secara *preventif* dan perlindungan hukum secara *represif*. Pada perlindungan hukum yang *preventif*, kepada warga Negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitive*. Dengan demikian, tujuan dari perlindungan hukum *preventif* yaitu mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang *represif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>18</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut maka perlindungan hukum merupakan suatu upaya untuk melindungi subjek hukum dalam bentuk dimaksud melalui pengaturan perangkat hukum yang terdapat dalam undang-undang atau peraturan lainnya, baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif. Perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep hukum yang dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Perlindungan hukum merupakan perlindungan harkat dan martabat dan pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum dalam negara hukum dengan berdasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku di negara tersebut guna mencegah terjadinya kesewenang-wenangan. Perlindungan hukum itu pada umumnya berbentuk suatu peraturan tertulis, sehingga sifatnya lebih mengikat dan akan mengakibatkan adanya sanksi yang harus dijatuhkan kepada pihak yang melanggarnya.<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> C.S.T. Kansil. *Op.Cit.* hlm. 3

<sup>18</sup> Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Balai Pustaka. hlm. 2

<sup>19</sup> *Ibid.*

Menurut Philipus M. Hadjon dalam bukunya yang berjudul perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia adalah bagian integral dan kehidupan manusia, hukum mengatur dan menguasai manusia dalam kehidupan bersama.<sup>20</sup> Konsekuensinya tata hukum bertitik tolak pada penghormatan dan perlindungan hukum bagi manusia yang berjuang pada kepastian hukum. Penghormatan dan perlindungan hukum untuk manusia ini tidak lain merupakan pencerminan dari pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

Perlindungan hukum dalam masyarakat ini harus menjadi hal yang harus lebih diperhatikan oleh para penegak hukum untuk menuju dari hukum yang berkeadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan hukum dan kedamaian. Pada prinsipnya ini adalah mewujudkan kebahagiaan dari manusia, dan lingkungannya. Perlu diketahui konsep perlindungan hukum bagi rakyat ini harus diterapkan di dalam Negara hukum.

### 2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Secara umum, perlindungan hukum dapat diartikan dengan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warganegara tidak dilanggar, dan yang melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.<sup>21</sup> Kaitannya dengan konsumen sebagai pemakai barang atau jasa sangat berkepentingan dalam hal perlindungan hukum sehubungan dengan kualitas barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Hukum akan melindungi konsumen, tidak terkecuali pengguna jasa *Smart laundry*. Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pelaksanaannya dapat dipaksakan dengan suatu sanksi.

Perlindungan hukum memiliki tujuan tertentu dalam melindungi hak-hak warga negaranya, yaitu.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> Harian Republika, *pemegang paten perlu perlindungan hukum*, tanggal 24 mei 2004

<sup>22</sup> [Http://Statushukum.com/perlindungan-hukum.html](http://Statushukum.com/perlindungan-hukum.html). diakses tanggal 14 Oktober 2014 pukul 13.00 wib

1. Mengayomi hak-hak warga negara oleh pemerintah
2. Memberikan kepastian hukum
3. Memberikan sanksi bagi pihak yang melanggarnya

Perlindungan hukum tidak hanya dibebankan kepada pemerintah saja, karena perlindungan hukum yang paling baik bagi konsumen adalah berasal dari masyarakat sebagai konsumen itu sendiri dengan jalan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran bagi konsumen yang memiliki hak serta mempunyai kebebasan untuk mempergunakan hak-hak mereka, maka sikap yang demikian ini merupakan usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen sendiri karena dapat menghindarkan dari kemungkinan-kemungkinan yang merugikan pihak konsumen yang diakibatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.<sup>23</sup>

Upaya dari adanya tujuan perlindungan hukum ini bisa diyakini memberikan arahan kepada warga negara bahwa mereka memiliki hak serta kebebasan dalam mempergunakan hak-haknya. Adanya tujuan yang jelas tersebut, perlindungan hukum akan memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat untuk melindungi hak dan kewajiban sebagai warga negara.

## **2.2 Perlindungan Konsumen**

### **2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen**

Pada hakikatnya, untuk menjaga dan menjamin keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, dibutuhkan perangkat peraturan yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlunya perlindungan terhadap konsumen karena pada umumnya konsumen berada pada posisi yang lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha/produsen, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, atau daya kemampuan, daya bersaing, maupun dalam posisi tawar menawar. Kedudukan konsumen ini baik sendiri atau bergabung dalam suatu organisasi tidak seimbang bila dibandingkan dengan kedudukan pelaku

---

<sup>23</sup>Khristine Agustina, 2010. *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Karcis Parkir*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia. hlm. 15

usaha, sehingga konsumen masih sering harus berjuang untuk memperoleh keadilan.<sup>24</sup>

Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yaitu “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan oleh pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>25</sup>

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yang terdapat dalam UUPK, yaitu:<sup>26</sup>

- a. Pasal 3 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya;
- b. Pasal 3 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
- c. Pasal 3 huruf e yang menyatakan bahwa menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggungjawab.

UUPK ini sudah cukup jelas apabila telah dipahami oleh semua pihak, karena didalamnya juga memuat jaminan adanya kepastian hukum bagi konsumen, kenyamanan, keselamatan dan keamanan konsumen serta mengangkat harkat dan martabat konsumen dalam menentukan hak-haknya sebagai konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen sendiri akan hak-haknya yang masih rendah, hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan atau pengetahuan konsumen itu sendiri.

---

<sup>24</sup> *Ibid.* hlm. 18

<sup>25</sup> Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta. hlm. 1

<sup>26</sup> Adrian Sutedi, 2008. *Tanggungjawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor. hlm. 9

### 2.2.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya ditingkatkan praktis. Adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, dimana sebelumnya telah disebutkan bahwa tujuan dari UUPK adalah melindungi kepentingan konsumen, dan di satu sisi menjadi acuan bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya.

Pasal 2 UUPK, asas perlindungan konsumen adalah Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen di Indonesia diselenggarakan bersama berdasarkan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional yang terdapat dalam penjelasan Pasal 2 UUPK, yaitu:

1. Asas Manfaat  
Dalam segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dari pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan  
Memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan hak dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Asas Keseimbangan  
Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen  
Untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan pada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum  
Memberi keadilan kepada konsumen maupun pelaku usaha dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan jaminan kepastian oleh negara.

Secara luas, lingkup perlindungan konsumen tidak saja diberikan kepada konsumen saja, akan tetapi juga diberikan kepada pelaku usaha. Konsep perlindungan konsumen diberikan dengan tujuan untuk mencapai keseimbangan baik itu bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha itu sendiri.

Tujuan dari adanya regulasi perlindungan konsumen sendiri terdapat pada Pasal 3 UUPK yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang, dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan-ketentuan tentang tujuan perlindungan konsumen tersebut sangat memberi manfaat terhadap hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dimana hubungan antara pelaku usaha dan konsumen akan berjalan dengan baik dalam hal melakukan transaksi jual beli.

## **2.3 Pelaku Usaha dan Konsumen**

### **2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha**

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*,<sup>27</sup> dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam

---

<sup>27</sup> N.H.T. Siahaan, 2010. Hukum Konsumen, *Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei. hlm. 28

penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>28</sup> Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.

UUPK tidak menggunakan istilah produsen akan tetapi pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 1 angka 3 UUPK yaitu :

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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Istilah pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebut empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

1. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan, seperti perbankan, usaha leasing, tengkulak, penyedia dana lainnya, dan sebagainya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi, barang dan/atau jasa dari barang-barang dan /atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong, dan bahan-bahan lainnya). Mereka terdiri atas orang/badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan, perasuransian, perbankan, orang/usaha yang berkaitan dengan obat-obatan, kesehatan, narkotika, dan sebagainya;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat, seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, toko, supermarket, hypermarket, rumah sakit, klinik, warung dokter, usaha angkutan (darat, laut, udara), kantor pengacara, dan sebagainya.

---

<sup>28</sup> Janus Sidabalok, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung Citra: Aditya Bakti, hlm. 16

<sup>29</sup> Adrian Sutedi, *Op.Cit* hlm.11

Pengertian pelaku usaha menurut UUPK sangat luas, yang dimaksud dengan pelaku usaha bukan hanya produsen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti agen, distributor dan pengecer (konsumen perantara).

### 2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Prakteknya yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah<sup>30</sup>. Berdasarkan hal ini yang dipentingkan adalah harga yang wajar.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:

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

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>30</sup> Ahmadi Miru, *Op.Cit.* hlm. 51

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan implementasinya hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha.

### 2.3.3 Pengertian Konsumen

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.

Pengertian konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 2 UUPK yaitu 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. Selain itu, terdapat batasan pengertian konsumen, yaitu:<sup>31</sup>

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);

---

<sup>31</sup> A z. Nasution, 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Daya Widya. hlm.13

3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang/jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Batasan mengenai pengertian konsumen dalam ilmu ekonomi juga ada dua jenis konsumen, yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan dan pengguna barang adalah konsumen akhir, sedangkan yang dimaksud di dalam UUPK sebagai konsumen adalah konsumen akhir. Karena konsumen akhir memperoleh barang dan/atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.

#### **2.3.4 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Seperti halnya dengan pelaku usaha, sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar masyarakat bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

Pasal 4 UUPK mengatur tentang hak konsumen, yaitu:

Hak Konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu:

Kewajiban konsumen :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen sebagai pemakai barang/jasa, memiliki sejumlah hak dan kewajiban yang sudah diatur di dalam UUPK. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika ditengarai adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu. Konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak hanya tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.

## **2.4 Jasa Laundry**

### **2.4.1 Pengertian Jasa**

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 5 UUPK pengertian jasa yang menyatakan bahwa “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Menurut Kotler dalam bukunya Rambat Lupiyoadi Jasa ialah :

Setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup>Rambat Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba empat. hlm.7

Menurut Payne dalam bukunya Rambat Lupiyoadi jasa adalah :

suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak berwujudan yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.<sup>33</sup>

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam bukunya Rambat Lupiyoadi tentang Pemasaran Jasa adalah:

seluruh kegiatan yang meliputi aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi sekaligus pada saat diproduksi dan memberikan nilai tambah dalam berbagai bentuk (seperti kenyamanan, hiburan, ketepatan waktu, kemudahan dan kesehatan) yang pada dasarnya tidak berwujud.<sup>34</sup>

Pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya, berdasarkan beberapa definisi diatas maka jasa pada sasarananya adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:<sup>35</sup>

1. Tidak berwujud tapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen;
2. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan;
3. Suatu produk fisik;
4. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan;
5. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Berbagai definisi tersebut, menerangkan bahwa di dalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pelaku usaha atau pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan merupakan barang, melainkan suatu proses atau berbagai aktivitas yang sifatnya tidak berwujud.

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

<sup>34</sup> *Ibid.*

<sup>35</sup> *Ibid.* hlm. 8

### 2.4.2 Pengertian *Laundry*

*Kata Laundry* merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang menurut *Webster's Dictionary*, berakar pada kata Latin *lavandus* yang artinya perlu dicuci dan *lavare* yang artinya mencuci. Orang mengenal sebagai usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian yaitu *laundry*<sup>36</sup>

*Laundry* adalah jasa binatu dengan biaya jasa yang kompetitif dan terjangkau.<sup>37</sup> Bisnis laundry ini dirasa menguntungkan karena banyak orang yang tidak sempat mencuci sendiri dan juga bagi yang tidak mempunyai banyak waktu (pekerja) atau sebagian besar adalah mahasiswa.

*Laundry* merupakan suatu bagian dari usaha rumahan yang awalnya bertugas dan bertanggung jawab untuk memproses semua aktivitas pencucian untuk kalangan elit atas, namun kini usaha rumahan ini berkembang ke berbagai kalangan termasuk kalangan non elit baik dikalangan rumah tangga maupun mahasiswa dan lain-lain.

Usaha *laundry* kiloan adalah salah satu alternatif jenis usaha yang dapat dipilih dalam berwirausaha. Usaha *laundry* mulai berkembang di tahun 1990-an, sejak adanya sistem waralaba dari luar negeri. Beberapa tahun terakhir, muncul usaha sejenis yang menggunakan waralaba lokal yang dapat memberikan layanan dengan harga terjangkau. Layanan yang semula hanya bisa dinikmati oleh masyarakat kelas atas, kini bisa dinikmati juga oleh masyarakat kelas menengah ke bawah. Terciptanya antara layanan murah dan layanan cuci setrika yang sekarang ini dikenal dengan sebutan *laundry* kiloan, yaitu usaha cuci setrika pakaian yang penetapan harganya dihitung berdasarkan hitungan kilogram bukan per potong pakaian.<sup>38</sup>

Bentuk *laundry* yang canggih di Indonesia dari dulu dikenal dengan istilah binatu yang dalam bahasa modern saat ini lebih dikenal dengan istilah *laundry* dimana untuk *laundry* pakaian dicuci menggunakan mesin cuci. Tak berhenti

---

<sup>36</sup><https://rubrikbahasa.wordpress.com/2012/12/14/rumah-cuci/>. Diakses tanggal 22 November 2014 pukul 18.00 wib

<sup>37</sup><http://amikom.ac.id/research/index.php/KIM/article/download/2970/1300>. diakses tanggal 14 Oktober 2014 pukul 13.30 wib.

<sup>38</sup> Wanda Agustya. 2011. *Tugas Akhir Perencanaan Bisnis Pada Usaha Laundry Clean N Clear*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. hlm. 1

sampai di situ, kombinasi antara layanan murah dengan layanan cuci-setrika tadi berkembang lebih kreatif lagi dengan munculnya *laundry* kiloan yang menyediakan layanan dengan harga yang lebih terjangkau.

### 2.4.3 Tujuan dan Manfaat Jasa *Laundry*

Jasa *laundry* sudah menjadi bagian salah satu kebutuhan dalam kehidupan masyarakat kota-kota besar di Indonesia. Adanya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan manusia yang semakin tinggi dan banyak, jasa pencucian *laundry* sekarang ini tidak hanya mencuci pakaian saja, akan tetapi pada saat ini jasa pencucian *laundry* telah mampu meningkatkan pelayanan jasa pencucian berupa barang seperti sepatu, dompet, tas, karpet, hingga pencucian mainan boneka.

Tujuan dari adanya jasa *laundry* ini adalah perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, menjadikan sebagian masyarakat memilih menggunakan jasa *laundry* untuk meringankan pekerjaan cuci setrika. Harga yang ditawarkan juga memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk menggunakan jasa *laundry*.<sup>39</sup>

Manfaat dari jasa *laundry* ini yang bisa diambil, yaitu:<sup>40</sup>

1. Usaha *laundry* diharapkan dapat meringankan pekerjaan rumah tangga, seperti cuci setrika pakaian bagi konsumen;
2. Dengan adanya usaha *laundry* ini diharapkan membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat.

Usaha *laundry* dapat dikategorikan cukup luas, karena melihat aspek pemasaran yang sasarannya mudah diidentifikasi, faktor kesibukan, tidak mau capek, kurang air bersih sampai pada menginginkan bau harum dan setrika halus merupakan faktor pendorong pelanggan dalam menggunakan jasa usaha ini termasuk untuk menghemat waktu bagi yang memiliki banyak kesibukan lain.

---

<sup>39</sup> *Ibid.* hlm. 2

<sup>40</sup> *Ibid.* hlm. 3

## BAB 3

### PEMBAHASAN

#### **3.1 Tanggungjawab Pelaku Usaha *Smart Laundry* Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Sebagai Pengguna Jasa *Smart Laundry***

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun seringkali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.<sup>41</sup>

Perkembangan perlindungan konsumen yang paling berarti ditandai dengan lahirnya UUPK yang memberikan perlindungan kepada konsumen tidak hanya dalam bidang materil yang bermaksud mencegah timbulnya kerugian konsumen, tetapi juga dalam bidang hukum acara atau hukum formal yang dimaksudkan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.<sup>42</sup>

Lahirnya UUPK tersebut diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.

Pelaku usaha memanfaatkan situasi dan kondisi yang terjadi di masyarakat, dewasa ini pelaku usaha jasa laundry kini banyak yang tidak lagi memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti kerugian berupa pengembalian uang dan/atau barang yang sejenis atau setara nilainya atas kerugian yang telah ditimbulkannya kepada konsumen, hal ini dikarenakan kepentingan dari pelaku

---

<sup>41</sup> Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta. hlm. 1

usaha dalam menjalankan usahanya mendasarkan pada prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal yang minimal. Perbuatan pelaku usaha seperti ini tanpa memikirkan kerugian yang diderita oleh konsumen dan membuat konsumen menjadi pihak yang lemah dan dirugikan.

Sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK, dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka demi hukum setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut. Hal ini sebagaimana telah dinyatakan dalam Pasal 4 huruf H UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.”

*Smart laundry* bukan hanya merupakan sarana bagi kepentingan pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan, tetapi didalamnya juga terdapat kepentingan konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan kepuasan pelayanan, sehingga konsumen dapat mempergunakan sumber dananya yang terbatas secara optimal. Kelalaian yang diakibatkan oleh pelaku usaha *Smart laundry* dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen, serta menghilangkan kepercayaan konsumen kepada pelaku usaha dalam jangka panjang.

Bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi yang diberikan oleh *Smart laundry* dalam prakteknya terhadap konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Terjadinya baju hilang  
Atas permintaan konsumen, *Smart laundry* melakukan penggantian dengan sejumlah uang seharga baju yang hilang tersebut.

- b. Terjadinya baju rusak atau robek  
Hal ini biasanya terjadi pada saat pencucian, namun pihak *Smart laundry* sebelum melakukan penggantian memberitahukan terlebih dahulu kepada konsumen bahwa baju rusak atau robek, setelah itu konsumen ditawarkan apakah perlu diganti atau tidak.
- c. Terjadinya baju terkena noda  
Biasanya ada konsumen yang sebelumnya memberitahukan kepada pihak pelaku usaha *Smart laundry* atas adanya noda dan minta untuk dibersihkan, namun ada juga konsumen yang tidak memberitahukan kepada pelaku usaha *Smart laundry*, tetapi oleh pelaku usaha sebisa mungkin noda itu dibersihkan.
- d. Terjadinya baju tertukar  
Pelaku usaha menghubungi konsumen yang lain, yang pada hari yang sama melakukan laundry di *Smart laundry* dengan konsumen yang merasa bajunya hilang atau tertukar, apakah ada baju tambahan pada saat mengambil laundry, kalau ada maka pihak pelaku usaha akan mengambilnya.
- e. Terjadinya keterlambatan penyelesaian  
Hal ini biasanya terjadi karena banyaknya baju yang harus di *laundry*. Pelaku usaha menjanjikan secepat mungkin untuk segera menyelesaikannya.

Bentuk tanggungjawab tersebut dilakukan secara baik oleh *Smart laundry*, tanggungjawab yang berdasar atas ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha *Smart laundry* itu sendiri dan disamping itu juga tetap memperhatikan ketentuan dari UUPK. Apabila usaha *Smart laundry* menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka harus dipertimbangkan kemungkinan terdapatnya peluang untuk meminta pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha *Smart laundry*, terutama pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan yang terdapat dalam UUPK.

UUPK Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK, mengatur mengenai tanggungjawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Kemungkinan untuk meminta pertanggungjawaban pihak pada kerugian usaha *Smart laundry* telah disesuaikan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK, sebagai berikut :

Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Masalah pertanggungjawaban memiliki keterkaitan dengan pelanggaran terhadap suatu peraturan, serta suatu kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan perjanjian menurut ketentuan hukum, bahwa akibat dari pelanggaran tersebut maupun wanprestasi yang dilakukan, maka menimbulkan kewajiban kepada pihak yang melakukan pelanggaran maupun wanprestasi untuk melakukan perbaikan atau memberikan ganti kerugian kepada pihak lain.

Asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut:<sup>43</sup>

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen;
- b. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha;
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut UUPK berhak mengajukan gugatan;
- d. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.

Ganti rugi dalam Pasal 19 Ayat (2) UUPK tidak hanya berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Memperhatikan substansi ketentuan Pasal 19 Ayat (2) tersebut sebenarnya sudah sesuai apabila dihubungkan dengan pihak pelaku usaha dalam hal ini pihak *Smart laundry* yang telah mengakibatkan kerugian bagi konsumennya. Melalui pasal tersebut pihak konsumen mendapatkan bentuk penggantian kerugian yaitu

---

<sup>43</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Medua Group, hlm. 165

dapat berupa pembayaran sejumlah uang dan penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk atau jasa baik itu yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada ketentuan yang secara garis besarnya ada dua kategori yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.<sup>44</sup>

Kerugian yang dialami oleh konsumen *Smart laundry* merupakan kerugian yang berdasarkan wanprestasi berupa kelalaian pelaku usaha *Smart laundry* yang mengakibatkan kerugian bagi konsumennya. Pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian atas kelalaiannya tersebut baik itu dengan bentuk pembayaran sejumlah uang atau penggantian barang yang sejenis.

Pemberian ganti rugi oleh pihak pelaku usaha *Smart laundry* terhadap konsumennya hanya dalam bentuk pembayaran sejumlah uang saja tidak dalam bentuk penggantian barang yang sejenis. Pemberian ganti rugi tersebut dilakukan apabila diketahui bahwa barang konsumen mengalami kerusakan, hilang atau tertukar dengan konsumen lain. Dalam hal ini pihak pelaku usaha *Smart laundry* sebelum pihak konsumen mengambil barangnya ada pemberitahuan atau informasi dari pihak *Smart laundry* bahwa barang tersebut ada kerusakan, hilang atau tertukar.

Kualifikasi tanggungjawab pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi kerugian harus ada beberapa persyaratan untuk memenuhi unsur-unsur yang terkandung di dalam Pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata tentang Jual Beli dimana suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan yaitu:

---

<sup>44</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 127

- a. Subyek perjanjian  
Pelaku usaha adalah orang yang melakukan kegiatan usaha diberbagai bidang ekonomi. Pelaku usaha yang dimaksud disini adalah pelaku usaha *Smart laundry* dan konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang ada di dalam masyarakat. Konsumen yang dimaksud disini adalah konsumen *Smart laundry*.
- b. Obyek perjanjian  
Obyek perjanjian dapat berupa barang bergerak, barang tidak bergerak maupun jasa. Obyek perjanjian yang dimaksud disini adalah penggunaan jasa *Smart laundry*.
- c. Pelaksanaan prestasi para pihak  
Pelaksanaan prestasi merupakan pelaksanaan beban kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak, hal ini berarti bahwa prestasi baru dapat dikatakan terwujud apabila konsumen telah membayar harga yang telah disepakati dan pelaku usaha *Smart laundry* menepati pernyataan yang telah dibuatnya dalam perjanjian.

Pihak pelaku usaha *Smart laundry* dan konsumen mengadakan suatu perjanjian dalam bentuk kesepakatan untuk menentukan besarnya ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh konsumen apabila pihak konsumen meminta ganti kerugian terhadap pihak pelaku usaha *Smart laundry*. Namun jika pihak konsumen tidak meminta ganti kerugian maka dianggap sudah selesai. Begitu juga apabila konsumen tidak sepakat atau menolak mengenai besarnya harga ganti rugi maka dari pihak pelaku usaha *Smart laundry* tidak akan mengeluarkan ganti rugi karena dianggap melewati batas dari harga barang yang mengalami kerugian tersebut.

Pelaku usaha tidak hanya sekedar memberikan ganti rugi, tetapi pelaku usaha juga harus mengetahui harga barang sejenis yang mengalami kerugian tersebut. Hal ini juga untuk menghindari atau mengantisipasi kecurangan yang dilakukan oleh pihak konsumen, agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan baik itu dari pelaku usaha *Smart laundry* maupun dari pihak konsumen itu sendiri.

Menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang dirugikan 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.<sup>45</sup> Ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu.

Berkaitan dengan cara perhitungan besarnya kerugian tersebut, Bolembergen dalam bukunya Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyatakan bahwa:<sup>46</sup>

Kalau kita bicara tentang kerugian maka dapat dipikirkan suatu pengertian yang konkrit dan subjektif, yaitu kerugian adalah kerugian nyata yang diderita oleh orang yang dirugikan, dimana diperhitungkan situasi yang konkrit dengan keadaan subjektif dari yang bersangkutan. Selain itu kita juga dapat memikirkan secara objektif, dimana kita melepaskan diri seluruhnya atau sebagian dari keadaan konkrit dari orang yang dirugikan dan menuju kearah yang normal.

Disamping menentukan besarnya kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen dalam bentuk kesepakatan, jangka waktu untuk menentukan kerugian juga menjadi dasar dalam menentukan kerugian konsumen. Hal ini juga sekaligus menjadi titik kelemahan yang sulit diterima karena sangat merugikan konsumen yaitu terdapat pada ketentuan Pasal 19 Ayat (3) UUPK yaitu: “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.”

Ketentuan ini apabila dipertahankan, maka konsumen yang mengonsumsi barang atau memakai jasa di hari yang kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha, walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Hal ini juga bertolak belakang dengan perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen *Smart laundry*, dimana pelaku usaha tidak akan menerima keluhan konsumen atas kerusakan atau kehilangan barang konsumen pada hari kedua. Karena pelaku usaha *Smart laundry* menggunakan prinsip bahwa setiap ada kerusakan,

---

<sup>45</sup> *Ibid.* hlm 134

<sup>46</sup> *Ibid.*

kehilangan atau tertukar dengan konsumen lain pada saat itu juga pelaku usaha *Smart laundry* langsung memberikan pemberitahuan atau informasi mengenai kerugian tersebut kepada konsumen.

Sistem ini memberikan kelemahan yang sangat rentan terhadap konsumen, karena jangka waktu yang ditentukan oleh pelaku usaha *Smart laundry* bertentangan dengan jangka waktu yang ditentukan oleh pelaku usaha *Smart laundry*. Tentunya dalam hal ini pelaku usaha memberikan alasannya yaitu demi menghindari kecurangan dari konsumen yang memanfaatkan kerugian untuk mendapatkan suatu keuntungan. Untuk mengantisipasi kejadian tersebut pihak pelaku usaha menyarankan kepada konsumen untuk memeriksa kembali barangnya apakah barang tersebut mengalami cacat atau tidak.

Barang konsumen apabila diketahui cacat, maka seperti yang telah dijelaskan bahwa pada saat itu juga pelaku usaha dan konsumen langsung mengadakan perjanjian atau kesepakatan bersama menentukan besarnya ganti rugi, namun apabila konsumen enggan untuk memeriksa barangnya dan pada saat dirumah diketahui ada barang yang rusak atau hilang maka pihak pelaku usaha *Smart laundry* tidak mau untuk memberi ganti rugi kepada konsumen. Hal ini untuk mengantisipasi atau menghindari konsumen yang tidak bertanggungjawab.

Substansi tersebut menekankan pada UUPK dan pelaku usaha *Smart laundry* agar dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya Pasal 19 Ayat (3) UUPK dan pelaku usaha *Smart laundry* menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian dan bukan 7 (tujuh) hari atau 1 (satu) hari setelah transaksi seperti yang terdapat dalam UUPK dan ketentuan dari pihak pelaku usaha *Smart laundry*.

Berkenaan dengan tanggungjawab pelaku usaha yang lalai sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, terdapat lima prinsip pertanggungjawaban dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu:<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> N.H.T. Siahaan, *Op.Cit.*, hlm. 155

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan  
Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367 prinsip ini dipegang secara teguh karena menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (Pembuktian terbalik)  
Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab adalah Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. Tampak beban pembuktian terbalik diterima dalam prinsip tersebut. UUPK mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 UUPK. Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah yang lazim dikenal dalam hukum pidana. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.
3. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab  
Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*)  
Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict*

*liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggungjawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Selain itu, ada pandangan yang agak mirip, yang mengaitkan perbedaan keduanya pada ada atau tidak adanya hubungan kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Pada *strict liability* hubungan itu harus ada, sementara pada *absolute liability* hubungan itu tidak selalu ada. Maksudnya, pada *absolut liability* dapat saja si tergugat yang dimintai pertanggungjawaban itu bukan si pelaku langsung kesalahan tersebut (misalnya dalam kasus bencana alam)

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan adalah prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ia sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan, bila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas) maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu roll film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. UUPK yang baru seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausula yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya, jika ada pembatasan, mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Berdasarkan kelima prinsip tersebut, prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan dan tanggungjawab mutlak yang sering digunakan oleh pihak pelaku usaha *Smart laundry*. Karena Tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggungjawab atas kerugian yang timbul karena kesalahan atau kelalaian itu. Sedangkan tanggungjawab mutlak adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan. tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggungjawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.

Prinsip ini digunakan untuk mengantisipasi pelaku usaha agar meminimalisir kesalahan atau kelalaian yang dapat merugikan konsumen sehingga pelaku usaha bisa lebih berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya. Tanggungjawab berdasarkan kesalahan ini berlaku apabila terjadi suatu kelalaian yang dilakukan berdasarkan dua hal, yaitu :<sup>48</sup>

1. Apabila pelaku usaha melanggar jaminan seperti tidak menjaga barang konsumen sesuai janji
2. Adanya unsur kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen

Tanggungjawab pelaku usaha disebabkan oleh keadaan tertentu dimana suatu produk atau jasa yang dihasilkan cacat. Tanggung jawab ini sifatnya mutlak (*strict-liability*) atau semua kerugian yang diderita seorang konsumen terhadap jasa pencucian *Smart laundry* cacat atau mengalami kerusakan, kehilangan bahkan tertukar merupakan tanggungjawab mutlak dari pelaku usaha. Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak itu, produsen atau pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang yang bersangkutan, kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.

Tujuan peraturan perundang-undangan tentang tanggungjawab pelaku usaha adalah untuk:<sup>49</sup>

- a. Menekan tingkat kelalaian pelaku usaha; atau
- b. Menyediakan saran ganti rugi terhadap konsumen yang tak dapat dihindari.

Menurut hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggungjawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum.

---

<sup>48</sup> *Ibid.* hlm. 156

<sup>49</sup> <http://topihukum.blogspot.com/2013/08/perindungan-konsumen-dengan-product.html>.

Diakses Pada Tanggal 19 Januari 2015 Pukul 14.00 Wib

Secara teoritis pertanggungjawaban yang terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggungjawab dapat dibedakan menjadi:<sup>50</sup>

- a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.
- b. Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggung jawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Pertanggungjawaban kesalahan maupun mutlak ini tentunya dapat melindungi konsumen dari pelaku usaha yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Pelaku usaha dipaksa untuk mematuhi aturan dalam memasarkan produk seperti yang tercantum dalam UUPK. Barang/jasa yang dipasarkan atau dihasilkan harus dalam keadaan baik dan tidak boleh melanggar sesuai dengan yang tercantum jelas dalam Pasal 8 UUPK. Jika produk yang digunakan konsumen cacat dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian tanpa perlu adanya pembuktian adanya kesalahan.

Setelah mengetahui prinsip-prinsip pertanggungjawaban ini, konsumen dapat menggugat pelaku usaha tanpa perlu pembuktian adanya kesalahan. Hal ini dapat membuat konsumen merasa terlindungi dari pelaku usaha yang ‘nakal’ dan tidak memiliki itikad baik.

Pertanggungjawaban pelaku usaha *Smart laundry* diklasifikasikan dalam bentuk pertanggungjawaban perdata sesuai dengan jenis pelanggaran dan pasal-pasal yang dituduhkan kepada pelaku usaha *Smart laundry*. Kewajiban para pihak dalam kegiatan usaha *Smart laundry* untuk bertanggungjawab secara perdata dapat muncul didasarkan pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) maupun berdasarkan pertanggungjawaban produk (*produk liability*). Pemanfaatan kedua bentuk pertanggungjawaban tersebut disesuaikan dengan pihak yang akan dimintakan pertanggungjawaban serta melihat ketersediaan kontrak sebagai dasar

---

<sup>50</sup> <http://Catatan-Novian-Tanggung-Jawab-Pelaku-Usaha.html>. Diakses Pada Tanggal 12 Januari 2015 Pukul 18.00 WIB

pengajuan tuntutan. Kedua pertanggungjawaban tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Pertanggungjawaban Kontraktual (*Contractual Liability*)

Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) merupakan tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha *Smart laundry* atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. *Contractual liability* ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen. Perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen nyaris selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Oleh sebab itu di dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam itu dinamakan perjanjian baku. Ciri khas dari pertanggungjawaban kontraktual ini adalah terdapatnya hubungan kontraktual dalam bentuk perjanjian sebagai landasan hukum yang mengatur hubungan pelaku usaha dengan konsumen *Smart laundry*.

Pada perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian standar baku yang diberikan oleh pelaku usaha. Namun, perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen *Smart laundry* merupakan perjanjian secara lisan atau langsung yang telah ditetapkan secara musyawarah oleh pelaku usaha dan konsumen *Smart laundry*, dimana pada umumnya isi perjanjian secara lisan tersebut lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen, serta hak-hak konsumen dalam kewajiban-kewajiban pelaku usaha dan langsung mengacu kepada pokok permasalahan.

Perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha dengan konsumen hanya mengacu kepada ganti kerugian yang dialami oleh konsumen dan besarnya ganti kerugian yang sekiranya bisa menutupi kerugian konsumen tersebut sehingga hak-hak konsumen kembali seperti semula saat pertama datang. Perjanjian tersebut juga tidak seutuhnya menyalahkan pelaku usaha atas hal-hal kerugian konsumen tersebut, bisa saja barang tersebut sudah rusak pada saat konsumen menyerahkan kepada pelaku usaha *Smart laundry*. Konsumen hanya boleh menggugat atau menyalahkan pelaku usaha *Smart laundry* harus berdasarkan wanprestasi. Apabila

pelaku usaha tidak terbukti melakukan kelalaian tersebut konsumen tidak dapat menyalahkan atau menggugat pihak pelaku usaha *Smart laundry*.

b. Pertanggungjawaban Produk (*Product Liability*)

Istilah *Product Liability* (Tanggung Jawab Produk) baru dikenal sekitar 60 tahun yang lalu dalam dunia perasuransian di Amerika Serikat. Baik kalangan pelaku usaha maupun penjual mengasuransikan barang-barangnya terhadap kemungkinan adanya resiko akibat produk-produk yang cacat atau menimbulkan kerugian terhadap konsumen.<sup>51</sup>

Produk secara umum diartikan sebagai barang yang secara nyata dapat dilihat, dipegang, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Namun dalam kaitan dengan masalah tanggung jawab produsen (*Product Liability*) produk juga termasuk yang bersifat tidak dapat dilihat tetapi hanya dirasakan manfaatnya seperti produk jasa dalam hal ini usaha *Smart laundry*.

Tanggungjawab produk atau tanggung jawab produsen dalam UUPK menggunakan istilah tanggung jawab pelaku usaha. Mengenai pengertian tanggungjawab produk, para pakar memberikan penekanan dan lingkup yang bervariasi sebagaimana dapat dilihat dalam berbagai pengertian di bawah ini.

*Black's Law Dictionary product liability* merumuskan sebagai berikut.<sup>52</sup> “Refers to the legal liability of manufacturers and sellers to compensate buyers, users and even bystanders for damages or injuries suffered because of defects in goods purchased.” (Tanggung jawab terhadap produk adalah tanggung jawab secara hukum dari produsen dan penjual untuk mengganti kerugian yang diderita oleh pembeli dan pengguna atas kerusakan atau cedera yang diderita karena kecacatan barang yang dibeli).

Sementara itu dalam *Butterworths Concise Australian Legal Dictionary*, Peter E Nygh dan Peter Butt mengatakan bahwa *product liability* merupakan tanggungjawab hukum yang dibebankan kepada pengusaha, distributor atau pemasok dengan mengartikannya sebagai berikut :<sup>53</sup> “A responsibility or onus

---

<sup>51</sup> N.H.T. Siahaan, *Op.Cit*, hlm. 160

<sup>52</sup> Henry Campbell Black, 1979, *Black's Law Dictionary*, St Paul Minn: West Publishing Co.

<sup>53</sup> N.H.T. Siahaan, 2005. *Op.Cit*. hlm. 146

*imposed by the law of contract and tort or by consumer legislation on a manufacturer, distributor or supplier to warn consumers appropriately about possible detrimental or harmful effects of a product and to foresee how it may be misused.*" (tanggung jawab yang dikenakan oleh kontrak atau perjanjian terhadap konsumen yang kemungkinan mendapatkan kerugian atau efek berbahaya dari produk tersebut).

*Product Liability* adalah salah satu bentuk tanggungjawab yang digunakan oleh pihak pelaku usaha *Smart laundry* yang merupakan suatu tanggungjawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Tanggungjawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat sehingga menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen, baik kerugian badaniah, kematian maupun harta benda.<sup>54</sup>

Tanggungjawab produk cacat berbeda dengan tanggung jawab terhadap hal-hal yang sudah kita kenal selama ini. Tanggungjawab produk, barang dan jasa meletakkan beban tanggung jawab pembuktian produk itu kepada pelaku usaha.<sup>55</sup> Hal ini dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 22 UUPK yang mengatur bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam perkara ini, menjadi beban dan tanggung pelaku usaha.

Kerugian yang diderita oleh konsumen sebagai pengguna produk yang cacat atau yang turut menjadi korban dalam *Smart laundry*, merupakan tanggungjawab mutlak pelaku usaha itu sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK. Penerapan tanggungjawab mutlak produk ini, pelaku usaha *Smart laundry* atau yang dipersamakan dengannya, dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen pemakai produk, kecuali pelaku usaha *Smart laundry* dapat membuktikan keadaan sebaliknya, bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat dipersalahkan kepadanya.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> *Ibid.* hlm.161

<sup>55</sup> D.I. Dann. 1972. *Strict Liability in The U.S.A* dalam *Aviation Product Liability Symposium. The Royal Acrounautical Society*, London. hlm.15

<sup>56</sup> *Ibid.* hlm. 15

Tanggungjawab pelaku usaha *Smart laundry* untuk memberikan ganti rugi diperoleh setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan bahwa cacatnya produk tersebut serta kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ketentuan ini tidak secara tegas mengatur pemberian ganti rugi atau beban pembuktian kepada konsumen, melainkan kepada pihak manapun yang mempunyai hubungan hukum dengan pelaku usaha, apakah sebagai konsumen, sesama produsen, penyalur, pedagang atau instansi lain.

Batasan ini dapat dilihat bahwa pihak yang bertanggungjawab adalah pelaku usaha *Smart laundry* tersebut. Perkembangan ini dipicu oleh tujuan yang ingin dicapai yaitu menekan lebih rendah tingkat kecelakaan karena produk cacat tersebut dan menyediakan sarana hukum ganti rugi bagi korban produk cacat yang tidak dapat di hindari.

Tanggungjawab produk cacat ini berbeda dari tanggung jawab pelaku usaha produk pada umumnya. Tanggungjawab produk cacat terletak pada tanggungjawab cacatnya produk berakibat pada orang, orang lain atau barang lain, sedang tanggungjawab pelaku usaha, karena perbuatan melawan hukum adalah tanggungjawab atas rusaknya atau tidak berfungsinya produk itu sendiri.

Hukum tentang tanggungjawab produk ini termasuk dalam perbuatan melanggar hukum tetapi diimbui dengan tanggungjawab mutlak, tanpa melihat apakah ada unsur kesalahan pada pihak pelaku. Dalam kondisi demikian terlihat bahwa konsumen bertanggung jawab telah ditinggalkan, dan kini berlaku pelaku usaha bertanggung jawab.

Ketentuan yang mengatur hal tersebut, yaitu perbuatan-perbuatan pelaku usaha yang berakibat menimbulkan kerugian dan atau membahayakan konsumen diatur dalam Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7 sampai dengan Pasal 17, Pasal 19 sampai dengan Pasal 21 dan Pasal 24 sampai dengan Pasal 28 UUPK.

Terdapat kesulitan bagi seorang konsumen *Smart laundry* yang menderita kerugian ingin menuntut pihak pelaku usaha, pihak konsumen tersebut akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkannya untuk memperoleh ganti rugi. Kesulitan tersebut adalah pihak konsumen harus membuktikan ada unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha *Smart laundry*. Jika

konsumen tidak berhasil membuktikan kesalahan produsen, maka gugatan konsumen akan gagal.

Diterapkannya prinsip tanggungjawab ini, maka setiap konsumen yang merasa dirugikan akibat produk atau barang yang cacat atau tidak aman dapat menuntut kompensasi tanpa harus mempermasalahkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan di pihak pelaku usaha. Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah:<sup>57</sup>

1. Diantara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi atau mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran;
2. Dengan menempatkan atau mengedarkan barang-barang dipasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab;
3. Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggungjawab mutlakpun produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen. Penerapan *strict liability* dimaksudkan untuk menghilangkan proses yang panjang ini.

Mengenai hukum tentang *product liability*, pihak korban/konsumen *Smart laundry* yang akan menuntut kompensasi pada dasarnya hanya diharuskan menunjukkan tiga hal: pertama, bahwa produk tersebut telah cacat pada waktu diserahkan oleh produsen; kedua, bahwa cacat tersebut telah menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian/kecelakaan; ketiga, adanya kerugian. Namun juga diakui secara umum bahwa pihak korban/konsumen harus menunjukkan bahwa pada waktu terjadinya kerugian, produk tersebut pada prinsipnya berada dalam keadaan seperti waktu diserahkan oleh pelaku usaha.<sup>58</sup>

Tidak semua pelaku usaha jasa *Smart laundry* bertanggungjawab atas kelalaian yang terjadi. Para pelaku usaha jasa *Smart laundry* mencantumkan

---

<sup>57</sup> *Ibid.* hlm.15

<sup>58</sup> *Ibid.* hlm.16

klausula baku pada struk transaksi, hal tersebut merupakan upaya dari pengusaha *Smart laundry* untuk meminimalkan tanggungjawab terhadap konsumen.

### **3.2. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry* atas kerugian yang dideritanya**

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.<sup>59</sup> Hal yang menarik dari berbagai transaksi perdagangan tersebut adalah banyaknya persoalan muncul terkait penggunaan produk hingga kemudian menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak.

Sesuai Pasal 19 ayat (1) UUPK 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 harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (3) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.<sup>60</sup>

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghendaki

---

<sup>59</sup> Susanti Adi Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Medua Group, hlm. 1

<sup>60</sup> Soemali, 2010, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 5 Mei 2010.

agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu.

Romy Hanitijo memberikan pengertian sengketa sebagai situasi (keadaan) dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.<sup>61</sup> Joni Emerzon memberikan pengertian konflik/perselisihan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerjasama.<sup>62</sup>

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Namun kurangnya kesadaran konsumen tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen.

Kewajiban semua pihak untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Namun, dalam kenyataan terdapat pelaku usaha dalam mempromosikan dan memasarkan sangat eksploitatif dan sering merugikan konsumen. Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen

---

<sup>61</sup>Ronny Hanito, Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang, 1984, hal. 22.

<sup>62</sup>Joni Emerson, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*, Gramedia Pustaka, Jakarta, hal. 21.

dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Untuk itu, konsumen dapat menuntut langsung kepada pelaku usaha agar memenuhi kewajibannya untuk dapat memberi ganti rugi atas barang atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini apabila antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat hubungan langsung dalam transaksi. Kenyataan dalam praktek, hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak langsung, dan hanya berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sehingga tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab produk, sedangkan pada hubungan langsung tanggung jawabnya adalah tanggung jawab kontraktual.

Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya. Pelaku usaha selalu dengan alasan bahwa kesalahan ada pada si konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jenis barang atau jasa yang dibelinya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Terdapat kemungkinan bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa akan menghadapi masalah, apalagi mengingat bahwa seringkali terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Untuk itu harus disediakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menampung dan menyelesaikan seluruh permasalahan konsumen tersebut, sebagai realisasi dari salah satu hak konsumen yang diberikan jaminan dalam UUPK.<sup>63</sup>

UUPK dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hal ini penting karena memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan juga memiliki sanksi yang tegas. Selain itu, UUPK juga mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah

---

<sup>63</sup> *Ibid.* hlm 3

diatur secara rinci dalam Bab X (Pasal 45 s/d Pasal 48) dan Bab XI (Pasal 49 s/d Pasal 58) UUPK.

Pasal 45 UUPK menyatakan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua pihak yang bersangkutan.

Pasal 45 Ayat (2) ini merupakan prinsip dasar yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa *Smart laundry*. Karena penyelesaian sengketa diluar pengadilan hanya dapat ditempuh oleh penggugat individu dalam hal ini konsumen *Smart laundry*. Pada dasarnya usaha jasa *Smart laundry* menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan proses penyelesaiannya yang sering dilakukan ialah penyelesaian secara damai oleh para pihak *Smart laundry* untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan menggunakan sistem ganti rugi.

Menurut Pasal 47 UUPK,

penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketentuan Pasal 47 UUPK diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan hasil akhirnya adalah:<sup>64</sup>

- a. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha;
- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha; dan
- d. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang kembali.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh oleh konsumen *Smart laundry* untuk mendapatkan haknya kembali. Bentuk penyelesaiannya berupa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menetapkan besarnya ganti rugi seperti yang telah dituangkan dalam Pasal 47 UUPK. Hal ini untuk menjamin hak dari konsumen agar terhindar dari perbuatan yang tidak bertanggungjawab oleh pelaku usaha.

Metode dalam menyelesaikan sengketa diluar pengadilan ini, tidak boleh menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur Pasal 45 Ayat (3) UUPK. Hal ini disebabkan karena penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah bersifat perdata, penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menjadi alasan untuk menghilangkan tanggungjawab pidana yang diduga dilakukan oleh pelaku usaha.

Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai dan musyawarah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan sendiri penyelesaian masalahnya sehingga mencapai suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersangkutan. Penyelesaian hukum yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha *Smart laundry* dan konsumen yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menghabiskan dana yang banyak.

---

<sup>64</sup> *Ibid.* hlm.4

Upaya penyelesaian diluar pengadilan, UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha diluar pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersangkutan. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok dilakukan melalui pengadilan umum..

Berjalannya waktu dan juga persaingan usaha, pelaku usaha jasa *laundry* dalam hal ini *Smart laundry* dapat saja lalai akan kewajibannya, yaitu lalai akan membayar kerugian yang diderita oleh konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Perbuatan pelaku usaha yang seperti ini melanggar Pasal 19 Ayat (2) UUPK yang menjelaskan bahwa:

“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.”

Pelaku usaha juga dimungkinkan dalam perbuatannya yang menimbulkan kerugian kepada konsumen yaitu dengan menolak atau tidak memberi tanggapan atau tidak memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen, maka disini pelaku usaha dapat digugat oleh konsumen melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen, hal ini sesuai seperti yang diatur dalam Pasal 23 UUPK yang menjelaskan bahwa:

“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 ditempat kedudukan konsumen.”

Pasal 23 UUPK ini merupakan salah satu Pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, atau tidak memberi tanggapan, atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK, baik melalui BPSK maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Mengingat adanya asas umum dalam hukum perdata, dinyatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut. Perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena :<sup>65</sup>

1. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat atau yang pada umumnya dikenal dengan istilah wanprestasi.
2. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut atau yang dikenal dengan perbuatan melawan hukum.

Kedua hal diatas mempunyai konsekuensi yang cukup signifikan perbedaannya. Pada tindakan yang pertama, yaitu sudah terdapat hubungan hukum antara pihak pelaku usaha dan konsumen, dimana salah satu pihak yaitu pelaku usaha dalam hubungan hukum tersebut telah melakukan suatu perbuatan yang merugikan pihak lain (konsumen), dengan cara tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang harus dilakukan berdasarkan kesepakatan yang telah dicapai.<sup>66</sup>

Terkait dengan kelalaian pelaku usaha *Smart laundry* yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, maka dapat diketahui bahwa antara pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasanya kepada konsumen yang menggunakan, memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasanya terdapat suatu hubungan hukum perjanjian, yang demi hukum terjadi pada saat transaksi barang dan/atau jasa tersebut. Hal ini berarti setiap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen merupakan pelanggaran atas prestasi pelaku usaha yang telah diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen. Konsumen berhak untuk menuntut untuk meminta penggantian segala macam biaya kerugian yang dideritanya.

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha sebagaimana ketentuan yang ada dalam UUPK. Aturan yang ada dalam undang-undang

---

<sup>65</sup> Penta Meiliana, 2005. *Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Laundry Mutiara di Jember Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Universitas Jember. hlm. 31

<sup>66</sup> *Ibid.* hlm. 32

tersebut merupakan salah satu hukum positif yang akan mampu memberikan perlindungan bagi konsumen secara efektif.

Upaya atau proses penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen *Smart laundry* jika mengalami kerugian adalah dengan cara damai yaitu berupa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha. Pada umumnya setiap proses penyelesaian sengketa selalu diupayakan untuk menyelesaikan secara damai diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai merupakan penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan tanpa melalui pengadilan atau BPSK, dan tidak bertentangan dengan UUPK.

Upaya penyelesaian juga bisa melalui pengadilan yang khusus menangani masalah-masalah hukum privat maupun publik yang dapat dijadikan salah satu fungsi untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dapat melakukan gugatan terhadap Pengadilan Negeri apabila hak-hak dari konsumen tersebut telah dirugikan atau dilanggar, tetapi banyak dari konsumen yang merasa enggan untuk mengajukan gugatan para pelaku usaha diakibatkan rendahnya tingkat pendidikan dan kesenjangan ekonomi masyarakat.

BPSK juga merupakan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menggugat pelaku usaha. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga pengadilan. Hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak menghilangkan tanggungjawab pidana menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lembaga BPSK ini merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif dibidang perlindungan konsumen. Meskipun BPSK merupakan pengadilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen

untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga untuk melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.

BPSK ini sebenarnya diadopsi dari model Small Claims Tribunal, yaitu lembaga penyelesaian perkara perdata yang berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah yang dalam tatanan konsep memiliki potensi menjadi pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang diminati. Potensi-potensi tersebut antara lain: BPSK menjembatani antara mekanisme ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) yang simple dan fleksibel dengan mekanisme pengadilan yang dimiliki otoritas; perpaduan ketiga unsur yang seimbang (Konsumen, pelaku usaha dan pemerintah) dalam BPSK merupakan kekuatan dalam menyelaraskan konflik kepentingan; BPSK berfungsi sebagai “Quasi Pengadilan Plus” (fungsi adjudikasi dan non adjudikasi); dan berdasarkan konsep yuridisnya BPSK berkedudukan di setiap Kota/Kabupaten. Setidaknya jika dijalankan dengan baik BPSK telah memenuhi prinsip pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa.<sup>67</sup>

Kenyataannya BPSK hingga kini belum begitu familiar dalam kalangan masyarakat dikarenakan tempat kedudukan BPSK yang hanya berada di tingkat II saja. Masyarakat pada umumnya lebih familiar dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) semacam YLKI dari pada BPSK. Disisi lain Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) kerap ‘kebanjiran’ aduan dari konsumen. Atas aduan ini, YLKI biasanya memfasilitasi perdamaian antara pelaku usaha dan konsumen yang terkait. Pada prakteknya, dalam mendamaikan aduan konsumen ini, YLKI secara tidak langsung telah melakukan konsiliasi dan mediasi layaknya kewenangan BPSK. Tahap konsiliasi ini, YLKI berusaha mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Biasanya sengketa bias selesai di tahap ini. Jika konsiliasi ini gagal, YLKI masih bisa menempuh langkah berikutnya, yaitu mediasi. Dalam tahap ini, YLKI memberikan nasihat kepada para pihak. Kalau perkaranya tidak terlalu rumit,

---

<sup>67</sup> Al.Wisnubroto, 2009. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Butuh Progresivitas*, 9 Mei 2009

biasanya juga berakhir di tahap mediasi ini. Tapi kalau tidak tercapai titik temu, akan direkomendasikannya ke BPSK.<sup>68</sup>

Konteks sengketa konsumen, didalam kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semestinya bisa menjadi bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar bisa menjadi optimal. Kesan umum yang nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan publik termasuk hak-hak konsumen.<sup>69</sup>

Diantara kendala-kendala yang bersifat multidimensi dalam pengelolaan BPSK, terdapat dua hal yang menjadi sumber persoalan yakni keberadaan peraturan perundang-undangan dan sumber daya manusia. Kedua persoalan tersebut saling terkait dan menyebabkan munculnya persoalan-persoalan lain yang mengakibatkan kurang berperannya BPSK selama ini.<sup>70</sup> Sebagaimana diketahui bahwa aturan yang terkait dengan BPSK dalam UUPK beserta peraturan pelaksanaannya terbatas, kurang jelas dan bahkan beberapa substansinya saling bertentangan. Artinya, kekuatan putusan BPSK secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar bersifat final.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2) dan Ayat (4) dapat digugat melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen juga diatur dalam Pasal 45 menyatakan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan

---

<sup>68</sup> Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.17

<sup>69</sup> Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Jambi. hlm. 146

<sup>70</sup> *Ibid.*

- sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa;
  - (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang;
  - (4) Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan kepada kedua pasal tersebut di atas, yaitu, Pasal 23 dan Pasal 45, maka cara penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui BPSK dan melalui pengadilan. Artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai Pasal 47 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. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai Pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45.<sup>71</sup>

Sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi pada *Smart laundry* belum pernah sampai dengan memakai upaya penyelesaian dengan cara melalui pengadilan atau melalui BPSK. Hal ini bukan karena konsumen enggan untuk mengajukan gugatan pelaku usaha, tetapi karena konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara damai, konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian dengan cara damai ini dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha *Smart laundry* sehingga mencapai suatu kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian yang dideritanya.

---

<sup>71</sup> Soemali, 2010, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 5 Mei 2010.

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, akhirnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tanggungjawab pelaku usaha jasa *Smart laundry* sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat yang dilakukan oleh pelaku usaha, dalam hal ini ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Upaya penyelesaian yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha *Smart laundry* dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menggunakan dana yang terlalu banyak sehingga dengan cara musyawarah para pihak bagi pelaku usaha dan konsumen penyelesaian digunakan.

### 4.2. Saran

Saran yang dapat disumbangkan, adalah :

1. Hendaknya pelaku usaha *Smart laundry* berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa *laundry* yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi.
2. Hendaknya pelaku usaha *Smart Laundry* menetapkan peraturan tentang harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha sendiri mendapatkan kepastian

tentang biaya ganti rugi dan tidak ada dari pihak manapun yang merasa dirugikan.

3. Hendaknya konsumen *Smart laundry* dalam meminta ganti rugi juga mengetahui nilai ekonomis barang yang akan diganti oleh pelaku usaha sehingga konsumen dan pihak pelaku usaha sama-sama tidak merasa dirugikan.



**DAFTAR PUSTAKA**

**A. Buku**

- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Nusa Media. Bandung.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Ahmadi Miru. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Amadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Az. Nasution. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya. Jakarta.
- C.S.T. Kansil. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum Jilid I*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Joni Emerson, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*, Gramedia Pustaka, Jakarta
- N.H.T. Siahaan. 2010. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Panta Rei. Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki. 2012. *Penelitian Hukum*. Kencana Pramedia Media Group. Jakarta.
- Phillipus M. Hadjon 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. PT. Bina Ilmu. Surabaya.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba empat. Jakarta.
- Sri Redjeki Hartono. 2000. *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*. Mandar Maju. Bandung.
- Sudikno Mertokusumo. 1991. *Mengenal Hukum (suatu pengantar)*. Liberty. Yogyakarta.

Susanti Adi Nugroho, 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Medua Group

## B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3821).

## C. Jurnal

D.I. Dann. *Strict Liability in The U.S.A* dalam *Aviation Product Liability Symposium*. The Royal Aeronautical Society, London

Henry Campbell Black, 1979, *Black's Law Dictionary*, St Paul Minn: West Publishing Co.

Khristine Agustina. 2010. *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Karcis Parkir*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Penta Meiliana, 2005. *Tanggungjawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Laundry Mutiara di Jember Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Universitas Jember

Ronny Hanito, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP, Semarang, 1984

Soemali, 2010, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, 5 Mei 2010.

Wanda Agustya. 2011. *Tugas Akhir Perencanaan Bisnis Pada Usaha Laundry Clean N Clear*, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

## D. Internet

<http://amikom.ac.id/research/index.php/KIM/article/download/2970/1300>. diakses tanggal 14 Oktober 2014 pukul 13.30 wib.

<https://rubrikbahasa.wordpress.com/2012/12/14/rumah-cuci/>. Diakses tanggal 22 November 2014 pukul 18.00 wib

<Http://Statushukum.com/perlindungan-hukum.html>. diakses tanggal 14 Oktober 2014 pukul 13.00 wib

<www.trullyjogja.com/2010/11/10/laundry/>. Diakses tanggal 14 Oktober 2014 pukul 13.00 wib.

<http://topihukum.blogspot.com/2013/08/perlindungan-konsumen-dengan-product.html>. Diakses Pada Tanggal 19 Januari 2015 Pukul 14.00 Wib

<http://Catatan-Novian-Tanggung-Jawab-Pelaku-Usaha.html>. Diakses Pada Tanggal 12 Januari 2015 Pukul 18.00 WIB

