

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN NAZWA LAUNDRY
ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENAKOBATKAN
KERUGIAN PADA KONSUMEN BERDASARKAN UU NO. 8
TAHUN 1999**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH

**Vonny Erta Nadila
NPM.171010154**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM BISNIS
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah perangkat Hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen atau upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada kenyataannya, perlindungan hukum yang dibagikan terhadap konsumen tidak seimbang sama seperti perlindungan hukum yang didapat oleh produsen menyebabkan konsumen rentan mengalami kerugian.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen Laundrytas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen dan Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Nazwa Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen

Metode yang digunakan metode *observasional research* yang dilakukan dengan cara survey ialah penelitian yang secara langsung yang dilakukan di lokasi dengan menggunakan alat pengumpulan data yang berupa teknik wawancara.

Hasil dari penelitian ini adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat pelaku usaha. Upaya penyelesaian oleh pelaku usaha Nazwa Laundry dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan hemat.

KATA KUNCI: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Nazwa Laundry*

ABSTRACT

Consumer protection is a legal instrument created to protect and fulfill consumer rights or efforts to guarantee legal certainty to provide protection to consumers which is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In fact, the legal protection that is distributed to consumers is not balanced as well as the legal protection obtained by producers, causing consumers to be vulnerable to losses.

The Issues examined in this study is How Legal Protection for consumers Laundry negligence businesses that resulted in a loss of consumer and How to completion of negligence businesses Nazwa Laundry resulting consumer loss The method used for observational research done by the survey is research that is directly conducted at the location using data collection tools in the form of interview techniques.

The results of this study are legal protection for consumers given by business actors to consumers, namely providing compensation in the form of money in the amount of the price of goods that have defects due to business actors. The settlement effort by Nazwa Laundry business actors and consumers is by using deliberation, because the settlement by deliberation is more efficient, practical, and economical.

KEYWORDS: *Legal Protection, Consumer, Nazwa Laundry*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt. Atas berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa peneliti skripsi ini adalah berkat bimbingan pengarahan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H. Syafrinldi, S.H., M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Admiral. S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menuntut ilmu dan memberikan fasilitas yang memadai untuk melakukan kegiatan belajar;
3. Rahdiansyah. S.H.,M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan administrasi penulisan skripsi ini;
4. Rahdiansyah. S.H.,M.H., selaku pembimbing yang membimbing, memberikan waktu dan motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik;

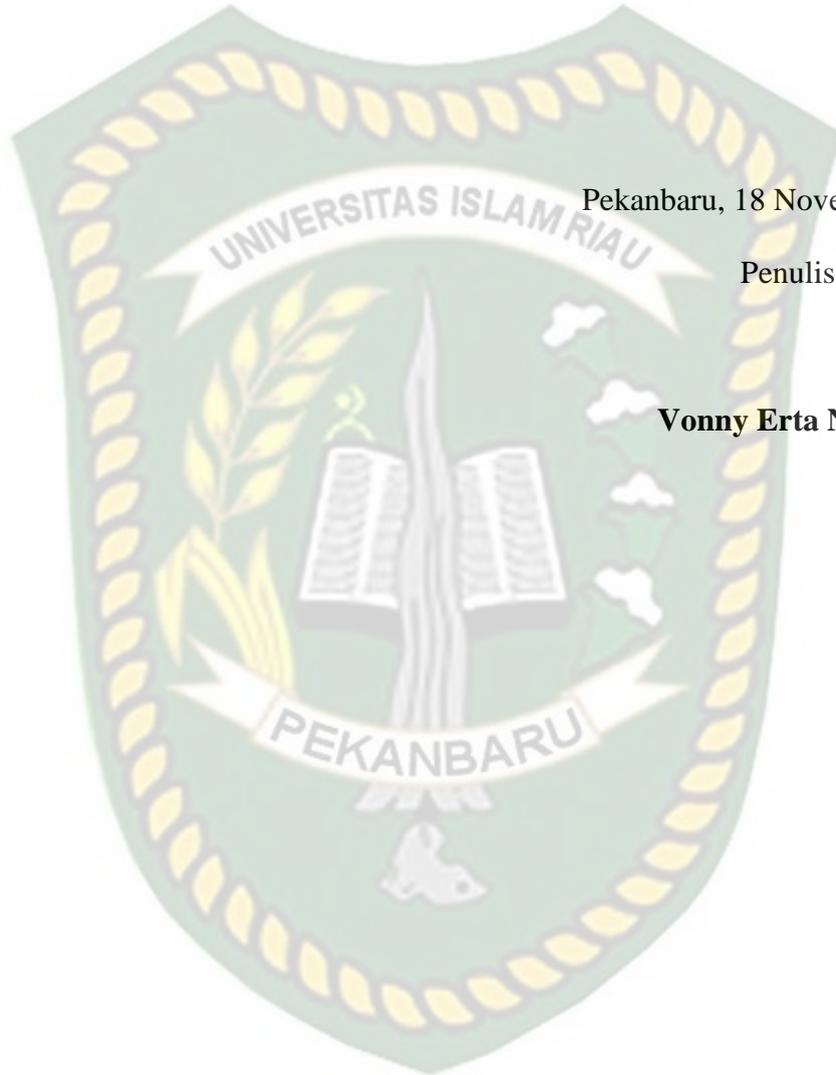
5. Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan masukan yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini,serta memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Para Staf Administrasi (Tata Usaha) dan Perpustakaan Universitas Islam Riau
7. Ayahanda (Thamrin) dan Ibunda (Ermiati) juga seseorang yang selalu memotivasi penulis yaitu Poppy Erta Anggela dan Nine Squad yang selalu mendukung segala kegiatan yang bermanfaat dan selalu memberikan doa, semangat,, dan bantuan financial kepada penulis;
8. Keluarga besarku khususnya paman bernama zulkarnain beserta istrinya wrni dan juga tante Ratna Juwita beserta suaminya om Tikno yang sangat-sangat membantu dalam proses penyelesaian studi penulis dimana mereka selalu suport dan melimpahkan kasih ksayang terhadap penulis.
9. Sahabat-sahabat ku Ratih Asri Dwiyanti, Rafinda Dwi Putri, Ainnunisa Islami, Filza Ariyanti, Anggi Putri Carolinza, Bella Natasya, Alfidasyah, dan Hardyan Aulia yang sudah memberika suport dan motivasi serta selalu ada saat penulis hingga skripsi ini dapt diselesaikan.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih dan semoga semua dukungan, motivasi dan bimbingan yang telah diberikan dengan tulus dan ikhlas kepada penulis mendapat karunia yang berlipat ganda dari Allah Swt.

Pekanbaru, 18 November 2021

Penulis

Vonny Erta Nadila



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Konsep Operasional	17
F. Metode Penelitian.....	18
BAB II : TINJAUAN UMUM	
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	23
B. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha	34
BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Hukum bagi konsumen <i>Nazwa Laundry</i> atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999	47
B. Penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha <i>Nazwa Laundry</i> yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999	59

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan 74

B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 76

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 01. Populasi dan Sampel Dalam Penelitian	20
Tabel 02. Daftar Harga Nazwa Laundry Kiloan	56
Tabel 03. Daftar Harga Nazwa Laundry Paketan	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada masa sekarang ini banyak sekali kesibukan masyarakat sehingga membuat banyak masyarakat tidak sempat melakukan semua pekerjaan rumah seperti mencuci pakaian serta menyetrikanya maka dari itu laundry sangat diminati para masyarakat karna dapat membantu mereka dalam pekerjaan rumah seperti mencuci dan menyetrika pakaian. Secara umum laundry sudah merubah gaya hidup masyarakat menjadi lebih praktis dan cepat. Pelaku usahamemanfaatkan keadaan yang seperti kepada pengguna jasa laundry, sehingga pada saat ini jasa laundry sudah ada dimana-mana termasuk di Pekanbaru. Pada zaman sekarang semua orang menuntut semuanya serba cepat dan yang dapat meringankan beban pekerjaannya seperti mahasiswa oleh sebab itu jasa ini sangat diminati. Seperti yang kita ketahui bersama, beberapa pengusaha jasa laundry tidak bertanggung jawab atas hilangnya pakaian pengguna jasa laundry. Hal ini menyebabkan kekecewaan bagi pengguna jasa laundry. Pada hal ini, perlindungan konsumen diperlukan untuk mencegah hal tersebut terjadi lagi dan supaya konsumen memahami perlunya melindungi mereka menjadi pihak yang dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam pasal 1 angka 1 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 di Sebutkan pengertian Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur secara tegas mengenai pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini diberlakukan untuk mewujudkan keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha. Tujuan perlindungan konsumen adalah perangkat Hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen atau upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dimana Perlindungan Konsumen merupakan suatu masalah yang cukup mendasar dalam pembangunan nasional di Indonesia maka hal tersebut memerlukan suatu pengaturan dengan perhatian dari berbagai lapisan masyarakat perlu diketahui di dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 terdapat Tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan garis miring jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

Pada kenyataannya, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen tidak seimbang sama seperti perlindungan hukum yang didapat oleh produsen menyebabkan konsumen rentan mengalami kerugian.¹ Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya ialah hak atas kenyamanan, keamanan, dan

¹ Firman Tumantara Endipraja. *hukum perlindungan konsumen*. (Malang: setara press, 2016) Hlm. 19

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

Didalam UU No 8 Tahun 1999 Hukum perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni:

“konsumen adalah setiap orang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya yang tidak untuk diperdagangkan”

Bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa ialah barang dan/atau jasa yang biasanya memberikan kebutuhan perseorangan, keluarga atau rumah tangganya. Barang/jasa konsumen ini pada dasarnya didapatkan dipasar-pasar konsumen, dan terdiri atas barang/ jasa yang pada dasarnya dibutuhkan

dalam rumah tangga.² Dengan berjalannya waktu semakin banyak pula laundry berdiri di kalangan masyarakat, dengan menawarkan berbagai macam harga ditawarkannya. Dan tidak luput pula terjadinya persaingan pasar para pelaku usaha laundrynya. Keluhan sering dinyatakan konsumen yaitu pakaiannya yang menjadi cacat, misalnya luntur karena kecerobohan karyawan. Selain itu, pakaian yang hilang juga kerap kali dikeluhkan oleh konsumen jasa usaha laundry. Kelainan yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut merupakan bentuk kesalahan dalam melakukan suatu pekerjaan.

Minimnya wawasan dan pandangan konsumen terhadap hak-hak sebagai konsumen menyebabkan konsumen menjadi lemah dan selalu dirugikan atas kelainan dari pelaku usaha. Sehingga kedudukan kedudukan dari konsumen terlihat rendah dari pada pelaku usaha.

Ketika terjadi kesalahan yang diperbuat oleh pelaku usaha laundry, mereka terkadang hanya meminta maaf atas kesalahan yang mereka lakukan, meskipun kadang pelaku usaha memberikan kompensasi kepada konsumen, namun kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak. Dari apa yang dirasakan oleh para konsumen kebanyakan mereka hanya bisa mengalah dan mengikhhlaskan atas kerugian yang mereka alami dan mencari laundry yang lain. Berdasarkan keterangan diatas dapat kita lihat bahwa hukuman dan sanksi yang diberikan oleh konsumen terhadap

² Audia Verinica, *perlindungan hukum terhadap konsumen atas beredarnya produk makanan dalam kemasan yang tidak memiliki izin edar (TIE) dikota Pekanbaru (kencana)*, (2017) Hlm.3

pelaku usaha sebatas sanksi sosial dan hukumana itu tidak seimbang dengan apa yang dialami oleh para konsumen.

Bertolak dari luasnya kompleksnya hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen, memerlukan berbagai aspek hukum agar benar-benar konsumen dapat dilindungi dengan adil. Dimana, konsumen pada posisi sebagai pemakai terakhir produk barang/atau jasa.

UUPK adalah suatu bentuk upaya dari pemerintah dalam melindungi konsumen yang sudah dirugikan oleh pelaku usaha yang mana terdapat pada Undang-Undang yang mana hak dan kewajibannya telah diatur didalamnya yaitu mengenai perlindungan dan kepentingan untuk konsumen khususnya pengguna jasa *Nazwa Laundry* yang lemah.

Nazwa laundry merupakan salah satu member dalam organisasi (ASLI) Asosiasi Laundry Indonesia yang berada di kawasan MTS Bukit Raya-Simpang Tiga yang menawarkan harga yang bervariasi, karna setiap produk cara mencuci dan membersihkannya itu juga berbeda. Karena sebelum kita menggunakan jasa laundry tersebut contoh seperti pakaian terlebih dahulu kita harus menimbang pakaian tersebut sebelumnya untk mengetahui berapa biaya yang harus kita bayar. Sekarang bahkan pada laundry *nazwa* juga menawarkan berbagai macam paket yang disediakan untuk para membernya agar lebih hemat. Dan mereka juga menyediakan jasa antar jemput kerumah-rumah customer.

Kemudian, atas permasalahan tersebut menurut penulis patut untuk dikaji dalam sebuah penelitian yang kemudia permasalahan tersebut dituangkan

penulis yang berjudul “ **PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI KONSUMEN NAZWA LAUNDRY ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENGAKIBATKAN KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Nazwa Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:
 - 1) Untuk mengetahui Perlindungan Hukum bagi konsumen *Laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999
 - 2) Untuk mengetahui penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Nazwa Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999
2. Manfaat Penelitian adalah sebagai berikut:
 - 1) Manfaat Penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat berguna bagi pembaca sebagai sumbangan pemikiran dan dapat menjadi solusi masyarakat untuk mendapatkan

perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha laundry

- 2) Memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana upaya untuk menyelesaikan kerugian yang telah dialami oleh konsumen atas kelalaian pekaju usaha laundry.

D. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Hukum

Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum ialah hak yang diberikan oleh Negara kepada warga negaranya karena setiap warga Negara berhak untuk memperoleh perlindungan dan hak tersebut kewajiban bagi Negara memberikannya. Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pengakuan harkat dan martabat dari perlindungan hukum Negara.

Perlindungan hukum ialah bentuk tanggung jawab yang diserahkan oleh Negara kepada masyarakat agar mendapatkan perlindungan seperti rasa aman dan nyaman dalam bentuk pemenuhan ganti rugi atau pembayaran yang setimpal.³

Menurut setiono, perlindungan hukum merupakan salah satu upaya yang diberikan oleh Negara untuk membrikan perlindungan terhadap masyarakat dari segala tindakan penguasa yang tidak bertanggung jawab dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sehingga tidak

³ Soerjono Soekanto. *pengantar penelitian hukum*. (Jakarta: UI Press. 1984) Hlm 133

terwujudnya ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat dan masyarakat tidak dapat merasakan martabatnya sendiri.⁴

Jadi, berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa perlindungan hukum ialah suatu perbuatan dimana untuk membrikan perlindungan kepada setiap masyarakat yang melanggar hukum atau orang yang melanggar hak orang lain. Dengan itu, pemerintah serta aparaturn penegak hukumnya menggunakan cara tertentu untuk memberikan hak kepada setiap warga negaranya.

2. **Perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan Konsumen

Pada dasarnya, dibutuhkan suatu aturan terhadap konsumen dan produsen untuk melindungi keseimbangan kedudukan produsen dan konsumen, karena selama ini konsumen sering berada pada posisi lemah yang disebabkan ketidakseimbangan perlindungan hukum tersebut, baik dalam hubungan dengan pelaku usaha, secara ekonomis, tingkat pendidikan, atau daya kemampuan. Berada dalm suatu organisasi sering kali konsumen tidak mendapatkan keadilan yang disebabkan tidak seimbangny dan tidak sebanding dengan dengan kedudukan pelaku usaha⁵

⁴ Setiono. *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*. (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004) Hlm.3

⁵ Khristine, Agustina, Tesis: "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir Terhadap Penggunaan Klausula Baku Dalam Karcis Berdasarkan UU N0. 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen Di Jakarta" (Jakarta: UI, 2010) Hlm.18

Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yaitu “ segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pengertian konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum “, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan oleh pelaku hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁶

3. Pelaku Usaha dan Konsumen

a. Pengertian pelaku usaha

Kata produsen dari bahasa Belanda yaitu *producent*.⁷ Sedangkan 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 di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, dimana setiap orang/badan yang berperan melakukan penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.⁸ demikian, produsen selain sebagai pihak pembuat/produsen juga sebagai pihak penyeampaian barang kepada konsumen.

⁶ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) Hlm. 1

⁷ N.H.T Siahaan. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan tanggung jawab Produk*. (Jakarta: Pantai Rei, 2010) Hlm. 28

⁸ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung Citra: Aditya Bakti, 2010) Hlm. 16

Pengertian pelaku usaha menurut UUPK sangat luas, yang diartikan dengan pelaku usaha tidak hanya produsen, tetapi hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antar produsen dan konsumen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti age, distributor dan pengecer.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha ialah dimana pelaku usaha berhak atas pembayaran yang diberikan oleh konsumen dimana sesuai dengan kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya, maksudnya pelaku usaha hanya menerima berapa pembayaran yang diberikan oleh konsumen apabila barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya itu keadaannya tidak memadai yang mana berlaku pada barang yang sama. Prakteknya yang biasa terjadi, suatu barang dan atau jasa yang menyepakati harga yang lebih murah.⁹ Berdasarkan hal ini yang dipentingkan adalah harga yang wajar.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:¹⁰

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

⁹ Ahmadi Miru, *Op.Cit.* Hlm. 51

¹⁰ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK, yaitu:¹¹

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikann penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dibuat atau 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 atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

c. Pengertian Konsumen

Konsumen sering disebut pemakai terakhir yaitu dimana produk yang dihasilkan oleh pengusaha diserahkan kepada mereka. jadi, konsumen itu merupakan orang yang mendapatkan barang namun tidak unruk diperjual belikan kembali.

Pengertian konsumen terdapat pada Pasal 1 angka 2 UUPK yaitu setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,

¹¹ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Selain itu, terdapat batasan konsumen, yaitu:¹²

1. Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
3. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

d. Hak dan Kewajiban Konsumen

yang dilaksanakan oleh pelaku usaha merupakan banyak pihak pelaku usaha tidak peduli atas hak-hak konsumen. Dengan terciptanya pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen serta terciptanya kenyamanan menunjukkan bahwa adanya hak dan kewajiban tersebut.¹³ Dengan adanya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maka dari itu konsumen dapat disebut sebagai pemakai barang dan jasa. Konsumen sangat penting untuk mengetahui tentang hak-hak yang mereka miliki agar bisa menjadi konsumen dapat bertindak sebagai konsumen yang pintar berkritik dan mandiri yang bertujuan untuk kebaikan dirinya agar kelak konsumen tersebut tidak mudah tertipu dan mendapat ketidakadilan. Dengan begitu konsumen dapat mempertahankan hak-haknya sebagai

¹² A.Z Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta: Daya Widya, 1999) Hlm .13

¹³ Happy Susanto. *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*.(Jakarta: Tranmedia Pustaka, 2008) Hlm. 34

konsumen atas ketidak adilan atau pelanggaran hak-haknya yang dilaksanakan oleh pelaku usaha kepada dirinya.

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- 4.
5. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
6. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
7. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
8. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
9. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
10. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu:

1. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

4. Jasa Laundry

a. Pengertian Jasa

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

Jasa ialah tindakan menawarkan sesuatu kepada orang lain yang mana suatu hal yang tidak berwujud namun mengakibatkan berpindahnya kepemilikan, apasaja produksinya bisa dan juga tidak bisa terikat pada satu produk.¹⁴

Pada umumnya ialah seluruh kegiatan ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai plus dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.¹⁵

¹⁴ Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006) Hlm. 7

¹⁵ *Ibid.* Hlm. 8

b. Pengertian Laundry

Kata laundry merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang menurut *Webster's Dictionary*, berasal dari kata Latin *lavandus* yang artinya perlu dicuci dan *lavare* yang artinya mencuci. Jadi, laundry ialah orang berusaha dan bergerak dibidang pencucian.¹⁶

Laundry adalah salah satu usaha yang awalnya dikerjakan untuk melakukan pencucian untuk kalangan menengah keatas, namun sekarang usaha rumahan tersebut sudah menjadi usaha yang populer dikalangan masyarakat dan tidak hanya pada kalangan masyarakat menengah keatas saja.

Laundry kiloan adalah salah satu bentuk usaha yang bagus dijadikan usaha pada saat sekarang ini, karena sangat membantu masyarakat yang sibuk bekerja. Usaha *laundry* mulai berkembang ditahun 1990-an, sejak adanya sistem waralaba dari luar negeri. Dengan begitu munculnya waralaba dalam negeri yang memberikan pelayanan dengan harga yang diberikan sangat terjangkau. Beberapa tahun terakhir, muncul usaha sejenis yang menggunakan waralaba lokal yang dapat membenuhi layanan dengan harga terjangkau sehingga masyarakat setiap kalangan dapat merasakan jasa ini. Dimana layanan yang diberikan yaitu pakaian yang cuci setrika sebelum diproses

¹⁶Mulyo Sunyoto. *Rubrik Bahasa*. Desember 14, 2012. <https://rubrikbahasa.wordpress.com/2012/12/14/rumah-cuci/> (accessed Desember 28, 2020).

melakukan proses penimbangan atas pakaian tersebut tidak dihitung secara per potong maka itu disebut dengan *laundry* kiloan.¹⁷

Bentuk *laundry* di Indonesia dahulu lebih dikenal dengan istilah bahasa modern karena pakaian dicuci menggunakan mesin cuci maka dari itu sudah disebut cangghih. Namun, sekarang sudah dikombinasikannya layanan murah dengan layanan cuci setrika yang lebih berkembang dengan nama sekarang yaitu laundry kiloan dengan menyediakan harga yang lebih terjangkau.

c. Tujuan dan manfaat Jasa Laundry

Tujuan dari adanya jasa laundry ini ialah untuk memeberikan kemudhan kepada masyarakat yang mana pada saat sekarang ini padatnya kesibukan dan tuntutan hidup sehingga masyarakat yang sibuk bekerja tidak sempat atau tidak mempuyai waktu untuk melakukan salah satu pekerjaan rumah ini. Sehingga itu banyak jasa laundry pada saat ini digemari oleh masyarakat.¹⁸

Manfaat dari jasa *laundry* ini yang bisa diambil, yaitu:¹⁹

1. Usaha laundry dapat memberikan keringan pekerjaan rumah tangga, yaitu seperti cuci setrika pakaian bagi konsumen;
2. Usaha laundry dapat memberikan lowongan pekerjaan untuk masyarakat.

Usaha laundry ini dapat dikategorikan sangat luas, dimana aspek pemasarannya sangat mudah diidentifikasi. Karena, banyak faktor-

¹⁷ Agustya, Wanda. "Tugas Akhir Perencanaan Bisnis Pada Usaha Lundry Clean N Clear." *Pendidikan*, (2011): 1

¹⁸ *Ibid.* hlm. 2

¹⁹ *Ibid.* hlm.3

faktor yang membuat masyarakat akan menggunakan jasa laundry tersebut yaitu seperti tidak mau capek, terlalu sibuk, menghemat waktu, menghemat air dan ingin mendapatkan pakaian yang lebih rapi dan wangi. Jadi, itu yang mendorong masyarakat banyak menggunakan jasa laundry tersebut.

E. Konsep Operasional

Supaya pembahasan dalam pelaksanaan penelitian ini lebih sesuai dengan apa yang diinginkan penulis memberikan batasan dalam pelaksanaan penelitian yaitu yang berjudul, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999.*

Perlindungan Hukum adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dan penegak hukum untuk melindungi daripada hak-hak konsumen dan pelaku usaha atau subjek hukum apabila hak-haknya dilanggar. Agar berjalannya ketentuan yang berlaku maka dilakukannya upaya ini oleh pemerintah dan penegak hukum.

Konsumen ialah setiap orang yang menikmati barang atau jasa yang ada pada masyarakat yang berguna untuk membeikan kebutuhan pribadi, keluarga atau orang lain dimana barang atau jasa tersebut tidak diperjualkan kembali.

Nazwa Laundry adalah salah satu member dalam organisasi (ASLI) Asosiasi Laundry Indonesia yang berada di kawasan MTS Bukit Raya-Simpang Tiga yang menawarkan harga yang bervariasi, karna setiap produk cara mencuci

dan membersihkannya itu juga berbeda. Karena sebelum kita menggunakan jasa laundry tersebut contoh seperti pakaian sebelum kita harus menimbang pakaian tersebut terlebih dahulu untuk mengetahui berapa biaya yang harus kita bayar. Sekarang bahkan pada laundry nazwa juga menawarkan berbagai macam paket yang disediakan untuk para memernya agar lebih hemat. Dan mereka juga menyediakan jasa antar jemput kerumah-rumah customer.

Kelalaian adalah suatu perbuatan yang bersifat kurang kehati-hatian dalam melakukan sesuatu tanpa memikirkan akibat-akibat yang akan terjadi atas apa yang mereka lakukan bahkan dapat merugikan orang lain dan dirinya sendiri, baik dalam keadaan sadar maupun tidak sadar.

Pelaku usaha ialah setiap orang dan badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak berbadan hukum di mana berdirikan dan berkedudukan atau melakukan suatu aktivitas dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik secara sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk menyelenggarakan suatu kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat Penelitian

Dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan menggunakan metode *observasional research* yang dilakukan dengan cara *survey* ialah penelitian yang secara langsung dilakukan di lokasi dengan menggunakan alat pengumpulan data yang berupa wawancara. Sedangkan ditinjau dari sifat penelitian ini, maka sifatnya, termasuk dalam penelitian

jenis penelitian diskriptif analitik yaitu ialah suatu metode yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap objek yang dileteli melalui data atau sampel yng telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yaang berlaku untuk umum.

2. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Nazwa Laundry di Jalan Unggas No 121 Kelurahan Simpang Tiga Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru. Adapun alasan bagi penulis untuk memilih lokasi tersebut dikarenakan disana terdapat kelalaian pelaku usaha yang merugikan konsumen.

3. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan objek yang akan diteliti memiliki ciri-ciri yang sama. Populasi ini ialah kumpulan dari objek yang akan kita teliti sesuai dengan lokasi yang ingin teliti oleh peneliti. Dalam penentuan populasi tentu mempunyai karakteristik tertentu serta memiliki peluang yang sama dalam sampelnya.²⁰Dimana populasi pada penelitian ini adalah pemilik, karyawan dan konsumen yang pernah menggunakan jasa nazwa laundry.

2) Sampel

Sampel merupakan keseluruhan populasi yang hanya diambil sebagai perwakilan populasi secara keseluruhan karena tidak

²⁰ Suteki, Galang Taufani. *Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. (Depok: Rajawali Pers, 2018) Hlm. 231

memungkinkan peneliti untuk meneliti secara keseluruhan jumlah dari populasi tersebut.²¹. Karena itu dibuat suatu perwakilan yang mewakili karakteristik didalam penelitian adalah 1 pemilik Nazwa Laundry, 4 orang karyawan Nazwa Laundry, dan 5 orang konsumen yang pernah menggunakan jasa nazwa laundry.

Jadi, yang menjadi populasi dan sampel didalam penelitian ini yaitu:

1. Pemilik Nazwa Laundry
2. Karyawan Nazwa Laundry
3. Konsumen Nazwa Laundry

Tabel I 1.1
Populasi dan Sampel Dalam Penelitian

No.	Klasifikasi Responden	Jumlah Populasi	Teknik Penentuan Responden	
			Sample	Sensus
1	Pemilik Nazwa Laundry	1	1	Sensus
2	Karyawan Nazwa Laundry	7	4	-
3	Konsumen Nazwa Laundry yang dirugikan	10	5	-
Jumlah		18	15	

²¹ *Ibid.* hlm. 232

4. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu fakta atau petunjuk serta data yang akan melahirkan awal pokok dalam penelitian yang akan dibuat. Kemudian data ini diambil dengan cara melakukan observasi yakni dimana peneliti langsung ke tempat penelitian yang bertujuan untuk mencari responden. Tentu data yang diperoleh ini harus sesuai dengan pokok masalah yang hendak diteliti yaitu dengan cara mewawancarai kepada pihak Nazwa Laundry di Jl. Unggas No. 121 Pekanbaru diwakili oleh Pemilik Nazwa Laundry dan pelanggan Nazwa Laundry serta mengumpulkan data melalui observasi kepada karyawan Nazwa Laundry di J. Unggas No. 121 Pekanbaru.

b. Data Sekunder

Yakni fakta atau petunjuk serta data yang akan didapat dari studi perpustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, skripsi, hasil penelitian dan disertasi.

5. Alat Pengumpulan Data

Wawancara (interview)

Yaitu aktivitas bisa berguna untuk memperoleh informasi secara langsung dengan membuat beberapa pertanyaan yang kemudian pertanyaan itu dijawab oleh para responden. Peneliti menggunakan model wawancara yang secara terstruktur guna memudahkan peneliti

untuk menyusun uraian-uraian pertanyaan dalam hal ini yang tujuannya untuk mendapatkan data yang sesuai serta tidak menyimpang dari hal pokok yang akan diteliti oleh peneliti.

6. Analisis Data

Data yang penulis dapatkan dari sebuah wawancara beserta kuisioner secara langsung lalu dikumpulkan dan diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan pokok yang dibandingkan dengan UU No. 8 TAHUN 1999, kemudian penulis menguraikan dalam bentuk kerangka kalimat yang sesuai dengan pokok permasalahan pada penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif dimana semua data terkumpul dalam pengolahan, penganalisisan data secara menyeluruh. Setelah data diolah selanjutnya adalah melakukan interpretasi data untuk menarik kesimpulan dari kenyataan yang ditemui di lapangan.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian menerapkan metode deduktif, metode deduktif adalah cara yang digunakan untuk mengambil kesimpulan dari aturan pendapat yang bersifat umum lalu mengarah pada aturan atau pendapat tertentu (khusus).²²

²² Buku Panduan Penulisan Skripsi, UIR PRES, Pekanbaru, 2013

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK), yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.²³

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan atau/jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.²⁴

²³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm.1

²⁴ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm.8

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu:²⁵

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (pasal 3 huruf c)
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (pasal 3 huruf d)
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e)

Pada hakikatnya, perlindungan konsumen menyiratkan keberpihakan kepada kepentingan-kepentingan (hukum) konsumen. Adapun kepentingan konsumen menurut Resolusi perserikatan bangsa-bangsa Nomor 39/284 tentang *Guidelines for Consumer Protection*, sebagai berikut:²⁶

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen;
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
- d. Pendidikan sosial
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan pada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Bentuk perlindungan terhadap masyarakat mempunyai

banyak dimensi salah satunya yaitu perlindungan hukum. Adanya benturan kepentingan didalam masyarakat harus dapat

²⁵ *Ibid*, hlm. 9

²⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hal.115

diminimalisir dengan kehadiran hukum didalam masyarakat. Adanya perlindungan hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dapat ditemukan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (UUD 1945), oleh karena maka setiap produk yang dihasilkan oleh legislatif harus mampu memberikan perlindungan hukum bagi seluruh masyarakat. Terdapat beberapa pendapat para sarjana mengenai perlindungan hukum, antara lain:

- a. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya melindungi seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.²⁷
- b. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati maribatnya sebagai manusia.
- c. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum diartikan sebagai tindakan melindungi dan memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan perangkat-perangkat hkum. Bila melihat pengertian perlindungan hukum diatas, maka dapat diketahui unsur-unsur dari perlindungan hukum, yaitu: subyek yang melindungi, obyek yang akan dilindungi alat, instrument maupun upaya yang digunakan untuk tercapainya perlindungan tersebut.²⁸

Dari beberapa pengertian mengenai perlindungan hukum di atas,dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu upaya untuk melindungi kepentingan individu atas kedudukannya sebagai manusia yang mempunyai hak untuk menikmati martabatnya, dengan

²⁷ Satjipto Rahardjo, *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas,2010), hlm. 121

²⁸ Philipus M. Hadjon,dkk, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada, 2010), hlm. 10

memberikan kewenangan padanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Sebelumnya telah disebutkan bahwa tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah melindungi kepentingan konsumen, lebih lengkapnya Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen adalah:²⁹

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

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misalnya, tujuan

²⁹ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.³⁰

3. Asas Perlindungan Konsumen

Dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asas perlindungan konsumen adalah:

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:³¹

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan
2. 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.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. 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 dikonsumsi dan digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

³⁰ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2007, hal.40-41

³¹ Penjelasan Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan susbtansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan

Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pmbangunan nasional yaitu pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah bangsa Negara Republik Indonesia.³²

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3(tiga) bagian asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum

Asas-asas Hukum Perlindungan Konsumen yang dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok diatas yaitu asas keadilan, asas kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam hukum ekonomi keadilan disejajarkan dengan asas efisiensi. Asas kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisien karena menurut Himawan bahwa : “ Hukum yang berwibawa adalah hukum yang efisien, di bawah naungan mana seorang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewaibannya tanpa penyimpangan”³³

³² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta :Rajawali Pers, 2010), hal.26

³³ *Ibid*, hal. 33

4. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).³⁴ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai “ orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu “atau” sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.³⁵ Amerika Serikat mengemukakan pengertian “ konsumen” yang berasal dari *Consumer* berarti “ pemakai”, namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai” korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.³⁶ Perancis berdasarkan doktrin dan yurisprudensi yang berkembang mengartikan konsumen sebagai “ *the person who obtains goods or services for personal or family purpose*”. Dari definisi diatas terkandung dua unsur, yaitu(1) konsumen hanya orang dan (2) barang atau jasa yang digunakan untuk keperluan pribadi atau keluarganya.³⁷ India juga mendefinisikan konsumen dalam Undang-UNdang Perlindungan Konsumen India yang menyatakan bahwa” konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Loc.cit.*, Hal. 22

³⁵ Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan perkembangan Pemikiran)*,(Bandung: Nusa Media, 2008), Hal. 7

³⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit.*, Hal. 7

³⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*,(Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hal. 3

cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain komersial.³⁸

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:³⁹

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu,
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa capital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar industry atau pasar produsen.
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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”. Dari pengertian konsumen diatas, maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen:⁴⁰

³⁸ Ibid., hal. 27

³⁹ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal. 13

⁴⁰ *Ibid.*, hal. 27

- a. Setiap orang
Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” disini tidak dibedakan apakah orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*reschtpersoon*). Oleh karena itu, yang paling tepat adalah tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan, tetapi konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas dari pada badan hukum
- b. Pemakai
Kata “ pemakai” dalam bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen diartikan sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*)
- c. Barang dan/atau jasa
UU Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, badan yang dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
- d. Yang tersedia dalam masyarakat
Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia dipasaran. Namun, di era perdagangan sekarang ini, syarat mutlak itu tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Misalnya, perusahaan pengembang (*developer*) perumahan telah biasa mengadakan transaksi konsumen tertentu seperti *future trading* dimana keberadaan barang yang diperjual belikan bukan sesuatu yang diutamakan.
- e. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain seperti hewan dan tumbuhan.
- f. Barang dan/atau jasa tidak untuk diperdagangkan
Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya dan pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (keperluan *non-komersial*)

Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir tanpa melihat apakah si konsumen pembeli dari barang dan/ atau jasa tersebut.⁴¹ Hal ini juga sejalan dengan pendapat dari pakar

⁴¹ Abdul Hlmim Barkatullah, *Op.cit.*, hal .8

masalah konsumen di Belanda, Hondius yang menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi akhir dari benda dan jasa (pengertian konsumen dalam arti sempit).⁴²

5. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Konsumen

Hak konsumen juga dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:⁴³

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undang lainnya.

Selain memperoleh hak, sebagai penyeimbangannya konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana yang

⁴² Shidarta, *Loc.cit.*, hal. 3

⁴³ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dikatakan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:⁴⁴

Kewajiban konsumen adalah:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa
- 5) Perlindungan konsumen secara patut

b. Pelaku usaha

Selain konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak-hak untuk mengatur dari pelaku usaha tersebut. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa:

Hak pelaku usaha adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan dari sepatunya didalam penyelesaian dalam sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak, dibebankan pula kewajiban terhadap pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Konsumen yang menyatakan bahwa:

⁴⁴ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

B. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian

Dalam Pasal 1 angka (3) UUPK disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang yang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha yang dimaksud pada Pasal 1 angka (3) UUPK tidak hanya membatasi produsen hanya sebagai pabrikan saja, tetapi juga perorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, termasuk pedagang distributor (dan jaringannya), serta termasuk juga

korporasi, badan usaha milik Negara (BUMN), koperasi, importer dan lain-lain⁴⁵.

Sedangkan menurut kalangan periklanan, terdapat beberapa istilah pelaku usaha periklanan, yaitu sebagai berikut:⁴⁶

- a. Pengiklanan, yaitu badan usaha yang memesan iklan dan membayar biaya pembuatannya untuk promosi / pemasaran produknya dengan menyampaikan pesan-pesan dan berbagai informasi lain tentang produk tersebut, kepada perusahaan iklan.
- b. Perusahaan periklanan, yaitu perusahaan atau biro iklan yang merancang, membuat atau menciptakan iklan berdasarkan pesan atau informasi yang disampaikan pengiklanan padanya
- c. Media periklanan, yaitu media (Koran, majalah, dst) atau media elektronik (radio, televisi, komputer) yang digunakan untuk menyiarkan dan/atau menayangkan iklan-iklan tertentu.

Berdasarkan Pasal 20 UUPK, pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan tersebut. Maka jelas bahwa ketiga unsur periklanan tersebut, semua atau masing-masing adalah pelaku usaha periklanannya bertanggung jawab atas iklan yang dibuat dan akibat-akibat yang ditimbulkan.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

⁴⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit.*, hal. 41

⁴⁶ *Ibid.*, hal.14

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku diberikan hak sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 6 UUPK yaitu:

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak 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 pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak lagi kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar⁴⁷.

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung

⁴⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, *Op.Cit.*, hal. 50-51

jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila⁴⁸:

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul kemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
- d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;
- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

Di Amerika Serikat, faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:⁴⁹

- a. Kelalaian si konsumen penderita;
- b. Penyalahgunaan produk yang tidak terdug pada saat produk dibuat (*unforeseeable misuse*);
- c. Lewatnya jangka waktu penuntutan waktu penuntutan (daluarsa), yaitu 6 (enam) tahun setelah pembelian, atau 10 tahun sejak barang diproduksi;
- d. Produksi pesanan pemerintah pusat (federal);
- e. Kerugian yang timbul (sebagian) akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi (di beberapa Negara pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi (di beberapa Negara bagian yang mengakui *joint and several liability*)

Dalam pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

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

⁴⁸ *Ibid.*, hal. 159

⁴⁹ *Ibid.*, hal. 165

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam UUPK pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam UUPK tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁵⁰

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan

⁵⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Op.Cit., hal.44

penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.

Diperlukan representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian terhadap konsumen adalah terjadinya representasi terhadap produk tertentu titik kerugian yang dialami oleh konsumen di Indonesia dalam kaitannya dengan representasi banyak disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur brosur produk tertentu, sedangkan iklan atau brosur tersebut tidak selamanya memuat informasi yang benar karena pada umumnya hanya menunjukkan kelebihan produk yang dipromosikan, sebaliknya kelemahan produk tersebut ditutupi.⁵¹

Peringatan ini sama pentingnya dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, walaupun keduanya memiliki fungsi yang berbeda yaitu

⁵¹ *Ibid.*,hal.44

instruksi terutama telah diperhitungkan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan pengguna produk, sedangkan peringatan dirancang untuk menjamin keamanan penggunaan produk titik peringatan yang merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen ini merupakan pelengkap dari proses produksi.

Peringatan yang diberikan kepada konsumen ini memegang peranan penting dalam kaitan dengan Keamanan suatu produk titik Dengan demikian pabrik (produsen membuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen). Hal ini berarti bahwa tugas produsen pembuat tersebut tidak berakhir hanya dengan menempatkan suatu produk dalam sirkulasi . Produk yang dibawa ke pasar tanpa petunjuk cara pemakaian dan peringatan atau petunjuk dan peringatan yang sangat kurang/tidak memadai menyebabkan suatu produk dikategorikan sebagai produk yang cacat instruksi. Hal ini berlaku bagi peringatan sederhana, misalnya "simpan di luar jangkauan anak-anak" dan berlaku pula terhadap peringatan mengenai efek samping Setelah pemakaian suatu produk tertentu titik peringatan demikian maupun petunjuk petunjuk pemakaian harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai.⁵²

⁵² *Ibid.*, hal.45

Selain peringatan, instruksi yang ditujukan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk produk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi produsen agar produknya tidak dianggap cacat (karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai). Sebaliknya, konsumen berkewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian dan pulsa Atan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.⁵³

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Konsumen semata-mata bergantung pada informasi yang diberikan dan disediakan oleh pelaku usaha. Sampai seberapa jauhkah seorang konsumen dapat mengerti dan memahami rangkaian informasi yang diberikan tersebut dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda dan komposisi mayoritas penduduk Indonesia yang relatif masih kurang "terpelajar" rasanya suatu informasi yang diberikan tanpa disertai dengan edukasi akan kurang dirasakan manfaatnya.⁵⁴

Sebagai konsekuensi hukum dari pelarangan yang diberikan oleh UUPK dan sifat data dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, maka dengan hukum setiap pelanggaran yang dilakukan

⁵³ *Ibid.*, hal. 45

⁵⁴ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 58

oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.⁵⁵

Jika berbicara soal pertanggungjawaban hukum, mau tidak mau kita harus berbicara soal ada tidaknya suatu kerugian yang telah diderita oleh satu pihak sebagai akibat (dalam hal hubungan konsumen pelaku usaha) dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian oleh konsumen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh suatu pelaku usaha tertentu.⁵⁶

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum. Kedua dasar tuntutan ganti kerugian ini dibahas secara khusus di bawah ini.⁵⁷

a. Tuntutan Berdasarkan Wanprestasi

⁵⁵ *Ibid.*,hal.59

⁵⁶ *Ibid.*,hal.60

⁵⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yono, *Op.Cit*, hal. 127

Dalam penerapan ketentuan yang berada dalam lingkungan hukum privat tersebut, terdapat perbedaan esensial antara tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada wanprestasi dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum. Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada wanprestasi, maka terlebih dahulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Dengan demikian, pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan wanprestasi.

Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan /garansi dalam perjanjian .

Bentuk-bentuk wanprestasi ini dapat berupa: ⁵⁸

- 1) Sama sekali tidak memenuhi prestasi;
- 2) Prestasi yang dilakukan tidak sempurna;
- 3) Terlambat memenuhi prestasi;
- 4) Melakukan apa yang ada dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Terjadinya wanprestasi pihak debitur dalam suatu perjanjian, membawa akibat yang tidak mengenakan bagi debitur, karena debitur harus:⁵⁹

- 1) Mengantri kerugian

⁵⁸ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancang Kontrak*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 74

⁵⁹ *Ibid.*, hal. 129

- 2) Benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur;
- 3) Jika perikatan itu timbul dari perikatan timbale balik, kreditur dapat meminta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

Sedangkan untuk menghindari terjadinya kerugian bagi kreditur karena terjadinya wanprestasi, ada dua kemungkinan pokok yang dapat dituntut oleh pihak yang dirugikan, yaitu pembatalan atau pemenuhan kontrak. Namun, jika dua kemungkinan pokok tersebut diuraikan lebih lanjut, kemungkinan tersebut dapat dibagi menjadi empat, yaitu:⁶⁰

- 1) Pembatalan kontrak saja;
- 2) Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi;
- 3) Pemenuhan kontrak saja;
- 4) Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi.

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penetapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya. Dengan demikian, bukan undang-undang yang menentukan apakah harus dibayar, melainkan kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, dan apa yang telah diperjanjikan

⁶⁰ *Ibid.*, hal. 75

tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Disamping ketentuan yang terdapat dalam perjanjian yang dibuat oleh para pihak, ketentuan ganti kerugian yang bersumber dari hukum pelengkap juga harus mendapat perhatian, seperti ketentuan tentang wanprestasi dan cacat tersembunyi serta ketentuan lainnya. Ketentuan-ketentuan ini melengkapi ketentuang yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, dan ketentuan ini hanya dapat dikeseampingkan jika para pihak menjanjikan lain.⁶¹

b. Tuntutan Berdasarkan Perbuatan Melanggar Hukum

Berbeda dengan tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perikatan yang lahir dari perjanjian (karena terjadinya wanprestasi), tuntutan ganti kerugian yang didasarkan pada perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului dengan perjanjian antara produsen dengan konsumen, sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh setiap pihak yang dirugikan, walaupun tidak pernah terdapat hubungan perjanjian antara produsen dengan konsumen. Dengan demikian, pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian. Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini

⁶¹ *Ibid.*, hal. 129

berarti bahwa dapat menuntut ganti kerugian harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut:⁶²

- 1) Ada perbuatan melanggar hukum;
- 2) Ada kerugian
- 3) Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan
- 4) Ada kesalahan.

Perbuatan melanggar hukum yang dimaksud di atas tidak lagi hanya sekedar melanggar undang-undang, melainkan perbuatan melanggar hukum tersebut dapat berupa⁶³:

- 1) Melanggar hak orang lain;
- 2) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat;
- 3) Berlawanan dengan kesusilaan bail; dan
- 4) Berlawanan dengan silap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.

⁶² *Ibid.*, hal.130

⁶³ *Ibid.*,hal.131

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999

Manusia tidak mungkin dapat hidup sendiri tanpa adanya bantuan dari manusia yang lainnya. Manusia hidup berkelompok atau yang disebut juga dengan masyarakat dalam menjalankan hidupnya pasti memiliki perbedaan kepentingan. Hal inilah yang dapat memunculkan konflik kepentingan di antara manusia titik untuk itu, diperlukan aturan-aturan yang dapat melindungi kepentingan dan menyelesaikan masalah manusia tersebut.⁶⁴ sebagaimana dengan prinsip dasar demokrasi adalah bahwa demokrasi terkait dengan interaksi sesama manusia dan dalam keterkaitan itu terdapat saling memahami sesuai dengan karakter manusia sebagai homo sosial.⁶⁵ Demokrasi telah dianggap sebagai sebuah instrumen penting dalam menjalankan sebuah konsepsi negara yang ideal untuk menjawab persoalan tentang penegakan kekuasaan.⁶⁶

⁶⁴ July Wiarti, *Non-viction based asset forfeiture sebagai langkah untuk mengembalikan kerugian Negara (perspektif analisis ekonomi terhadap hukum)*. UIR LAW REVIEW. Vol. 01 No.01, April 2017. Hal. 101

⁶⁵ Syafriadi, *Pelaksanaan Demokrasi Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017. Hal. 25

⁶⁶ Ellydar Chaidir dan Suparto, *Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Tentang Pemilu Serentak Terhadap Pencalonan Presiden Dan Wakil Presiden Pada Pemilihan Umum Tahun 2019*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017. Hal. 1

Manusia di dalam pergaulan hidup berbangsa dan bernegara terikat pada norma-norma yang telah disepakati baik pada tingkat nasional regional maupun lokal. Norma-norma yang terdapat dalam masyarakat dapat berupa norma agama norma kesusilaan norma kesopanan dan norma hukum.⁶⁷ Negara Indonesia menganut prinsip demokrasi konstitusional pelaksanaan pembangunan dikelompokkan dalam pembangunan nasional dan pembangunan daerah. Undang-Undang Dasar adalah peraturan perundang-undangan yang tertinggi dalam suatu negara dan dasar segala peraturan perundang-undangan.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. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.⁶⁹

Perkembangan perlindungan konsumen yang paling berarti ditandai dengan lahirnya UUPK yang memberikan perlindungan kepada konsumen tidak hanya dalam bidang materiil yang bermaksud mencegah

⁶⁷ Pahlevi, *Konsep Hukum Adat Melayu Jambi Dan Mingakabau Dalam Rangka Kearifan Hukum Adat Jambi*, UIR LAW REVIEW, Vo;.02 No.01, April 2018. Hal.300

⁶⁸ Abd Thalib dan Mukhlisin, *Peran Dewan Perwakilan Daerah Terhadap Gagasan Amandemen UU RI Tahun 1945*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017. Hal. 49-50

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

timbulnya kerugian konsumen, tetapi juga dalam bidang hukum acara atau hukum formal yang dimaksudkan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

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 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.

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.

⁷⁰Adrian Sutendi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungankonsumen*,(Bogor: Ghalia Indonesia,2008), hlm, 9

Perlindungan konsumen khususnya tentang kelalaian pelaku usaha terhadap konsumen laundry 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 optimisme.⁷¹

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

Penulis telah melakukan wawancara dari beberapa konsumen yang menggunakan jasa kesehatan oleh tukang gigi di kota Pekanbaru, selanjutnya yang akan diuraikan penulis sebagai berikut.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Asmina, ia mengatakan bahwa sudah berlangganan dengan nazwa laundry selama 4 tahun, selama beliau menggunakan jasa nazwa laundry beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikannya. Beliau juga mengatakan bahwa selama beliau menggunakan jasa nazwa laundry ia belum pernah merasa dirugikan oleh pihak nazwa laundry. Namun, selama menggunakan jasa nazwa laundry ia merasa diuntungkan karena apabila pihak laundry menemukan

⁷¹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugika*, (Jakarta: Cetakan pertama, 2008), hal.18

barang-barang atau berupa uang didalam kantong celana pihak laundry akan mengembalikan secara utuh. Dari segi taggng jawab pihak nazwa laundry telah memberikan yang terbaik sesuai yang diharapkan oleh konsumen khususnya bagi ibu asminda sendiri.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Santi, ia mengatakan bahwa ia sudah menggunakan jasa nazwa laundry selama 1 tahun dan selama itu ia merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan nazwa laundry dikarenakan banyak kekurangan atau kerugian yang diakibatkan oleh nazwa laundry. Kerugian yang pertama dirasakan oleh ia, yaitu dimana bajunya kerjanya terkenakan luntur oleh pakaian lainnya. Namun, ia tidak complain dikarenakan ia menganggap itu masih kesalahan ia sendiri tanpa memberi tahu pihak laundry bahwa salah satu bajunya ada yang luntur. Tapi setelah beberapa bulan kemudian ada salah satu baju suaminya yang hilang, dikarenakan ini masalah yang kedua ia tidak tinggal dia dan memebri tahun pihak laundry. Kemudian pihak laundry menanggapi masalah ini dengan baik, yaitu mengganti kerugian sesuai dengan harga yang ia beli sebelumnya. Dengan rasa tagging jawab nazwa laundry tersebut ibu santi tetap masi berlangganan sampai sampai saat ini dan sejak kejadian itu ibu santi tidak pernah lagi mengalami kerugian.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Susi, ia mengatakan bahwa sudah berlangganan selama 5 bulan, selama berlangganan di nazwa laundry ia cukup merasa puas dengan pelayanan yang didapat karena ia dilayani dengan baik, dan sesuai dengan apa ia mau. Selama ia

menggunakan jasa nazwa laundry belum pernah ia merasa dirugikan atas kelalaian dari karyawan nazwa laundry.

Berdasarkan wawancara penulis dengan ica, ia mengatakan bahwa sudah menggunakan jasa nazwa laundry selama 2 bulan, dimana ia mendapatkan informasi dari rekannya bahwa nazwa laundry ini bagus karena bagian dari organisasi ASLI. Namun setelah berlangganan dengan nazwa laundry ia tidak begitu puas dengan pelayanannya dikarenakan sering bajunya terkena noda atau luntur. Kemudian, ia berusaha memberitahu masalah ini kepada karyawan nazwa laundry namun karyawan tidak memihak kepadanya dan mereka malah merespon dan berdalih bahwa mereka mencuci bajunya tidak dicampur dengan baju konsumen yang lain. Dikarenakan ia tidak mendapat respon dari karyawan jadi, ia memutuskan menyampaikan masalah ini kepada pemilik laundry. Demi kenyamanan konsumen pemilik laundry merespon dengan baik dan akan berusaha memperbaiki kecacatan yang disebabkan oleh karyawannya tanpa di bayar lagi. Namun, setelah kejadian itu ia tidak lagi berlangganan dengan nazwa laundry.

Berdasarkan wawancara penulis dengan anto, dari pernyataan anto mengatakan bahwa ia telah menggunakan jasa nazwa laundry selama 2 tahun, dan selama ini ia merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh nazwa laundry. Namun, beberapa waktu terakhir ia merasa dirugikan karena ada dua helai baju ia yang hilang ia berpikir bajunya hanya terselip atau salah letak namun, setelah dicari tetap saja ia tidak

menemukan dimana kejadian itu setelah ia mencuci baju di nazwa laundry. Setelah kejadian tersebut ia memberitahu pihak laundry tentang kejadian ini. Namun, pihak laundry menolak atas apa yang disampaikan oleh konsumen tersebut tanpa memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan tersebut. Kemudian ia memutuskan untuk tidak menggunakan jasa nazwa laundry lagi.

Menurut analisa penulis atas pernyataan dari para konsumen, sebaiknya pihak laundry harus lebih memperbaiki pelayanannya kepada konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen agar konsumen mendapatkan haknya sebagai konsumen. Peraturan yang mengatur hak-hak konsumen yaitu didalam pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur seta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara antara penulis dengan konsumen nazwa laundry bahwa muncul permasalahan sehingga penulis diharuskan mewawancarai karyawan nazwa laundry guna mendapatkan kebenaran informasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawan Mina, ia mengatakan bahwa ia sudah bekerja selama 8 (delapan) tahun di nazwa laundry, selama bekerja di nazwa laundry masalah yang sering muncul yaitu masalah kehilangan baju dan cacatnya pakaian konsumen, apabila terjadi masalah ia berusaha menjelaskan kepada konsumen yang bersangkutan jika memang tidak bisa diselesaikan baik-baik maka ia akan memberi tahu masalah ini kepada pemilik laundry.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawan Aryade, ia mengatakan bahwa ia sudah bekerja selama 3(tiga) tahun, selama ia bekerja di nazwa laundry pernah terjadi masalah dengan konsumen dimana konsumen komplain masalah tentang kehilangan dan terjadinya cacat pada pakaian konsumen, untungnya masalah yang terjadi saat itu masih bisa ia tangani tanpa harus diselesaikan dengan pemilik laundry.

Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawan Utari sebagai pencuci pakaian di nazwa laundry, diman ia telah bekerja di nazwa laundry selama 4 tahun di nazwa laundry disana ia khusus mencuci baju para konsumen selama bekerja disana ia pernah mengalami masalah yaitu hilangnya baju pelanggan dan juga terjadinya cacat pada

baju pelanggan, dan konsumen tidak terima dengan apa yang terjadi sehingga konsumen meminta ganti rugi atas kehilangan bajunya, sebab masalah itu murni dari karyawan yang mencuci baju konsumen tersebut maka ia bersedia membayar ganti rugi atas kehilangan pakaian tersebut.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Andrea sebagai karyawan anar jemput pakaian konsumen, ia sudah bekerja selama 2 tahun di nazwa laundry, selama ia bekerja disana ia pernah mengalami masalah yaitu dimana ia salah mengantar pakaian konsumen, untungnya konsumen tidak memperbesar masalah yang disebabkan.

Menurut penulis dari pernyataan karyawan nazwa laundry diatas, karyawan kurang berhati-hati dalam melindungi pakaian konsumen setelah konsumen telah memberikan kepercayaan kepada mereka. sebaiknya para karyawan harus lebih berhati-hati lagi dalam menyelesaikan pekerjaan yang mereka pegang sehingga konsumen merasa aman dan nyaman dari pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara penulis dengan konsumen dan karyawan nazwa laundry tidak terlepas dari pemilik laundry, maka dari itu penulis juga melakukan wawancara dengan pemilik laundry agar mendapatkan informasi lebih lengkap.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemilik laundry, ia mengatakan bahwa ia merintis usaha laundry ini sudah selama 8(delapan) tahun, pelayanan yang diberikan oleh nazwa laundry yaitu

seperti cuci setrika, cuci/setrika pada pakaian, ada juga berbagai paket yang ditawarkan di nazwa laundry beserta daftar harga yang kiloan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel III 3.1

Daftar Harga Nazwa Laundry Kiloan

NO	JENIS PAKAIAN	HARGA LAUNDRY (Rp)
1	Cuci + setrika	6.500 / kg
2	Setrika atau cuci	4.000 /kg
3	Sprai	12.000 /kg
4	Bed cover	13.000 kg
5	Selimut	17.000 /kg
6	Gorden	13.000 – 16.000 / kg
7	Boneka	Sesuai ukuran / pcs

Sumber Data: Nazwa Laundry

Tabel III 3.2

Daftar Harga Nazwa Laundry Paketan

CUCI + SETRIKA			
NO	PAKET (Rp)	KG	PER KG
1	100.000	16	6.250
2	200.000	33	6.060
3	300.000	50	6.000
4	400.000	67	5.970
5	500.000	85	5.882

Sumber Data: Nazwa Laundry

SETRIKA			
NO	PAKET (Rp)	KG	PER KG
1	100.000	26	3.846
2	200.000	53	3.773
3	300.000	80	3.750
4	400.000	107	3.738
5	500.000	135	3.703

Sumber Data: Nazwa Laundry

Ketika terjadi masalah kehilangan pakaian konsumen ia akan berusaha mengganti rugi pakaian tersebut jika memang pakain tersebut murni hilang dari laundrynya, akan tetapi sering juga konsumen datang dan komplain bajunya hilang namun tidak pasti hilangnya dilaundry tersebut meski begitu ia tetap mengganti rugi pakaiannya agar tidak terjadi kesalah pahaman yang semakin besar.

Namun, ia tidak mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana Undang-Undang ini yang berperan dalam melindungi konsumen yang dirugikan. Ia mengatakan jika ada konsumen yang komplain atas pakainnya yang hilang atau cacat maka ia akan menjelaskan dan menayakan bagaimana kronologi pakain tersebut bisa hilang atau cacat tidak terlepas dari karyawannya.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan pemilik nazwa laundry dapat penulis simpulkan bahwa pemilik nawa laundry bertanggung

jawab dan memberika perlindungan kepada konsumen yang dirugikan olehnya dari tindakan yag dilakukan oleh pemilik nazwa laundry sudah memberikan hak-hak para konsumen yang mana telah diatur dalam Undang-Undang Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur seta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Penyelesaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Nazwa Laundry Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999

Pesatnya, perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.⁷² Hal yang menarik dari berbagai transaksi perdagangan tersebut adalah banyaknya persoalan muncul terkait penggunaan produk hingga menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak.

Sesuai Pasal 19 ayat (1) UUPK pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai dengan ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (3) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen.

⁷² Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2008), hal. 1

Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Sengketa kosumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghendaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu.

Pengertian lain dari sengketa ialah sebagai keadaan dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.

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

Permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan

konsumen. Namun, kurangnya kesadaran konsumen tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat seenang-wenang yang bisa merugikan konsumen.

Kewajiban semua pihak untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Namun, dalam kenyataan terdapat pelaku usaha dalam mempromosikan dan memasarkan sangat eksploitatif dan sering merugikan konsumen. Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Untuk itu, konsumen dapat menuntut langsung kepada pelaku usaha agar memenuhi kewajibannya untuk dapat memberi ganti rugi atas barang atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini apabila antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat hubungan langsung dalam transaksi. Kenyataan dalam praktek, hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak langsung, dan hanya berkaitan dengan barang dan atau/jasa, sehingga tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab produk, sedangkan pada hubungan langsung tanggung jawabnya adalah tanggung jawab kontraktural.

Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya. Pelaku usaha selalu dengan alasan bahwa

kesalahan ada pada si konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jenis barang atau jasa yang dibelinya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderia kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

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

UUPK dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hal ini penting karena memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan juga memiliki sanksi yang tegas. Selain itu, UUPK juga mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah diatur secara rinci dalam Bab X (Pasal 45 s/d Pasal 48) dan Bab XI (Pasal 49 s/d Pasal 58) UUPK.

Pasal 45 UUPK menyatakan:

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

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 45 ayat (2) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersangkutan.

Pasal 45 ayat (2) ini merupakan prinsip dasar yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa *Nazwa Laundry*. Pada dasarnya usaha jasa *Nazwa Laundry* menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan proses penyelesaiannya yang sering dilakukan ialah penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak *Nazwa Laundry* untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan menggunakan sistem ganti rugi.

Menurut Pasal 47 UUPK,

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk

menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketentuan Pasal 47 UUPK diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan hasil akhirnya adalah:

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

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

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

Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai dan musyawarah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan sendiri penyelesaian

masalahnya sehingga mencapai suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersangkutan. Penyelesaian hukum yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha *Nazwa Laundry* dan konsumen yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menghabiskan dan yang banyak.

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

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

“ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

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

Pasal 23 UUPK yang menjelaskan bahwa:

“ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat(2), Ayat (3) dan Ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”.

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

Mengingat adanya asas umum dalam hukum perdata, dinyatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut.

Perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena:⁷³

⁷³ Penta Meiliana, *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Laundry Mutiara Di Jember Menuurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember), hal.31

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

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

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

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha

sebagaimana ketentuan yang ada dalam UUPK. Aturan yang ada dalam Undang-Undang tersebut merupakan salah satu hukum positif yang akan mampu memberikan perlindungan bagi konsumen secara efektif.

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

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

BPSK juga merupakan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menggugat pelaku usaha. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan

melalui lembaga pengadilan. Hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lembaga BPSK ini merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif dibidang perlindungan konsumen. Meskipun BPSK merupakan pengadilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga untuk melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku oleh pelaku usaha.

BPSK ini sebenarnya diadopsi dari model Small Claim Tribunal, yaitu lembaga penyelesaian perkara perdata yang berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah yang dalam tatanan konsep memiliki potensi menjadi pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang diminati. Potensi-potensi tersebut antara lain: BPSK menjembatani antara mekanisme ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) yang simple dan fleksible dengan mekanisme pengadilan yang dimiliki otoritas; perpaduan ketiga unsur yang seimbang (konsumen, pelaku usaha dan pemerintahan) dalam BPSK merupakan kekuatan dalam menyelaraskan konflik kepentingan”Quasi Pengadilan Plus” (fungsi adjudikasi dan non adjudikasi);

dan berdasarkan konsep yuridisnya BPSK berkedudukan di setiap Kota/Kabupaten. Setidaknya tidak dihalalkan dengan baik BPSK telah memenuhi prinsip pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa.

Kenyataan BPSK hingga kini belum begitu familiar dalam kalangan masyarakat dikarenakan tempat kedudukan BPSK yang hanya berada di tingkat II saja. Masyarakat pada umumnya lebih familiar dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) semakan YLKI dari pada BPSK. Disisi lain Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) kerap 'kebanjiran' aduan dari konsumen. Atas aduan ini, YLKI biasanya memfasilitasi perdamaian antar pelaku usaha dan konsumen yang terkait. Pada prakteknya, dalam mendamaikan aduan konsumen ini, YLKI secara tidak langsung telah melakukan konsiliasi dan mediasi layaknya kewenangan BPSK. Tahap konsiliasi ini, YLKI berusaha mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Biasanya sengketa bisa selesai di tahap ini. Jika konsiliasi ini gagal, YLKI masih bisa menmpuh langkah berikutnya, yaitu mediasi. Dalam tahap ini, YLKI memberikan nasihat kepada par pihak. Kalau perkaranya tidak terlalu rumit, biasanya juga berakhir di tahap mediasi ini. Tapi kalau tidak tercapai titik temu, akan direkomendasikannya ke BPSK.⁷⁴

Konteks sengketa konsumen, didalam kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semestinya bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku uaha. Pemerintah sebagai institusi

⁷⁴ Sudaryatno, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hal. 17

pembentuk BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar bisa menjadi optimal. Kesan umum yang nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor daripada memikirkan kepentingan public termasuk hak-hak konsumen.

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

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

peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa Konsumen juga diatur dalam pasal 45 menyatakan:

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

Berdasarkan kepada kedua pasal tersebut di atas, yaitu pasal 23 dan pasal 45 maka cara penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui bpsk dan melalui pengadilan titik artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan titik penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai pasal 47 diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45.

Sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi pada *Nazwa Laundry* belum pernah sampai dengan memakai upaya penyelesaian dengan cara melalui pengadilan atau melauai BPSK. Hal ini

karena konsumen enggan untuk mengajukan gugatan pelaku usaha, tetapi karena konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketa dengan cara damai, konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian dengan cara damai ini dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha *Nazwa Laundry* sehingga mencapai suatu kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti rugi yang dideritanya.⁷⁵

⁷⁵ Soemali, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Fakultas Hukum: Universitas Airlangga, 2010)

BAB 4

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha 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. Upaya penyelesaian yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha Nazwa Laundry dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menggunakan dan yang terlalu banyak sehingga dengan cara musyawarah para pihak bagi pelaku usaha dan konsumen penyelesaian digunakan.

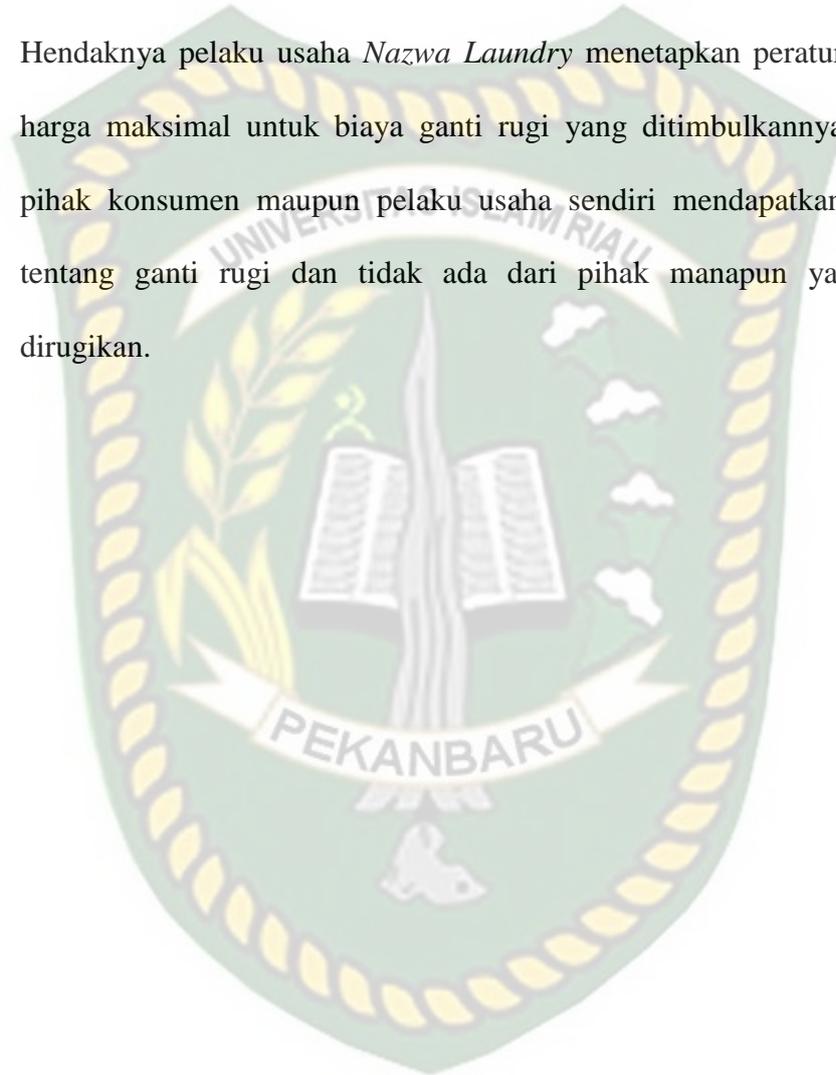
B. Saran

Ada saran yang disumbangkan, ialah:

1. Hendaknya pelaku usaha *Nazwa Laundry* berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa *Laundry* yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi

peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi.

2. Hendaknya pelaku usaha *Nazwa Laundry* menetapkan peraturan tentang harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha sendiri mendapatkan kepastian tentang ganti rugi dan tidak ada dari pihak manapun yang merasa dirugikan.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adi Nugroho, Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2008)
- Barkatullah, Abdul Hakim. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2010
- Endipraja, Firman Tumantara. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang: Setara Press, 2006.
- Lupioyadi,Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat,2006.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat, 2006.
- M. Hadjon, Philipus, dkk, *Hukum Administrasi Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada, 2010)
- Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak dan Perancang Kontrak*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)
- Miru, Ahmadi, Sutomo Yodo. *Hukum perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Miru,Ahmadi, Sutaman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011.
- Muthia,Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers, 2008.
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya, 1993.
- Rahahardjo, Satjipto, *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas,2010)

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*,(Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006)
- Siahaann, N.H.T. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Pantai Rei, 2010.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Aditya Bakti, 2010.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1984.
- Sudaryatno, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999)
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Peneletian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugika*, (Jakarta: Cetakan pertama, 2008)
- Susanto, Happy. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.
- Sutedi, Adrian , *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*,(Bogor: Ghalia Indonesia , 2008)
- Suteki, Galang Taufani. *Metode Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*. Depok:Rajawali Pers, 2018.
- Sutendi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungankonsumen*,(Bogor: Ghalia Indonesia,2008)
- Tri siwi Kristiyanti, Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Sinar Grafika, 2009)

Widjaya, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Tentang Perlindungan Konsumen*,
(Gramedia Pustaka Utama, 2003)

Yodo, Ahmadi Miru ,Sutaman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:
Rajawali Pers, 2010.

B. Skripsi/Tesis

Agustina, Khrisne. 2010. "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir Terhadap Penggunaan Klausula Baku Dalam Karcis Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Jakarta*". Tesis. Fakultas Hukum, Ilmu Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta.

Agustya, Wanda. 2011. *Perencanaan Bisnis Pada Usaha Laundry Clean N Clear*. Fakultas Ekonomi, Program Studi Diploma III Keuangan, Universitas Sumatra Utara.

Setiono. 2011. "Rule Of Law (Supremasi Hukum)". Tesis. Fakultas Pasca Sarja Hukum, Ilmu Hukum, Universitas Sebelas Maret.

Meiliana, Penta. 2009. *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Laundry Mutiara Di Jember Menuurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Fakultas Hukum Universitas Jember.

Verinicia, Audia. 2017. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Beredarnya Makanan Dalam Kemasan Yang Tidak Memiliki Izin Edar (Tie) Dikota Pekanbaru (Kencana)*

C. Jurnal

- Chaidir, Ellydr, dan Suprto, *Implikasi Putusan Maahkamah Konstitusi Tentang Pemilu Serentak Terhadap Pencalonan Presiden Dan Wakil Presiden Pada Pemilihan Umum Thun 2019*, UIR LAW REVIEW, Vol. 01, April 2017
- Pahlevi, *Konsep Hukum Adat Melayu Jambi Dan Mingakabau Dalam Rangka Kearifan Hukum Adat Jambi*, UIR LAW REVIEW, Vo;.02 No.01, April 2018.
- Syafriadi, *Pelaksanaan Demokrasi Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017.
- Thalib, Abd, dan Mukhlisin, *Peran Dewan Perwakilan Daerah Terhadap Gagasan Amandemen UU RI Tahun 1945*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017.
- Wiarti,July, *Non-viction based asset forfeiture sebagai langkah untuk mengembalikan kerugian Negara (perspektif analisis ekonomi terhadap hukum)*. UIR LAW REVIEW. Vol. 01 No.01, April 2017.

D. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
(Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42, Tambahan
Lembaran Negara Republik Indonesia No. 3281)

E. Internet

Sunyoto, Mulyo. Rubrik Bahasa. Desember 14, 2012.

<https://rubrikbahasa.wordpress.com/2012/12/14/rumah-cuci/>(accsed

Desember 28,2020).

