

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan sebelum hingga penelitian saat ini. Penelitian dilakukan dengan menggunakan penelitian terdahulu sebagai referensi penulisan. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh penulis dalam penelitian ini, yaitu:

No	Nama Penelitian	Judul	Rumusan Masalah	Kesimpulan
1.	I Wayan Indra Adi Wicaksana 2021	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Cuci Sepatu Di Denpasar Timur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana faktor yang menimbulkan kerusakan sepatu konsumen oleh pelaku usaha cuci sepatu di Denpasar Timur? 2. Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen apabila pelakusaha tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. faktor yang menimbulkan kerusakan sepatu konsumen, yaitu factor internal dan factor eksternal. Dimana factor internal berasal dari manusia seperti faktor kelalaian manusia, pengalaman, dan kedisiplinan Sedangkan faktor eksternal berasal dari luar manusia, yang dimana disebabkan dari kondisi sepatu, bahan, serta factor lingkungan. 2. Upaya hukum yang dapat

				ditempuh konsumen apabila pelaku usaha tidak bertanggung jawab melalui penyelesaian non litigasi dan litigasi. Dimana konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha jasa cuci sepatu lebih sering menempuh jalur non litigasi agar lebih efisien serta penyelesaian bisa dilakukan dengan cepat tanpa menindak lanjuti ke jalur pengadilan (litigasi). ¹⁴
2.	Rivaldo Fransiskus Kuntag 2021	Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	1. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha untuk memberikn ganti rugi terhadap konsumen ? 2. Apa sajakah perbuatan yang dilarang untuk pelaku usaha ?	1. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. 2. Hal-hal yang dilarang bagi

¹⁴ I Wayan Indra Adi Wicaksana, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Cuci Sepatu Di Denpasar Timur. *Jurnal Preferensi Hukum*. no. 2. hlm. 244.

				<p>pelaku usaha di atur dalam Pasal 8 hingga Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan-ketentuan tersebut dapat di bagi dalam tiga kelompok, yaitu: pertama larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (Pasal 8), kedua larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (Pasal 9-16), ketiga larangan bagi pelaku usaha periklanan (Pasal 17).¹⁵</p>
--	--	--	--	--

Berdasarkan tabel di atas, terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis saat ini yaitu:

Persamaan

Persamaan antara penelitian yang ditulis oleh penulis dengan penelitian penulis 1 dan 2 yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen.

¹⁵ Flora Pricilla Kalalo and Anna S Wahongan. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Lex Privatum*. no.4. hlm. 151.

Perbedaan

1. Perbedaan dengan penelitian terdahulu nomor 1 yaitu membahas mengenai bagaimana faktor yang menimbulkan kerusakan sepatu konsumen oleh pelak usaha cuci sepatu, sedangkan penelitian ini fokus terhadap perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa *laundry*.
2. Perbedaan dengan penelitian terdahulu nomer 2 yaitu penelitian ini membahas tentang perbuatan yang dilarang untuk pelaku usaha, sedangkan penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa *laundry*.

B. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon membedakan dua jenis perlindungan hukum, yaitu *represif* dan *preventif*:

- a. Tujuan dari perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya konflik dengan cara memberikan kesempatan kepada warga negara untuk menyuarakan keberatannya (*Inspraak*), atau pendapatnya, sebelum pemerintah mengambil keputusan akhir. Hal ini mempunyai implikasi yang signifikan terhadap kebijakan pemerintah yang diambil berdasarkan wewenang yang dimilikinya, karena hal ini mendorong pemerintah

untuk mengambil tindakan. Saat menentukan pilihan, berhati-hatilah.

- b. Perlindungan hukum yang represif berupaya menyelesaikan konflik dengan berbagai cara, termasuk mengelola perlindungan hukum bagi masyarakat melalui pengadilan administratif dan pengadilan umum di Indonesia.¹⁶

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum *preventif* menjamin bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk menuntut ditegakkannya hak-haknya dalam upaya mencapai keadilan (hak untuk didengar), dan pemerintah mengupayakan perlindungan hukum dengan memberikan masyarakat dengan jumlah akses terbesar. harus belajar lebih banyak tentang proses pembelajaran tentang hak-hak mereka (akses informasi), untuk menerapkan tata kelola yang baik. Hak untuk didengarkan sangatlah penting karena memungkinkan seseorang untuk menyuarakan haknya, yang diperlukan untuk menjamin keadilan dan penerapan tata kelola pemerintahan yang baik.¹⁷

Pada hakikatnya suatu kewajiban timbul karena adanya keterkaitan antara suatu subjek hukum dengan segala sesuatu yang dilindungi undang-undang. Hak dan tanggung jawab hubungan. Hal ini berarti bahwa perlindungan hukum pada dasarnya adalah upaya untuk

¹⁶ Philipus M. Hadjon. (2007). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Peradaban, hlm. 2.

¹⁷ *Ibid* hlm 5

memberikan kepastian atau keyakinan kepada seseorang yang menerima hak dan kewajibannya karena hukum harus ditegakkan agar anggota masyarakat merasa aman dalam mencapai tujuannya.¹⁸

Dari uraian di atas jika teori ini dikaitkan dengan rumusan masalah perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa *laundry* di Kecamatan Kembaran, teori perlindungan hukum dibedakan menjadi dua jenis yaitu perlindungan hukum *preventif* untuk menghindari terjadinya konflik dimana teori ini memastikan bahwa hak-hak konsumen sudah terlindungi atau belum atas kerusakan pakaian oleh jasa *laundry* kiloan dan ada aturan yang harusnya konsumen mendapatkan hak-haknya. Sedangkan perlindungan hukum *represif* untuk menyelesaikan permasalahan pelaku usaha dan konsumen, berdasarkan hasil penelitian jika ada konsumen yang merasa dirugikan karena adanya tindakan yang dilakukan oleh pihak laundry misalnya pakaian yang rusak, hilangnya pakaian konsumen, dan tertukarnya pakaian dengan konsumen lain, maka dalam penanganannya pihak laundry dan konsumen diselesaikan dengan cara musyawarah dicarikan solusi yang terbaik, diselesaikan secara kekeluargaan.

¹⁸ Shinta Dewi Rismawati and Irham Baihaqi Thoha. (2018). Melacak Warisan Spritualitas Islam Dalam Tekstualitas Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Hermeneutika : *Jurnal Ilmu Hukum*. no. 1. hlm. 165.

2. Teori Tanggungjawab

“Setiap individu bertanggung jawab secara hukum atas suatu tindakan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum, subjek artinya ia bertanggung jawab atas suatu sanksi jika terjadi pertentangan perbuatannya,” menurut teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen.

Hans Kelsen melanjutkan dengan mengatakan itu:

“Kesalahan dapat dilihat sebagai jenis kesalahan yang tidak terlalu serius (*culpa*) dibandingkan kesalahan yang terjadi karena kesalahan tersebut meramalkan dan menginginkan, dengan atau tanpa niat jahat, dampak yang merugikan. Kelalaian adalah kegagalan dalam menerapkan prinsip kehati-hatian yang diperlukan oleh hukum.”¹⁹

Hans Kelsen kemudian membagi tugas menjadi beberapa kategori sebagai berikut:

1. Tanggung jawab individu, artinya setiap orang mempunyai pertanggungjawaban atas perbuatannya sendiri;
2. Tanggung jawab kolektif berarti seseorang dibebani tanggung jawab atas kejahatan yang dibuat orang lain;
3. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu meminta pertanggungjawaban seseorang atas kejahatan yang dilakukannya dengan tujuan merugikan orang lain;

¹⁹ Hans Kelsen (a) , (2007), *Sebagaimana Diterjemahkan Oleh Somardi, General Theory Of Law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik, BEE Media Indonesia, Jakarta, hlm. 81.*

4. Kesalahan mutlak, yang membuat seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang tidak diantisipasi dan tidak disengaja.²⁰

Bersasarkan hal-hal diatas jika dikaitkan dengan faktor yang menjadi hambatan untuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa *laundry*. teori tanggungjawab kalsen memiliki relevansi yang tinggi. Pelaku usaha jasa *laundry* memiliki tanggungjawab penuh atas pakaian yang dipercayakan konsumen, termasuk resiko kerusakan atau kehilangan. Konsumen, sebagai pihak yang lebih lemah, seringkali kesulitan membuktikan kesalahan atau kelalaian pihak *laundry*. Oleh karena itu, penerapan teori tanggungjawab kalsen akan memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen.

C. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen

“Perlindungan konsumen merupakan segala usaha untuk memastikan kepastian hukum dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen,” bunyi Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Segala upaya adalah untuk memberikan atau menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Pelaku usaha yang bertindak menyimpang atau mengakibatkan kerugian bagi konsumen, dan dikenakan sanksi atau hukuman. *In order*

²⁰ Hans Kelsen (b), (2006), *Sebagaimana Diterjemahkan Oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni Nuansa & Nusa Media*, Bandung, hlm. 140.

to protect consumer rights against such violations, it is necessary to regulate consumer protection that is more favorable to consumers.

Bahwa untuk melindungi hak konsumen terhadap pelanggaran tersebut maka perlu diatur tentang perlindungan konsumen yang lebih berpihak kepada konsumen.²¹

Menurut Tulus Abadi ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Level mampu perlu ditingkatkan ke level kritis dengan memperbaiki aktivitas pemberdayaan konsumen agar konsumen berani complain pada saat haknya dilanggar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu Pasal 3 yang bertujuan untuk:

- a. Untuk menjaga kehormatan dan martabatnya, konsumen hendaknya menjadi lebih berpengetahuan, mandiri, dan mampu membela diri;
- b. Terlindung dari perilaku berlebihan yang dapat merugikan penggunaan barang dan jasa.
- c. Memberikan wewenang tambahan kepada pelanggan untuk memilih, menentukan, dan menegaskan hak-hak konsumennya;
- d. Menciptakan kerangka hukum yang kuat untuk melindungi konsumen, dengan menjamin kepastian hukum, transparansi informasi, dan kemudahan akses informasi;

²¹ Fithry Abshoril. (2016). Legal Protection Of Consumers Who Use Service Providers Fithry. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*. no. 8. hlm. 78.

- e. Mendidik pelaku usaha tentang nilai perlindungan konsumen untuk menumbuhkan budaya usaha dengan jujur serta akuntabel;
- f. Meningkatkan mutu produk dan layanan untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan yang memproduksinya, serta kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²²

Landasan perlindungan konsumen merupakan seperangkat tujuan dan konsep yang telah ditetapkan dan diperkirakan dapat memandu penerapannya secara nyata. Undang-undang perlindungan konsumen mempunyai dasar yang kuat dengan tujuan dan konsep yang jelas. Tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk menjaga kepuasan konsumen menjadi tolak ukur utama bagi perusahaan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas produk dan jasa. Perlindungan konsumen disusun sebagai upaya kolektif yang berlandaskan lima prinsip utama pembangunan nasional, yaitu manfaat, kegunaan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum merupakan landasan asas perlindungan konsumen. Lima konsep pembangunan nasional terkait yang tercantum dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi landasan perlindungan konsumen di Indonesia. Ini adalah sebagai berikut:

²² Marsitiningih S.H.,M.H. (2021). *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen* Sukabumi : Haura Publishing, hlm. 23.

a. Asas manfaat

Berdasarkan prinsip tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus dilaksanakan dengan cara yang memberikan manfaat sebesar-besarnya baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Untuk memastikan bahwa tidak ada pihak yang berada dalam posisi yang lebih baik daripada pihak lain.

b. Asas keadilan

Pasal 4–7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan tanggung jawab pelaku usaha dan pelanggan menunjukkan bagaimana pendekatan ini digunakan. Hal ini dimaksudkan dengan menggunakan pendekatan ini, para pelaku dan konsumen dapat secara cepat dan adil mencapai hak serta bertanggung jawab.

c. Asas keseimbangan

Diharapkan dengan menerapkan pendekatan ini, kepentingan pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah akan seimbang dan semua pihak memiliki kedudukan yang sama.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menjamin keselamatan dan keamanan konsumen dalam menggunakan dan mengonsumsi barang dan jasa.

e. Asas kepastian hukum

Tujuannya agar negara dapat menjamin kepastian hukum sekaligus memastikan pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam perlindungan konsumen.²³

2. Konsumen

Orang yang memakai atau mengkonsumsi suatu barang atau jasa disebut dengan konsumen dalam masyarakat. Selain itu, beberapa individu menggambarkan konsumen sebagai seseorang yang terlibat langsung dengan pemasok dan pembelian.²⁴

Konsumen mempunyai hak yang harus dihormati. “Hak atas informasi yang akurat, mudah dipahami, dan benar berdasarkan persyaratan jaminan produk dan/atau jasa” tertuang dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (d) Hak untuk menyuarkan keprihatinan dan keluhan mengenai produk dan/atau layanan yang digunakan. (h) Hak untuk mendapatkan ganti rugi atas produk atau jasa yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau sesuai dengan kontrak.²⁵

Kewajiban konsumen Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain:

²³ Marsitining Sing S.H., M.H, dkk. (2021). *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen*. Sukabumi : Haura Publishing, hlm. 24.

²⁴ *Ibid* hlm 62.

²⁵ *Ibid* hlm 66.

- a. Demi keselamatan dan keamanan, membaca atau menaati petunjuk dan tata cara informasi penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa.
- b. Bertindak dengan itikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Melakukan pembayaran menggunakan kurs mata uang yang telah disepakati.
- d. Mematuhi inisiatif untuk menyelesaikan klaim perlindungan konsumen secara sah.²⁶

3. Pelaku Usaha

Pelaku usaha yang dimaksud dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang diakui secara hukum dan berkedudukan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, atau yang melakukan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi, bidang baik sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian pengorganisasian.

Selain menjunjung tinggi hak konsumen, pelaku usaha juga mempunyai tugas lain yang terutama mencakup menjaga kepentingan konsumen. Terhadap Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha mempunyai tugas sebagai berikut:

²⁶*Ibid* hlm 67.

- a. Memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, dan benar mengenai keadaan dan jaminan produk dan/atau jasa, serta petunjuk penggunaan, pemeliharaan, dan perbaikan.
- b. Menjamin kualitas produk dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau ditukar sesuai dengan ketentuan standar mutu produk dan/atau jasa yang relevan.
- c. Menawarkan penggantian, kompensasi, dan/atau penggantian kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan produk dan/atau jasa yang diperdagangkan.²⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha harus beritikad baik dalam menjalankan usahanya, dan konsumen harus beritikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa.

Hak pelaku usaha dituangkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak-hak ini meliputi:

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

²⁷ 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. 41.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum 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.²⁸

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha juga harus memikul tanggungjawab atas segala dampak buruk yang mungkin ditimbulkan berupa kerugian terhadap pihak ketiga, khususnya pelanggan.

4. Jasa *Laundry*

Jasa *laundry* menurut KBBI, jasa *laundry* adalah jasa yang disediakan oleh perusahaan atau perseorangan yang melakukan kegiatan mencuci dan menyetrica pakaian, khususnya jasa *laundry* dan setrika. Kilo *laundry* adalah *laundry* yang dikenakan biaya sesuai dengan berat barang yang dibersihkan. Agar klien mengetahui berat bahan sebelum petugas *laundry* kilo membawanya, maka pengguna jasa dan pihak jasa *laundry* kiloan menimbang pakaian dan bahan yang akan dibersihkan bersama-sama. Dengan demikian, diketahui harga per kilogram cucian.²⁹

²⁸ Marsitningsing S.H.,M.H. (2021). *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen*. Sukabumi : Haura Publishing, hlm. 67.

²⁹ Laili Nur Amalia. (2020). Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasalaundry. *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*. hlm. 173.

Layanan mencakup sanitasi tekstil dan mencucinya untuk menghilangkan berbagai jenis kotoran dan noda. Dengan kata lain, *laundry* adalah layanan yang melibatkan mencuci dan menyetrika pakaian. Seiring berkembangnya teknologi, *laundry* kini tidak hanya digunakan untuk pakaian tetapi juga digunakan untuk karpet, gordena, sepatu, dan boneka. Saat ini, mencari tempat *laundry* di dekat rumah tidaklah sulit. Karena banyak orang yang tidak punya waktu untuk mencuci sendiri, layanan *laundry* ini dianggap menguntungkan. Ini juga melayani orang-orang dengan waktu terbatas, seperti karyawan atau terutama pelajar.³⁰

Salah satu model usaha alternatif yang tersedia bagi pengusaha adalah industri *laundry*. berkembangnya jasa dan penyetrikaan berbiaya rendah, yang sekarang dikenal dengan nama “kilo *laundry*”, atau perusahaan penyetrikaan *laundry* yang biayanya ditentukan berdasarkan kilogram, bukan kuantitas pakaian.

Tujuan dari perusahaan jasa *laundry* ini adalah untuk membantu konsumen yang memilih menggunakan jasa *laundry* agar lebih mudah mencuci dan menyetrika akibat perubahan gaya hidup dan ekspektasi yang padat. Masyarakat juga terpengaruh untuk memanfaatkan jasa *laundry* dengan adanya biaya yang ditawarkan. Jasa *laundry* dapat dibagi menjadi beberapa kategori karena menurut strategi pemasaran

³⁰ Ananda Muhammad 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 11 .

dengan sasaran yang mudah diidentifikasi, faktor kesibukan, kurangnya air bersih, bahkan keinginan akan setrika yang halus dan wangi yang sedap menjadi motivasi pelanggan untuk menggunakan layanan, bersama dengan keinginan untuk menghemat waktu bagi orang-orang dengan komitmen lain.

5. Tanggungjawab Pelaku Usaha

Pasal 19 undang-undang nomor 8 tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Selain hak dan kewajiban yang harus diketahui oleh pelaku usaha, mereka juga mempunyai tanggung jawab. Tugas ini merupakan salah satu tanggung jawab yang dimiliki oleh para pelaku usaha dalam menjalankan operasionalnya.³¹

Yusuf Shopie mendefinisikan akuntabilitas sebagai ketidakmampuan untuk mengelak dari pertanyaan untuk membela tindakan atau perilaku seseorang. Menurut Oemar Seno Adji, istilah “tanggungjawab” mencakup komponen etika dan hukum. Karena orang harus bertanggung jawab atas perbuatannya, sistem pertanggungjawaban dapat dilihat sebagai cara untuk memastikan bahwa individu atau badan hukum tidak dapat menghindari dampak

³¹ Marsitiningasing S.H., M.H. (2021). *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen Sukabumi* : Haura Publishing. hlm 77.

dari tindakan atau perilaku mereka. Mengenai pengertian hukum, sistem tanggung jawab menciptakan kebutuhan untuk memberikan kompensasi kepada pihak-pihak yang menderita kerugian akibat perilaku tertentu³²

Jenis hubungan hukum yang menimbulkan hak-hak perdata menentukan tanggung jawab hukum perdata. Dalam hukum perdata, tuntutan tanggung jawab dapat dilakukan atas dasar perbuatan melawan hukum atau pelanggaran kontrak. Harus ada kesalahan dari pihak pelaku agar hukum perdata menuntut pertanggungjawaban. Pelaku perusahaan jasa harus bertanggung jawab kepada pelanggan apabila terjadi wanprestasi. Kewajiban ini dituangkan dalam pasal 19 undang-undang perlindungan konsumen dan mencakup pertanggungjawaban sebagai berikut:

- a. Konsumen berhak atas kompensasi yang diberikan pelaku usaha jika mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang diproduksi yang ditukarkan.
- b. Pengembalian dana atau penggantian produk atau layanan dengan nilai yang sama atau serupa, perawatan medis, atau kompensasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait, semuanya dapat dianggap sebagai bentuk kompensasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

³² Yusuf Shofie. (2000). *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung : Citra Aditya. hal. 145.

6. Hak dan Kewajiban

Setiap warga negara mempunyai hak dan tanggung jawab yang sama. Menurut hukum, hak adalah wewenang. Hak adalah kekuasaan yang dimiliki oleh seseorang atau suatu organisasi untuk menuntut apa yang dikehendakinya. Sedangkan kewajiban berasal dari kata inti wajib yang dalam bahasa Indonesia mengandung arti harus atau sudah semestinya. Kaitan antara hak dan tanggung jawab bersifat timbal balik. Hak seseorang merupakan syarat dalam menjalankan tugasnya, begitu pula sebaliknya.

Hubungan hukum menimbulkan kemungkinan diakuinya hak-hak akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Interaksi antara pelaku usaha dan konsumen juga demikian. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen bersifat terbuka, artinya selain yang dituangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen lainnya yang tidak tercakup dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sektor tertentu dapat diakui.³³

Van Dume berpendapat bahwa jika pihak dalam suatu perjanjian tidak memenuhi kewajibannya (wanprestasi), maka pihak yang dirugikan (kreditor) memiliki beberapa pilihan untuk mengatasi masalah ini, yaitu:

³³ Janus Sidabolok, *Op.Cit.*, hlm. 24.

- a. Mendesak pihak yang wanprestasi untuk memenuhi kewajibannya;
- b. Meminta ganti rugi atas kerugian yang dialami;
- c. Membatalkan perjanjian;
- d. Meminta pihak yang wanprestasi untuk memenuhi kewajibannya sekaligus meminta ganti rugi;
- e. Meminta pembatalan perjanjian dan kompensasi³⁴

Peraturan ini bertujuan untuk melindungi hak-hak kreditor dan untuk dapat menjaga kepentingan kreditor terhadap debitor yang tidak jujur. Ketika debitor gagal memenuhi komitmennya, maka hukum juga memperhatikan dan melindunginya, jika bukan karena kecerobohan atau kesalahan.

Hak konsumen sesuai aturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak tertentu dalam menjalankan transaksi layanan jasa. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4, hak-hak konsumen yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan memperolehnya sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan;

³⁴ Marsitiningasih S.H., .M.H. (20210. *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen*. Sukabumi : Haura Publishing, hlm 66.

- c. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk mendengar keluhan dan pendapat mengenai barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak atas advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang sesuai;
- f. Hak atas pendidikan dan nasihat konsumen;
- g. Hak atas perlakuan atau pelayanan yang adil, jujur, dan tidak diskriminatif;
- h. Hak atas penggantian atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak memenuhi syarat-syarat kontrak atau tidak sesuai peruntukannya;
- i. Saya. Hak diatur oleh ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a) Membaca atau menaati petunjuk dan tata cara informasi mengenai penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk tujuan keamanan dan keselamatan;
 - b) bertindak dengan itikad baik dalam melakukan pembelian barang dan/atau jasa;
 - c) membayar dengan menggunakan nilai tukar yang disepakati;
- dan

- d) mengupayakan upaya penyelesaian hukum yang tepat atas perselisihan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

Hak Pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan nilai jual barang atau jasa yang telah diberikan.
- b. hak untuk dilindungi dari tindakan konsumen yang merugikan secara sengaja;
- c. hak untuk mendapatkan kesempatan yang sama dalam proses penyelesaian sengketa konsumen;
- d. hak untuk memulihkan nama baik jika terbukti tidak bersalah atas kerugian konsumen;
- e. hak-hak yang diatur dalam undang-undang dan peraturan terkait.

Pelaku usaha berkewajiban memenuhi segala hak konsumen yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 pelaku usaha memiliki kewajiban, yaitu:

- a. menjalankan usaha dengan niat baik dan tidak merugikan pihak lain;
- b. menyediakan informasi yang akurat dan transparan mengenai kondisi, garansi, cara penggunaan, perawatan, dan perbaikan barang atau jasa;

- c. melayani konsumen dengan adil dan jujur, tanpa membedakan;
- d. menjamin kualitas barang atau jasa yang dihasilkan atau dijual sesuai dengan standar yang berlaku;
- e. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba produk dan memberikan garansi atas barang atau jasa yang dijual;
- f. memberikan ganti rugi jika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan produk atau jasa;
- g. Memberi kompensasi, jika produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.³⁵

7. Perjanjian pelaku usaha dan konsumen

Perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum itulah yang dimaksud dengan perjanjian. Merupakan tindakan untuk mendapatkan hak dan kewajiban yakni akibat hukumnya juga dapat dianggap sebagai suatu kesepakatan. Tindakan yang mengikat seseorang atau lebih kepada satu orang atau lebih lainnya disebut perjanjian. Karena perjanjian dapat dibuat secara lisan atau tertulis, maka perjanjian itu tidak memuat klausul-klausul yang mengikat secara hukum. Apabila terdapat perbedaan pendapat di antara para pihak, maka perjanjian tertulis mempunyai status pembuktian. Selain sebagai dokumentasi,

³⁵ Marsitingsih S.H., M.H. *Hukum Persaingan Usaha Dan Perlindungan Konsumen*. Sukabumi : Haura Publishing, hlm. 67.

perjanjian tertulis juga berfungsi untuk memenuhi syarat adanya peristiwa (perjanjian) itu.³⁶

Asas-asas perjanjian diatur dalam KUHPerdara, yang terdapat 5 (lima) asas yang perlu diperhatikan dalam merumuskan suatu perjanjian antara lain, yaitu:

a. Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract*)

Menurut Pasal 1338 KUHPerdara, “Segala kesepakatan yang telah disetujui dengan sah, mempunyai kekuatan hukum bagi pembuatnya.” Klausul ini mengabadikan gagasan kebebasan kontrak. Konsep ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk: memutuskan apakah akan mengadakan perjanjian atau tidak, memilih pihak lain untuk diajak bersepakat; memutuskan syarat dan ketentuan perjanjian; dan memilih apakah perjanjian itu akan dilakukan secara tertulis atau lisan.

b. Asas Konsensualisme (*consensualism*)

Pasal 1320 KUHPerdara ayat (1) menyimpulkan konsep suka sama suka. Menurut pasal ini, perjanjian tertulis menjadi bukti otentik yang wajib ada untuk memastikan keabsahan suatu kesepakatan. Menurut pengertian ini, perjanjian biasanya tidak dibuat secara sah tetapi cukup selama kedua belah pihak sepakat. Kesesuaian antara keinginan dan pernyataan kedua belah pihak disebut kesepakatan.

³⁶ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 43.

Bentuk perjanjian itu ada kaitannya dengan konsep konsensualisme dalam KUHPerdota.

c. Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*)

Prinsip kepastian hukum yang dikenal sebagai *pacta sunt servanda* menegaskan pentingnya menghormati segala kesepakatan yang telah dibuat. Sesuai dengan asas *pacta sunt servanda*, putusan pengadilan harus didasarkan pada kesepakatan yang telah dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Tidak diperbolehkan mencampuri ketentuan kontrak para pihak. Pasal 1338 KUHP ayat (1) menyimpulkan premis *pacta sunt servanda*.

d. Asas Itikad Baik (*good faith*)

“Pelaksanaan perjanjian mengharuskan adanya itikad baik dari semua pihak yang terlibat” terdapat pada ayat (3) Pasal 1338 KUHPerdota yang menyebutkan konsep itikad baik. Menurut gagasan ini, para pihak yaitu debitur dan kreditor harus menjunjung tinggi syarat-syarat perjanjian berdasarkan niat baik bersama dan kepercayaan atau keyakinan yang kuat. Ada dua kategori prinsip itikad baik: itikad baik absolut dan itikad baik relatif. Tujuan awalnya adalah agar seseorang memperhatikan sikap dan tindakan subjek yang sebenarnya. Penilaian pada tujuan kedua didasarkan pada keadilan dan akal sehat, dan tindakan yang tidak memihak diciptakan untuk mengevaluasi masalah sesuai dengan standar obyektif.

e. Asas Kepribadian (*personality*)

Seseorang hanya akan melaksanakan dan/atau mengadakan suatu kontrak untuk kepentingan pribadinya, sesuai dengan konsep kepribadian. Pasal 1315 dan 1340 KUHPerdara menunjukkan hal tersebut. “secara umum, seseorang hanya dapat membuat perjanjian untuk kepentingan pribadinya,” sesuai Pasal 1315 KUHPerdara. Gagasan utama klausul ini adalah bahwa seseorang harus bertindak demi kepentingan terbaiknya untuk berpartisipasi dalam suatu perjanjian.³⁷

Pasal 1340 KUHPerdara berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya”. Artinya, asas personalitas menyatakan bahwa perjanjian hanya berlaku bagi yang menjadi subjek dalam perjanjian tersebut, namun terdapat pengecualian terhadap ketentuan ini berdasarkan Pasal 1317 KUHPerdara yang menyebutkan: “Suatu perjanjian bisa dibuat untuk kepentingan pihak ketiga, apabila perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau pemberian kepada orang lain, memuat kondisi seperti itu.” Pasal ini memberikan landasan hukum bagi seseorang untuk membuat perjanjian yang tujuannya untuk menguntungkan pihak lain, dengan syarat-syarat yang telah disepakati.

³⁷ Damang Averroes Al-Khawarizmi, *Asas-Asas Perjanjian Hukum Indonesia*, (Www. Negarahukum.Com/Hukum/Asas-Asas-Perjanjian.Html), Diakses Pada Jumat Tanggal 27 Desember 2024.

Pasal 1318 KUHPerdara mengatur tentang akad yang tidak hanya berlaku bagi perseorangan, namun berlaku juga untuk kepentingan ahli warisnya dan orang-orang yang mewariskan haknya. Jika kita membandingkan kedua pasal tersebut, kita melihat bahwa jika Pasal 1318 KUHPerdara adalah untuk keuntungan orang pribadi, ahli warisnya, dan ahli waris dari pembuatnya, maka Pasal 1317 KUHPerdara mengatur tentang perjanjian bagi pihak ketiga. Oleh karena itu, walaupun Pasal 1318 KUHPerdara mempunyai jangkauan yang luas, namun Pasal 1317 KUHPerdara mengatur pengecualiannya.³⁸

Persyaratan Hukum dalam Suatu Perjanjian Suatu perjanjian yang memenuhi persyaratan dan unsur-unsur yang digariskan oleh undang-undang dianggap sah dan mengikat. Perjanjian yang dibuat secara sah mempunyai akibat hukum dan diakui sebagai perjanjian yang sah dan mengikat. Setiap perjanjian mencakup empat komponen, yang masing-masing komponen tersebut mempunyai batasan-batasan yang diamanatkan secara hukum, sesuai ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara.

Perjanjian dianggap sah menurut Pasal 1320 KUHPerdara, harus memenuhi empat syarat utama, yaitu:

³⁸ “Stanley Lesmana, *Asas-Asas Perjanjian Hukum Indonesia*, (HukumIndonesia-Laylay.Blog Spot.Com/2012/02/Asas-Asas-Perjanjian.Html), Diakses Pada Jumat Tanggal 27 Desember 2024.”

- a. Kesepakatan, kedua belah pihak harus saling sepakat dan menyetujui isi perjanjian;
- b. Kecakapan hukum, pihak-pihak yang membuat perjanjian harus memiliki kapasitas hukum untuk melakukan tindakan hukum;
- c. Objek perjanjian, perjanjian harus memiliki objek yang jelas dan pasti;
- d. Sebab yang sah, tujuan atau alasan di balik perjanjian harus legal dan tidak bertentangan dengan hukum.³⁹

8. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen yang merasa hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha berwenang mengajukan gugatan atas sengketa tersebut melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan negeri. Sengketa konsumen merupakan perselisihan yang melibatkan penyalahgunaan hak konsumen dan dilindungi oleh seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik perdata maupun pidana, serta termasuk dalam lingkup administrasi negara. Az. Sementara itu, Nasution mendefinisikan perselisihan konsumen sebagai perselisihan (baik dalam hukum publik maupun privat) antara pelanggan dan pelaku usaha mengenai produk

³⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014. hlm. 299.

tertentu yang dibeli pelanggan atau jasa yang disediakan oleh produsen atau pelaku usaha.⁴⁰

Berdasarkan ketentuan Pasal 47 dan 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat dua mekanisme utama yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa yaitu:

a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu:

1. Penyelesaian secara mandiri oleh kedua belah pihak yang bersengketa, yang umumnya disebut sebagai penyelesaian secara damai antara pelaku usaha dan konsumen;
2. Penyelesaian melalui lembaga resmi seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang memfasilitasi berbagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, termasuk konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.⁴¹

b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Demikian dalam menghadapi sengketa konsumen, konsumen dapat memilih jalur penyelesaian, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi, sengketa dapat diselesaikan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau non-litigasi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tindakan pidana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

⁴⁰ Az. Nasution. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media. hlm. 229.

⁴¹ Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group. hlm. 14.

Berdasarkan peraturan yang berlaku, terdapat empat kategori pihak yang berhak mengajukan gugatan terhadap pelaku yang melakukan pelanggaran, yaitu:

- a. Konsumen yang secara langsung atau ahli warisnya yang sah;
- b. Kelompok konsumen yang memiliki kepentingan hukum yang sama;
- c. LPKSM yang memenuhi persyaratan tertentu;
- d. Lembaga pemerintahan atau badan terkait dalam kasus-kasus yang menimbulkan kerugian besar atau korban massal.⁴²

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya class action dalam penyelesaian permasalahan konsumen. Gugatan kelompok (*class action*) merupakan suatu mekanisme hukum yang memberikan kesempatan kepada sekelompok pelanggan dengan kepentingan yang sama untuk bersatu dan menuntut restitusi atau imbalan lain dalam suatu tuntutan hukum. Lembaga Perlindungan Konsumen Non-Pemerintah (LPKSM) yang memenuhi kualifikasi juga dapat mengajukan kasus class action ini, begitu pula pemerintah jika terjadi kerugian moneter yang signifikan dan/atau jumlah korban yang tinggi.⁴³

⁴² Happy Susanto. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta : Visimedia. hlm. 75.

⁴³ Direktorat Perlindungan Konsumen Deperindag. (2001). *Pemberdayaan Hak-Hak Konsumen Di Indonesia*. Jakarta : Deperinda. hlm. 279.

D. Kerangka Pemikiran

Latar Belakang

Semakin meningkatnya kesibuk di masa sekarang, masyarakat berusaha menyelesaikan tugas sehari-harinya dengan cepat. Pesatnya pertumbuhan industri *laundry*, konsumen dihadapkan berbagai masalah pada krusakan pakaian. Adapun hak-hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Hak atas informasi yang akurat, transparan, dan benar mengenai nilai tukar, syarat-syarat, dan jaminan atas barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk menyuarkan keluhan dan pendapat mengenai produk dan/atau layanan yang digunakan.
- c. Hak atas penggantian biaya, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila produk dan/atau layanan yang diperoleh tidak memenuhi ketentuan kontrak atau tidak sesuai standar.

Maka diperlukan adanya perlindungan konsumen untuk terpenuhinya hak-haknya apabila dalam hal ini konsumen tersebut dirugikan.

Rumusan Masalah

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?

Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum
2. Teori Tanggungjawab

Metode Penelitian

Metode penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang diperoleh dari data primer atau data yang didapatkan dari masyarakat atau responden

Wawancara

1. Pelaku usaha jasa *laundry* kiloan
2. Konsumen jasa *laundry* kiloan

Kesimpulan