



PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS HILANG DAN RUSAKNYA PAKAIAN KONSUMEN PADA JASA USAHA LAUNDRY DI ACEH BESAR (Suatu Penelitian Di Kecamatan Baitussalam dan Mesjid Raya)

Damanhuri

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Mustakim

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Abstrak - Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menentukan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian juga yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1), bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugiann konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangan. Namun dalam kenyataannya hukum perlindungan konsumen yang berkaitan atas hilang dan rusaknya pakaian konsumen pada jasa usaha laundry belum dilaksanakan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan tanggung jawab pemilik jasa usaha laundry terhadap kerugian konsumen, Faktor yang menyebabkan pemilik jasa usaha laundry tidak melaksanakan tanggung jawab terhadap kerugian konsumen serta Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa usaha laundry terhadap kerugian yang diderita. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat yuridis empiris, yaitu penelitian ilmiah untk menemukan kebenaran berdasarkan pelaksanaan di lapangan mengacu pada keilmuan hukum dengan menggunakan metode penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian lapangan dilakukan guna memperoleh data primer melalui wawancara dengan informan dan responden untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemilik usaha laundry tidak dilaksanakan sebagaimana yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Faktor penyebab tidak dilaksanakan tanggung jawab bahwa tidak ada kesadaran hukum dari pelaku usaha, karena sifat dari pelaku usaha yang selalu mencari keuntungan, jika memberi ganti kerugian pada konsumen maka pelaku usaha mengalami keuntungan yang kecil. Sedangkan upaya yang dapat dilakukan konsumen terhadap kerugian yang diderita, konsumen dapat menyelesaikan dengan musyawarah pihak pemilik usaha laundry, atau melalui pengadilan dan/atau meminta bantuan kepada pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) atau ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seperti yang diatur pada Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK. Saran yang dapat peneliti berikan adalah bagi pelaku usaha dan konsumen tentunya persoalan ini menjadi pelajaran bagi pelaku usaha dan konsumen, karena mengingat hal ini sering terjadi di sekitar kita. Pesan yang ingin penulis sampaikan adalah harus lebih hati-hati dalam membeli atau menjual barang dan/atau jasa, karena masing-masing pihak memliki hak dan kewajiban yang tidak boleh dilanggar oleh masing-masing pihak, dan tidak boleh melakukan hal dengan itikad tidak baik.

Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, Jasa

Abstract - Article 1 clause 1 of Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer's Protection, determines that consumer's protection is any effort to ensure legal certainty to provide protection to consumers. Similarly as regulated in Article 19 clause (1), that business actor is responsible to provide compensation for damage, pollution, and / consumer's loss due to consuming goods and / or services which been produced or traded. In reality, however, consumer's protection law relating to the loss and destruction of consumer clothing on laundry services have not been implemented yet in the law. The purpose of this study is to explain the implementation of laundry service owner's responsibility to the loss of consumers, Factors that cause laundry service business owners do not carry out the responsibility against consumer's losses and efforts that can be done by consumers of laundry service to the losses that have been suffered. The research method which is used in this study is juridical empirical, that is scientific research to find the truth based on the implementation in the field refers to knowledge of the law by using literature research method and field. Field research was conducted to obtain primary data through interviews with informants and respondents to obtain the required data. Based on the results of the research, that the implementation of laundry business owners' responsibility is not implemented as specified in the Consumer Protection Act. The cause factor of not implementating the responsibility is lack of legal awareness of business actor, because the nature of business actors who always seek profit, if giving compensation to the consumer then the business actor experience a small profit. While attempts may be made to the consumer for the losses suffered, the consumer may settle by consultation of the

laundry business owner, or through the court and / or request assistance to the Aceh Consumer Protection Foundation (YaPKA) or to the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) as regulated in Article 45 paragraph (1) and (2) UUPK. Suggestions that researchers can provide is for business and consumers of course this issue becomes a lesson for business actors and consumers, because this kind of issue often happen around us. The message the author wishes to convey is to be more careful in buying or selling goods and / or services, because each party has rights and obligations that should not be violated by each party, and should not do things in bad intention.

Keywords : *Protection, Consumer, services*

PENDAHULUAN

Bisnis jasa usaha laundry merupakan bisnis yang menyediakan jasa untuk mencuci pakaian konsumen. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk di manfaatkan oleh konsumen. Sering terjadi kesalahan dari pemilik usaha yang membuat kerugian terhadap konsumen seperti barang yang diserahkan ke tempat jasa *laundry* saat dikembalikan kepada konsumen sudah tidak utuh (rusak) atau ada pakaian yang hilang.

Jasa laundry berkembang dengan menjadi salah satu jasa yang membantu masyarakat untuk mengurangi pekerjaan ibu rumah tangga di rumah. Setiap usaha selalu memiliki dua dampak, dimana dampak tersebut yaitu memiliki banyak konsumen dan laba yang besar, dan sisi lainnya memiliki sedikit konsumen adalah rugi. Kerugian adalah pengeluaran dari barang atau jasa yang pada saat diperoleh tidak memberikan atau mempunyai manfaat sama sekali karena kondisi-kondisi tertentu.¹

Kerugian yang diderita konsumen merupakan kelalaian dari pihak pemilik usaha *laundry*, hal ini juga telah di tentukan dalam Pasal 1249 KUH Perdata, bahwa Jika dalam suatu perikatan ditentukannya bahwa si yang lalai memenuhinya, sebagai ganti rugi harus membayar suatu jumlah uang tertentu, maka kepada pihak yang lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih maupun yang kurang dari pada jumlah itu.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan telah mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Peraturan perlindungan konsumen di Indonesia berdasar pada UUPK yang dianggap dapat memperjuangkan hak-hak konsumen. Dalam Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

¹ <https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, diakses Tanggal 25 Oktober 2017, pukul 14.40 WIB.

- 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.
- h. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- i. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- j. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sering terjadi kesalahan dari pemilik usaha yang membuat kerugian terhadap konsumen seperti barang yang diserahkan ke tempat jasa *laundry* saat dikembalikan kepada konsumen sudah tidak utuh (rusak) atau ada pakaian yang hilang. Peristiwa seperti ini pernah terjadi pada seorang pelanggan yang menggunakan jasa usaha “Dini Laundry 2” salah satu tempat usaha jasa *laundry* di Aceh Besar, dimana pelanggan tersebut komplain terhadap pelaku usaha atas kerugian yang dideritanya, namun pelaku usaha tidak menanggapi hal tersebut dengan serius.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan telah mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). UUPK ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha, seperti dapat kita baca dari konsiderans Undang-Undang ini dimana dikatakan perlu meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.²

Dalam prakteknya, ada beberapa tempat jasa usaha yang merugikan konsumen salah satunya di bidang jasa usaha *laundry*. Kegiatan usaha *laundry* sering menimbulkan kerugian

² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm.2.

bagi pelanggan atau konsumen, sebagaimana yang terjadi pada beberapa usaha *laundry* seperti “Dini Laundry”, “Indah Laundry”, dan “Green Laundry”, dimana pelaku usaha tidak memberi ganti kerugian terhadap konsumen yang menderita kerugian. Dalam peristiwa seperti itu, maka pihak jasa usaha *laundry* sudah melanggar Hak-hak konsumen sebagaimana yang telah diatur Pasal 4 dalam UUPK.

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan artikel ini dilakukan penelitian lapangan (*Field research*) yang dilakukan dengan mewawancarai responden dan informan yang terkait dengan perlindungan konsumen atas kerugian yang diderita karena kesalahan pihak usaha jasa laundry. Sedangkan untuk melengkapi juga dilakukan penelitian kepustakaan (*library Research*) yaitu dengan mempelajari literatur-literatur, peraturan perundang-undangan, majalah, website, dan surat kabar, jurnal hukum, serta pendapat sarjana.

Dalam mengambil kesimpulan yang diperoleh berdasarkan data yang didapat, maka digunakan pendekatan deskriptif, yaitu dengan menjelaskan segala sesuatu yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang tepat.

Dari keseluruhan data yang diperoleh baik yang bersumber dari penelitian kepustakaan maupun hasil penelitian lapangan, akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menghubungkan data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.³

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pemilik Jasa Usaha *Laundry* Terhadap Kerugian Konsumen

Penelitian yang dilakukan guna mendapatkan informasi tentang bentuk tanggung jawab yang telah dilakukan didapatkan berdasarkan dari hasil wawancara berbagai pelaku

³Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: Remaja Rosdakarya, 2013, hlm. 248.

usaha yang telah diseleksi terlebih dahulu dan dianggap dapat mewakili pelaku usaha yang lain, maka didapatkan sebuah fakta yang diuraikan sebagai berikut

Kasmira, karyawan jasa usaha *laundry*, ia mengatakan bahwa terjadinya kerusakan pada pakaian konsumen berdasarkan kualitas pakaiannya yang lemah atau usia pakaian sudah lama, maka mudah terjadinya kerusakan saat di *laundry*, seharusnya pakaian yang mudah rusak, tidak diserahkan lagi di tempat jasa usaha *laundry* agar tidak terjadinya pelanggaran pada pelaku usaha. Hal ini yang membuat pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen.⁴

Yanti karyawan jasa usaha *laundry*, mengatakan bahwa Terhadap besarnya ganti rugi yang diberikan pelaku usaha jasa *laundry* kepada konsumen yang dirugikan, ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha jasa *laundry* tanpa melibatkan konsumen dalam menentukan jumlah ganti rugi terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen, sehingga ganti kerugian diberikan oleh pelaku usaha tidak sesuai nilainya dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.⁵

Norisa karyawan jasa usaha *laundry*, mengatakan bahwa besarnya nilai ganti rugi apabila terjadinya kerugian kepada konsumen, maka pihak jasa usaha *laundry* bersedia membayar ganti kerugian sebagaimana yang telah tertera dalam faktur/bon yang diserahkan kepada konsumen saat memberikan pakaian yang hendak di *laundry*. Maka pihak jasa *laundry* tidak memberikan ganti kerugian apabila tidak sesuai pada faktur/bon.⁶

Bentuk peertanggungjawaban berdasarkan wawancara yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya para pelaku usaha mengatakan tidak akan memberikan ganti rugi ataupun kompensasi apapun yang dimana berdasarkan anggapan pelaku usaha mereka telah memenuhi kewajiban mereka dan beranggapan bahwasanya kesalahan tersebut datang dari pihak konsumen itu sendiri.

2. Faktor Yang Menyebabkan Pemilik Jasa Usaha *Laundry* Tidak Melaksanakan Tanggung Jawab Terhadap Kerugian Konsumen

Faktor Yang Menyebabkan Pemilik Jasa Usaha *Laundry* Tidak Melaksanakan Tanggung Jawab Terhadap Kerugian Konsumen antara lain:

⁴ Kasmira, *Wawancara*, Karyawan Jasa Usaha *Laundry*, Rabu, 3 Januari 2018.

⁵ Yanti, *Wawancara*, karyawan Jasa Usaha *laundry*, Rabu, 3 Januari 2018.

⁶ Norisa, *Wawancara*, karyawan Jasa Usaha *laundry*, Rabu, 3 Januari 2018

- a) Karena tidak ada kemauan dari pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian yang disebabkan oleh pihak pelaku usaha, hal ini sesuai dengan sifat pelaku usaha yang mencari keuntungan dalam berbisnis, dengan memberi ganti kerugian maka pelaku usaha tidak mendapatkan keuntungan, malah sebaliknya.
- b) Tidak ada transparannya informasi antara pelaku usaha terhadap konsumen mengenai jasa yang diberikan, dan tidak diberitahukan informasi terhadap barang yang telah rusak atau hilang kepada konsumen, sehingga konsumen mengetahuinya setelah di rumah.
- c) Karena tingkat toleransi konsumen yang sangat tinggi, konsumen beranggapan masalah kehilangan dan kerusakan pakaian miliknya bukan hal yang harus diperkarakan, cukup menjadi pelajaran bagi pelaku usaha agar lebih hati-hati dan teliti dalam bekerja kedepannya yang memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada konsumen.
- d) Kurang pengawasan dari pihak Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh mengenai pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, sehingga pelaku usaha memiliki keleluasaan dalam melakukan pelanggaran.
- e) Kurangnya kesadaran bagi pelaku usaha mengenai hukum perlindungan konsumen, bahwa pelaku usaha kurang memahami keberadaan peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi hak-hak konsumen khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta pelaku usaha kurang teliti dan memahami apa saja kewajiban-kewajiban dan hak-hak sebagai pelaku usaha yang telah di tentukan dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK, dimana pelaku usaha tidak boleh melanggar hak-hak konsumen sesuai Pasal 4 UUPK.
- f) Kurangnya peran Pemerintah Aceh dalam hal memberikan sarana dan perhatian kepada konsumen-konsumen yang hak-haknya dilanggar oleh pelaku usahaseperti halnya peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menangani tentang penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha.

3. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Usaha *Laundry* Terhadap Kerugian Yang DiDerita

Kerugian yang dialami konsumen dapat melakukan beberapa upaya agar hak untuk

mendapatkan ganti rugi terlaksana, adapun upaya tersebut antara lain, konsumen berhak komplain kepada pelaku usaha untuk mendapat ganti kerugian atas kerugian yang diderita konsumen berdasarkan kesalahan dari pihak pelaku usaha. Apabila komplainnya tidak direspon oleh pelaku usaha, maka konsumen tersebut mempunyai hak sebagaimana yang telah disebutkan pada Pasal 45 ayat (1) UUPK.

Upaya lain untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, mediasi merupakan penyelesaian di luar pengadilan, pihak YaPKA berperan sebagai mediator. Tetapi apabila penyelesaiannya secara hukum yaitu di dalam pengadilan, pihak YaPKA berperan sebagai fasilitator. Karena apabila masuk ke proses hukum maka hakimlah yang berhak untuk menentukan dan memutuskan.⁷

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan menjadi pilihan oleh para konsumen. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini dapat dilakukan dengan cara damai diantara para pihak yang bersengketa dan penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan cara mediasi atau arbitrase atau konsolidasi. Penyelesaian perkara di BPSK ini bisa diselesaikan lebih singkat dan lebih mudah, tanpa harus ke pengadilan walaupun UUPK tidak mensyaratkan harus ke BPSK terlebih dahulu.

KESIMPULAN

Penyebab pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen dikarenakan kurangnya kesadaran hukum bagi pelaku usaha dan memiliki sifat untuk selalu mendapatkan keuntungan yang besar, tanpa memikirkan kerugian yang diderita konsumen.

Kurangnya pemahaman tentang hukum perlindungan konsumen bagi konsumen untuk selalu mempertahankan hak-hak konsumen yang sudah di atur dalam UUPK dan apabila dilanggar oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggugatnya ke pengadilan. Pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha jasa usaha *laundry* terus terjadi karena selama ini tingkat toleransi konsumen yang sangat tinggi, konsumen beranggapan masalah kehilangan dan kerusakan pakaian miliknya bukan hal yang harus diperkarakan, cukup menjadi pelajaran bagi pelaku usaha, tapi hal ini yang menjadi pelaku usaha *laundry* memiliki kebebasan dalam menguasai hak konsumen, sehingga pelanggaran yang terjadi tidak dapat ditindaklanjuti oleh aparat yang berwenang.

⁷ Fahmawati, *Wawancara*, Kepala Yayasan Konsumen Aceh, Kamis, 4 Januari 2018.

Upaya yang dapat dilakukan agar pelaku usaha jasa *laundry* membayar ganti kerugian. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen atas pelanggaran haknya Pasal 4 ayat (1) UUPK maka konsumen berhak komplain kepada pelaku usaha untuk mendapat ganti kerugian atas kerugian yang diderita, apabila tidak direspon maka dapat bermusyawarah atau meminta bantuan pihak YaPKA untuk menyelesaikannya sebagaimana yang telah disebutkan pada Pasal 45 ayat (1) bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum” dan Pasal 45 ayat (2) menyatakan “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Lexy J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: Remaja Rosdakarya, 2013

2. Peraturan Perundang-Undangan

Kitap Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3. Sumber Website

<https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, (diakses 25/10/2017)