

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU
USAHA YANG MENAKIBATKAN KERUGIAN
DI PERUMNAS SUDIANG MAKASSAR**



**NABILA AZZAHRAH
NIM. 4519060140**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Bosowa**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, bagian **Hukum Perdata** dan berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Nomor A. 308/FH/UNIBOS/VIII/2023 tanggal 29 Agustus 2023 tentang Panitia Ujian Skripsi, Maka pada hari ini Jumat, 7 Agustus 2023 Skripsi ini diterima dan disahkan setelah dipertahankan oleh saudara/i. **Nabila Azzahrah** Pada Nomor Pokok Mahasiswa **4519060140** yang dibimbing oleh **Dr. Abdul Haris Hamid, S.H., M.H** selaku **Pembimbing I** dan **Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.** selaku **Pembimbing II** dihadapan **Panitia Ujian Skripsi** yang terdiri atas:

Panitia Ujian

Ketua



Dr. Yulia A Hasan, S.H., M.H.

Sekretaris,



Dr. Andi Tira, S.H., M.H.

Tim Penguji

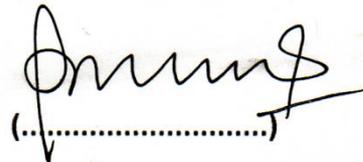
Ketua : 1. Dr. Abdul Haris Hamid, S.H., M.H.


(.....)

2. Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.


(.....)

3. Dr. Andi Tira, S.H., M.H.


(.....)

4. Dr. Almusawir, S.H., M.H.


(.....)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Usulan Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum Mahasiswa:

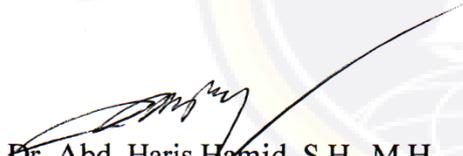
Nama : Nabila Azzahrah
NIM : 4519060140
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
Nomor Pendaftaran Judul :
Tanggal Pendaftaran Judul : 31 Maret 2023
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa
Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha
yang Mengakibatkan Kerugian di Perumnas
Sudiang Makassar

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1)

Disetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II

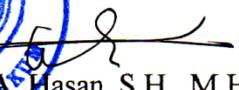

Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H.
NIDN. 0926046702


Dr. Hj. Kamsilaniah, S.H., M.H.
NIDN. 0924116401

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum




Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H.
NIDN. 0924056801

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Usulan Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum Mahasiswa:

Nama : Nabila Azzahrah
NIM : 4519060140
Program Studi : Ilmu Hukum
Minat : Hukum Perdata
Nomor Pendaftaran Judul :
Tanggal Pendaftaran Judul : 31 Maret 2023
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa
Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha
yang Mengakibatkan Kerugian di Perumnas
Sudiang Makassar

Telah diperiksa dan diperbaiki untuk dimajukan dalam ujian skripsi mahasiswa program strata satu (S1)

Makassar,
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H.
NIDN. 0924056801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian di Perumnas Sudiang Makassar* ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nabila Azzahrah

NIM : 4519060140

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Makassar, 31 Juli 2023




Nabila Azzahrah

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Pakaian atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian di Perumnas Sudiang Makassar” ini. Karya tulis ilmiah ini merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam rangka penyelesaian studi untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kesadaran ini tentu atas dasar bahwa tak ada sesuatupun di muka bumi ini yang memiliki sifat kesempurnaan. Sebab, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Penulis dengan sangat sadar menyadari bahwa ketidaksempurnaan karya ilmiah skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karenanya, besar harapan penulis agar kiranya karya tulis ilmiah skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pihak lain. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan pelajaran, pemahaman, dukungan motivasi, kritik yang membangun dan bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari seluruh dosen di Fakultas Hukum Universitas Bosowa, Dosen Pembimbing hingga Pelaku Usaha *Laundry* yang ada di Perumnas Sudiang Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sangat mendalam dan tulus kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai

yang sejauh ini membantu Penulis secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan karya ilmiah skripsi ini. Terutama kepada suamiku dan anakku yang tercinta, **Alamsyah, A.Md.ATT.II** dan **Inara Rizqiana syahmudda** yang selalu mendoakan serta memberikan semangat dan dukungan yang luar biasa baik dalam bentuk dukungan moril maupun dukungan materil. Terakhir untuk kedua orang tuaku tercinta, ibu **Hj. Andi Ampa Ulang** dan Ayah **H.Sa'ad** yang selalu memberikan do'a dan semangatnya. Ucapan terima kasih juga Penulis tak lupa untuk sampaikan kepada yang penulis hormati, yaitu bapak **Dr. Abd. Haris Hamid S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing I, Ibu **Dr. Hj.Kamsilaniah, S.H., M.H.** selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan, dan memberikan masukan yang sangat luar biasa dan berguna dalam penyelesaian karya ilmiah skripsi ini. Dalam kesempatan yang baik ini pula, Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Batara Surya, S.T. M.Si. selaku Rektor Universitas Bosowa Periode 2022 – 2026.
2. Ibu Dr. Yulia A. Hasan, S.H., M.H. selaku Pejabat Dekan Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar Periode 2022 - 2026.
3. Ibu Dr. Andi Tira, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I, Ibu Hj. Siti Zubaidah, S.H.,M.H selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. Zulkifli Makkawaru, S.H., M.H selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Periode 2022-2026 dan Bapak Muhammad Halwan, S.H., M.H. selaku Sekretaris Kepala Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Periode 2022-2026.

4. Ibu Dr. Kamsilaniah, S.H.,M.H selaku Dosen Penasihat Akademik dan Bapak Dr. Almusawir, S.H., M.Hum. selaku Penguji I serta Ibu Dr.Andi Tira, S.H., M.H selaku Penguji II, yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar, yang telah berbagi ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Ibu Sapiah, Kk Indah Purnama Sari, S.H. dan Pak Patta Haji, S.H. selaku Staf Administrasi Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar yang telah banyak membantu sehingga memudahkan penulis dalam proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bosowa Makassar.
7. Ibu Wanda selaku pemilik Awwara *laundry* yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan informasi dan data terkait penulisan skripsi ini.
8. Ibu Ina selaku pemilik 99 *laundry* yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dan memberikan informasi dan data terkait penulisan skripsi ini.
9. Ibu Anti selaku pemilik Alif *laundry* yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait penulisan skripsi ini.
10. Andi Yusnita, Nur annisa wardhana, Qismu rahmi, Indah karim, Fitriani, Sri Rahayu yang telah memberikan semangat kepada Penulis.

11. Andi Fidah Rara, Firdayanti, Cicilia Febrianti, Andi Nur Fahmi, Gusliadi Zam-zam Dian Sri Wahyuni, Nurna Ningsi, Andi Adinda Asty Maharaja dan Putri Octaviana Orista yang telah menjadi teman yang banyak membantu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu Penulis dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah skripsi ini. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari Pembaca. Akhir kata, Penulis berharap semoga tujuan dari pembuatan karya ilmiah skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Makassar, 25 Agustus 2023

Penulis

Nabila Azzahrah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *laundry* pakaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian di Perumnas Sudiang Makassar, 2) Hambatan pelaku usaha dalam menanggapi klaim pengguna jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Normatif Empiris dengan mengumpulkan data dan melakukan wawancara dan angket dengan pihak pemilik Awwara *laundry*, 99 *laundry*, Alif *laundry* dan pengguna jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar terhadap konsumen yaitu 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) Dalam pelaksanaan klaim kerugian konsumen terhadap pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar, terdapat hambatan yang dapat menyulitkan proses klaim. Ketidakjelasan dalam ketentuan kontrak dan persyaratan klaim, keterbatasan informasi dan transparansi, serta potensi konflik kepentingan menjadi faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha untuk meningkatkan proses klaim yang lebih lancar dan adil.

Kata Kunci : **Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelaku Usaha Jasa Laundry**

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) The Forms of legal protection against user clothing services for negligence of business actors resulting in losses at Perumnas Sudiang Makassar, 2) Obstacles of business actors in responding to claims of service users in Perumnas sudiang Makassar. The research method used in this research is normative empirical by collecting data and conducting interviews and questionnaires with the owners of Awwara laundry , 99 laundry , Alif laundry and service users in Perumnas Sudiang Makassar. The results showed: 1) The implementation of legal protection against consumers provided by laundry service businesses in Perumnas Sudiang Makassar against consumers is to provide compensation in the form of money in the amount of the price of goods that have defects due to what is done by business actors, in this case the compensation provided by business actors is in accordance with the provisions of Article 19 Paragraph 2 of Law No. 8 1999 concerning Consumer Protection. 2) In the implementation of consumer loss claims against service businesses in Perumnas Sudiang Makassar, there are obstacles that can complicate the claim process. Vagueness in contract provisions and claim requirements, limited information and transparency, and potential conflicts of interest are factors that need to be considered by business actors to improve a smoother and fairer claim process.

Keywords : Legal Protection, Consumers, Laundry Service Business Actors

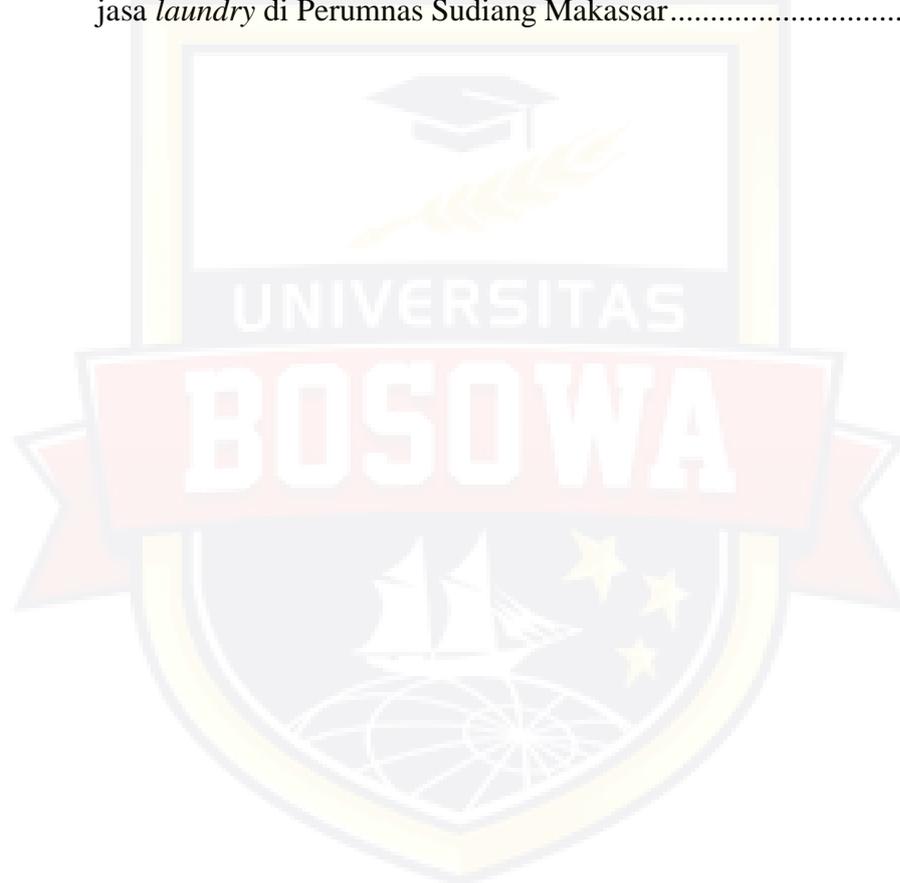
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Konsumen dan Perlindungan Konsumen	6
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	6
2. Asas – Asas Perlindungan Konsumen.....	11
3. Pengertian Konsumen	15
4. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19
B. Pelaku Usaha	25
1. Pengertian Pelaku Usaha	25
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	26
3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	30
C. Bidang Kegiatan Pelaku Usaha	32
1. Barang	32
2. Jasa.....	33
D. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen.....	38
1. Hubungan Langsung	38

2. Hubungan Tidak Langsung	40
E. Wanprestasi	43
1. Pengertian Wanprestasi.....	43
2. Bentuk – Bentuk Wanprestasi.....	46
3. Akibat Hukum Wanprestasi	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Lokasi Penelitian	49
B. Tipe Penelitian.....	49
C. Jenis dan Sumber Data	49
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> di Perumnas Sudiang Makassar	51
B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> Dalam Menanggapi Klaim Kerugian Konsumen Di Perumnas Sudiang Makassar	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Responden Berdasarkan Klaim Pengguna Jasa <i>Laundry</i> di Perumnas Sudiang Makassar.....	53
Tabel 2.	Hasil Responden Berdasarkan hak – hak konsumen Pada Jasa <i>Laundry</i> di Perumnas Sudiang Makassar.....	54
Tabel 3.	Hasil Responden Berdasarkan Tanggung jawab pelaku usaha jasa <i>laundry</i> di Perumnas Sudiang Makassar.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen saat ini merupakan hal yang baru bagi masyarakat, banyak dari masyarakat Indonesia tidak mengetahui bahwa mereka sebagai konsumen dilindungi oleh undang-undang yang memberikan perlindungan bagi konsumen. Tidak hanya konsumen yang dilindungi dalam undang-undang tersebut tetapi pelaku usaha juga mendapatkan hak dan kewajiban untuk perlindungannya.¹

Istilah konsumen berasal dari kata konsumen yang berarti memakai habis atau mencukupi. Istilah konsumen sendiri diartikan sebagai golongan masyarakat yang tak mampu memproduksi sendiri bahan-bahan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka, sehingga tergantung dari produsen. Secara harfiah, sebagai alih bahasa dari konsumen, konsumen berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu".²

Hukum Perlindungan konsumen dibuat dalam rangka memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam usaha pemenuhan kebutuhan hidupnya, sehingga konsumen terhindar dari kerugian – kerugian yang timbul akibat penggunaan atau pemanfaatan barang / dan jasa. Untuk itu perlu diketahui batasan – batasan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta pengaturan mengenai perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha sehingga kita dapat

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2007, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, hal.1

² Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*, 2007, Bandung: Citra Umbara, hal. 2

melihat sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha dan ganti rugi kepada konsumen.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen tentu saja, akan menimbulkan hak dan kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, dengan demikian, maka konsumen dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan atau kepastian hukum bagi dirinya yang diberikan oleh Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut (UUPK).

Perkembangan zaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu secara praktis, era globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat, keadaan seperti itu mendorong peluang-peluang usaha jasa mencuci dan setrika pakaian atau lebih dikenal dengan istilah jasa yang sebelumnya bersumber pada pekerjaan rumah.

Laundry adalah proses pencucian pakaian yang biasa menggunakan air dan detergen. Istilah mengacu pada layanan mencuci pakaian oleh jasa penatu, arti dari penatu adalah usaha /orang yang bergerak di bidang pencucian pakaian.³ *Laundry* merupakan jasa yang dibutuhkan para konsumen untuk meringankan kebutuhannya ketika konsumen tidak memiliki waktu lebih untuk mencuci dan menyetrika pakaiannya.⁴ Pelaku usaha melihat peluang dari keadaan tersebut dengan menyediakan jasa *laundry*, konsumen hanya menaruh pakaian kotornya kemudian pelaku usaha jasa menghitung tarif jasa yang akan dikenakan kepada konsumen berdasarkan jumlah kilogram berat pakaian. Sepakat atas persetujuan

³ <http://kbbi.web.id/penatudiakses> pada tanggal 13 juli 2023 pukul 22.10

⁴ <https://www.temukanpengertian.com/2021/01/pengertian-laundry-kiloan-dan-tips.html>, diakses pada tanggal 25 Agustus 2023 pukul 11.25.

tarif jasa, konsumen menerima nota pembayaran yang sudah ditandatangani oleh pelaku usaha jasa dan konsumen dianggap menerima dan setuju atas segala bentuk aturan yang diterapkan pelaku usaha jasa. Proses tersebut secara langsung menimbulkan ikatan hak dan kewajiban antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan pengguna jasa *laundry*

Pengguna jasa *laundry* tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry*, di dalam kegiatan usaha jasa *laundry* pelaku usaha terkadang merugikan konsumen, seperti :

- a) Pakaian yang luntur;
- b) Pakaian Robek;
- c) Pakaian yang hilang;
- d) Pakaian yang tertukar dengan konsumen lain;
- e) Pakaian yang rusak karena terlalu panas di setrika.⁵

Kesalahan tersebut di atas, terjadi dikarenakan pelaku usaha lalai atau kurang teliti. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Di Perumnas Sudiang Makassar disinyalir pelaku usaha telah melakukan kesalahan dan membuat kerugian terhadap konsumen seperti pakaian yang hilang, pakaian terkena luntur, pakaian robek.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian “ *Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Laundry Pakaian atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian di Perumnas*”

⁵ I komang Dodik Wijaya, 2021, *Perlindungan Konsumen atas kerusakan/kehilangan pakaian pada jasa usaha landry di Denpasar*”, Jurnal Konstruksi Hukum, Vol. 2 No. 1, hal. 76-80.

Sudiang Makassar” yang hasil akhir dari penelitian ini akan menjawab rumusan masalah mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa dan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa jika terjadi kerugian terhadap konsumen.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum konsumen atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar?
2. Apakah hambatan pelaku usaha jasa *laundry* dalam menanggapi klaim kerugian konsumen di Perumnas Sudiang Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan perlindungan hukum konsumen atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar.
2. Untuk mengetahui dan memahami hambatan pelaku usaha jasa *Laundry* dalam menanggapi klaim kerugian konsumen di Perumnas Sudiang Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

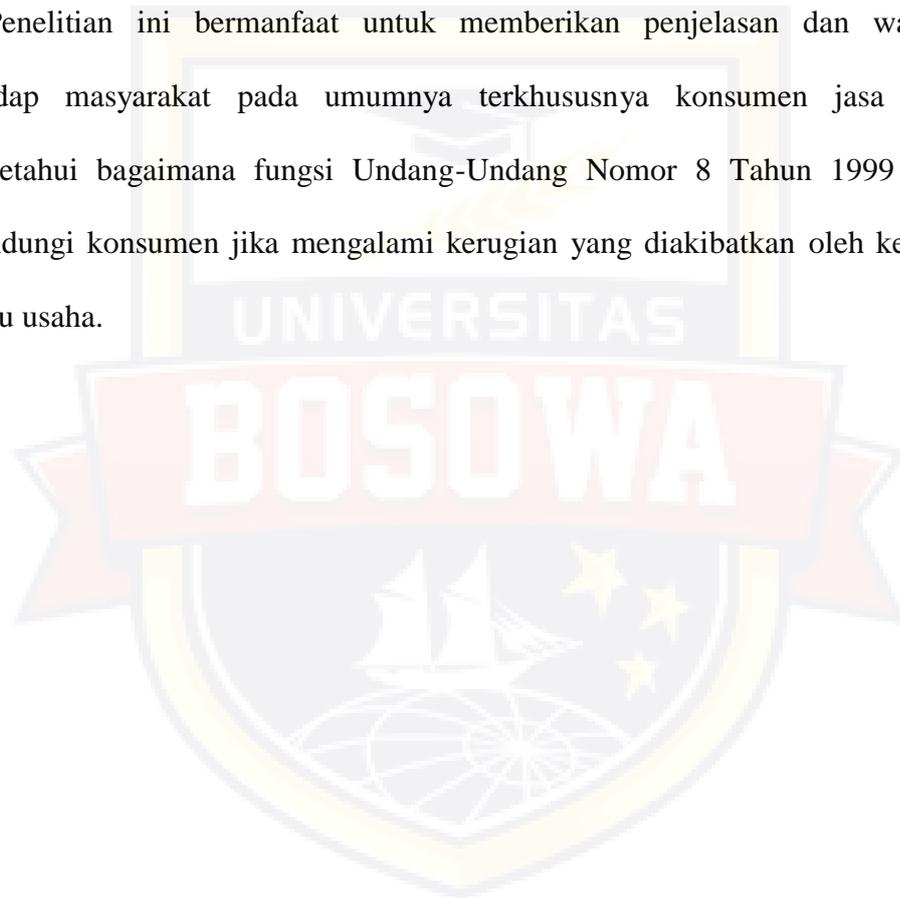
Berdasarkan tujuan penelitian, maka kegunaan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis

Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan terutama dalam memberikan pemahaman serta wawasan terkait perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktik

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan penjelasan dan wawasan terhadap masyarakat pada umumnya terkhususnya konsumen jasa agar mengetahui bagaimana fungsi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam melindungi konsumen jika mengalami kerugian yang diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsumen dan Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Belanda yaitu *theorie van de wettelijke bescherming*. Di mana dalam artian nya, kata perlindungan hukum menunjukkan arti bahwa hukum itu melindungi sesuatu, sesuatu yang dilindungi tersebut adalah kepentingan manusia, dikarenakan hukum dibuat oleh dan untuk manusia atau masyarakat. Berdasarkan dengan pemahaman ini, kata perlindungan hukum sangat erat kaitannya dengan fungsi dan tujuan hukum. Kepada siapa hukum tersebut diperuntukkan dan untuk apa hukum tersebut diciptakan, Untuk fungsi hukum itu sendiri yaitu perlindungan hukum kepada manusia, sedangkan tujuannya perlindungan hukum untuk memberikan rasa aman, kepastian, dan kepentingan masyarakat.⁶

Kata perlindungan itu sendiri memiliki arti untuk memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah. Sedangkan secara sederhana arti dari konsumen itu sendiri adalah sebagai pengguna atau pemakai suatu barang/atau jasa dalam masyarakat.⁷ Mendengar kata perlindungan konsumen, merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari bisnis yang sehat, karena dalam kegiatan bisnis yang sehat, terdapat keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan salah satu dari kepentingan masyarakat yang menjadi harapan bagi semua masyarakat di

⁶ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala permata aksara, hal. 73

⁷ *Ibid.*

semua penjurur dunia untuk dapat mewujudkannya. Dalam hal terwujudnya suatu perlindungan konsumen, yaitu satu hubungan yang terikat satu sama lain.⁸ Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara suatu pihak dengan pihak yang lain, yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam kehidupan di masyarakat.⁹

Definisi lain dari perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK, dimana perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen.¹⁰ Jadi konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan. Perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi 2 (dua) aspek, yaitu *pertama*, perlindungan yang diberikan terhadap kemungkinan barang yang di serahkan kepada konsumen yang tidak sesuai dengan apa yang di sepakati. *Kedua*, perlindungan yang diberikan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Adapun tujuan dari penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan terhadap perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran konsumen serta martabatnya yang secara tidak langsung

⁸ Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, hal. 15

⁹ Mochtar, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Bina Cipta, hal. 4

¹⁰ *Ibid.*

mendorong pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.

Mengenai perlindungan konsumen tersebut, hal yang juga perlu diperhatikan adalah mengenai klausula baku sebagaimana telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat (1) dan (2) yaitu:

Pasal 18

- 1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.¹¹

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang sebelumnya didahului oleh beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut bukan sebagai awal perkembangan perlindungan konsumen dan bukan pula akhir perlindungan konsumen karena dalam undang-undang itu sendiri telah diamanatkan dibentuknya peraturan pelaksanaan dari beberapa pasal undang-undang tersebut, serta dimungkinkan terbentuknya undang-undang lain yang memberikan perlindungan kepada konsumen.¹²

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18

¹² *Ibid*

Berdasarkan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan dapat mendorong dibentuknya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dapat menempatkan posisi konsumen pada posisi yang seharusnya, yaitu menjadi seimbang, bahkan lebih kuat daripada produsen karena pada dasarnya sebagai kelompok, konsumen merupakan elemen yang sangat penting dalam masyarakat, namun pada kenyataannya konsumen selalu cenderung bertindak sendiri-sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat ini sudah bisa memberikan perlindungan-perlindungan yang sebelumnya tidak didapat konsumen.

Menurut Nurmadjito, sebagaimana dikutip oleh Husni Syawali, dkk., bahwa bentuk-bentuk perlindungan bagi konsumen di antaranya:¹³

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

¹³ Husni Syawali, dan Neni Sri Imaniyati, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, hal. 24

2. Asas – Asas Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis, dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar - benar kuat.

Berdasarkan Pasal 2 UUPK menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum yang diuraikan sebagai berikut.¹⁴

a) Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya. Maksud sebenarnya adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa dan bernegara.

¹⁴ Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2

b) Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban yang seimbang. Oleh karena itu UUPK mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

c) Asas Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintahan dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan

memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, UUPK membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e) Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya UUPK mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Dari kelima asas perlindungan konsumen pada Pasal 2 UUPK tersebut dapat dikatakan bahwa perlindungan konsumen ibarat sekeping uang logam yang memiliki dua sisi yang berbeda. Satu sisi merupakan sisi konsumen, sedangkan sisi yang lainnya sisi pelaku usaha dan tidak mungkin hanya menggunakan satu sisi tanpa menggunakan kedua sisinya sekaligus. Pada asas ini dicantumkan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha, berbeda halnya dengan asas keempat yang hanya mencantumkan kepentingan konsumen. Tidak disebutnya kepentingan pelaku usaha pada asas yang

keempat yaitu asas keamanan dan keselamatan konsumen menunjukkan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen di samping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.¹⁵

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai mana yang tercantum dalam pasal 3 adalah perlindungan konsumen bertujuan:¹⁶

- 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 / 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/ jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

¹⁵<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/> diakses pada tanggal 14 Juni 2023, Pukul 21.14 WITA.

¹⁶ Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hal 38.

3. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumen* (Inggris- Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda).¹⁷ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. 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 dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang atau jasa, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁸

Pengertian diatas dapat dibedakan menjadi 3 batasan, yang meliputi :

- 1) Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan.
- 2) Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk diperdagangkan kembali yang bertujuan untuk mencari keuntungan.
- 3) Konsumen akhir, yaitu orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa tersebut yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan

¹⁷ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar, hal. 590

¹⁸ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hal.1

kehidupan pribadi dan tidak diperdagangkan kembali atau untuk mencari keuntungan kembali.¹⁹

Adapun Unsur-unsur konsumen , ialah:²⁰

a. Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata “konsumen”. Untuk itu, digunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim diberikan.

b. Pemakai

Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*). Dengan demikian yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (consumer transaction) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya. Transaksi konsumen memiliki banyak sekali

¹⁹ Dr.Zulham *Op. Cit*, hal. 18

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: sinar grafik, hal. 27

metode. Salah satunya seperti yang sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dahulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen. Istilahnya *product knowledge* dan produk yang biasa dibagikan merupakan sampel yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjualbelikan. Orang yang mengonsumsi produk sampel tersebut juga merupakan konsumen. Oleh karena itu, wajib dilindungi hak-haknya.

c. Barang dan/atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Oleh karena itu, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

d. Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (Pasal 9 ayat (1) huruf E UUPK).

e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain

Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekadar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

Risianti Prasetijo dan John J.O.I Ihalaw mengemukakan konsep perilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan beberapa tahap yaitu :²¹

1. Tahap perolehan (*acquisition*): mencari dan membeli
2. Tahap konsumsi (*consumption*): menggunakan dan mengevaluasi .
3. Tahap tindakan pasca beli (*disposition*): apa yang dilakukan oleh konsumen setelah produk itu digunakan atau dikonsumsi.

Konsumen berusaha mengalokasikan penghasilannya yang terbatas jumlahnya untuk membeli barang atau jasa yang tersedia di pasar sebegitu rupa sehingga tingkat kepuasannya yang diperoleh maksimal. Konsumen dalam dunia perdagangan erat hubungannya dengan kegiatan perekonomian. Kehidupan konsumen dapat diartikan erat sekali kaitannya dengan masalah kebutuhan dan kepuasan dalam membelanjakan pendapatannya, oleh karena

²¹ Ristiyanti Prasetijo, John J.O.I Ihalaw, 2005, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : Penerbit Andi, hal. 9

itu setiap konsumen haruslah menetapkan permintaannya untuk setiap barang dan jasa.

Mengenai permintaan, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi permintaan yaitu :²²

1. Harga dari komoditas
2. Pendapatan konsumen
3. Harga dari barang – barang yang berhubungan
4. Selera konsumen.

Menurut para ahli hukum, konsumen adalah sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh penguasa. Menurut Philip Kotler, pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Sedangkan menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.²³

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban merupakan salah satu pengertian dasar yang menjadi ciri dalam sistem hukum. Mendapatkan perlindungan bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan konsumen yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Hak adalah suatu kebolehan untuk melakukan sesuatu, jadi, hak sebenarnya merupakan

²² Dominick Salvatore, 2005, *Ekonomi Manajerial*, Jakarta: Salemba Empat, hal. 93

²³ Joejoen Tjahjani, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”, dalam *Jurnal Independent*, Vol. 2, No. 2, 58

wewenang yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum, dan yang dimaksud dengan kewajiban adalah merupakan tugas yang dibebankan oleh hukum kepada subjek hukum dan yang paling utama adalah kewajiban untuk tidak menyalahgunakan haknya. Kepentingan konsumen untuk mendapat kepastian hukum yang berupa perlindungan hukum adalah salah satu harapan pemerintah untuk mulai memikirkan kepentingan-kepentingan apa dari konsumen yang perlu mendapat perlindungan, dan menjadikannya salah satu fokus utama dalam undang – undang perlindungan konsumen yang dirumuskan dalam bentuk hak – hak konsumen. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK, hak – hak konsumen antara lain sebagai berikut:²⁴

- 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;

²⁴ Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4

- 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 dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Beberapa hak yang diberikan oleh undang – undang kepada konsumen tersebut di atas merupakan kewajiban bagi pelaku usaha untuk dapat mewujudkannya. Salah satu hak tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa dari pelaku usaha.²⁵

Selain hak konsumen di dalam UUPK juga diatur tentang kewajiban konsumen, hal ini bertujuan agar posisi konsumen dalam hubungan jual-beli dengan produsen seimbang sehingga jika nanti ada hal yang dianggap merugikan konsumen sedangkan konsumen sudah memenuhi hak dan kewajibannya maka hasil kepastian hukum yang didapat oleh konsumen akan maksimal.

Kewajiban konsumen telah diatur pula dalam Pasal 5 UUPK sebagai berikut:²⁶

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

²⁵ Nurlela, N, dkk, 2020, *Analisis Hukum Pemenuhan Hak Konsumen atas Informasi Produk Halal pada Restoran di Kota Makassar*. Vol. 2 No. 2, hal. 105.

²⁶ Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c). Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d). Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban seperti yang diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.²⁷

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam buku “Hukum Perlindungan Konsumen”, menyimpulkan dari semua hak-hak yang telah disebutkan diatas akan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:²⁸

- a. Hak konsumen mendapatkan keamanan.

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.

- b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa.

Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan

²⁷ Abdul Hakim Barkatullah, *Loc. Cit*, hal. 37

²⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta :Sinar Grafika, hal. 33-41.

kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

c. Hak untuk didengar.

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Hal ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

d. Hak untuk memilih.

Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Konsumen tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga pihak konsumen tidak terbebani untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya pun jadi membeli, maka konsumen bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

e. Hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan.

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

f. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian.

Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang konsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya,

konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

g. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum.

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Untuk memperoleh ganti kerugian, konsumen tidak selalu harus menempuh upaya hukum terlebih dahulu. Sebaliknya setiap upaya hukum pada hakikatnya berisikan tuntutan memperoleh ganti kerugian oleh salah satu pihak.

h. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan non fisik.

i. Hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan.

Walaupun persaingan terjadi antara pelaku usaha, namun dampak dari persaingan itu selalu dirasakan oleh konsumen. Jika persaingan sehat, konsumen memperoleh keuntungan dan sebaliknya jika persaingan curang konsumen pula yang dirugikan. Kerugian itu boleh jadi tidak dirasakan dalam jangka pendek tetapi cepat atau lambat pasti terjadi.

- j. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen.

Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen.

B. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Definisi Pelaku Usaha menurut UUPK adalah setiap 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.²⁹

Kata produsen dari Bahasa Belanda yaitu *producent*, dan dalam Bahasa Inggris, *producer* yang berarti penghasil. Produsen ialah pengusaha yang merupakan penghasil barang dan jasa. Kalimat ini yang sering diartikan kepada produsen. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, dimana setiap orang / badan yang berperan melakukan penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.³⁰ Di Amerika Serikat ada beberapa faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen. Hal tersebut mendapat perhatian yang besar bagi para pelaku

²⁹ Abdul Halim Barkatullah, Loc. Cit, hal.37

³⁰ Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung Citra: Aditya Bakti, hal.16

usaha untuk mengikuti faktor- faktor yang dapat membebaskan dari kerugian yang akan di dapatkan. Adapun faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab kepada konsumen, meliputi:

- a. Kelalaian si konsumen penderita
- b. Penyalagunaan produk yang tidak terduga ppada saat produk dibuat
- c. Lewatnya jangka waktu penuntutan kedaluwarsa, yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 (sepuluh) tahun sejak barang diproduksi.
- d. Produk pemesanan pemerintah pusat.

Dalam UUPK, pelaku usaha diwajibkan memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Itikad baik pelaku usaha kepada konsumen ditentukan oleh pelaku usaha itu sendiri, karena dalam melakukan itikad baik tersebut, meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa itikad baik yang diberikan pelaku usaha dimulai dari barang dirancang / produksi sampai pada tahap setelah penjualan.³¹

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK yaitu:³²

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

³¹ Rosmawati, 2018, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok, Prenada Media Group, hal. 67

³² Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 6

- 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.

Hak – Hak Produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor – faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila :

- a. Produk tersebut tidak diedarkan
- b. Cacat timbul dikemudian hari
- c. Cacat timbul setelah produk berada diluar control produsen
- d. Barang yang diproduksi secara individu tidak untuk keperluan produksi

1. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh pengusaha.³³

Sementara Pasal 7 UUPK, yang menjadi kewajiban dari pelaku usaha adalah :³⁴

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

³³ Rosmawati, op.cit., hal. 65

³⁴ Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 7

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- d. Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang/jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dibuat atau yang diperdagangkan
- f. Memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang/jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini menunjukkan bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal

ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.³⁵

Adapun Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), terutama Pasal 9:³⁶

- 1) Pelaku Usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan, suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/seolah-olah;
 - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga khusus standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu karakteristik tertentu sejarah atau guna tertentu;
 - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/baru;
 - c. Barang dan/jasa telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan perlengkapan tertentu keuntungan tertentu, ciri – ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau terfaliasi;
 - e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
 - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - g. Barang tersebut merupakan kelengkapan barang tertentu;
 - h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;

³⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Loc. Cit*, hal 54-55

³⁶ Abd. Haris Hamid dkk, 2021, *Analisis Hukum Terhadap Penyampaian Informasi yang Menyesatkan yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Clavia : Jurnal Hukum, Vol 19 No. 2, hal. 164-165

- i. Secara langsung atau tidak langsung meremehkan barang/jasa lain;
- j. Menggunakan kata – kata yang berlebihan, seperti aman tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pembahasan mengenai perlindungan konsumen selalu berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha/ tanggung jawab produsen/ tanggung jawab memiliki kewajiban untuk memenuhi hak konsumen.³⁷ Menurut UUPK Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (4), yang berbunyi :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

³⁷ Ahmadi Miru, dkk, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal. 23

Inti dari pasal di atas adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk/jasanya. Seperti yang di sebutkan pada pasal 19 ayat (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, menyatakan bahwa:³⁸ Dalam menentukan besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, pada dasarnya harus berpegang pada asas bahwa ganti kerugian yang harus dibayar sedapat mungkin membuat pihak yang rugi dikembalikan pada kedudukan semula seandainya tidak terjadi kerugian atau dengan kata lain ganti kerugian menempatkan sejauh mungkin orang yang dirugikan dalam kedudukan yang seharusnya andaikata perjanjian dilaksanakan secara baik atau tidak terjadi perbuatan melanggar hukum. Dengan demikian ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur yang tidak terkait langsung dengan kerugian itu, seperti kemampuan/kekayaan pihak yang bersangkutan.

Tanggung jawab menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga

³⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, hal. 134

berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.³⁹

C. Bidang Kegiatan Pelaku Usaha

Pelaku Usaha dalam menjalankan usahanya dapat berupa:

1. Barang

Kedudukan barang dapat disamakan dengan kedudukan Benda dalam Hukum Perdata. Pengertian benda dalam Pasal 499 KUHPerdata dan menurut ilmu pengetahuan hukum dibagi menjadi 2 macam, yaitu *Pertama*, Benda dalam arti luas, yaitu segala sesuatu yang dapat dimiliki oleh orang, misalnya seperti buku, penggaris, jam tangan, mobil. Dan *kedua*, Benda dalam arti sempit, ialah segala benda yang dapat dilihat, misalnya saja seperti hak tagihan.⁴⁰

Barang pada dasarnya merupakan suatu alat pemuas kebutuhan manusia yang memiliki wujud nyata sehingga dapat dilihat dan dapat dipegang atau diraba. Jadi kehadirannya bisa tampak secara fisik sehingga semua orang bisa merasakannya dengan jelas. Barang terdiri dari berbagai macam bentuk dan warna serta ukuran sehingga setiap orang harus memilih barang dengan tepat

³⁹ Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Grasindo, hal. 59

⁴⁰<https://blog.klikcair.com/pengertian-barang-dan-jasa/#:~:text=Secara%20umum%2C%20barang%20dan%20jasa,yang%20menjadi%20target%20pasar%20mereka., diakses pada 2 Juli 2023 Pukul 19.25>

agar bisa bermanfaat bagi dirinya. Berdasarkan pada Ketentuan Umum Pasal 1 Angka 4 UUPK bahwa barang adalah setiap benda baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. UUPK tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”.⁴¹

2. Jasa

Disamping barang, manusia membutuhkan pelayanan yang digunakan sebagai suatu sarana menambah kepuasan yaitu jasa. Jasa ini diperlukan untuk menyeimbangkan barang yang digunakan sebagai alat pemuas suatu kebutuhan. Jasa dalam pengertiannya menurut Pasal 1 angka 5 UUPK adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Dalam konteks ilmu ekonomi, bahwa yang dimaksud dengan bidang kegiatan jasa adalah kegiatan produksi yang hasilnya bukan berupa barang melainkan berupa jasa, Misalnya kegiatan guru mengajar dikelas, kegiatan dokter memeriksa pasien, dan lain sebagainya. Manfaat kegiatan tersebut dapat dirasakan oleh konsumen. Hal ini mengandung arti bahwa terdapat perbedaan yang sangat signifikan tentang barang dan jasa yaitu barang merupakan alat pemuas kebutuhan yang memiliki bentuk dan bentuk tersebut dapat dibedakan menurut bentuk, jenis, fungsi, dan

⁴¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Loc. Cit, hal 10

kelangkaan.⁴² Adapun jasa yang dimaksud adalah jasa *laundry*, *laundry* di Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Tidak hanya di kota-kota besar saja, di pelosok daerah pun kini bisnis *Laundry* mulai menjamur dengan berbagai tawaran fasilitas dan pelayanan.

Laundry adalah proses pencucian pakaian yang biasa menggunakan air dan detergen. Tentu saja hal ini dilakukan oleh jasa penatu, tapi juga bisa dilakukan di rumah dengan mesin cuci dan deterjen biasa. Terdapat pemahaman di masyarakat bahwa istilah *Laundry* hanya dipakai untuk mengacu pada layanan mencuci pakaian oleh jasa penatu, padahal sebenarnya berlaku juga untuk merujuk pada aktivitas mencuci di rumah.⁴³ Arti dari penatu adalah usaha/orang yang bergerak di bidang pencucian pakaian.⁴⁴ Maraknya usaha *laundry* ini tidak bisa dilepaskan dari semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap jasa *laundry*, di samping itu, terlihat persaingan diantara para pelaku jasa *laundry* dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan. Salah satu pelayanan yang ditawarkan yaitu dengan cara manual atau mencuci dengan cara menyikat tanpa menggunakan mesin, agar pakaian lebih bersih tentunya dengan tarif yang berbeda. perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih memilih mendatangi *laundry* dibandingkan mencuci sendiri membuktikan bahwa kegiatan usaha ini memiliki prospek yang sangat menjanjikan. Kegiatan usaha ini berkembang pesat di lingkungan kota pelajar dan/atau mahasiswa yang

⁴² Zulkarnaen, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Barang – Barang Elektronik*. Tesis Program Magister Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.

⁴³ <https://www.rinso.com/id/mencuci/tips-mencuci/petunjuk-mencuci/pengertian-laundry-dan-dry-cle-aning-serta-perbedaan-keduanya.html> diakses pada tanggal 27 Agustus 2023, pada pukul 01.26

WITA
⁴⁴ *Ibid.*

karena malas mencuci pakaian sendiri, sehingga mendorong pertumbuhan jasa *laundry*. Adapun kelebihan ataupun kelemahan pemanfaatan jasa *laundry* adalah sebagai berikut:

a. Kelebihan penggunaan jasa *laundry*

- 1) Menghemat waktu, sehingga bisa lebih leluasa dalam mengerjakan rutinitas lainnya.
- 2) Membantu meringankan tenaga, sehingga tidak perlu capek mencuci sendiri, atau bahkan tidak perlu repot menjemur dan menyetrika sendiri.
- 3) Menghemat pengeluaran sehingga tidak perlu menggunakan jasa pembantu untuk mencuci pakaian.
- 4) Secara tidak langsung jasa ini juga mampu meringankan tagihan air PDAM karna tidak perlu menggunakan banyak air untuk mencuci, dan bahkan juga mampu mengurangi tagihan listrik karena tidak perlu menyetrika atau memakai mesin cuci untuk mencuci pakaian.
- 5) Tidak perlu kebingungan menjemur di saat musim hujan ketika mengeringkan pakaian.

b. Kelemahan penggunaan jasa *laundry*

- 1) Bisa saja pengerjaan hasil *laundry* tidak memuaskan karna masih tertinggalnya noda pada pakaian, walaupun pakaian terasa sangat wangi.
- 2) Bisa saja pakaian hilang atau tertukar dengan pemilik orang lain.

- 3) Beberapa jenis pakaian/atau tidak semua jenis pakaian bisa dicuci dengan mesin.⁴⁵

Ada berbagai jenis *laundry* yang tersedia, salah satunya adalah *laundry* kiloan yang kini semakin banyak di tawarkan para pemilik *laundry*. Di Perumnas Sudiang Makassar persaingan usaha *laundry* kiloan pun semakin hari semakin meningkat. Jasa *laundry* kiloan sangat banyak dijumpai dan menimbulkan persaingan harga di antara para pelaku usaha, sehingga tidak jarang para pelaku usaha menurunkan harga jasa tanpa mepedulikan keuntungan yang akan mereka dapat.

Jasa *Laundry* dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

- a. Berdasarkan sistem perhitungan, jasa *laundry* dapat dibedakan menjadi:

- 1) *Laundry* satuan, yaitu merupakan jasa pencucian pakaian yang tarif jasanya dihitung per satuan/helai pakaian. *Laundry* ini juga biasa disebut *laundry* komersil atau *laundry* professional

- 2) *Laundry* kiloan, yaitu tarifnya berdasarkan berat atau timbangan pakaian dan dihitung per kilonya.⁴⁶

- 3) *Laundry* berlangganan, yaitu *laundry* borongan dibayar 1 bulan sekali dan memiliki kontrak khusus.

- b. Berdasarkan Sistem Pencucian

- 1) *Laundry* biasa, yaitu *laundry* yang melakukan pencucian pakaian dengan pencucian menggunakan air.

⁴⁵ <http://annida-online.com/inilah-kelemahan-dan-kelebihan-menggunakan-jasalaundry.html>
Diakses tanggal 27 Agustus, pukul 01.37 WITA

⁴⁶ <http://kita-laundry.blogspot.co.id/p/kualitas.html> Diakses tanggal 27 Agustus 2023

2) *Laundry Dry Cleaning*, yaitu pencucian tanpa menggunakan air, tetapi menggunakan solven sebagai pengganti air. Solven merupakan pelarut atau zat, walaupun dapat berbentuk gas.⁴⁷

c. Berdasarkan waktu pengerjaan, jasa *laundry* dapat dibedakan menjadi:

1) *Laundry* kilat 1 jam selesai, yaitu *laundry* yang memberikan pelayanan kilat, biasanya rentang waktu bisa satu hingga 3 jam penungguan, *laundry* ini biasanya melayani turis-turis di tempat-tempat wisata, dimana mereka membutuhkan pelayanan yang cepat, atau orang-orang yang dengan mobilitas tinggi.

2) *Laundry one day service* adalah *laundry* yang pelayanannya memberikan target satu hari selesai, jenis *laundry* seperti ini mulai banyak terdapat di kota-kota besar, biasanya melayani anak-anak kost ataupun karyawan-karyawan kantor yang membutuhkan seragam mereka agar tetap bersih setiap hari.

3) *Laundry Ordinary*, adalah jenis *laundry* yang melayani dengan lama waktu pengerjaan 3 (tiga) atau 4 (empat) hari.

d. Berdasarkan waktu pembayaran, *Laundry* dapat dibagi menjadi:

1) *Laundry* harian

2) *Laundry* mingguan

3) *Laundry* bulanan

⁴⁷ <http://kita-laundry.blogspot.co.id/p/kualitas.html> Diakses tanggal 27 Agustus 2023

D. Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

1. Hubungan Langsung

Hubungan langsung yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen adalah hubungan yang tercipta karena diawali dengan adanya ikatan perjanjian pengalihan barang yang dilakukan oleh mereka baik secara tertulis maupun secara lisan. Hubungan langsung yang dimaksud dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen adalah hubungan yang terjadi secara langsung dan terikat dalam sebuah perjanjian antara pihak produsen dan pihak konsumen. Mengenai pelaksanaan perjanjian, senantiasa didasarkan pada Pasal 1320 KUHPerduta.⁴⁸ Pasal 1320 KUHPerduta menentukan bahwa sahnya suatu perjanjian jika dipenuhi beberapa syarat berikut ini:

- a. Adanya sepakat bagi mereka yang mengikuti dirinya;
- b. Adanya kecakapan untuk mengadakan perjanjian;
- c. Mengenai suatu objek tertentu; dan
- d. Mengenai *causa* yang diperbolehkan.

Jika dari keempat syarat di atas ada yang tidak terpenuhi, maka perjanjian yang diadakan dapat dibatalkan atau dapat batal demi hukum. Bahkan sahnya suatu perjanjian tidak hanya sebatas terpenuhinya empat syarat di atas. Menurut R. Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan⁴⁹ bahwa dipenuhinya empat syarat di atas belum tentu memberikan jaminan bahwa perjanjian tersebut telah sempurna. Hal ini karena masih ada ketentuan

⁴⁸ Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Makassar: Sah Media, hal. 90

⁴⁹ Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal. 35

lain yang harus diperhatikan untuk menentukan apakah suatu perjanjian sah tanpa ada alasan pembatalan. Ketentuan lain yang dimaksud adalah sempurnanya kata sepakat sebab apabila ada kata sepakat yang diucapkan karena paksaan, kekhilafan atau penipuan, maka perjanjian tersebut tidak sempurna sehingga masih ada kemungkinan dibatalkan.

Ketidaksempurnaan kata sepakat akibat adanya paksaan atau kekhilafan atau penipuan disebut dengan perjanjian yang mengandung cacat kehendak. Cacat kehendak ini ada empat unsur yakni sebagai berikut.⁵⁰

a. Adanya kekhilafan.

Kekhilafan terjadi jika salah satu pihak keliru tentang apa yang diperjanjikan, namun pihak lain membiarkan pihak tersebut dalam kekeliruannya;

b. Adanya Paksaan

Paksaan terjadi jika salah satu memberikan kesepakatannya karena ditekan (dipaksa secara psikologis);

c. Adanya Penipuan

Penipuan terjadi jika salah satu pihak secara aktif mempengaruhi pihak lain sehingga pihak yang dipengaruhi menyerahkan sesuatu; dan

d. Adanya Penyalahgunaan Keadaan

Penyalahgunaan keadaan terjadi jika pihak memiliki posisi yang kuat dari segi ekonomi maupun psikologi menyalahgunakan keadaan sehingga

⁵⁰ *Ibid.* Hal. 18

pihak yang lemah menyepakati hal-hal yang sebenarnya akan memberatkan baginya.

2. Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung adalah hubungan antara produsen dan konsumen yang tidak terikat secara langsung dengan perjanjian. Hubungan yang tercipta antara pelaku usaha dan konsumen dapat saja menimbulkan kerugian terhadap konsumen, dan atas kerugian tersebut, tentu saja konsumen dapat menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha dimana hal ini memang pada dasarnya merupakan sesuatu yang ditundukkan kepada hukum perikatan. Dalam hukum perikatan ditentukan bahwa tidak hanya perjanjian yang dapat menjadi sumber perikatan melainkan undang-undangpun dapat menjadi sumber perikatan.⁵¹

Perikatan yang timbul karena undang-undang disebutkan pada Pasal 1352 KUHPerdara. Dalam Pasal ini menyebutkan bahwa perikatan yang timbul karena undang-undang dibagi menjadi dua, yakni: *pertama*, perikatan yang ditentukan oleh undang-undang dan *kedua* perikatan yang timbul akibat perbuatan orang. Kriteria perikatan yang timbul karena perbuatan orang ada yang memenuhi ketentuan hukum yang disebut juga perbuatan menurut hukum dan ada pula yang tidak memenuhi ketentuan hukum yang disebut perbuatan melawan hukum.

Dalam hubungannya dengan hukum perlindungan konsumen, kategori perbuatan melawan hukum sangat penting untuk dipahami secara baik-baik

⁵¹ Abd. Haris Hamid, *Loc. Cit.* Hal. 97

sebab karena hal ini merupakan sesuatu yang paling memungkinkan untuk digunakan oleh konsumen sebagai dasar yuridis penuntutan terhadap pelaku usaha. Mengenai perbuatan melawan hukum ini diatur lebih lanjut dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang isinya adalah *“tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, maka konsumen yang telah nyata-nyata dirugikan atas suatu produk yang dikonsumsinya atau dipakainya dapat menuntut ganti kerugian pada produsen penghasil produk tersebut. Berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara diterapkan sebagai dasar gugatan di pengadilan, maka harus memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Ada perbuatan yang melanggar hukum;
- b. Ada kerugian;
- c. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian;
- d. Ada kesalahan.

Terkait dengan hal-hal di atas, maka suatu perkembangan yang penting dalam teori hukum terutama yang berkaitan dengan pengertian perbuatan melanggar hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Bahwa semula pengertian perbuatan melawan hukum hanya diartikan secara sempit yaitu perbuatan yang melanggar undang-undang saja. Akan tetapi dewasa ini

makna dari perbuatan melawan hukum telah diperluas yakni setiap perbuatan yang disebut di bawah ini.⁵²

- a. Melanggar hak orang lain yang ditentukan oleh undang-undang;
- b. Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku terkait dengan kewajiban yang ditentukan oleh undang-undang; dan
- c. Bertentangan dengan tata susila atau kepatutuan yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan dengan sesama warga masyarakat atau terhadap benda orang lain.

Jika konsumen mendasarkan diri pada perbuatan melawan hukum, maka terdapat dua kewajiban utama dari konsumen yaitu :

1. Konsumen harus terlebih dahulu membuktikan adanya perbuatan melawan hukum dari pelaku usaha.
2. Konsumen harus membuktikan adanya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Pembuktian adanya kesalahan ini adalah hal yang sedikit sulit dibuktikan, sebab secara umum konsumen lebih lemah kedudukannya dibandingkan dengan pelaku usaha. Konsumen tidak memiliki keahlian, waktu, dan biaya untuk membuktikan adanya kesalahan itu. Terutama jika terdapat cacat pada desain dari produk karena pada umumnya konsumen sangat awam dalam segala hal yang berkaitan dengan desain, produksi dan prosedur pemasaran produk yang dikonsumsinya.

⁵² Suharmoko, 2008, *Hukum Perjanjian*, Teori dan Analisa Kasus, Jakarta: Kencana, hal. 121

E. Wanprestasi

1. Pengertian Wanprestasi

Menurut Salim HS, wanprestasi mempunyai hubungan erat dengan somasi. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dan disepakati dalam sebuah perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur.⁵³ Apabila debitur tidak melakukan apa yang dijanjikannya, maka dikatakan ia melakukan “Wanprestasi”. Ia dikatakan alpa atau “lalai” atau ingkar janji. Atau juga ia melanggar perjanjian, bila ia melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak boleh dilakukannya. Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda, yang berarti prestasi buruk (*wanbeheer* yang berarti pengurusan buruk, *wandaad* perbuatan buruk).⁵⁴

Wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) seseorang debitur dapat berupa empat macam :⁵⁵

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Menurut Kamus Hukum, Wansprestasi berarti kelalaian, kealpaan, cidera janji, tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian.⁵⁶ Dengan demikian, wansprestasi adalah suatu keadaan dimana seorang debitur (berutang) tidak

⁵³ Osgar S. Matompo dan Moh. Nafri Harun, 2017, *Pengantar Hukum Perdata*, Malang : Setara Press, hal. 124

⁵⁴ Subekti. Op. Cit, hal. 45

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ Subekti dan Tjitrosoedibio, 1996, *Kamus Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, hal.110

memenuhi atau melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian, wanprestasi (lalai / alpa) dapat timbul karena :⁵⁷

1. Kesengajaan atau kelalaian debitur itu sendiri
2. Adanya keadaan memaksa (*overmarcht*)

Menurut Setiawan, dalam praktik sering dijumpai ingkar janji dalam hukum perdata, ada tiga bentuk ingkar janji :⁵⁸

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Terlambat memenuhi prestasi;
- c. Memenuhi prestasi secara tidak baik.

Menurut M.Yahya Harahap secara umum Wansprestasi yaitu, “pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya”. Dalam membicarakan “Wansprestasi” kita tidak bisa terlepas dari masalah “pernyataan lalai” (*ingebrkke stelling*) dan “kelalaian” (*verzuim*). Akibat yang timbul dari Wansprestasi ialah keharusan bagi debitur membayar ganti atau dengan adanya wansprestasi salah satu pihak, maka pihak yang lainnya dapat menuntut “pembatalan kontrak/perjanjian”.⁵⁹ Ketika debitur melakukan wanprestasi terhadap perjanjiannya dengan kreditur, disitulah muncul kewajiban tanggung jawab debitur selaku konsumen. Tanggung jawab tersebut lahir karena seorang kreditur menderita kerugian akibat debitur tidak memenuhi prestasinya. Pasal 1267 KUHPerdata mengatur mengenai hak – hak kreditur yang merupakan

⁵⁷ Simanjuntak, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Djambatan, 2009, hal. 339

⁵⁸ Yahman, 2009, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*, Jakarta: Prenamedia, hal. 82

⁵⁹ *Ibid.*

alternatif upaya hukum untuk mendapatkan hak – haknya kembali. Isi pasal tersebut adalah:⁶⁰

- 1) Meminta pelaksanaan perjanjian,
- 2) Meminta ganti rugi
- 3) Meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi
- 4) Dalam perjanjian timbal balik dapat dimintakan pembatalan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi.

Selain itu, apabila kreditur dirugikan akibat debitur yang lalai berprestasi, kreditur dapat mengajukan pembatalan perjanjian yang dimintakan kepada hakim. Namun sebelum itu, kreditur selaku pelaku usaha harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan debitur (kesalahan tidak berprestasi), kerugian yang diderita, dan hubungan kausal antara kerugian dan wanprestasi. Apabila hal – hal tersebut dapat membuktikan bahwa benar debitur lalai berprestasi maka menurut isi Pasal 1266 ayat (1) KUHPdata, menentukan perjanjian dapat dibatalkan.⁶¹

Kesalahan debitur disini tidak dapat serta merta dijatuhkan sanksi karena debitur memiliki hak membela diri dari sanksi akibat ia dinyatakan lalai. Debitur dapat mengajukan beberapa alasan untuk membebaskan dirinya dari sanksi, alasan tersebut berupa:⁶²

- 1) Mengajukan alasan bahwa tidak berprestasinya debitur karena adanya keadaan yang memaksa (*overmacht, force majeure*);

⁶⁰ Ridwan Khairady, 2014, *Hukum Kontrak Indonesia : dalam Perspektif Perbandingan* (Bagian Pertama) hal, 282.

⁶¹ *Ibid.*

⁶² Ridwan Khairady, *Hukum Kontrak Indonesia : dalam Perspektif Perbandingan* (Bagian Pertama) *Op Cit*, hal. 288-289.

- 2) Mengajukan alasan bahwa tidak berprestasinya debitur karena kreditur selaku pelaku usaha telah lalai (*exceptio non adimpleti contractus*);
- 3) Mengajukan alasan bahwa kreditur telah melepaskan haknya untuk menuntut ganti rugi.

2. Bentuk – Bentuk Wanprestasi

Wanprestasi terjadi disebabkan karena adanya kesalahan, kelalaian, dan kesengajaan. Debitur berkewajiban untuk menyerahkan suatu barang, tidak ada kewajiban untuk memelihara barang sebagaimana disyaratkan oleh undang-undang, bertanggung jawab atas berkurangnya nilai harga barang tersebut karena kesalahan. Yang dimaksud adanya “kesalahan”, harus dipenuhi syarat-syarat, yaitu sebagai berikut:⁶³

1. Perbuatan yang dilakukan harus dapat dihindarkan
2. Perbuatan tersebut dapat dipersalahkan kepada si pembuat, yaitu bahwa ia dapat menduga tentang akibatnya.

Suatu akibat itu dapat diduga atau tidak, untuk mengukur atau mengetahui dugaan akibat itu dilihat dari unsure “objektif” dan “subjektif”. Objektif, yaitu apabila kondisi normal akibat tersebut sudah dapat diduga, sedangkan unsur subjektif yaitu akibat yang diduga menurut penilaian seorang ahli. Kesalahan mempunyai dua pengertian, yaitu kesalahan dalam arti luas yang meliputi unsur kesengajaan dan kelalaian dalam arti sempit yang menyangkut kelalaian saja.⁶⁴

Bentuk Wanprestasi Menurut Satrio, terdapat tiga bentuk wanprestasi yaitu:

⁶³ M. Yahya Harahap, 1986, *Segi – Segi Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni, hal. 60

⁶⁴ *Ibid.*

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali. Sehingga dengan debitur yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali.
2. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya. Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya.
3. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Debitur yang memenuhi prestasi tetapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.⁶⁵

3. Akibat Hukum Wanprestasi

Berdasarkan pendapat Profesor R. Soebekti bahwa si berhutang (debitur) yang tidak melakukan apa yang dijanjikannya oleh karena lalai atau alpa (bukan oleh keadaan memaksa atau force majeure) sehingga dapat dikatakan wanprestasi. Oleh karena itu, dapat sanksi hukum berupa:

- a. Membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur berdasarkan Pasal 1243 KUHPer;
Pertama adalah membayar ganti rugi yang diderita oleh kreditur berdasarkan Pasal 1243 KUHPer, ganti rugi dapat dimintakan oleh kreditur berdasarkan:
 - Semua biaya yang telah dikeluarkan oleh kreditur sejak terjadi wanprestasi,
 - kerugian yang timbul karena adanya kerusakan terhadap barang,
 - Bunga berupa hilangnya keuntungan yang telah direncanakan oleh kreditur karena wanprestasi.

⁶⁵ <https://www.KajianPustaka.com>, di akses pada tanggal 21 Juni 2023, pukul 07.46 WITA

Terdapat dua batasan permintaan ganti rugi yaitu kerugian yang dapat diduga ketika perjanjian dibuat dan kerugian sebagai akibat penipuan sebagai akibat langsung dari wanprestasi.

- b. Pembatalan perjanjian berdasarkan Pasal 1266 KUHPer atau menggunakan Pasal 1338 ayat (2);

Kreditur dapat meminta untuk pembatalan terhadap perjanjian tersebut. Namun pembatalan perjanjian harus memperhatikan Pasal 1266 KUHPer yang pembatalan perjanjian harus dilakukan melalui pengadilan. Selain itu, Pasal 1338 ayat (2) dapat juga dilaksanakan untuk pembatalan perjanjian melalui kesepakatan dari negosiasi antar para pihak.

- c. Peralihan risiko;

Risiko yang dimaksud adalah risiko yang terjadi karena *act of god* atau *force majeure* dan mengakibatkan wanprestasi. Dalam hal ini, risiko yang awalnya tidak beralih kepada debitur, menjadi dapat dialihkan sepenuhnya kepada si pihak yang wanprestasi sebagai sanksi dari wanprestasi.

- d. Pembayaran biaya perkara;

Sanksi ini hanya dapat dimintakan ketika sudah terbukti di muka hakim dengan adanya penetapan dari hakim sehingga debitur dapat membayar ganti rugi berupa uang yang timbul karena perselisihan dalam menyelesaikan sengketa.⁶⁶

⁶⁶ <https://eap-lawyer.com/ini-akibat-hukum-jika-melakukan-wanprestasi/>, di akses pada tanggal 16 Juli 2023, pukul 09.49 WITA.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, penelitian ini akan dilakukan di Perumnas Sudiang Kota Makassar Sulawesi Selatan, dengan alasan di lokasi tersebut terdapat usaha jasa *laundry* yang disinyalir mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

B. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial yang bertujuan untuk membahas perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *laundry* akibat kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar. Perlindungan yang akan diteliti yaitu berfokus pada ganti kerugian oleh pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti. Data primer ini dapat diperoleh dari informan yaitu individu atau perorangan, adapun data sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer yang telah diperoleh. Adapun yang

termasuk dalam data sekunder yaitu bahan pustaka, penelitian terdahulu, buku dan jurnal.⁶⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

A. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung guna memperoleh informasi yang mendukung. Wawancara dilakukan terhadap 3 pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar yakni ibu Wanda pemilik Awwara *Laundry*, Ibu Ina selaku pemilik 99 *Laundry* dan ibu Anti pemilik Alif *Laundry*.

B. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti melakukan pemberian kuesioner terhadap 30 responden pengguna jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar.

E. Analisis Data

Setelah diperoleh data baik data primer maupun sekunder, kemudian pada data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data yaitu dengan analisis kualitatif, data yang diperoleh dengan wawancara disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat. Setelah itu pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner responden. Kuesioner inilah yang digunakan peneliti sebagai instrumen penelitian.

⁶⁷ M. Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta : Ghalia Indonesia, hal.58

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa *Laundry* di Perumnas Sudiang Makassar

Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen mengacu pada implementasi dan penerapan aturan, undang-undang, dan mekanisme hukum yang ditetapkan untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil atau menyesatkan. Tujuan utama dari pelaksanaan ini adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar mereka tidak menjadi korban dari ketidakadilan atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang memiliki kekuatan lebih dalam transaksi komersial. Perlindungan hukum konsumen didasarkan pada teori-teori hukum yang menekankan pentingnya kesetaraan, keadilan, dan transparansi dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.⁶⁸

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. Praktik monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.⁶⁹

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen diantara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka informasi akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan

⁶⁸ Hulman Panjaitan, *Loc.Cit*, hal. 6

⁶⁹ Ahmadi Miru dan Sutaman, *Op.Cit*, hal. 1

menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁷⁰ Negara Indonesia telah mempunyai peraturan perundang-undangan yang bertujuan memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Seperti halnya yang sudah tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷¹

Permasalahan perlindungan konsumen ini tidak pernah habis selalu menjadi perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan. Namun, masalahnya perlindungan konsumen perlu diperhatikan sehingga diperlukan perundang-undangan yang dapat melindungi kedua belah pihak.

Perlindungan konsumen khususnya tentang kelalaian pelaku usaha terhadap konsumen secara umum sudah banyak diatur dalam perundang-undangan. Hukum perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimis.

Pada zaman modern ini semakin banyaknya bermunculan dengan berbagai layanan yang ditawarkan, mulai dari cuci kering hingga cuci setrika dan harga juga berinovasi. Sehingga konsumen berlomba-lomba untuk mendapatkan yang murah dengan pelayanannya yang bagus. Penulis telah melakukan penyebaran

⁷⁰ Adrian Sutendi, 2008, *Tanggung Jawab produk dalam Perlindungan Konsumen*, Bogor:Ghalia Indonesia, hal. 9

⁷¹ Gunawan Widjaua dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, hal.58

kuesioner dari tiga puluh konsumen yang menggunakan jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Kota Makassar, selanjutnya yang akan diuraikan penulis sebagai berikut.

Tabel 1. Klaim Konsumen

No	Pernyataan	Pernah	%	Tidak Pernah	%
1	Konsumen pernah mengalami pakaian terkena luntur ketika menggunakan jasa <i>laundry</i>	18	25%	12	15%
2	Konsumen pernah mengalami pakaian robek ketika menggunakan jasa <i>laundry</i>	7	10%	23	30%
3	Konsumen pernah mengalami pakaian hilang ketika menggunakan jasa <i>laundry</i>	17	23%	13	17%
4	Konsumen pernah mengalami pakaian tertukar dengan konsumen lain	20	27%	10	13%
5	Konsumen pernah mengalami pakaian rusak akibat terlalu panas di setrika	11	15%	19	25%
Total		73	100%	77	100%

Berdasarkan hasil responden di atas, diketahui 18 orang responden atau (25%) menyatakan pernah mengalami pakaian terkena luntur pada saat menggunakan jasa *laundry*, dan 12 orang responden atau (15%) menyatakan tidak pernah mengalami pakaian terkena luntur.

Selanjutnya, diketahui 7 orang responden atau (10%) menyatakan pernah mengalami pakaian robek pada saat menggunakan jasa *laundry*, dan 23 orang responden atau (30%) menyatakan tidak pernah mengalami pakaian robek pada saat menggunakan jasa *laundry*.

Selanjutnya, ada 17 orang responden atau (23%) yang menyatakan pernah mengalami pakaian hilang pada saat menggunakan jasa *laundry*, dan 13 orang responden atau (17%) menyatakan tidak pernah mengalami pakaian hilang.

Selanjutnya, mengenai tanggapan konsumen pernah mengalami pakaian tertukar dengan konsumen lain, ada 20 orang responden atau (27%) yang menyatakan pernah dan ada 10 orang responden atau (13%) menyatakan tidak pernah mengalami pakaian tertukar, selanjutnya mengenai pernyataan konsumen pernah mengalami pakaian rusak akibat terlalu panas disetrika, ada 11 orang responden atau (15%) yang menyatakan pernah dan ada 19 orang responden atau (25%) yang menyatakan tidak pernah mengalami kejadian tersebut.

Berdasarkan hasil responden di atas, menunjukkan bahwa pihak *laundry* tidak memperhatikan pentingnya mengelola pakaian pelanggan dengan cermat dan memastikan setiap pakaian dikembalikan kepada pemiliknya secara benar, melalui pemahaman atas hasil responden berdasarkan klaim konsumen hendaknya *laundry* dapat melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 2. Hak – Hak Konsumen

No	Pernyataan	Setuju	%	Tidak Setuju	%
1	Konsumen merasa nyaman & aman menggunakan jasa <i>laundry</i>	23	29%	7	17%
2	Konsumen mendapatkan informasi yang benar dan jelas	27	35%	3	7%
3	Konsumen dilayani secara benar dan jujur	14	18%	16	38%
4	Konsumen mendapatkan kompensasi ganti rugi jika ada kerusakan barang	14	18%	16	38%
Total		78	100%	42	100%

Berdasarkan hasil responden di atas, diperoleh 23 orang responden atau 29% menyatakan setuju mengenai pernyataan bahwa konsumen merasa aman dan

nyaman menggunakan jasa *laundry* dan 7 orang responden atau (17%) menyatakan tidak setuju.

Selanjutnya, berdasarkan pernyataan konsumen mendapatkan informasi yang benar dan jelas, 27 orang responden atau (35%) menyatakan setuju dan 3 orang responden atau (7%) menyatakan tidak setuju.

Selanjutnya, pernyataan mengenai konsumen dilayani secara benar dan jujur, 14 orang responden atau (18%) menyatakan setuju dan 16 orang responden atau (38%) menyatakan tidak setuju, selain itu ada 14 orang responden atau (18%) menyatakan setuju dan 16 orang responden atau (38%) menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa konsumen mendapatkan kompensasi/ganti rugi jika terjadi kerusakan barang.

Berdasarkan hasil reponden di atas, Ini menandakan bahwa Hak – Hak konsumen belum sepenuhnya terpenuhi, sebaiknya pihak *laundry* perlu melakukan tindakan perbaikan yang lebih lanjut, lebih memberikan pelayanan yang lebih baik dan jujur, serta lebih bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, agar konsumen mendapatkan haknya sebagai konsumen sebagaimana yang terdapat didalam Pasal 4 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.yaitu:⁷²

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

⁷² Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4

- 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 dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Tabel. 3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry

No.	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1.	Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan barang	30	36%	0	0%
2.	Pelaku usaha bertanggung jawab berupa pengembalian uang	28	34%	2	29%
3.	Pelaku usaha bertanggung jawab menggantikan barang/jasa yang setara dengan nilai kerugian konsumen	25	30%	5	71%
Total		83	100%	7	100%

Berdasarkan hasil responden di atas, diperoleh 30 orang responden atau 36% menyatakan ya mengenai pernyataan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan barang.

Selanjutnya, diperoleh 28 orang responden atau (34%) menyatakan ya dan 2 orang responden atau (29%) menyatakan tidak mengenai pernyataan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab dengan berupa pengembalian uang jika terjadi kerugian terhadap konsumen.

Selanjutnya, diperoleh 25 orang responden atau (30%) menyatakan ya dan 5 orang responden atau (71%) menyatakan tidak mengenai pernyataan, pelaku usaha bertanggung jawab dengan menggantikan barang/jasa yang setara dengan nilai kerugian konsumen.

Berdasarkan hasil responden di atas, menunjukkan bahwa pelaku usaha telah bertanggung jawab penuh jika terjadi kerugian terhadap konsumen dan dominan pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar bertanggung jawab berupa pengembalian uang dan sebagian pelaku usaha menggantikan barang yang sesuai dengan nilai kerugian konsumen.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menyoroti adanya berbagai masalah dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen di Perumnas Sudiang Makassar. Masalah-masalah ini berkisar dari kurangnya kejelasan dalam informasi yang diberikan, pelayanan yang kurang memadai. Penting bagi pelaku usaha untuk mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan konsumen.

Sebagai pelaku usaha, perlindungan kepada konsumen dijadikan hal yang paling penting dalam menjalankannya usahanya dan bisa saja menjadi hal yang tidak penting karena pelaku usaha tidak ingin menanggung kerugian.

Selanjutnya, untuk memperkuat data yang peneliti peroleh, peneliti melakukan wawancara dengan para pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar, Berdasarkan wawancara peneliti dengan ibu Wanda selaku pemilik Awwara *laundry*, ia mengatakan bahwa:

“Saya telah menekuni usaha *laundry* selama tiga tahun. Saya mempunyai ide membuka usaha *laundry* karena banyaknya para pendatang baik pelajar maupun orang yang memiliki urusan pekerjaan yang *in the cost* ataupun mengontrak rumah. Saya mempunyai 6 karyawan. Hal ini karena banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa *laundry* saya. Awwara *Laundry* memiliki tarif harga yang variatif tergantung waktu proses pencucian yakni mulai Rp. 3.000,- untuk empat hari, Rp. 5.000,- untuk tiga hari, Rp. 6.000,- untuk dua hari, dan Rp. 7.000,- untuk satu hari. Keuntungan yang saya peroleh selama sebulan berkisar Rp. 5-7 juta rupiah.”

Selanjutnya, mengenai pakaian yang hilang atau rusak Ibu wanda mengaku pernah ada pakaian pelanggan yang hilang. Ia menjelaskan bahwa Awwara *Laundry* apabila dalam menjalankan jasa terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak miliknya seperti pakaian robek karena setrika, terkena lunturan pakaian lainnya ataupun hilang, maka pihak Awwara *Laundry* bersedia menggantinya sesuai dengan jumlah barang yang rusak dan hilang. Hal ini menurutnya sebagai bentuk pemberian kenyamanan bagi para pelanggan.⁷³

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan pemilik 99 *laundry* yakni ibu Ina yang juga menjalankan bisnis 99 *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar. Saat diwawancara Ibu ina mengatakan:⁷⁴

⁷³ Ibu Wanda, Pemilik Awwara Laundry, Wawancara pada tanggal 21 Juli 2023 Pukul 10.00 WITA

⁷⁴ Ibu Ina, pemilik 99 laundry, wawancara pada 22 Juli 2023 pukul 10.50 WITA

“Saya menjalani bisnis *laundry* sudah dua tahun lebih. Saya membuka usaha tersebut karena hanya ingin coba-coba saja karena sudah bingung kerja apa. Akan tetapi begitu usaha tersebut sudah berjalan sekitar dua minggu, ternyata banyak pelanggan yang menggunakan jasa saya. Alhamdulillah *laundry* saya juga ramai, saya memiliki 2 karyawan yang bekerja di saya. Mengenai tarif yang dipatok oleh 99 *laundry* juga bervariasi, untuk harganya berdasarkan berat pakaian saat ditimbang dan berdasarkan pada prosesnya. Apabila mencuci sekaligus menyetrika, maka harga perkilonya yakni Rp. 6000,-. Apabila hanya mencuci saja atau pun menyetrika saja maka harga perkilonya adalah Rp. 4000,-. Pendapatan perbulan yang diperoleh ibu Ina adalah 4-6 juta rupiah.”

Dalam menjalankan usahanya ibu Ina pernah mendapatkan komplain dari pelanggannya karena hilangnya baju konsumen dan baju putih milik salah satu pelanggan terkena luntur sedikit. Oleh karena itu, pihak 99 *laundry* bersedia menggantinya dengan barang dan harga yang sama.

Setelah wawancara dengan pemilik 99 *laundry*, selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Anti selaku pemilik Alif *laundry*, ia mengatakan bahwa:⁷⁵

“Saya sudah menjalani bisnis *laundry* selama 4 tahun. Saya membuka usaha ini karena saya tertarik di wilayah saya banyaknya masyarakat yang membutuhkan jasa *laundry* karena banyaknya para pekerja yang tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaiannya. Saya memiliki 6 karyawan, Alhamdulillah usaha saya selalu ramai pelanggan dan banyak konsumen yang sudah lama berlangganan. Jumlah pendapatan yang saya terima selama perbulan berkisar 5-6 juta. Alif memiliki tarif harga, tergantung waktu proses pencucian yakni mulai Rp. 4.000,- untuk tiga hari, Rp. 6.000,- untuk 2 hari, dan Rp. 7.000,- untuk satu hari jadi, untuk cuci lipat harga Rp. 4000,-, sedangkan untuk cuci komplit harga Rp. 6000,-.”

Selanjutnya, mengenai pakaian yang hilang atau tertukar ibu Anti pernah mengalami kejadian itu, ia menjelaskan bahwa jika terjadi hal seperti itu pada nya yang mengakibatkan kerugian konsumen, ibu Anti akan bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami konsumen dengan menggantikan barang atau sejumlah

⁷⁵ Ibu Anti, pemilik Alif laundry, wawancara pada tanggal 22 Juli 2023 pukul 10:00 WITA

harga barang milik konsumen demi kenyamanan dan keamanan para konsumen agar konsumen puas dengan pelayanan Alif *laundry* .

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh ketiga pemilik usaha *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar yaitu, Awwara *laundry*, 99 *laundry*, dan Alif *laundry* bahwa mereka bertanggung jawab dan memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan olehnya, Sebagai pelaku usaha, tak jarang timbul beberapa permasalahan dalam usahanya, yang sudah semestinya di fokuskan adalah perlindungan seperti apa yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen yang menanggung kerugian akibat perbuatan pelaku usaha. Pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan dengan cara bermusyawarah terlebih dahulu dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar, agar mengetahui bentuk kerugian seperti apa yang diinginkan konsumen. Sesuai Pasal 19 Ayat (1) UUPK pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

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 atau jasa kebutuhannya serta

mempertahankan atau membela hak – haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.⁷⁶

B. Hambatan dalam Pelaksanaan Pelaku Usaha Jasa Laundry Dalam Menanggapi Klaim Kerugian Konsumen Di Perumnas Sudiang Makassar

Dalam pelaksanaan klaim kerugian oleh konsumen terhadap pelaku usaha jasa *laundry*, terdapat beberapa hambatan yang dapat menyulitkan proses tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pemilik usaha jasa *laundry* yang berada di Perumnas Sudiang Makassar yakni ibu wanda selaku pemilik Awwara *laundry*, ia mengatakan bahwa:⁷⁷

“Salah satu hambatan utama yang saya hadapi adalah ketidakjelasan dalam ketentuan kontrak dan persyaratan klaim yang disepakati dengan konsumen, jika ketentuan kontrak tidak disusun dengan baik dan tidak mudah dipahami oleh konsumen, mereka mungkin merasa kesulitan dalam memahami hak-hak mereka terkait klaim kerugian. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kesulitan dalam proses klaim.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ina selaku pemilik 99 *laundry* ia mengatakan bahwa:⁷⁸

“Hambatan yang saya alami yaitu adanya keterbatasan informasi, jika saya tidak menyediakan informasi yang cukup atau transparan tentang prosedur klaim dan hak-hak konsumen, konsumen dapat merasa tidak dihargai dan merasa kesulitan dalam mengajukan klaim. Keterbatasan informasi ini dapat menghambat proses pelaksanaan klaim dan menciptakan ketidakpercayaan konsumen terhadap layanan saya”.

Selain itu, wawancara peneliti dengan Ibu Anti selaku pemilik Alif *laundry* ia mengatakan bahwa:⁷⁹

“Hambatan yang saya yaitu kesulitan menghubungi konsumen yang complain, pada saat pembeli mengajukan klaim, saya sebagai pelaku usaha terkadang harus menghubungi konsumen terlebih dahulu untuk memastikan barang

⁷⁶ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hal. 39

⁷⁷ Ibu Wanda, pemilik Awwara *laundry*, wawancara pada tanggal 24 Agustus 2023 pukul 12.10 WITA

⁷⁸ Ibu Ina, pemilik 99 *laundry*, wawancara pada tanggal 24 Agustus 2023 pukul 15.30 WITA

⁷⁹ Ibu Anti, pemilik Alif *laundry*, wawancara pada tanggal 24 Agustus 2023 pukul 16.15 WITA

yang akan diperbaiki atau diganti dengan jumlah harga barang apakah sesuai dengan yang diharapkan konsumen, oleh karena itu konsumen harus datang ke Alif *laundry*. Ketika akan merencanakan bertemu dengan konsumen terkadang konsumen tidak bisa bertemu karena sibuk atau ada kegiatan lain". Potensi Konflik kepentingan dalam penyelesaian klaim, pelaku usaha jasa *laundry*, mungkin memiliki kepentingan untuk meminimalkan biaya klaim atau melindungi reputasi usahanya. Namun, hal ini bisa menciptakan konflik kepentingan dengan hak-hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yang adil atas kerugian yang dialami. Potensi konflik kepentingan ini harus ditangani dengan bijaksana dan adil.

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menganalisa bahwa salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah terkait ketidakjelasan dalam ketentuan kontrak dan persyaratan klaim yang disepakati dengan konsumen. Pemilik yang menjadi subjek wawancara menyatakan bahwa ketentuan kontrak yang tidak disusun dengan baik dan tidak mudah dipahami oleh konsumen dapat menyebabkan kesulitan dalam memahami hak-hak mereka terkait klaim kerugian. Hal ini berpotensi menyebabkan ketidakpuasan dan kesulitan dalam proses klaim, karena konsumen tidak sepenuhnya tahu apa yang dapat mereka ajukan dan bagaimana cara melakukannya.

Selain itu, keterbatasan informasi dan transparansi juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan klaim kerugian konsumen. Pemilik *laundry* lainnya yang menjadi bagian dari wawancara menyatakan bahwa jika mereka tidak menyediakan informasi yang cukup atau transparan tentang prosedur klaim dan hak-hak konsumen, konsumen dapat merasa tidak dihargai dan mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim. Keterbatasan informasi ini dapat menghambat

proses klaim dan menciptakan ketidakpercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Jika konsumen tidak yakin tentang bagaimana proses klaim dilakukan, mereka mungkin menjadi enggan untuk mencoba mengajukan klaim, bahkan jika mereka mengalami kerugian yang signifikan, selain itu, ditemukan potensi konflik kepentingan dalam penyelesaian klaim. Sebagai pemilik, mereka mungkin memiliki kepentingan untuk meminimalkan biaya klaim atau melindungi reputasi bisnis mereka. Namun, hal ini bisa menciptakan konflik kepentingan dengan hak-hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yang adil atas kerugian yang dialami. Potensi konflik kepentingan ini harus ditangani dengan bijaksana dan adil agar proses penyelesaian klaim dapat berjalan secara objektif dan tidak merugikan pihak konsumen.

Lebih lanjut, kesulitan menghubungi konsumen yang *complain* juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan klaim kerugian konsumen. Pelaku usaha mengatakan bahwa terkadang konsumen sulit untuk dihubungi dan jika merencanakan untuk bertemu terkadang konsumen tidak bisa bertemu atau sibuk, jadi pelaku usaha kesulitan memastikan bentuk ganti kerugian apa yang diinginkan konsumen, barang yang akan diperbaiki atau diganti dengan jumlah harga barang apakah sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang dan penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya, yang mengalami kerusakan akibat yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry*, 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. Hambatan yang dialami pelaku usaha jasa *laundry* di Perumans Sudiang Makassar dalam menanggapi klaim konsumen adalah adanya ketidakjelasan dalam ketentuan kontrak dan persyaratan klaim, keterbatasan informasi dan transparansi, serta kesulitan pelaku usaha dalam menghubungi konsumen yang *complain*

B. Saran

1. Hendaknya Pelaku usaha jasa *laundry* di Perumnas Sudiang Makassar berusaha menjaga kepercayaan para konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa *laundry* yang ia gunakan 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 transparansi dalam memberikan konsumen terkait prosedur klaim dan hak-hak konsumen. Informasi ini dapat disediakan dalam bentuk yang mudah diakses, seperti brosur atau website, sehingga konsumen dengan mudah memahami bagaimana cara mengajukan klaim dan apa yang dapat mereka harapkan dari proses tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Hakim Barkatullah, 2017, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung : Nusa Media.
- Abd. Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Makassar: Sah Media.
- Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Ahmadi Miru, dkk, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : sinar grafik.
- Gunawan Widjaua dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama.
- Hulman Panjaitan, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala permata aksara.
- Mochtar, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Bina Cipta.
- M. Yahya Harahap, 1986, *Segi – Segi Hukum Perjanjian*, Bandung : Alumni.
- M. Iqbal Hasan, 2002 *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Osgar S. Matompo dan Moh. Nafri Harun, 2017, *Pengantar Hukum Perdata*, Malang : Setara Press.
- Rosmawati, 2018, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenada Media Group.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Grasindo.
- Suharmoko, 2008, *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Subekti dan Tjitrosoedibio, 1996, *Kamus Hukum*, Jakarta : Pradnya Paramita.
- Simanjuntak, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta : Djambatan.
- Yahman, 2009, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*, (Jakarta: Prenamedia

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Zulkarnaen, 2008, *Perlindungan Hukum Terhadap Barang – Barang Elektronik*, Semarang : Tesis Program Magister Hukum Universitas Diponegoro.

Jurnal

Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

I komang Dodik Wijaya, “ *Perlindungan Konsumen atas kerusakan/kehilangan pakaian pada jasa usaha landry di denpasar*”, Jurnal Konstruksi Hukum, Vol. 2 No.1, 2021.

Nurlela, N, dkk. *Analisis Hukum Pemenuhan Hak Konsumen atas Informasi Produk Halal pada Restoran di Kota Makassar*. Vol. 2 No. 2, 2020

Abd. Haris Hamid dkk, *Analisis Hukum Terhadap Penyampaian Informasi yang Menyesatkan yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Clavia : Jurnal Hukum, Vol. 19 No. 2 , 2021

Joejoen Tjahjani, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*”, dalam Jurnal Independent, Vol. 2, No. 2, 58

Undang-undang

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

Internet

<http://kbbi.web.id/penatudiakses>,

<https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/>

<https://blog.klikcair.com/pengertian-barang-dan-jasa/#:~:text=Secara%20umum%2C%20barang%20dan%20jasa,yang%20menjadi%20target%20pasar%20mereka.,>

<https://www.Kajian Pustaka.com>

<https://eap-lawyer.com/ini-akibat-hukum-jika-melakukan-wanprestasi/>



DOKUMENTASI PENELITIAN

