

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DI KABUPATEN BULELENG

Kadek Tia Yuliasari, Ni Ketut Sari Adnyani, Ketut Sudiarmaka

Jurusan Ilmu Hukum
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail : [tiayuliasari44, sari.adnyani,sudiatmaka](mailto:tiayuliasari44@sari.adnyani.sudiatmaka@undiksha.ac.id)@undiksha.ac.id

Abstrak

Dalam Pasal 19 pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian yang sesuai dengan nilai kerugian yang dialami oleh konsumen. Sementara di Kabupaten Buleleng pelaku usaha jasa *laundry* memberikan ganti kerugian yang tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) faktor yang mempengaruhi penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng, (2) tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen di Kabupaten Buleleng, (3) upaya yang ditempuh konsumen terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif. Penentuan sampel yang digunakan adalah *nonprobability* sampling dengan teknik *snowball* sampling yaitu penarikan sampel didasarkan pada penunjukan atau rekomendasi dari sampel sebelumnya, tidak ada ketentuan pasti dalam bentuk angka maupun persentase mengenai jumlah sampel yang akan diteliti, besarnya jumlah sampel yang diteliti berdasarkan titik jenuh. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan klausula baku disebabkan oleh tiga faktor yaitu faktor kesalahan dari percetakan, faktor pelaku usaha tidak mau rugi akibat memberikan kompensasi kepada konsumen dan faktor ketidaktahuan adanya aturan mengenai pencantuman klausula baku, sedangkan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen pelaku usaha hanya memberikan ganti kerugian setengah dari harga barang sedangkan upaya yang ditempuh konsumen melalui cara damai dengan negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen.

Kata Kunci : Tanggung jawab, *laundry*, konsumen, perlindungan konsumen.

Abstract

In Article 19 the business actor is responsible to provide compensation in accordance with the prejudice suffered by consumer. Meanwhile, the laundry service business in Buleleng Regency provide compensation that is not in accordance with the prejudice suffered by consumer. The purpose of this research is to know: (1) factors influencing the use of raw clause by laundry service business in Buleleng Regency, (2) responsibility of laundry service business to consumer loss in Buleleng Regency, (3) effort taken by consumers to loss caused by the laundry service business in Buleleng Regency. The type of research used is empirical legal research with descriptive research. Determination of sample used is non probability sampling with technique of snowball sampling that is withdrawal sample based on appointment or recommendation from previous samples, there is no definite provision in the form of number and percentage about number of sample to be studied, the amount of sample researched based on saturation point. Processing and data analysis is done descriptively qualitative. The results of this study indicate that the use of raw clauses is caused by three factors, namely the error factor of printing, business actors do not want to lose due to compensate the consumer and the ignorance of the existence of rules on the inclusion of the standard clause, while the responsibility for the prejudice of consumers business only provide a change loss of half the price of goods while the efforts pursued by consumers through peaceful means with deliberations conducted by business and consumers.

Keyword : Responsibility, Laundry, Consumer, Consumer Protection.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan sektor industri kecil menengah perlu regulasi yang menjadi frame bagi pengembangan usaha yang di kelola. Pada saat ini terdapat beraneka ragam bentuk-bentuk bisnis jasa yang berkembang pesat diantaranya jasa transportasi, jasa telekomunikasi dan jasa *laundry*, (Angelina, 2016:299). Berdasarkan Pasal 1 angka 5 UU No. 8 Tahun 1999 (selanjutnya disebut UU No. 8 Tahun 1999) yang dimaksud dengan jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan menurut Philip Kotler, jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat abstrak atau tak terwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (<https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>).

Usaha jasa *laundry* adalah salah satu pelayanan jasa pencucian yang ditawarkan kepada konsumen di berbagai kalangan. Arti kata *laundry* dalam Bahasa Indonesia adalah penatu, pakaian kotor, cucian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian dan juga penyetrikaan pakaian. Usaha ini bergerak di bidang jasa lebih tepatnya mencuci dan setrika baju. Tujuan dari adanya jasa *laundry* adalah perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, menjadikan sebagian masyarakat memilih menggunakan jasa *laundry* untuk meringankan pekerjaan cuci setrika. Manfaat dari adanya jasa *laundry* yakni usaha jasa *laundry* diharapkan dapat meringankan pekerjaan rumah tangga, seperti cuci setrika pakaian bagi konsumen dan untuk membuka lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat (Agustya, Tugas Akhir 2011:2).

Selama ini permasalahan yang terjadi banyak perusahaan *laundry* yang melakukan kelalaian yang menyebabkan kerusakan atau cacat pakaian sehingga menimbulkan kerugian pada pelanggan atau konsumen. Kondisi tersebut memberikan pemahaman terhadap perlunya perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang sering kali dirugikan

oleh pelaku usaha yang nakal tersebut. Dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan pengertian perlindungan konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. UU No. 8 Tahun 1999 mengatur secara tegas mengenai pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini di berlakukan untuk mewujudkan keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha (Wardiono, 2014:1).

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 (<https://wikipedia.org/perlindungankonsumenten>). Di mana perlindungan konsumen merupakan suatu masalah yang cukup mendasar (substansial) dalam pembangunan nasional di Indonesia, maka hal tersebut memerlukan suatu pengaturan dengan perhatian dari berbagai lapisan masyarakat. Upaya perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya, dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang sangat kuat. Menurut Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999 menjelaskan tentang tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya

perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Terkait dengan tujuan yang ada, maka di rumuskan asas-asas hukum yang melatarbelakangi pembentukan undang-undang tersebut antara lain, (Wardiono, 2014:47-49) :

1. Asas Manfaat diamanatkan supaya konsumen dan pelaku usaha yang terkait didalamnya mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya dari pemberlakuan dan penegakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Manfaat yang diperoleh konsumen dan pelaku usaha hendaknya seimbang.
2. Asas Keseimbangan dimaksudkan agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah mendapatkan manfaat yang seimbang dan memberikan perlindungan atas kepentingan masing-masing pihak secara seimbang sehingga tidak ada salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan yang lebih dari pihak yang lain.
3. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan dan keselamatan konsumen dari penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.
4. Asas Kepastian Hukum dimaksudkan agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum yang telah digariskan sehingga akan diperoleh keadilan dari penerapan undang-undang ini dan mendapatkan perlindungan hukumnya. Asas kepastian hukum ini memastikan bahwa para pihak akan melaksanakan apa yang menjadi kewajiban dan memperoleh apa yang menjadi haknya.
5. Asas Keadilan dimaksudkan agar partisipasi masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

Pada UU No. 8 Tahun 1999 sudah dirumuskan apa yang menjadi hak dan kewajiban serta tanggung jawab baik kepada konsumen maupun pelaku usaha. Namun dalam hal ini pelaku usaha jasa *laundry* tidak menjalankan usahanya sesuai aturan yang berlaku. Pelaku usaha jasa *laundry* kerap mencantumkan klausula baku pada nota *laundry*. Klausula baku adalah setiap aturan atau syarat yang sudah dipersiapkan atau ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha, yang dituangkan dalam suatu dokumen yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen (Rosmawati, 2018: 85). Klausula baku yang terdapat pada nota *laundry* seperti pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerusakan atau kelunturan warna pakaian yang disebabkan oleh sifat pakaian itu sendiri, barang yang tidak diambil dalam jangka waktu dua minggu tidak menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas oleh konsumen, setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian dinyatakan batal demi hukum. Dalam hal pelaku usaha jasa *laundry* mencantumkan klausula baku dalam notanya maka dalam hal ini pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang pencantuman klausula baku.

Klausula baku sering merugikan pihak yang menerima klausula baku tersebut, yaitu pihak konsumen karena dibuat secara sepihak. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut maka konsumen tersebut tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku yang serupa akan ditemui di tempat lain. Hal tersebut akan menyebabkan konsumen

lebih sering setuju terhadap klausula baku walaupun merugikan. Bagi para pelaku usaha ini merupakan cara yang praktis dan tidak bertele-tele. Namun bagi konsumen hal tersebut justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan yaitu menerima dengan berat hati.

Permasalahan seperti di atas akan mengakibatkan kedudukan konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang, karena kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen atas jasanya. Dalam hukum perlindungan konsumen dikenal tuntutan ganti kerugian konsumen kepada pelaku usaha yang berdasarkan kelalaian, ingkar janji dan tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*), (Barkatulah, 2008:2). Pada kenyataannya pelaku usaha jasa *laundry* tidak memberikan ganti rugi yang setara kepada konsumen *laundry* yang mengalami kerugian. Konsumen yang mengalami kerugian atas jasa *laundry* selama ini hanya diberikan ganti rugi materil yang tidak sesuai dengan nilai kerugian yang diderita konsumen. Hal ini telah melanggar ketentuan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai tanggung jawab pelaku usaha pada ayat (2) yang berbunyi :

“Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Seperti kasus yang terjadi di salah satu *laundry* di Kota Singaraja tepatnya di Desa Sambangan pada tahun 2017 di mana saat itu konsumen membawa pakaiannya ke *laundry*, namun saat konsumen mengambil cucian kembali ternyata ada salah satu pakaian konsumen yang hilang, untuk harga pakaian konsumen yang hilang tersebut seharga Rp.100.000,00 pakaian konsumen yang hilang tersebut diganti rugi oleh pelaku usaha dengan memberikan lima kali ongkos cuci, dalam hal ini 1 kg cucian seharga Rp. 4.000,00 jadi ganti rugi yang diberikan kepada konsumen tersebut hanya seharga Rp. 20.000,00 untuk baju konsumen yang hilang, jadi kerugian yang diderita

konsumen seharga Rp.80.000,00. Dalam kasus tersebut konsumen tidak menuntut pelaku usaha ke jalur hukum. Kasus serupa juga terjadi pada konsumen *laundry* di Desa Anturan pada tahun 2017, saat konsumen membawa bonekanya ke salah satu *laundry* yang ada di Desa Anturan, dan pada saat konsumen kembali mengambil bonekanya di *laundry* tersebut, boneka konsumen hilang dan pelaku usaha hanya memberikan ganti rugi sebesar Rp. 150.000,00 sedangkan harga boneka konsumen tersebut seharga Rp. 400.000,00 konsumen pun tidak menuntut pelaku usaha ke jalur hukum.

Berdasarkan identifikasi terhadap kasus di atas, peneliti mencermati bahwa pelaku usaha *laundry* telah melanggar ketentuan pada Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang pencantuman klausula baku sekaligus melanggar ketentuan kurang tanggung jawabnya pelaku usaha *laundry* terhadap kerugian konsumen yang di mana pelaku usaha melanggar Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999. Peneliti tertarik untuk mengkaji tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen di Kabupaten Buleleng, karena kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam hal tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen, hal tersebut dilihat dari pencantuman klausula baku secara sepihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dirumuskan tiga rumusan masalah yakni (1) Faktor penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng, (2) Tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen di Kabupaten Buleleng, (3) Upaya yang di tempuh konsumen jasa *laundry* terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penggunaan klausula bauku oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng, untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen di Kabupaten Buleleng dan untuk mengetahui upaya yang ditempuh konsumen terhadap kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng.

Pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 yaitu : *“setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”*. Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, impotir, pedagang dan distributor.

Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan (Kristiyanti, 2014:22-23). Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 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”*.

Product liability secara normatif diatur dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 terdapat pada ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Secara garis besar *product liability* merupakan tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan produk dan/atau orang maupun badan hukum yang menjual atau mendistribusikan produk, terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat produk cacat.

Dalam UU No. 8 Tahun 1999 pada Pasal 1 angka 10 yang dimaksud klausula baku adalah *“Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”*

Sengketa adalah kondisi adanya perbedaan pendapat yang saling dipertahankan antara pihak. Penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua cara yakni penyelesaian sengketa melalui peradilan umum dan penyelesaian sengketa luar pengadilan bisa melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilai akhir dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang mengacu kepada kenyataan hukum yang mencakup kenyataan-kenyataan sosial maupun budaya. Ciri dari penelitian hukum empiris adalah suatu penelitian yang beranjak dari adanya kesenjangan antara *das solen das sein* yaitu kesenjangan antara teori dengan dunia realita, (Ali dan Heryani, 2012:2). Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yakni menggambarkan secara nyata keadaan maupun gejala-gejala yang ada di masyarakat. Data yang digunakan adalah data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari informan pertama, dan data sekunder yakni data yang diperoleh dari studi kepustakaan, dalam data sekunder dibagi tiga bahan hukum yakni bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan teknik studi dokumen. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* artinya dalam penelitian ini tidak ada ketentuan pasti berapa sampel harus diambil agar dapat mewakili populasinya (Waluyo, 2008: 46). Bentuk dari penerapannya menggunakan teknik *snowball* adalah tidak ada ketentuan pasti jumlah sampel yang akan diteliti, besarnya jumlah sampel didasarkan atas titik jenuh (Ardhya, Jurnal Komunikasi Hukum, No. 1, Pebruari 2017: 127-146). Teknik analisis data menggunakan teknik kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Penggunaan Klausula Baku Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Kabupaten Buleleng

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 UU No. 8 Tahun 1999 Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/ atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam ketentuan Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 dikatakan bahwa pelaku usaha dilarang membuat perjanjian baku dan/atau mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuat olehnya. Pasal 18 ayat (1) mengatur larangan pencantuman klausula baku. Dalam ketentuan pasal tersebut dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian di mana klausula baku tersebut akan mengakibatkan :

1. Pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
3. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/ atau jasa yang dibeli konsumen;
4. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara amgsuran;
5. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
6. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
7. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibeli;

Dalam ketentuan pasal tersebut dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng belum memperhatikan hak-hak konsumen, penggantian barang yang hilang atau rusak ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng yang akan menimbulkan kerugian terhadap konsumen *laundry*. Faktor yang menyebabkan penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng yakni (1) faktor ketidaktahuan pelaku usaha, dimana pelaku usaha jasa *laundry* tidak mengetahui adanya aturan tentang pencantuman klausula baku, (2) faktor tidak mau rugi, dalam pemberian ganti rugi pelaku usaha merasa keberatan dan tidak mau rugi dalam memberikan ganti kerugian yang setara, hal tersebut dikarenakan pemasukan pelaku usaha tidak sebanding dengan pengeluaran yang harus diberikan kepada konsumen *laundry* yang mengalami kerugian.

Dari ketiga faktor penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng, maka pihak yang merasa dirugikan yaitu pihak konsumen *laundry*. Dalam hal ini konsumen harus mematuhi klausula yang tercantum dalam nota *laundry* tersebut, Di mana klausula yang tercantum pada nota *laundry* seringkali menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen *laundry*. Adapun klausula yang dicantumkan dalam nota *laundry* tersebut, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas. Hal ini jelas telah membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar ketentuan Pasal 18

dengan konsekuensi bahwa klausula tersebut batal demi hukum.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen di Kabupaten Buleleng

Tanggung jawab secara umum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang di sengaja maupun tidak di sengaja. Adapun definisi tanggung jawab secara harfiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima pembebanan sebagai pihak lain (<https://www.zonareferensi.com/pengertian-tanggung-jawab>).

Kenyataan yang terdapat di lapangan bahwasanya pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng dalam memberikan ganti kerugian terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi setengah dari harga pakaian konsumen yang hilang atau dengan cara memberikan voucher cuci gratis dan memberikan ganti kerugian 5 kali dari ongkos cucian. Dalam hal memberikan ganti kerugian terhadap konsumen laundry di Kabupaten Buleleng, pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng sudah melanggar aturan UU No. 8 Tahun 1999 yang terdapat dalam Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, di mana dalam Pasal 19 pada ayat (2) menyatakan bahawa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dalam menjalankan usaha jasa laundry pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Bahwa di dalam UU No. 8 Tahun 1999 ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen yaitu ketentuan Pasal 19 (Nugroho, 2008: 321). Pertanggung jawaban yang diberikan oleh pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen laundry belum menjamin adanya perlindungan bagi konsumen laundry. Hal tersebut dapat dilihat dari pemberian ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng belum

sebanding dengan yang diderita konsumen laundry di Kabupaten Buleleng.

Upaya Yang di Tempuh Konsumen Terhadap Kerugian Yang Disebabkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Buleleng

Sengketa konsumen yang terjadi di Kabupaten Buleleng antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen laundry disebabkan oleh pelaku usaha jasa laundry yang kurang berhati-hati atau lalai dalam mengerjakan pekerjaannya yang menyebabkan kerugian pada konsumen laundry. Banyak konsumen laundry yang mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha jasa laundry. Dalam hal terjadinya sengketa antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen laundry, untuk menyelesaikan sengketa tersebut konsumen melakukan upaya damai dengan negosiasi untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng. Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 dilakukan melalui peradilan umum dan di luar pengadilan.

1. Penyelesaian sengketa melalui peradilan umum.

Dalam penyelesaian sengketa melalui peradilan umum masuknya suatu sengketa atau perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa yang dalam hal ini penggugat baik produsen atau konsumen. Istilah produsen berperkara didahului dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri (Wulandari dan Tadjuddin, 2018 : 145). Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri pihak konsumen yang diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UU No. 8 Tahun 1999 adalah:

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat

yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. Pemerintah dan/ atau instansi terkait jika barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/ atau korban yang tidak sedikit;

Sebagai konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau di luar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat maupun Pemerintah atau Instansi terkait hanya dapat di ajukan ke pengadilan. Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ulah pelaku usaha diajukan berdasarkan pelanggaran Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, sehingga beban pembuktian ada pada pihak produsen atau pelaku usaha berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (strict liability) (Barkatulah, 2008: 118).

Sampai saat ini hukum acara perdata tidak mensyaratkan perwakilan wajib oleh sarjana hukum (verplichte procereur stelling) yang telah memiliki kualifikasi tertentu untuk menangani sengketa atau perkara di pengadilan, hal tersebut berarti konsumen dapat menangani sengketanya sendiri di pengadilan tanpa bantuan kuasa hukum (Wulandari dan Tadjuddin, 2018 : 147).

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

A. Penyelesaian sengketa melalui Konsultasi, Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Penilai Akhir.

Dalam kegiatan bisnis tidak mungkin dihindari terjadinya sengketa antara pihak yang terlibat, di mana penyelesaian dilakukan melalui proses peradilan (litigasi), proses tersebut membutuhkan waktu yang lama, namun alasan yang sering dikemukakan dipilihnya penyelesaian alternatif yaitu untuk menghemat waktu dan biaya, sehingga lebih cepat dengan mengembangkan budaya musyawarah (Wulandari dan Tadjuddin, 2018: 152). Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU No. 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Konsultasi, merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu yang disebut dengan klien dengan pihak lain yang merupakan pihak konsumen yang memberikan pendapatnya kepada klien untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan klien.
- b. Negosiasi, proses konsesus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi biasanya digunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik, di mana para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah. Negosiasi dilakukan apabila komunikasi antara pihak yang bersengketa masih terjalin dengan baik.
- c. Mediasi, dalam Pasal 16 ayat (3) UU No. 30 Tahun 1999 dikatakan bahwa “atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau penasihat ahli maupun melalui mediator”. Dengan demikian mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar tidak memihak bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu

memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan (Wulandari dan Tadjuddin, 2018:155).

- d. Konsiliasi, merupakan suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan, dalam konsiliasi pihak ketiga mengupayakan pertemuan di antara pihak yang berselisih untuk mengupayakan perdamaian.
- e. Penilai Ahli, adalah pendapat hukum oleh lembaga arbitrase.

B. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Ada 2 fungsi strategis dari BPSK yaitu (Nugroho, 2008 : 83-84):

- a. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.

Berdasarkan hasil penelitian maka ditemukan bahwa bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng berupa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menetapkan besarnya ganti rugi sesuai dengan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi :“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen”

Selain upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan, UU No. 8 Tahun 1999 juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Penyelesaian secara damai dapat berarti penyelesaian secara negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian. Hal

tersebut sesuai dengan penjelasan Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi : “Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini”

Sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi di Kabupaten Buleleng belum pernah sampai ke jalur pengadilan atau melalui BPSK. Hal ini karena konsumen tidak mengetahui bahwa kerugian yang diderita dapat digugat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan umum. Selain itu mayoritas konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan sengketa dengan cara damai. Konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut telah dirugikan oleh pelaku usaha.

Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai melalui negosiasi dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* sehingga mencapai kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian. Pada umumnya penyelesaian sengketa dengan cara damai melalui negosiasi dipilih oleh konsumen jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng dikarenakan penyelesaian sengketa ini lebih praktis, efisien dan tidak menghabiskan uang.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng, ada tiga faktor

pelaku usaha jasa *laundry* dalam membuat klausul baku pada nota *laundry*. Faktor pertama yaitu faktor kesalahan dari percetakan, faktor kedua yaitu di mana pelaku usaha tidak mau rugi akibat memberikan ganti rugi kepada konsumen dan yang ketiga faktor ketidaktahuan adanya aturan mengenai pencantuman klausula baku pada nota *laundry*. Dalam hal pencantuman klausula baku pelaku usaha jasa *laundry* sudah melanggar Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999.

2. Dalam hal tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian konsumen, pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian, namun ganti rugi tersebut belum sesuai dengan apa yang tertera pada UU No. 8 Tahun 1999. Seharusnya dalam UU No. 8 Tahun 1999 pelaku usaha memberikan ganti rugi yang sesuai dengan harga barang yang hilang. Hal ini jelas melanggar ketentuan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999.
 3. Upaya penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen jasa *laundry* di Kabupaten Buleleng yaitu dengan cara damai melalui negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen jasa *laundry*, hal tersebut dikarenakan penyelesaian sengketa melalui negosiasi lebih praktis, efisien dan tidak menghabiskan uang. Hal tersebut sesuai dengan aturan Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999.
- Adapun saran yang diberikan dan ditujukan untuk

1. Bagi Pemerintah
Untuk pemerintah harus lebih mensosialisasikan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sehingga masyarakat baik konsumen ataupun pelaku usaha mengetahui akan hak dan kewajibannya.
2. Bagi Masyarakat

Sebagai konsumen *laundry* setidaknya mengetahui akan hak-haknya sebagai konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha, dalam hal ini konsumen tidak perlu takut untuk menuntut ataupun menggugat pelaku usaha untuk mendapatkan ganti rugi yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen.

3. Bagi Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Buleleng
Sebagai pelaku usaha jasa *laundry* hendaknya berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pelayanan dan kenyamanan, serta dalam melakukan usahanya setiap pelaku usaha *laundry* lebih memahami Undang-Undang yang berlaku dalam memberikan pelayanan *laundry*. Dalam menjalankan usahanya pelaku usaha harus lebih memahami tanggung jawab yang harus dipenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Achmad dan Heryani Wiwie. 2012. *Kajian Empiris terhadap Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Ardhya, Si Ngurah, "Product Liability Terhadap Smart Phone Tanpa Fasilitas Purna Jual Berupa Garansi Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku". Vol.3, Nomor 1, Pebruari 2017.
- Barkatulah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Nusa Media
- <https://www.zonareferensi.com/pengertian-tanggung-jawab>.(diakses pada tanggal 10 Mei 2018).
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Negara Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Bhuana Ilmu Populer. Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 No. 42

Tambahan Lembaran Nega Republik
Indonesia No. 3821.

Nugroho, Susanti Adi. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Pranamedia Group.

Pengertian jasa. [https://id.wikipedia.org/wiki/ Jasa](https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa) (diakses pada tanggal 3 Maret 2018)

Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenadamedia Group.

Widiastuti Ira. 2016. *Bisnis Laundry*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Mitra Wacana Media.