

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat saat ini menginginkan kemudahan dalam banyak hal, terutama di daerah perkotaan, bertambahnya perguruan tinggi di Kabupaten Banyumas membuat mahasiswa membutuhkan jasa *laundry* pakaian. Kemajuan zaman kesibukan masyarakat semakin meningkat sehingga masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari lebih memilih efisiensi waktu. Banyak orang yang memilih menggunakan jasa *laundry* untuk merawat pakaian mereka. Situasi ini membuka peluang usaha bagi jasa *laundry*. Saat konsumen kekurangan waktu untuk mencuci pakaian, jasa *laundry* menjadi solusi untuk meringankan beban mereka.¹

Jasa *laundry* di Kecamatan Kembaran memiliki komunitas paguyuban yang bernama Komunitas *laundry* Purwokerto. Paguyuban ini didirikan untuk menyamaratakan harga *laundry* kiloan juga untuk bertukar informasi seputar ilmu *laundry*. Pesatnya pertumbuhan industri *laundry*, konsumen dihadapkan pada berbagai permasalahan, salah satunya adalah kerusakan pakaian seperti kain yang warna memudar, sobek, atau

¹ Ananda Muhamad Tri Utama. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Kiloan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Kampung Baru Kecamatan Labuan Ratu)*. hlm. 18.

penyusutan bahan, merupakan permasalahan yang sering dikeluhkan oleh konsumen. Masalah ini menyebabkan kerugian materiil pada konsumen.²

Proses perjanjian dan transaksi jual beli antara pelaku usaha dengan konsumen menggunakan nota sebagai bukti transaksi dari kedua belah pihak. Nota laundry berfungsi sebagai data transaksi jasa laundry bagi pelanggan serta sebagai informasi pendukung yang selanjutnya akan dicatat oleh pelaku usaha ke dalam jurnal pembukuan. Pada dasarnya transaksi merupakan bagian dari perikatan spesifiknya bagian dari perjanjian. Perikatan dikatakan masih sangat abstrak dan membutuhkan kesepakatan yang mencakup aliansi antara para pihak.³

Nota *laundry* merupakan salah satu jenis kontrak yang berbentuk kontrak baku. Kontrak standar merupakan kontrak yang mana kebanyakan persyaratannya diseragamkan oleh pengangkut dan pihak lain yang pada dasarnya tidak diberikan kesempatan untuk bernegosiasi atau meminta perubahan. Untuk memper lancar prosedur transaksi, pelaku usaha telah menyusun nota laundry yang memuat ketentuan syarat dan ketentuan khusus dalam perjanjian jasa laundry. Klausula yang dicantumkan tersebut adalah klausula baku. Pemakaian klausula baku pada praktik perjanjian

² Muhammad Aini Tarisya Eka Damayanti, Indah Dewi Megasari. (2022). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Journal Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan* 1, no. 8. hlm. 4.

³ Wawan Muhwan Hariri. (2011). *Hukum Perikatan dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*. Bandung : CV. Pustaka Setia. hlm. 17.

juga dianggap tidak menyalahi ketentuan hukum termasuk asas kebebasan berkontrak.⁴

Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha tidak diperkenankan mencantumkan ketentuan baku dalam dokumennya yang menyangkut dengan ayat (1) dan (2). Klausula yang dilarangnya untuk dicantumkan dalam perjanjian adalah klausula eksonerasi. Klausula pengecualian ini menyatakan bahwa hak salah satu pihak (dalam hal ini produsen) untuk mendelegasikan kewajiban atau tanggung jawab produk yang dapat merugikan konsumen. Dalam hal ini pencantuman klausula pengecualian dalam slip laundry merupakan cara untuk menghindari tanggung jawab pelaku usaha atas pengaduan kerusakan produk yang diakibatkan oleh jasa yang dilakukan.⁵

Upaya hukum yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan akibat pembelian produk atau jasa yang diproduksi atau ditukarkan oleh pelaku diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan di lingkungan peradilan umum.” Lalu, ada dua pilihan penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui Badan

⁴ Dara Sumayya. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Yang Mencantumkan Klausula Eksonerasi Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah mahasiswa Bidang Hukum Perdata*. hlm 86.

⁵ Dewi Kadek Ayu Desi Candra, A.A. Ketut Sukranatha. (2019). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Udayana*. no. 6. hlm. 153.

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui pengadilan, yakni Pengadilan Negeri. Menurut Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, proses penyelesaian sengketa konsumen didasarkan pada keputusan sukarela para pihak.⁶

Pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang untuk menjaga hak-hak konsumen dalam melakukan kegiatan konsumsi dan menjamin kepastian hukum dalam rangka memenuhi tujuan perlindungan konsumen.⁷

Sehubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen terdapat tujuan dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam pasal 3 huruf (f) berbunyi “Meningkatkan mutu barang dan/atau jasa untuk menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta eksistensi usaha yang memproduksinya”.⁸

★ Konsumen berhak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar mengenai nilai tukar, syarat-syarat, dan jaminan atas suatu produk dan/atau jasa, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Huruf (c). Hak untuk menyuarkan keprihatinan dan keluhan terhadap produk dan/atau jasa yang digunakan, diikuti dengan huruf (h) yang menyatakan hak untuk mendapatkan penggantian, perbaikan, dan/atau penggantian dalam hal

⁶ Shidarta. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT. Grasindo. hlm. 137.

⁷ Irwan Efendi Hasibuan. (2019). Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa *Laundry* (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur). hlm. 2.

⁸ Kusumadewi Yessy and dan Grace Sharon. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Lembaga Fatimah Azzahra. hlm. 49.

produk dan/atau jasa yang diperoleh tidak memenuhi persyaratan. ketentuan kontrak atau tidak sebagaimana dimaksud.⁹

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pada Pasal 5 Huruf (a) bahwa “demi keamanan dan keselamatan, konsumen wajib membaca atau mengikuti informasi petunjuk dan tata cara penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa”.¹⁰

Pelaku usaha bertanggungjawab terhadap konsumen atas kerugian, pencemaran, atau kerusakan yang diakibatkan penggunaan produk atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Ayat (2) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan dalam bentuk pengobatan, penggantian biaya, atau penggantian produk dan/atau jasa dengan nilai yang sama atau setara.¹¹

★ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan payung hukum terhadap konsumen, namun penerapannya dalam praktik masih jauh dari ideal. Banyak pelanggan tidak menyadari hak-hak mereka atau bagaimana meminta pertanggungjawaban perusahaan yang lalai. Selain itu, banyak pelaku

⁹ Marsitiningsih S.H., M.H. (2021). *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen*. Sukabumi : Haura Publishing. hlm 66.

¹⁰ Fransiska Novita Eleanora. (2023). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Malang : Madza Media. hlm. 18.

¹¹ Hikmayani. (2016). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar*. hlm. 37.

usaha *laundry* kurang kesadaran betapa pentingnya menjalankan perusahaan dengan jujur, mematuhi standar operasional yang baik, memberikan kompensasi yang adil dan layak atas kerugian yang ditanggung.

Berdasarkan pra-riset yang dilakukan penulis pada beberapa pelaku usaha jasa *laundry* kiloan yang ada di Dukuhwaluh dan para konsumen didapatkan bahwa Jasa *laundry* K.W di Jl. Raya Dukuhwaluh mengakui atas kelalaiannya dalam menjalankan usahanya. Pihak jasa *laundry* K.W bertanggungjawab dengan melakukan mencuci ulang atau mentreatment noda lunturan. Pihak jasa *laundry* K.W juga mengganti kompensasi berupa uang atau barang yang dimiliki konsumen. Penggantian kompensasi barang sudah disepakati antara pelaku usaha dan konsumen. Jika keluhan lebih dari 2x24 jam pihak jasa *laundry* tidak bertanggungjawab. Dalam penelitian ini konsumen mengalami masalah yang sama yaitu, mengalami kerusakan pada pakaian disebabkan oleh penggunaan strikan yang terlalu panas, yang dapat merusak serat kain, menyebabkan kancing pakaian terlepas, kerusakan pada benang yang ketarik sering kali menyebabkan pakaian robek. Selain itu, beberapa konsumen mengalami masalah kehilangan atau tertukarnya pakaian dengan konsumen lain. Terdapat pula perilaku tidak jujur dalam sistem penghitungan kiloan, dimana harga yang dikenakan tidak sesuai dengan beratnya. Hal ini menunjukkan perlunya tanggungjawab dan keterbukaan dalam pelayanan *laundry* demi menjaga kepercayaan konsumen. Masalah tersebut membutuhkan perhatian lebih

dalam proses penanganan dan perawatan pakaian agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.¹²

Berdasarkan konsumen juga belum mengetahui adanya informasi yang jelas yang diberikan oleh pelaku usaha jasa *laundry* tersebut, jika konsumen jasa *laundry* kiloan mengalami kerusakan pada pakaiannya akibat kelalaian pelaku usaha laundry tersebut. Sehingga konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry* terjadi kesalahpahaman.¹³

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengemukakan ke dalam sebuah skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN PAKAIAN OLEH JASA LAUNDRY KILOAN DI KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa *laundry* kiloan di Kecamatan Kembaran?
2. Apa faktor yang menjadi hambatan untuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa *laundry* kiloan di Kecamatan Kembaran?

¹² Wawancara Dengan Pelaku Usaha Jasa Laundry K.W. 6 November 2024.

¹³ Hasil Kuisisioner Konsumen Jasa Laundry Kiloan, Kecamatan Kembaran, Kabupaten Banyumas.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa *laundry* kiloan di Kecamatan Kembaran
2. Mengetahui faktor yang menjadi hambatan perlindungan hukum bagi konsumen jasa *laundry* kiloan di Kecamatan Kembaran.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman serta dapat menganalisis perlindungan konsumen terhadap kerusakan pakaian pada jasa *laundry*. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman. Selain melindungi hak-hak konsumen sehubungan dengan kerusakan pakaian saat menggunakan jasa *laundry*, penelitian ini dapat membantu memahami dampak sosial dan ekonomi dari kerusakan pakaian *laundry*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa *laundry* serta salah satu syarat memperoleh gelar S1 di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan mengedukasi masyarakat mengenai kerusakan pakaian pada pelayanan jasa *laundry* itu merupakan perbuatan melawan hukum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat termasuk konsumen dan pelaku usaha melindungi hak asasi manusia sebagai konsumen serta memberikan wawasan mengenai hak dan tanggung jawab pelaku usaha dalam mengkaji dampak kerusakan pakaian pada jasa *laundry*.

