

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Masyarakat tidak memiliki waktu untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga khususnya dalam hal mencuci pakaian, cenderung memilih jasa *laundry* yang banyak tersedia di lingkungan sekitarnya dengan alasan atau karena bersifat praktis dan efisien. Tentunya hal ini sangat menguntungkan bagi pelaku usaha jasa *laundry*. Pelaku usaha dalam melancarkan kegiatan usaha yang dijalankan biasanya memberikan nota pembayaran/kwitansi kepada konsumen. Nota pembayaran/kwitansi tersebut kebanyakan dibuat pelaku usaha dengan mencantumkan klausula baku di dalamnya.

Sesuai dengan pengertian bahwa klausula baku pada umumnya dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Terkait dengan klausula baku yang dibuat secara sepihak tersebut, konsumen terpaksa harus tunduk terhadap ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha. Hal ini menyebabkan konsumen berada pada posisi yang sulit dalam meminta ganti rugi kepada pelaku usaha jika terjadi kerugian. Kerugian yang diderita oleh konsumen jasa *laundry* meliputi pakaian kelunturan, rusak, atau hilang.

Kehilangan, kelunturan atau kerusakan yang terjadi pada pakaian yang menggunakan jasa *laundry* sebenarnya banyak dialami oleh konsumen. Apabila terjadi kehilangan, kelunturan atau kerusakan pakaian yang diketahui konsumen saat pengambilan hasil *laundry* maka konsumen dapat segera menanyakan pada pelaku usaha, namun pelaku usaha pasti akan merujuk pada nota pembayaran/kwitansi yang memuat klausula baku tersebut yaitu pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan, kelunturan atau kerusakan pakaian yang di-*laundry*-kan

konsumen. Oleh sebab itu maka diperlukannya peraturan tentang perlindungan konsumen, dimana sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tujuan dari perlindungan ini adalah :

- 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-hak sebagai konsumen,
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapat informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

2.2 Pengertian Tanggung Gugat, Jasa, Laundry, Pelaku Usaha dan Klausula Baku dan Perjanjian

Penulisan ini menggunakan judul “**Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kesalahan Yang Merugikan Konsumen**”. Penjelasan dari judul adalah sebagai berikut:

Tanggung gugat adalah kewajiban hukum bagi subjek hukum yang telah melakukan kesalahan dan menimbulkan kerugian bagi subjek hukum lainnya untuk memberikan/membayar ganti rugi.¹

Sebagaimana ditentukan dalam pasal 1 angka 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu “Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau *prestatie* yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Laundry adalah penatu, binatu, pakaian kotor, cucian.² Jadi apa yang dimaksud dengan jasa *laundry* adalah layanan yang berbentuk suatu pekerjaan berupa usaha pencucian yang memakai sistem timbangan, dengan memakai ukuran berat kilogram pakaian yang akan dicuci sebagai penentu banyaknya biaya yang harus dikeluarkan konsumen.

Pelaku usaha jasa *laundry* sebagai subyek hukum yang bertanggung jawab mempunyai kewajiban untuk melakukan pemenuhan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen. Subyek hukum adalah segala sesuatu yang dapat memperoleh hak dan kewajiban dari hukum.³

Sebagaimana ditentukan dalam pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu: “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.”

Menurut pasal 1313 B.W., “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Pada pasal tersebut

¹ Ahnaf, *Tanggung Gugat Penjual Dalam Jual Beli Komputer Rakitan*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2006, h.9, dikutip dari Moegni Djodirjo, *Perbuatan Melanggar Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1997, h. 113.

² <http://kamusbahasainggris.com/>, diakses pada tanggal 19 april 2015.

³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty Yogyakarta, h. 67

dijelaskan bahwa perjanjian akan muncul ketika ada satu pihak yang mengikatkan dirinya dengan pihak lain, sehingga dapat dikatakan perjanjian adalah salah satu bentuk perikatan antara dua orang atau lebih dan bersifat timbal balik. Berkaitan dengan pasal tersebut, Ahmadi Miru dan Sakka Pati berpendapat bahwa:⁴ Pasal ini menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri. Pengertian ini sebenarnya tidak begitu lengkap, tetapi dengan pengertian ini, sudah jelas bahwa dalam perjanjian itu terdapat satu pihak mengikatkan diri kepada pihak lain. Pengertian ini sebenarnya seharusnya menerangkan juga tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri tentang suatu hal. Artinya kalau hanya disebutkan bahwa satu pihak mengikatkan diri kepada pihak lain, maka tampak seolah-olah yang dimaksud hanyalah perjanjian sepihak, tetapi kalau disebutkan juga tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan diri, maka pengertian perjanjian ini meliputi baik perjanjian sepihak maupun perjanjian dua pihak.

Pada suatu perjanjian ada dua pihak yang saling mengikatkan diri, perjanjian *laundry* para pihak nya adalah pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen. Sebagai suatu perjanjian, maka mengikat kedua belah pihak sehingga menimbulkan kewajiban secara timbal balik bagi para pihaknya.

Sementara itu perjanjian yang dibuat tersebut agar dapat dianggap sah secara hukum, harus memenuhi 4 syarat sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 B.W.:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang dibolehkan.

⁴ Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 B.W.*, Rajawali Pers, Jakarta, 2009, h. 63-64.

2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

2.3.1 Menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Yang Menyebutkan :

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

2.3.2 Menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tentang Kewajiban Konsumen Menyebutkan :

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 perlindungan konsumen secara patut

2.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

2.4.1 Menurut Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tentang Hak Pelaku Usaha, Menyebutkan :

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

2.4.2 Menurut Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban pelaku usaha, menyebutkan :

- 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 yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

- e. Memberikan 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.

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 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. Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka pelaku usaha tersebut dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau diajukan ke badan Pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

2.5 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Di luar Peradilan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan kepada pelaku usaha di luar Pengadilan dengan membentuk suatu lembaga dalam hukum perlindungan konsumen, yaitu Badan Penyelesaian

Sengketa. Pasal 1 butir 11 UUPK menyatakan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK sebenarnya dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang berskala kecil dan bersifat sederhana. Keberadaan BPSK dapat menjadi bagian dari pemerataan keadilan, terutama bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha, karena sengketa diantara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya kecil sehingga tidak mungkin mengajukan sengketanya di Pengadilan karena tidak sebanding antara biaya perkara dengan besarnya kerugian yang akan dituntut.⁵ Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara social dan financial tidak seimbang dengan pelaku usaha.⁶

BPSK berkedudukan di Ibukota Kabupaten/Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar Pengadilan, khusus untuk Ibukota DKI Jakarta BPSK berkedudukan daerah tingkat I/Provinsi. Tugas dan fungsi BPSK sebagaimana diatur dalam pasal 52 UUPK, yang antara lain:

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, atau konsiliasi, atau arbitrase;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsusmen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang;

⁵ Shidarta, Op.cit., hal. 16

⁶ Sularsi, "penyelesaian Sengketa Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen" dalam Lika Lika Perjalanan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Penerbit: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, tahun 2001, hal. 86-87

- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran Undang-Undang;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang.

Terbentuknya lembaga BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah dan murah. Proses penyelesaian sengketa di BPSK hanya dikenal surat Pengaduan Konsumen dan Jawaban Pelaku Usaha, kecuali untuk sengketa yang diselesaikan dengan cara arbitrase pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mengajukan pembuktian. Kesederhanaan proses tersebut paling menonjol dapat dilihat jika sengketa konsumen diselesaikan dengan cara konsiliasi atau mediasi. Jika putusan BPSK dapat diterima oleh kedua

belah pihak, maka putusan BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak perlu diajukan ke Pengadilan.

2.6 Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dibentuk berdasarkan amant pasal 43 UUPK dan PP No. 57 Tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Lembaga ini dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen. BPKN berkedudukan di Ibukota Republik Indonesia dan bertanggungjawab kepada Presiden, dan apabila diperlukan BPKN dapat membentuk perwakilan di Ibukota Daerah Provinsi untuk membantu pelaksanaan tugasnya.

BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen. Untuk menjalankan fungsinya BPKN mempunyai fungsi:

- a. Memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan Perundang-Undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
- c. Melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
- d. Mendorong berkembangnya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM);
- e. Memperluas informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keperpihakan kepada konsumen;

- f. Menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pelaku usaha; dan
- g. Melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.