

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan dan perkembangan perekonomian secara global saat ini mempengaruhi keanekaragaman barang dan jasa yang disediakan di Indonesia. Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat mengakibatkan peningkatan aktivitas masyarakat. Oleh karena tidak tersedianya waktu dimanfaatkan oleh beberapa pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan. Hal yang berkembang saat ini adalah pada sektor penyediaan jasa.

Sektor jasa merupakan salah satu kegiatan bisnis yang mulai berkembang pesat dan banyak diminati para pelaku usaha. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, seperti jasa konsultan, jasa angkutan, jasa persewaan (*rental*) komputer, jasa pencucian pakaian (*laundry*), dan sebagainya. *Laundry* dalam dunia usaha saat ini meskipun merupakan salah satu bidang usaha jasa yang relatif baru tetapi sudah sangat bermasyarakat.

Pada saat ini jasa *laundry* berkembang sangat pesat di berbagai kota di Indonesia, salah satunya adalah di kota Surabaya. Biaya yang relatif murah, pengelolaan yang tidak terlalu sulit dan dengan perhitungan untung yang akan didapatkan menyebabkan usaha jasa *laundry* banyak diminati oleh para pelaku usaha, oleh karena itu usaha jasa tersebut banyak berdiri di kota Surabaya yang masing-masing berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasanya.

Persaingan pun tidak dapat dihindari ketika jumlah usaha jasa *laundry* semakin meningkat dari waktu ke waktu. Meningkatnya jumlah usaha jasa ini, maka orientasi untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari para pelaku usaha jasa *laundry* merupakan hal yang wajar, karena hal itu merupakan salah satu daya tarik ketika seseorang ingin mendirikan usaha jasa *laundry*. Permasalahan yang mungkin akan terjadi adalah ketika usaha untuk meraih keuntungan itu dilakukan dengan mengabaikan kepentingan konsumen. Berdasarkan pengalaman pribadi dan teman-teman, konsumen jasa *laundry* mengalami kerugian berupa kehilangan pakaian, kelunturan atau kerusakan. Oleh karena itu kesejahteraan masyarakat sebagai konsumen, terutama konsumen jasa *laundry* harus dijamin. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dalam lembaran Negara tahun 1999 Nomor 42 (selanjutnya disebut UUPK) diatur beberapa hal penting mengenai perlindungan terhadap konsumen. Diantaranya mengenai hak-hak konsumen, yang diatur dalam pasal 4 UUPK, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya ketentuan mengenai hak-hak konsumen tersebut, menimbulkan suatu kewajiban bagi pelaku usaha jasa *laundry* yaitu menjamin mutu produk jasanya agar tidak merugikan konsumen.

Pada jasa *laundry* pada umumnya pelaku usaha mencantumkan klausula baku dalam nota pembayaran/kwitansi secara sepihak. Hal ini menyebabkan knsumen tidak mempunyai kesempatan untuk membicarakan (menegosiasikan) terlebih dahulu isinya, sehingga pelaku usaha secara sepihak menentukan isi perjanjian dan akan diberlakukan bagi konsumen yang disodori salah satu atau beberapa syarat baku tersebut dan tentunya ini sangat tidak adil bagi pihak konsumen.

Pada sisi efisiensi waktu, tenaga, dan biaya pihak pelaku usaha jasa *laundry* dapat dibenarkan menuliskan syarat dan ketentuan pada setiap transaksi. Pemberlakuan klausula baku kepada konsumen juga dapat dibenarkan, tetapi klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen jika terjadi kesalahan dari pihak pelaku usaha dilarang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Apabila ketentuan tersebut dilanggar, maka klausula baku yang diberlakukan batal demi hukum. Hal ini diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Perlindungan konsumen yaitu:

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

- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Dengan adanya pengaturan mengenai klausula baku dalam UUPK, maka penggunaan pasal 1338 B.W. mengenai pemberlakuan asas kebebasan berkontrak dibatasi. Asas kebebasan berkontrak tidak lagi dipahami dalam pengertian secara mutlak sebab hanya dapat dilaksanakan sepanjang memenuhi syarat sebagai suatu kontrak yaitu dilaksanakan dengan itikad baik, tidak bertentangan dengan ketertiban umum/kesusilaan

dan undang-undang, dalam hal ini termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pemahaman mengenai asas kebebasan berkontrak tersebut, kesadaran dari pihak konsumen sendiri mengenai hak-haknya sangatlah penting karena kesadaran konsumen jasa *laundry* terhadap hak-haknya yang relatif masih rendah, sehingga menyebabkan terbiasa menjadi manusia yang patuh dan diam terhadap ketidakadilan. Kondisi seperti ini menyebabkan pelaku usaha jasa *laundry* dapat dengan leluasa memanfaatkan kelemahan-kelemahan konsumennya, sehingga pihak konsumen banyak yang dirugikan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir dilatarbelakangi adanya fenomena bahwa pihak konsumen masih banyak yang dirugikan, baik terhadap barang maupun jasa yang dikonsumsi. Selain itu tujuan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri adalah sebagaimana yang tercantum dalam ketentuan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

Perlindungan konsumen bertujuan:

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese 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 produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Jasa *laundry* sangat dibutuhkan tidak hanya oleh kalangan rumah tangga melainkan juga kalangan mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Terbukti saat ini dapat dijumpai di sekitar wilayah pemukiman dan sekitarnya. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa *laundry* seharusnya diimbangi dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan konsumen tidak kehilangan, kelunturan, atau kerusakan pada pakaian yang di-*laundry*-kan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, dalam penulisan ini akan diberikan judul yang terkait dengan jasa *laundry* adalah sebagai berikut : **“Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Terhadap Kesalahan Yang Merugikan Konsumen”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang penulisan tersebut, maka permasalahan yang terjadi pada pokok pembahasan dalam penulisan ini antara lain:

- a. Bagaimana kekuatan mengikat klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen ?
- b. Bagaimana penyelesaian lebih lanjut apabila terjadi kesalahan yang dilakukan pelaku usaha jasa *laundry* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam menuangkan permasalahan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan memahami kekuatan mengikat klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen.
- b. Mengetahui dan memahami dasar gugatan atas kerugian konsumen akibat kesalahan yang dilakukan pelaku usaha jasa *laundry*.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini adalah sebagai pengembangan wacana keilmuan dalam bidang hukum perlindungan konsumen itu sendiri dan manfaat praktis penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Diharapkan dari penelitian ini bermanfaat bagi penulis dan mahasiswa lainnya untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang masalah yang dikaji, yaitu tentang implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Tanggung Gugat Pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kesalahan yang merugikan konsumen.
2. Melalui penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelaku usaha dalam memahami dan mengerti tentang tanggung gugat pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kesalahan yang merugikan konsumen.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah pendekatan Perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). *Statute approach* adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.¹ Pendekatan yang dilakukan dengan metode *conceptual approach* adalah pendekatan dengan mempelajari dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum.²

1.5.2 Sumber Bahan Hukum

1. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- (a) Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen;
- (b) Burgerlijk Wetboek (B.W.)

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder yang digunakan dalam menulis skripsi ini adalah buku bacaan, karya ilmiah, *website* terkait dan pendapat ahli

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan Hukum Tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah kamus Bahasa Indonesia dan kamus Bahasa Inggris.

¹ Peter Mahmud Marzuki, *penelitian hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010, h. 93.

² *Ibid.*, h. 95.

1.5.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Bahan Hukum

Prosedur Pengumpulan dan pengolahan bahan hukum adalah pertama-tama dengan cara membaca dan mempelajari peraturan Perundang-Undangan, buku-buku, karya ilmiah, *website* serta literatur yang terkait dengan permasalahan pokok yang dibahas. Kemudian bahan-bahan yang telah diperoleh tersebut penulis kumpulkan dan disusun sesuai dengan urutan tertentu. Setelah itu bahan-bahan tersebut dibagi menjadi beberapa kelompok berdasarkan kategori-kategori tertentu. Bahan-bahan yang termasuk dalam satu kategori dijadikan satu kelompok. Selanjutnya adalah mengolah bahan-bahan tersebut dengan rangkuman berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dan sesuai dengan pokok bahasan yang telah ditentukan.

1.5.4 Analisa Bahan Hukum

Bahan hukum yang telah dikumpulkan tersebut kemudian dianalisa. Dalam menganalisa, penulis menggunakan metode deskriptis analisis, yaitu membahas, menjelaskan, dan memecahkan permasalahan berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh. Kemudian penulis menganalisa sesuai dengan peraturan yang berlaku dan berdasarkan teori-teori yang ada.

1.6 Pertanggungjawaban Penelitian

Pembahasan permasalahan dalam penelitian ini agar dapat tersusun rapi secara baik, sistematis, dan mudah dipahami, sehingga dapat diambil kesimpulan maka sistematis dari penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan, yang mengawali seluruh rangkaian uraian dan pembahasan, sehingga diletakkan pada awal pembahasan. Isi dari bab ini merupakan penjelasan dari latarbelakang dan rumusan masalah yang timbul, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, pertanggungjawaban penelitian. Latar belakang dan rumusan masalah berisi informasi sementara yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Tujuan penelitian berisi mengenai apa yang hendak dituju dalam penulisan skripsi. Manfaat penelitian berisi mengenai hal yang bermanfaat dalam penulisan skripsi. Metode penelitian berisi metode atau cara penyusunan skripsi sebagai suatu karya ilmiah. Pertanggungjawaban penelitian berisi kerangka skripsi.

Bab II, Dalam bab ini akan dibagi menjadi 3 (tiga) sub bagian. Pada sub bagian pertama, penulis akan memaparkan landasan teori. Pada sub bagian kedua, penulis memaparkan tentang pengertian perjanjian, tanggung gugat, pelaku usaha, jasa, *laundry* dan klausula baku. Pada sub bagian ketiga, penulis akan memaparkan tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Bab III, Sub pertama pada bab ini disajikan uraian untuk menjawab permasalahan pertama dalam skripsi ini yaitu bagaimana kekuatan mengikat klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen. Sub babnya terdiri atas kekuatan mengikat klausula baku dalam usaha jasa *laundry* secara kontraktual dan kekuatan mengikat klausula baku menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sub kedua pada bab ini disajikan uraian untuk menjawab permasalahan kedua dalam skripsi ini yaitu bagaimana dasar gugatan atas kerugian konsumen akibat pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha jasa *laundry*.

Sub babnya terdiri atas tanggung gugat berdasarkan *wanprestatie*, tanggung gugat menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan penyelesaian sengketa.

Bab IV, Penutup. Pada bab ini disajikan akhir seluruh pembahasan. Sub babnya terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi jawaban atas keseluruhan masalah. Saran berisi usulan atas kendala-kendala yang dihadapi dalam rangka memberikan perlindungan hukum bagi konsumen.