

HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA *LAUNDRY*

DI KABUPATEN BREBES

SKRIPSI



Oleh :

DANANG WICAKSANA

No. Mahasiswa: 13410720

PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

**HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA *LAUNDRY*
DI KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum



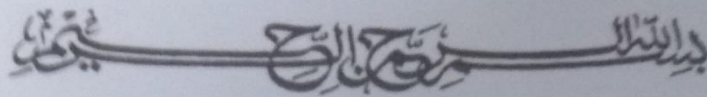
PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018



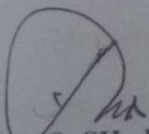
**HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY
DI KABUPATEN BREBES**

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
Pada Tanggal _____



Yogyakarta, _____

Dosen Pembimbing Tugas Akhir


SUJITNO, SH., M.Hum

NIP: 19541111 198212 1 001

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN

HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

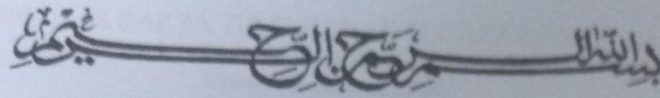
DI KABUPATEN BREBES

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk
Diajukan ke Depan Tim Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran
Pada Tanggal

Yogyakarta, ...
Dosen Pembimbing Skripsi,

SUJITNO, SH., M.Hum

NIP: 19541111 198212 1 001



HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY
DI KABUPATEN BREBES

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam

Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

Pada Tanggal 9 April 2018 dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, _____

Tim Penguji

Tanda Tangan

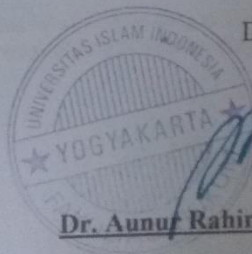
1. Ketua : Sujitno, SH., M.Hum
2. Anggota : Dr. M. Syamsudin, SH.,MH
3. Anggota : Bagya Agung Prabowo, SH.,M.Hum

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia

Fakultas Hukum

Dekan,



Dr. Anur Rahim Faqih, SH., M.Hum

NIK: 844100101

ORISINILITAS KARYA TULIS ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : **DANANG WICAKSANA**

No. Mahasiswa : 13410720

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan karya tulis ilmiah (Tugas Akhir) berupa Skripsi dengan judul:

**HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI
KABUPATEN BREBES**

Karya Ilmiah ini akan saya ajukan kepada tim penguji dalam ujian pendadaran yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar hasil karya sendiri yang dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Bahwa saya menjamin hasil karya ilmiah ini adalah benar-benar Asli (Orisinil), bebas dari unsur-unsur yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan "*Penjiplakan karya ilmiah (Plagiat)*".
3. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada perpustakaan Fakultas Hukum UII dan Perpustakaan dilingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut secara wajar dan tanpa unsur komersial.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan butir 1 dan 2), saya sanggup menerima sanksi baik sanksi administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersikap kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak-hak saya, di depan 'Majelis' atau 'Tim' Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir ada/terjadi pada karya ilmiah saya ini oleh pihak Fakultas Hukum UII.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun dan oleh siapapun.

Dibuat di : Yogyakarta

23 April 2018

Yang membuat pernyataan,

Danang Wicaksana



CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Danang Wicaksana
2. Tempat Lahir : Brebes
3. Tanggal Lahir : 19 Oktober 1994
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Golongan Darah : B
6. Alamat Terakhir : Jalan Titibumi No. 139 Banyuraden,
Patran, Godean Km 4.5, Sleman, Yogyakarta.
7. Alamat Asal : Jalan Kalimantan No. 503 RT.05/RW.08
Kelurahan Limbangan Wetan, Kabupaten Brebes
8. Identitas Orang Tua / Wali
 - a. Nama Ayah : Sumarsono, SE
Pekerjaan Ayah : Pensiunan PNS Pemkab Brebes
 - b. Nama Ibu : Ir. Puji Astuti
Pekerjaan Ibu : Pensiunan PNS Pemkab Brebes

Alamat Orang Tua / Wali : Jalan Kalimantan No.503 RT.05/RW.08
Kelurahan Limbangan Wetan, Kabupaten Brebes
9. Riwayat Pendidikan
 - a. SD : SDN 6 Brebes
 - b. SLTP : SMPN 2 Brebes
 - c. SLTA : SMAN 3 Brebes
10. Organisasi : -
11. Prestasi : -
12. Hobby : 1. Musik
2. Badminton

Yogyakarta, 7 Maret 2018

Yang Bersangkutan

(Danang Wicaksana)

NIM. 13410720

MOTTO

WINNERS NEVER QUIT. QUITTERS NEVER WIN.

-Albert Einstein-

MENGELUH ITU MANUSIAWI, TETAPI MENYERAH BUKANLAH MANUSIA

- Unknown -

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Allah SWT dan Rasulullah Muhammad SAW beserta para sahabatnya, karena hanya atas izin dan karunia-Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga tercurahkan pada Allah SWT yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a, serta atas perjuangan Rasulullah Muhammad SAW dan para sahabatnya yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sampai saat ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini, dan terima kasih atas bimbingan, saran, masukan, serta do'a yang dipanjatkan tiada henti demi kelancaran dan kemudahan dalam pengerjaan skripsi ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua, orang-orang yang saya sayangi dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, Aamiin.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Adapun judul skripsinya adalah “**HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES**”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis sangat mengharap adanya saran dan kritik yang bersifat membangun guna kepentingan bersama di masa mendatang.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. **Sujitno, SH., M.Hum** selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang memberikan pengarahan, petunjuk dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.

2. **Nandang Sutrisno, SH., LLM., M.Hum., Ph.D** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
3. **Aunur Rahim Faqih, SH., M.Hum** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. **Para Pelaku Usaha dan Pengguna Jasa Laundry** yang telah memberikan izin dan data untuk penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.
5. **Bapak, Ibu dan Kakak-Kakak** yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta doa yang selalu dipanjatkan dan tidak pernah putus kepada penulis.
6. **Semua Pihak** yang tidak dapat penulis sebut satu persatu dan telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis dengan tersusunnya skripsi ini Insya Allah berguna bagi penulis dan pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat hidayah dan innayah-Nya kepada kita semua dalam suasana Iman, Islam dan Ihsan Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 7 Maret 2018

Yang Bersangkutan

(Danang Wicaksana)

NIM. 13410720

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PRA PENDADARAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ORISINALITAS	v
CURRICULUM VITAE	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH	10
C. TUJUAN PENELITIAN	10
D. ORISINALITAS PENELITIAN	11
E. TINJAUAN PUSTAKA	11
F. METODE PENELITIAN	27
G. SISTEMATIKA PENULISAN	29
BAB II TINJAUAN UMUM	31

A. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN	31
B. TINJAUAN UMUM TENTANG HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	53
C. TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN PELAKU USAHA	62
D. TINJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN BAKU DAN KLAUSUL EKSONERASI	77
E. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM ASPEK KEISLAMAMAN	86
BAB III PEMBAHASAN	90
A. HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES	90
B. KEKUATAN HUKUM KLAUSULA BAKU YANG TERTERA DI DALAM NOTA LAUNDRY	117
BAB IV PENUTUP	121
A. KESIMPULAN	121
B. SARAN	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan ganti kerugian yang dilakukan pelaku usaha jasa *laundry* di Kabupaten Brebes. Rumusan masalah yang diajukan yaitu : Bagaimana hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di Kabupaten Brebes? ; Bagaimana kekuatan hukum terhadap klausula baku yang tertera di dalam nota *laundry*?. Penelitian ini termasuk tipologi penelitian hukum secara empiris. Data penelitian dikumpulkan dengan cara studi dokumen/pustaka dan penyebaran kuesioner kepada pelaku usaha *laundry* dan pengguna jasa *laundry*. Analisis dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiologis. Hasil studi ini menunjukkan bahwa hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa *laundry* masih banyak kekurangan, baik secara yuridis normatif maupun empiris sosiologis. Kelemahan itu mencakup tentang pertanggungjawaban pelaku usaha *laundry* yang berkenaan dengan pencantuman klausula baku; masih dijumpai beberapa pelaku usaha *laundry* mencantumkan klausula baku yang isinya bertentangan dengan peraturan perundang-undangan seperti pengalihan pertanggungjawaban; Prinsip pertanggungjawaban pelaku usaha masih didasarkan pada tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan yang harus membuktikan kesalahan adalah pihak konsumen. Penelitian ini merekomendasikan perlunya kesadaran dari pelaku usaha mengenai pertanggungjawaban atau ganti kerugian bagi pengguna jasa *laundry* dan pencantuman klausula baku yang tidak mengalihkan pertanggungjawaban pelaku usaha jika terjadi kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Kata kunci: perlindungan konsumen, hak atas ganti kerugian, klausula baku, laundry.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pakaian merupakan sarana atau alat yang digunakan manusia untuk menutupi tubuh, melindungi tubuh serta memperindah penampilan. Ajaran Islam pun menganggap bahwa pakaian adalah simbol identitas, jati diri, kehormatan bagi seseorang, sehingga dapat melindungi dari berbagai bahaya yang dapat mengancam diri seseorang. Walaupun dalam tata cara berpakaian tidak dapat menentukan kepribadian seseorang secara mutlak, akan tetapi dari pakaian yang digunakan dapat tercermin kepribadian seseorang yang memakainya. Pakaian memiliki beberapa jenis dari baju, celana, rok, kemeja, pakaian dalam dan segala sesuatu yang dikenakan oleh manusia sesuai dengan definisi pakaian itu sendiri.

Dilihat dari hal tersebut, seseorang akan memakai pakaian yang akan dia gunakan sesuai dengan aktivitas apa yang akan dilakukan seperti mengikuti acara keagamaan dalam hal ini pengajian, maka seseorang yang ingin mengikuti pengajian tersebut harus menggunakan pakaian muslim atau koko serta sarung sehingga mencerminkan bahwa orang tersebut akan melakukan kegiatan keagamaan. Banyaknya jenis pakaian yang ditawarkan, semakin banyak atau berat pula kebutuhan seseorang guna membersihkan pakaian yang telah dikenakan atau kotor setelah beraktivitas. Berkaitan dengan hal tersebut, sebagian masyarakat umumnya dari

kalangan pegawai kantoran dan mahasiswa atau seseorang yang tidak punya cukup waktu untuk menggunakan jasa laundry yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Pelaku usaha melihat peluang dari permasalahan tersebut dengan menyediakan jasa laundry pakaian, dimana konsumen hanya menaruh pakaian kotoranya kemudian pelaku usaha jasa laundry pakaian menghitung tarif yang akan dikenakan kepada konsumen berdasarkan jumlah kilogram berat pakaian setelah ditimbang. Maraknya jasa laundry pakaian tidak hanya terjadi di kota-kota besar, melainkan di Kabupaten Brebes, Jawa Tengah pun mulai banyak menjamur usaha jasa laundry pakaian yang disebabkan oleh banyaknya Perguruan Tinggi Swasta (PTS) yang baru didirikan serta pabrik-pabrik industri yang didirikan, sehingga mengakibatkan banyak dari kalangan mahasiswa/i dan/atau pekerja yang mencari adanya jasa laundry pakaian tersebut guna meringankan kebutuhannya.

Maraknya jasa laundry pakaian yang ada semakin meningkat pula persaingan pasar yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong menawarkan jasa pakaian laundrynya dengan bermacam-macam seperti mengenakan tarif yang lebih murah dan dengan jangka waktu yang lebih singkat pakaian dapat diambil atau pelaku usaha menyediakan parfum pakaian yang beragam jenis sehingga konsumen dapat memilih jenis parfum apa yang disukai atau digunakan pada pakaiannya. Jasa laundry kiloan adalah jasa pencucian kotor sampai dengan kering dan siap untuk digunakan oleh konsumen atau pemakai jasa laundry kiloan.

Akan tetapi, dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen contohnya adalah pakaian yang luntur, pakaian yang hilang, pakaian yang rusak karena terlalu panas disetrika atau pakaian yang tertukar dengan konsumen lain. Kesalahan tersebut sering terjadi dikarenakan beberapa hal yaitu pelaku usaha yang melakukan kelalaian, kurang teliti, atau dari konsumennya itu sendiri.

Contoh kasus yang berkaitan dengan jasa laundry, salah satunya adalah kasus Dirjen HAM yang menuntut pelaku usaha jasa laundry senilai Rp. 210.000.000,00 hanya karena jas yang disetrika tidak licin dan masih kelihatan kusut. Padahal jas yang di laundry-kan senilai Rp. 10.000.000,00 dan Rp. 200.000.000,00 tersebut akibat kerugian immaterial karena jas tersebut tidak dapat dipakai dalam acara kenegaraan.¹ Hal ini jelas bahwa masyarakat pada umumnya belum paham atau mengetahui dengan jelas tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dan hak atas ganti kerugian yang diperoleh oleh konsumen yang merasa dirugikan.

Selain kasus yang telah disebutkan, kasus yang serupa dengan hal tersebut juga terjadi di wilayah Kabupaten Brebes, salah satunya adalah usaha laundry “MR 48” di Jalan Malahayu Raya No 48 Desa Kaligangsa Wetan, Kabupaten Brebes. Dalam kasus ini konsumen yang dirugikan atas nama Hasbi Mubarak (selanjutnya disebut HM) yang bertempat tinggal di sekitar usaha laundry tersebut yaitu Desa Kaligangsa

¹ Aditya Mardiyastuti, 08 Oktober 2016, *Tak Pantas Dirjen HAM Gugat Laundry Rp 210 juta hanya karena jas tak licin*, diakses pada tanggal 14 Mei 2017 pukul 15.50 WIB.

Wetan, Kabupaten Brebes. Kronologi dari kasus tersebut yaitu HM menaruh pakaiannya di laundry “MR 48” guna dibersihkan dan pelaku usaha memberikan nota dengan keterangan kapan pakaian tersebut dapat diambil. Saat konsumen mengambil pakaian yang dilaundrykan di “MR 48” tersebut, HM menyadari bahwa ada salah satu celananya yang berwarna hitam tertukar atau hilang.

Setelah itu, HM menanyakan kepada pelaku usaha guna mengonfirmasi akan hal tersebut. Pelaku usaha menyatakan bahwa celana tersebut kemungkinan tertukar dengan konsumen yang lain atau hilang. Pelaku usaha tetap mau bertanggung jawab dengan cara mengganti celana milik HM yang hilang dengan celana lain yang berbeda warna dan merk. Celana tersebut merupakan milik konsumen lain yang tidak diambil. Hal tersebut sangat merugikan HM dikarenakan ganti kerugian yang dilakukan oleh pelaku usaha tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Kasus lain pun dialami oleh konsumen dari usaha laundry “Alven Laundry”, kasus yang dialami oleh Yoshua Yanuardi (selanjutnya disebut YY) tidak berbeda jauh dengan kasus yang dialami oleh HM, akan tetapi disini YY selain tertukar atau kehilangan pakaian futsalnya, ia juga mendapatkan pakaian yang bukan miliknya. Selain itu dalam kasus “Alven Laundry” ini terdapat beberapa klausula baku yang dicantumkan dalam nota pembayaran laundrynya, antara lain :

- a. Pengambilan barang harus disertai nota.

- b. Pakaian luntur mohon dipisahkan kami tidak bertanggung jawab bila luntur, susut dan rusak.
- c. Periksa dulu pakaian anda sebelum kami cuci, barang-barang yang ketinggalan di dalam pakaian apabila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami.
- d. Barang yang tidak diambil dalam 1 bulan, rusak/hilang bukan tanggung jawab kami dan periksa barang anda sebelum meninggalkan tempat.
- e. Layanan *complain* 1x24 jam setelah barang diambil/ditukar.

Dalam hal ini, YY meminta pertanggungjawaban dari pihak “Alven Laundry”, yang dimana tidak jauh berbeda dengan kasus HM yaitu pihak usaha laundry meminta waktu untuk mencari pakaian yang kemungkinan tertukar dengan konsumen lain tersebut dan tanpa memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada YY.

Jika ada pakaian konsumen yang hilang biasanya pelaku usaha jasa laundry akan memberikan jangka waktu untuk mencari guna menemukan pakaian yang dicari oleh konsumen dan jika dalam jangka waktu tersebut ternyata pakaian masih belum ditemukan, maka pelaku usaha hanya meminta maaf kepada konsumen dan berjanji untuk tidak melakukan kesalahan seperti itu lagi.

Kebanyakan dari konsumen pengguna jasa laundry yang menjadi korban dari kelalaian pelaku usaha laundry tersebut hanya mengikhlaskan begitu saja dan mencari lagi jasa laundry yang lain yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Hukuman atau

sanksi yang didapatkan oleh pelaku usaha hanya sebatas sanksi sosial dan sangat tidak seimbang dengan kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa laundry tersebut.

Jasa laundry pakaian termasuk dalam perjanjian klausula baku yaitu pelaku usaha terlebih dahulu membuat aturan atau ketentuan-ketentuan yang dituangkan dalam suatu dokumen dimana perjanjian tersebut mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sehubungan dengan hal itu, kita dapat melihat tidak imbangnya kedudukan antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen, dimana pihak konsumen sangat dirugikan dengan hal yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Kemungkinan juga masyarakat banyak yang belum mengetahui peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan apa yang dapat dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi sehingga konsumen tidak mendapatkan sesuatu yang seharusnya haknya dikarenakan pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya.

Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya.² Unsur salah yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi kewajiban itu sebagaimana mestinya.

² J.Satrio, *Wanprestasi menurut KUHperdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.hlm 3

Perikatan adalah hubungan hukum antara dua pihak dalam bidang harta kekayaan, dimana pihak yang satu (kreditur) berhak atas prestasi dan pihak yang lain (debitur) memiliki kewajiban memenuhi prestasi tersebut. Hak dan kewajiban tersebut merupakan akibat hubungan hukum yaitu hubungan yang diatur oleh hukum. Pihak yang berhak atas prestasi adalah kreditur atau orang yang berpiutang. Pihak yang berkewajiban memenuhi prestasi adalah debitur atau orang yang berutang. Obyek perikatan yang merupakan hak debitur dan kewajiban debitur biasanya dinamakan prestasi. Menurut Pasal 1234 BW prestasi berupa memberi sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu.

Prestasi dari suatu perikatan harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut, antara lain:³

- 1) Harus diperkenankan, artinya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan (pasal 1335 BW)
- 2) Harus tertentu atau dapat ditentukan, artinya harus terang dan jelas (pasal 1320 ayat (3) dan 1333 BW)
- 3) Harus mungkin dilakukan, artinya mungkin dilaksanakan menurut kemampuan manusia. Jika prestasinya secara obyektif tidak mungkin dilaksanakan, tidak akan timbul perikatan. Sedangkan jika prestasinya secara subyektif tidak mungkin dilaksanakan, tidaklah demikian.

³ H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Cetakan Kesatu, Edisi Keempat, PT. Alumni, Bandung, 2013, hlm 198.

Pasal 1313 KUH Perdata “ Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Jasa laundry kiloan pada umumnya menggunakan perjanjian baku secara sepihak. Syarat-syarat untuk sahnyanya suatu perjanjian disebutkan dalam Pasal 1320 BW yaitu⁴ :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ;
- 2) Cakap untuk membuat suatu perjanjian ;
- 3) Suatu hal tertentu ; dan
- 4) Suatu sebab yang halal.

Penjelasan dari garis besar syarat sahnyanya perjanjian itu adalah sebagai berikut:⁵

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, maksudnya adalah para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau telah menyetujui kehendak masing-masing, perjanjian tersebut dibuat secara sukarela dan tanpa adanya unsur paksaan.
- 2) Cakap untuk membuat suatu perjanjian, penjelasannya adalah para pihak yang melakukan perjanjian sudah dianggap cakap hukum yaitu sudah dewasa, berakal sehat, dan tidak dilarang oleh suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu.
- 3) Suatu hal tertentu yaitu barang yang menjadi obyek suatu perjanjian. Menurut Pasal 1333 BW barang yang menjadi objek suatu perjanjian ini harus tertentu,

⁴ Ibid, hlm 205.

⁵ Ibid, hlm 210.

setidaknya harus ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya dapat ditentukan atau diperhitungkan.

- 4) Suatu sebab yang halal, dalam Pasal 1335 BW dijelaskan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab, atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang, tidak mempunyai kekuatan.

Undang-Undang membagi perjanjian untuk melakukan pekerjaan dalam 3 (tiga) macam, yaitu :⁶

- 1) Perjanjian untuk melakukan jasa-jasa tertentu;
- 2) Perjanjian kerja/perburuhan; dan
- 3) Perjanjian pemborongan-pekerjaan.

Dari macam perjanjian yang disebutkan diatas, penulis menitikberatkan pada butir 1 (satu) ; Perjanjian untuk melakukan jasa tertentu maksudnya adalah suatu pihak yang menghendaki dari pihak lawannya untuk melakukan suatu pekerjaan guna mencapai sesuatu tujuan, dimana ia bersedia membayar upah dan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut diserahkan kepada pihak lawannya tersebut. Dalam hal ini, biasanya pihak lawan yang dimaksud adalah seorang ahli dalam melakukan hal tersebut serta pada umumnya sudah memasang tarif untuk jasanya atau biasa disebut *honorarium*.

⁶ R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT.Citra Aditya Bakti,Bandung,2014.hlm 57

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk dijadikan skripsi dengan judul “ **Hak Atas Ganti Kerugian Terhadap Pengguna Jasa Laundry di Kabupaten Brebes**”

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini berfokus pada 2 (dua) bahasan pertanyaan, yaitu :

1. Bagaimana hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di Kabupaten Brebes ?
2. Bagaimana kekuatan hukum terhadap klausula baku yang tertera di dalam nota laundry?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui hak atas ganti kerugian bagi pengguna jasa laundry di Kabupaten Brebes.
2. Mengetahui kekuatan hukum klausula baku yang tertera di dalam nota laundry.

D. Orisinalitas Penelitian

Berdasarkan penelusuran kepustakaan yang penulis lakukan, baik di perpustakaan kampus Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, maupun melalui website yang ada, penulis berkesimpulan bahwa sejauh ini, belum ada penelitian yang berjudul **“Hak Atas Ganti Kerugian Terhadap Pengguna Jasa Laundry di Kabupaten Brebes”**.

E. Tinjauan Pustaka

Menurut M. Yahya Harahap, perjanjian kerja pada umumnya dapat diartikan sebagai suatu persetujuan antara pekerja/karyawan/buruh dan/atau pemborong/penerima kerja sebagai “pihak pertama” yang mengikatkan diri untuk menyerahkan tenaganya kepada pihak yang menyuruh untuk melakukan kerja atau “pemberi borongan” sebagai “pihak kedua”, guna mendapat “upah” selama atau dalam jangka waktu tertentu.

Adapun unsur perjanjian kerja terdiri dari :

1. Menyerahkan tenaga;
2. Untuk mendapatkan upah;
3. Dalam jangka waktu tertentu.

Pasal 1601 KUHPerdara menyatakan bahwa “Selain persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni: perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja”.

Menurut Abdul Kadir Muhammad, perjanjian baku dialih bahasakan dari ‘*Standard Contract*’. Baku atau standar mempunyai arti sebagai tolak ukur, yakni pedoman atau patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan hukum dengan pihak pelaku usaha. Dalam hal ini, yang dibakukan adalah model, rumusan dan ukuran. Artinya, perjanjian tersebut tidak dapat diganti atau diubah lagi, karena produsen telah membuat atau mencetaknya dalam bentuk blangko tetap berupa naskah perjanjian lengkap dengan syarat- syarat perjanjian dan syarat- syarat baku yang wajib dipenuhi konsumen.

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. Hubungan pelaku usaha dan konsumen pada umumnya, biasanya perjanjian baku ini telah disediakan oleh pelaku usaha dalam bentuk-bentuk

formulir tertentu.⁷ Klausula baku atau perjanjian baku ini mengandung unsur yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen yang disebabkan oleh pihak konsumen tidak bisa berbuat apapun.

Akan tetapi, dalam perjanjian baku ini memiliki kelebihan antara lain proses transaksi yang cepat, biaya kontrak praktis atau hampir tidak ada, dan syarat-syarat teknis telah tersusun sehingga konsumen tidak memerlukan energi untuk menyusun kontrak tersebut. Kekurangan dari perjanjian baku ini adalah mengurangi atau bahkan menghilangkan hak prinsipil konsumen seperti hak untuk mengajukan perkara jika konsumen merasa dirugikan atau hak untuk menuntut ganti rugi. Perjanjian baku sudah tersusun syarat-syarat atau hal teknis yang mencantumkan perihal tanggung jawab pelaku usaha yang pada umumnya mengurangi atau bahkan meniadakan kewajiban atau tanggung jawab pelaku usaha.

Bukankah dengan tidak dapatnya syarat-syarat perjanjian baku yang diubah atau diperbaiki oleh pihak lain, dapat menimbulkan kemampuan pihak pembuat syarat perjanjian menentukan syarat berlaku atau batalnya syarat suatu perikatan. Syarat batalnya suatu perjanjian selalu dianggap termuat dalam setiap perikatan, tetapi dalam peraturan yang berlaku pembatalan perikatan itu termasuk kekuasaan hakim sesuai yang tercantum dalam pasal 1266 KUHP.

⁷ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Cetakan Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 44.

Klausula Eksonerasi adalah klausul yang mengandung unsur membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual).⁸ Klausula eksonerasi dapat berasal dari rumusan atau ide pelaku usaha secara sepihak dan dapat juga berasal dari rumusan pasal undang-undang. Klausula eksonerasi rumusan pelaku usaha biasanya membebankan pembuktian pada konsumen dan menyatakan dirinya tidak bersalah dan inilah yang merugikan pihak konsumen. Sedangkan Klausula eksonerasi rumusan undang-undang membebankan pembuktian pada pelaku usaha eksonerasi biasa terdapat di dalam suatu perjanjian standar yang bersifat sepihak.

Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 1 ayat 1 (satu) berbunyi, "Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen". Undang-Undang ini dibuat berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen memiliki 5 (lima) asas, yaitu :

1. Asas Manfaat;
2. Asas Keadilan;
3. Asas Keseimbangan;
4. Asas Keamanan dan Asas Keselamatan Konsumen; serta

⁸Sidartha, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta:2000. hlm.120

5. Asas Kepastian Hukum.

Penjelasan dari asas-asas yang telah disebutkan adalah sebagai berikut ⁹:

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm 26.

Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁰

Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.¹¹ Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹²

Ketentuan tentang ganti rugi dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) diatur pada pasal 1243 s.d 1252. Pasal-pasal yang telah disebutkan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud ganti rugi adalah sanksi yang dapat dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perikatan untuk memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga. Biaya adalah segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh kreditur. Rugi adalah segala kerugian karena musnahnya atau rusaknya barang-barang milik kreditur

¹⁰ UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Ps 1.

¹¹ Ibid.

¹² Ibid.

akibat kelalaian debitur. Pengertian bunga adalah segala keuntungan yang diharapkan atau sudah diperhitungkan.¹³

Hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UUPK, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok serta utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Selain itu, untuk menjamin bahwa suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan nyaman, aman maupun tidak membahayakan konsumen penggunaannya, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.¹⁴

Untuk menciptakan keseimbangan, konsumen pun mempunyai kewajiban juga, antara lain:¹⁵

¹³ H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, Cetakan Kedua, PT Alumni, Bandung, 2013., hlm 222.

¹⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 30.

¹⁵ Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen.....Op.cit,Ps 5.

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adapun Pasal 6 UUPK tentang hak pelaku usaha adalah sebagai berikut :

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

Hak Pelaku Usaha sebagaimana tersebut dalam pasal 6 UUPK di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hak pelaku usaha tersebut pada huruf a, menunjukkan jika pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa

yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang sesuai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Oleh karena itu, yang dipentingkan dalam pasal 6 huruf a adalah harga yang wajar.

Adapun hak pelaku usaha yang tertuang pada huruf b, c dan d diatas, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/Pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Terakhir, tentang hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen.¹⁶

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha yang tertuang dalam Pasal 7 UUPK :¹⁷

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

¹⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...* Op.Cit, hlm 51.

¹⁷ Indonesia, Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen,...Op.cit,Ps 7.

- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian 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.

Mencermati kewajiban-kewajiban pelaku usaha diatas maka jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang diharapkan untuk menciptakan kebiasaan atau budaya tanggung jawab pada diri para pelaku usaha.¹⁸

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen timbul karena adanya perjanjian. Berdasarkan pasal 1313 KUHPdata, Perjanjian adalah suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya. Pengertian tersebut dapat dikatakan kurang lengkap, karena definisi tersebut hanya mengacu kepada perjanjian sepihak saja. Mengingat kelemahan tersebut, J.Satrio mengusulkan agar rumusan diubah menjadi “Perjanjian adalah suatu

¹⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang....Op.cit*, hlm 34.

perbuatan yang terjadi antara satu atau dua orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau dimana kedua belah pihak saling mengikatkan diri.¹⁹”

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:²⁰

- 1) Kesalahan (*liability based on fault*);
- 2) Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);
- 3) Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
- 4) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- 5) Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:²¹

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- 2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;
- 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal tersebut, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

¹⁹ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam perspektif Perbandingan(bagian pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2013, hlm 59.

²⁰ Celina T.S Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm 92.

²¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ...Op.Cit hlm 126.

Secara umum, tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besarnya hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian yang berdasarkan perbuatan melanggar hukum.²²

Perihal tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi, tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) telah melakukan kesepakatan atau perjanjian. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya wanprestasi merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan/garansi dalam perjanjian.

Terjadinya wanprestasi pihak debitur dalam suatu perjanjian, membawa akibat yang tidak diharapkan bagi debitur karena debitur harus:

- a) Mengganti kerugian;
- b) Benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur;
- c) Jika perikatan itu timbul dari perikatan timbal balik, kreditur dapat minta pembatalan (pemutusan) perjanjian.

²² Ibid, hlm 127.

Guna menghindari terjadinya kerugian bagi kreditur karena terjadinya wanprestasi, maka kreditur dapat menuntut salah satu dari lima kemungkinan²³ :

- a) Pembatalan (pemutusan) perjanjian;
- b) Pemenuhan perjanjian;
- c) Pembayaran ganti kerugian;
- d) Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;
- e) Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjiannya.²⁴

Dapat disimpulkan bahwa, undang-undang tidak menentukan apakah ganti kerugian yang ditimbulkan harus dibayar, akan tetapi kedua belah pihak yang menentukan syarat-syaratnya serta besarnya ganti kerugian yang harus dibayar, dan apa yang telah diperjanjikan tersebut, mengikat sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.²⁵

Tanggung gugat berdasarkan perbuatan melanggar hukum, tidak perlu diawali dengan perjanjian antara tergugat dengan konsumen (produsen dan konsumen),

²³ Ibid.

²⁴ Ibid, hlm 129.

²⁵ Ibid.

sehingga tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan atau diajukan oleh setiap pihak yang dirugikan, dan pihak ketiga pun dapat menuntut ganti kerugian.

Untuk dapat menuntut ganti kerugian, maka kerugian tersebut harus merupakan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian, harus dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut:²⁶

- 1) Ada perbuatan melanggar hukum;
- 2) Ada kerugian;
- 3) Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dan kerugian; dan
- 4) Ada kesalahan.

Ketentuan pasal 18 ayat (1) UUPK dikatakan bahwa para pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian dimana klausula baku tersebut akan mengakibatkan²⁷ :

- a) 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;

²⁶ Ibid, hlm 130.

²⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Op.cit*, hlm 55.

- d) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara 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 belinya;
- 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.

Kemudian dalam pasal 18 ayat (2) UUPK, dijelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti.

Undang-undang tentang perlindungan konsumen tidak melarang perjanjian baku, ini berarti pada prinsipnya UUPK tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku yang memuat klausula baku, selama dan sepanjang perjanjian baku dan/atau klausula baku tersebut tidak mencantumkan hal yang dilarang sebagaimana

dilarang dalam pasal 18 ayat (1) serta tidak terbentuk sebagaimana yang tercantum dalam pasal 18 ayat (2) UUPK.

Hubungan pelaku usaha dan konsumen biasanya timbul suatu masalah yang terjadi dalam proses pelaksanaan perjanjian tersebut, dan untuk menyelesaikan suatu masalah atau sengketa tersebut di Indonesia dikenal 2 (dua) proses penyelesaian sengketa tersebut, antara lain:

1) Penyelesaian sengketa di pengadilan umum

Sengketa konsumen hanya sebatas pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke pengadilan bukanlah karena aktivitas sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa yang dalam hal ini penggugat baik itu pihak produsen/pelaku usaha ataupun pihak konsumen.

Kasus perdata yang di ajukan ke Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK adalah:²⁸

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan

²⁸ Celina T.S Kristiyanti, ..*Op.Cit*, hlm 176.

konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d) Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Terdapat asas yang menyatakan bahwa siapa yang mempunyai kepentingan hukum maka dapat mengajukan tuntutan, asas ini menggambarkan bahwa seseorang yang tidak mempunyai kepentingan, maka tidak dapat mengajukan gugatan.

F. Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

- a. Hak atas ganti kerugian bagi konsumen laundry Kabupaten Brebes, Jawa Tengah.
- b. Kekuatan hukum klausula baku yang tertera di dalam nota laundry.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini didapatkan dengan cara wawancara kepada pelaku usaha laundry di Kabupaten Brebes, Jawa Tengah dan konsumen pengguna jasa laundry.

3. Sumber Data Penelitian :

A. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari wawancara langsung.

B. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari 3 (tiga) bahan hukum yang terdiri :

1) Bahan Hukum Primer yaitu bahan yang mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis. Dalam penelitian ini, bahan hukum primer yang digunakan antara lain :

a) UU No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen

b) Kitab Undang-undang Hukum Perdata

2) Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan yang tidak mempunyai kekuatan mengikat secara yuridis seperti literature atau buku-buku dan jurnal.

3) Bahan Hukum Tersier yaitu bahan untuk melengkapi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam melakukan penelitian ini, maka digunakan beberapa teknik antara lain :

a) Wawancara

Wawancara secara langsung yaitu tanya jawab dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman yang berkaitan dengan hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di Kabupaten Brebes, Jawa Tengah.

b) Studi Kepustakaan

Dalam hal ini data diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku, mengkaji peraturan perundang-undangan atau literature yang berkaitan dengan permasalahan penulisan yang kemudian disimpulkan dan/atau dianalisis.

5. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan yuridis-normatif yang merupakan pendekatan berdasarkan aspek hukum atau perundang-undangan yang berlaku dan yuridis sosiologis yaitu pendekatan dari sudut pandang hukum berdasarkan aturan-aturan yang berlaku dalam masyarakat.

6. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif, yaitu data yang telah dikumpulkan, kemudian dipilih sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, setelah itu diuraikan dengan cara mengelompokkan data yang diperoleh dengan membandingkan antara aturan yang berlaku dengan fakta yang ada di masyarakat.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini akan disusun dalam 4 (empat) bab yang antara bab pertama (I) hingga bab keempat (IV) akan disisipkan oleh satu alur pemikiran yaitu menganalisis dan menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen pengguna jasa laundry dalam hal terjadi kelalaian atau wanprestasi.

Bab I merupakan kerangka pikir yang berisi tentang latar belakang atau alasan skripsi ini disusun, teori apa yang akan digunakan serta bagaimana skripsi disusun hingga mencapai kesimpulan. Bab II merupakan uraian teori-teori yang dipakai seperti teori tentang perlindungan hukum, perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha serta menguraikan tinjauan umum mengenai yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Bab III merupakan analisis data. Bab IV merupakan kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

Janji merupakan sesuatu hal yang tidak bisa lepas dari persoalan-persoalan yang dialami manusia. Sehubungan dengan hal itu, membuat perjanjian sekilas terlihat sebagai suatu persoalan yang mudah akan tetapi dalam praktiknya banyak hal yang perlu dipahami bagi sebagian besar masyarakat yang akan membuat perjanjian, khususnya aspek-aspek hukum dari perjanjian tersebut.

Hal ini berguna untuk masyarakat agar tidak terjebak pada hal-hal yang akan menimbulkan kerugian baginya ataupun pihak-pihak lain yang terkait dalam perjanjian yang ingin dibuat.

1. Pengertian Perjanjian

Hukum perjanjian diatur dalam buku ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Pengertian perjanjian menurut pendapat beberapa sarjana:²⁹

Prof. Sri Soedewi Masychoen Sofwan memberikan batasan perjanjian adalah sebagai suatu perbuatan hukum dimana seorang atau lebih mengikatkan diri kepada seorang lain atau lebih lainnya.

²⁹Evi Ariyani, Hukum Perjanjian, Penerbit Ombak, Yogyakarta:2013. Hlm 1-2

Prof. Dr. R. Wirjono Prodjodikoro memberikan batasan pengertian perjanjian adalah suatu perbuatan hukum mengenai harta benda kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji tersebut.

KRMT Tirtidiningrat, S.H., perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat di antara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang.

Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Menurut definisi perjanjian yang klasik, perjanjian adalah perbuatan hukum, bukan hubungan hukum, sesuai dengan bunyi pasalnya (Pasal 1313 KUH Perdata) yang mengatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang mengikatkan dirinya dengan satu orang lainnya atau lebih. Dua pihak itu sepakat untuk menentukan peraturan atau kaedah atau hak dan kewajiban, yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan. Kesepakatan itu adalah untuk menimbulkan akibat hukum, menimbulkan hak dan kewajiban dan kalau kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya, si pelanggar dapat dikenakan akibat hukum atau sanksi. Menurut definisi yang konvensional perjanjian bukan hubungan hukum melainkan perbuatan hukum.

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian sudah diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, adalah sebagai berikut :

- a.) Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (sepakat).
- b.) Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian.
- c.) Ada sesuatu hal tertentu.
- d.) Ada sesuatu sebab yang halal.

Penjelasan dari syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut :³⁰

Syarat pertama tentang kesepakatan atau consensus yang diatur dalam Pasal 1320 ayat (1). Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Kesepakatan yang tidak boleh dicapai karena adanya unsur paksaan atau *dwang* (Pasal 1324 KUH Perdata), penipuan atau *bedrog* Pasal 1328 KUH Perdata) dan kekhilafan atau *dwaling* (Pasal 1322 KUH Perdata). Jika suatu kontrak atau perjanjian itu dibuat atas dasar salah satu unsur tersebut, maka kontrak tersebut dapat dibatalkan.

Syarat kedua yaitu tentang kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum yang menimbulkan akibat hukum. Dalam mengadakan kontrak, setiap subyek hukum harus memenuhi suatu kondisi

³⁰Evi Ariyani, Ibid.hlm 7-9

tertentu agar dapat mengikat para pihak yang membuatnya. Jika subyek hukumnya adalah orang (*natuurlke person*) maka orang tersebut harus sudah dewasa. Namun jika subyeknya badan hukum (*recht persoon*) harus memenuhi syarat formal suatu badan hukum. Suatu badan hukum memiliki ciri yaitu bahwa harta kekayaan dari badan hukum tersebut terpisah dari kekayaan para pengurusnya.

Syarat yang ketiga yaitu adanya suatu hal tertentu atau adanya obyek perjanjian yaitu prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi dapat berupa perbuatan positif atau perbuatan yang negatif, artinya prestasi dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Prestasi harus dapat ditentukan, dibolehkan serta dimungkinkan dan dapat dinilai dengan uang. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang ada dalam pasal 1332 Pasal KUH Perdata yaitu bahwa hanya barang-barang yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi obyek perjanjian. Pasal 1333 KUH Perdata bahwa barang yang diperjanjikan paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. Pasal 1334 KUH Perdata menetapkan bahwa barang-barang yang akan ada dikemudian hari dapat menjadi pokok suatu perjanjian. Adapun yang tidak diperbolehkan adalah memperjanjikan untuk melepaskan suatu warisan yang belum terbuka.

Syarat yang keempat adalah adanya sebab atau causa yang halal. Pasal 1336 KUH Perdata, suatu perjanjian tidak mempunyai kekuatan mengikat apabila dibuat tanpa sebab atau dibuat dengan sebab yang palsu atau terlarang. Pengertian sebab

yang halal dapat kita lihat dalam ketentuan Pasal 1337 KUH Perdata yang menyebutkan suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Dari empat (4) syarat sahnya perjanjian tersebut, syarat yang pertama dan kedua disebut sebagai syarat subyektif, karena menyangkut pihak-pihak yang membuat perjanjian dan apabila syarat ini tidak terpenuhi maka perjanjian atau kontrak tersebut dapat dibatalkan. Sedangkan syarat ketiga dan keempat adalah syarat objektif karena menyangkut obyek perjanjian dan apabila syarat tersebut tidak terpenuhi maka perjanjian atau kontrak batal demi hukum.

3. Asas-Asas Perjanjian

Asas-asas yang terdapat dalam hukum perjanjian adalah sebagai berikut:³¹

a.) Asas Konsensualisme

Perjanjian terbentuk karena adanya perjumpaan kehendak (*concensus*) dari pihak-pihak. Perjanjian pada pokoknya dapat dibuat bebas, tidak terikat bentuk dan tercapai tidak secara formil tetapi cukup melalui konsensus belaka. Suatu perjanjian timbul apabila telah ada consensus atau persesuaian kehendak antara para pihak, sebelum tercapainya kata sepakat, perjanjian tidak mengikat.

³¹Evi Ariyani, Ibid. hlm12-13

Asas konsensualisme tidak mensyaratkan suatu kontrak harus dibuat dalam bentuk yang tertulis, kecuali beberapa bentuk dari kontrak tertentu yang harus dibuat dalam bentuk yang tertulis, contohnya kontrak perdamaian, hibah.

b.) Asas Kekuatan Mengikat Perjanjian (*Verbindende Kracht Der Overeenkomst*)

Asas kekuatan mengikat atau *Pacta Sunt Servanda* yang berarti bahwa janji itu mengikat. Suatu kontrak yang dibuat secara sah oleh para pihak mengikat para pihak tersebut secara penuh sesuai isi kontrak tersebut. Mengikat secara penuh suatu kontrak yang dibuat para pihak tersebut oleh hukum kekuatannya sama dengan kekuatan mengikat undang-undang. Jika salah satu pihak dalam kontrak tidak melaksanakan isi kontrak yang mereka sepakati maka oleh hukum disediakan ganti rugi atau bahkan pelaksanaan kontrak secara memaksa.

c.) Asas Kebebasan Berkontrak (*Contracts-Vrijheid*)

Para pihak menurut kehendak bebasnya masing-masing dapat membuat perjanjian dan setiap orang bebas mengikatkan diri dengan siapapun yang di kehendaki. Para pihak juga dapat dengan bebas menentukan cakupan isi serta persyaratan dari suatu perjanjian dengan ketentuan bahwa perjanjian tersebut tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa, baik ketertiban umum ataupun kesusilaan.

d.) Asas Keseimbangan

Konsep keseimbangan begitu penting dalam penyusunan suatu kontrak karena tahapan inilah yang menjadi dasar dalam pemenuhan prestasi. Konsep keseimbangan dituangkan menjadi suatu asas hukum dalam kontrak yakni asas keseimbangan. Asas hukum berfungsi sebagai pondasi yang memberikan arah, tujuan serta penilaian fundamental, mengandung nilai-nilai dan tuntutan-tuntutan etis.³²

e.) Asas Iktikad Baik

Asas iktikad baik diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Asas iktikad baik ini sangat mendasar dan penting untuk diperhatikan dalam membuat perjanjian, maksud iktikad baik adalah bertindak sebagai pribadi yang baik. Iktikad baik dalam pengertian yang sangat subjektif dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang, yaitu apa yang terletak pada seseorang pada waktu diadakan perbuatan hukum. Sedangkan iktikad baik dalam perjanjian itu harus didasarkan pada norma kepatutan atau apa-apa yang dirasa sesuai dengan kepatutan masyarakat.³³

4. Pelaksanaan Perjanjian

Perjanjian akan mengikat kedua belah pihak yang membuat perjanjian tersebut dan akan melahirkan prestasi bagi para pihak yang berkaitan dengan perjanjian tersebut. Bentuk prestasi dalam perjanjian yaitu berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu dan memberikan sesuatu. Ada kemungkinan suatu perjanjian tidak dapat dilaksanakan karena :

³²Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung:2000. hlm 47

³³A. Qirom Syamsudin M, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta:1985. hlm 13

a.) Keadaan memaksa atau *overmacht*.

Keadaan memaksa atau *overmacht* adalah suatu keadaan atau peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya akan terjadi sehingga menghalangi seseorang debitur untuk melakukan prestasi. Keadaan atau peristiwa tersebut diluar kesalahan debitur.

Bentuk *overmacht* dibedakan menjadi dua yaitu *overmacht* yang memaksa dan *overmacht* yang tidak memaksa. *Overmacht* yang memaksa atau mutlak yaitu apabila prestasi tidak dapat dilaksanakan oleh siapapun juga sedangkan *overmacht* yang tidak mutlak atau tidak memaksa yaitu dalam pelaksanaannya masih memungkinkan dengan pengorbanan dari salah satu pihak.

b.) Wanprestasi

Wanprestasi adalah keadaan dimana seorang debitur tidak melaksanakan sama sekali suatu prestasi atau keliru dalam melakukan suatu prestasi atau terlambat dalam melakukan suatu prestasi. Jika seorang debitur tidak dapat melaksanakan prestasi dan tidak dapat membuktikan bahwa tidak dapat melaksanakan prestasi itu diluar kesalahannya atau karena adanya suatu *overmacht*, maka debitur dalam hal ini dinyatakan bersalah.

Menurut Prof. Subekti S.H. wanprestasi mempunyai 4 (empat) macam bentuk yaitu :

1.) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan.

- 2.) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- 3.) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
- 4.) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Terjadinya wanprestasi tidak muncul secara otomatis kecuali jika memang telah disepakati dalam perjanjian oleh para pihak bahwa wanprestasi ada sejak tanggal yang ditetapkan dalam perjanjian terlampaui. Jika dalam perjanjian tidak ada kesepakatan sejak kapan wanprestasi terjadi, penentuan terjadinya wanprestasi dapat dilakukan dengan somasi atau *in gebreke stelling*.³⁴

5. Berakhirnya Perjanjian

Pasal 1381 KUH Perdata disebutkan beberapa cara berakhirnya suatu perjanjian.³⁵

a.) Pembayaran

Pembayaran disini mempunyai 2 (dua) makna yaitu pembeli melakukan pembayaran sesuai dengan harga pembelian dan penjual pun disebut membayar pada saat melakukan penyerahan barang yang dijualnya kepada pembeli.

b.) Penawaran pembayaran tunai disertai dengan penitipan

³⁴Evi Ariyani, *Op.cit.* hlm 23

³⁵Evi Ariyani, *Ibid.* hlm 24-28

Penawaran dengan pembayaran tunai dilakukan pada saat kreditur menolak pembayaran, hal ini bertujuan untuk melindungi seorang debitur yang ingin membayar tetapi krediturnya tidak menerimanya.

c.) Pembaharuan utang

Pembaharuan utang atau novasi adalah suatu perjanjian baru dengan maksud untuk menggantikan atau menghapuskan perjanjian yang lama. Unsur-unsur dari novasi yaitu adanya perjanjian yang baru, ada hak dan kewajiban serta subyek yang baru.

d.) Perjumpaan utang

Perjumpaan utang atau kompensasi yaitu cara menghapuskan utang dengan memperhitungkan utang-piutang masing-masing pihak sehingga salah satu perjanjiannya menjadi hapus.

e.) Percampuran utang

Percampuran utang terjadi apabila kedudukan kreditur dan debitur pada satu orang.

f.) Pembebasan utang

Terjadi pembebasan utang jika si berpiutang menyatakan dengan tegas tidak lagi menghendaki prestasi si berhutang dan melepaskan haknya atas pemenuhan

perjanjian. Bukti pembebasan utang dapat dilakukan dengan cara mengembalikan surat tanda piutang asli dengan suka rela.

g.) Musnahnya benda yang terutang

Obyek dari perjanjian musnah maka dapat menghapuskan perjanjian, dengan syarat musnahnya barang bukan merupakan kesalahan dari debitur dan untuk debitur harus dapat membuktikannya.

h.) Pembatalan

Penyebab batalnya suatu perjanjian yaitu jika perjanjian tersebut dibuat oleh orang-orang yang belum dewasa atau berada di bawah pengampuan, tidak memenuhi bentuk perjanjian yang disyaratkan dalam undang-undang dan adanya cacat kehendak seperti kekhilafan (*dwaling*), paksaan (*dwang*), penipuan (*bedrog*).

i.) Berlakunya syarat batal

Syarat batal adalah suatu syarat yang jika tidak terpenuhi dapat mengakibatkan batalnya suatu perjanjian atau perjanjian dianggap seolah tidak pernah ada. Syarat batal ini biasanya akan ada dalam perjanjian bersyarat.

j.) Kadaluarsa

Ketentuan daluwarsa waktu diatur dalam Pasal 1967 KUH Perdata, yaitu “ Segala tuntutan hukum, baik yang bersifat perbendaan maupun yang bersifat perseorangan, hapus karena daluwarsa dengan lewatnya waktu 30 tahun, sedangkan

siapa yang menunjukan akan adanya daluwarsa itu tidak usah mempertunjukan alas hak, lagi pula tak dapat dimajukan terhadapnya sesuatu tangkisan yang didasarkan itikadnya yang buruk”. Dengan lewat waktu 30 tahun mengakibatkan hapusnya suatu perikatan hukum, hal ini berarti pembayaran tidak dihapuskan lagi tapi jika akan membayar diperbolehkan dan jika debitur tidak mau membayar dapat digugat di muka hakim. Perjanjian dapat dimintakan pembatalan jika perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat subyektif.

6. Bentuk – Bentuk Perjanjian

Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara dan perbedaan tersebut adalah sebagai berikut :³⁶

a.) Perjanjian Timbal Balik

Adalah perjanjian yang menimbulkan kewajiban pokok bagi kedua belah pihak.

b.) Perjanjian Cuma – Cuma

Adalah perjanjian yang memberikan keuntungan bagi salah satu pihak saja.

c.) Perjanjian Atas Beban

³⁶Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung :2001. Hlm 69.

Adalah perjanjian dimana prestasi dari pihak yang satu merupakan kontra prestasi dari pihak lain, dan antara kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.

d.) Perjanjian Obligatoir

Adalah perjanjian dimana pihak-pihak sepakat mengikatkan diri untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lain.

e.) Perjanjian Kebendaan

Adalah perjanjian dengan mana seseorang menyerahkan haknya atas sesuatu benda kepada pihak lain, yang membebaskan kewajiban pihak itu untuk menyerahkan benda tersebut kepada pihak lain.

f.) Perjanjian Konsensual

Adalah perjanjian dimana diantara kedua belah pihak tercapai persesuaian kehendak untuk mengadakan perikatan.

g.) Perjanjian Riil

Adalah perjanjian yang hanya berlaku sesudah terjadinya penyerahan barang.

h.) Perjanjian Liberatoir

Adalah perjanjian dimana para pihak membebaskan diri dari kewajiban yang ada.

i.) Perjanjian Pembuktian

Adalah perjanjian dimana para pihak menentukan pembuktian apakah yang berlaku diantara mereka.

j.) Perjanjian Untung-Untungan

Adalah perjanjian yang objeknya ditentukan kemudian.

k.) Perjanjian Publik

Adalah perjanjian yang sebagian atau seluruhnya dikuasai oleh hukum publik, karena salah satu pihak yang bertindak adalah pemerintah dan pihak lainnya adalah swasta.

l.) Perjanjian Campuran

Adalah perjanjian yang mengandung berbagai unsur perjanjian.

m.) Perjanjian Bernama (*nominaat*)

Adalah perjanjian yang ada dan terdapat dalam KUH Perdata.

n.) Perjanjian Tidak Bernama (*innominaat*)

Adalah perjanjian yang tumbuh, timbul, hidup dan berkembang dalam masyarakat sebagai akibat dari asas kebebasan berkontrak.

7. Wanprestasi Dalam Perjanjian

Membahas tentang perjanjian maka akan membahas juga tentang wanprestasi. Wanprestasi itu sendiri tidak dapat dipisahkan dengan hal yang berkaitan dengan perjanjian. Wanprestasi merupakan keadaan dimana debitur tidak melaksanakan kewajiban yang telah ditentukan di dalam perjanjian maupun dalam undang-undang.

Unsur-unsur dari wanprestasi adalah sebagai berikut :³⁷

a.) Debitur sama sekali tidak berprestasi

Peristiwa ini bisa disebabkan karena debitur memang tidak mau berprestasi atau bisa juga disebabkan karena memang kreditur objektif tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subjektif tidak ada gunanya lagi untuk berprestasi.

b.) Debitur keliru berprestasi

Debitur memang dalam pemikirannya telah memberikan prestasinya tetapi dalam kenyataannya, yang diterima kreditur lain daripada yang diperjanjikan.

c.) Debitur terlambat berprestasi

Debitur dalam hal ini dapat dikatakan berprestasi, objek prestasinya betul, tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan. Orang yang terlambat berprestasi dikatakan dalam keadaan lalai atau *mora*.

³⁷Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan (bagian pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta:2013. Hlm 280

Kesalahan dalam wanprestasi merupakan kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi kreditor atau perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap kreditor dan perbuatan itu harus dapat dipersalahkan kepada debitor. Kerugian harus dipersalahkan kepada debitor jika unsur kesengajaan atau kelalaian dalam peristiwa yang menimbulkan kerugian bagi kreditor dan dapat dipertanggungjawabkan oleh debitor. Kerugian yang diderita oleh kreditor dapat berupa biaya-biaya atau ongkos yang telah dikeluarkan oleh kreditor, kerugian yang menimpa harta benda milik kreditor serta hilangnya keuntungan yang diharapkan atau bunga.

Pasal 1267 KUH Perdata mengatakan bahwa “Pihak yang terhadapnya perikatan tidak dipenuhi, dapat memilih : memaksa pihak yang lain untuk memenuhi perjanjiannya, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan perjanjian, dengan penggantian biaya, kerugian dan bunga “. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari Pasal 1267 KUH Perdata tersebut, apabila seorang kreditor yang menderita kerugian karena debitor melakukan wanprestasi, kreditor memiliki alternatif untuk melakukan upaya hukum atau sebagai berikut :³⁸

- a.) Meminta pelaksanaan perjanjian ; atau
- b.) Meminta ganti rugi; atau
- c.) Meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi ; atau
- d.) Dalam perjanjian timbal balik, dapat diminta pembatalan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi

³⁸*ibid.* hlm 282

8. Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian

Perbuatan Melawan Hukum (PMH) atau dalam bahasa Belanda *onrechtmatige daad*, sebenarnya bukan merupakan bagian dari hukum kontrak atau perjanjian. Buku III KUH Perdata yang berisi tentang perikatan, disini dijelaskan perikatan yang lahir dari perjanjian (kontrak) dan perikatan yang lahir karena undang-undang seperti perbuatan melawan hukum, perwakilan sukarela, dan pembayaran yang tidak terutang, dimana kesemua bidang hukum tersebut dicakup dalam satu wadah yaitu perikatan.

Pasal 1365 KUH Perdata mengatakan “ Setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain, mewajibkan kepada orang itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut”. Dapat dilihat dalam Pasal 1365 KUH Perdata ini tidak menjelaskan pengertian perbuatan melawan hukum tetapi hanya mengatur persyaratan bagi seseorang yang ingin mengajukan gugatan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum.

Menurut M.A. Moegni Djojodirdjo yang dikutip dalam bukunya ‘Perbuatan Melawan Hukum’, pengertian perbuatan melawan hukum adalah perbuatan atau kealpaan, yang bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku sendiri atau bertentangan baik dengan kesusilaan,

maupun dengan sikap hati-hati yang harus diindahkan dalam pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda.³⁹

Menurut Rosa Agustina, perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melanggar hak (subjektif) orang lain atau perbuatan (atau tidak berbuat) yang bertentangan dengan kewajiban menurut undang-undang atau bertentangan dengan apa yang menurut hukum tidak tertulis yang seharusnya dijalankan oleh seseorang dalam pergaulannya dengan semua warga masyarakat dengan mengingat adanya alasan pembenar.⁴⁰

Perbuatan melawan hukum memiliki makna yang lebih luas, seperti yang disebutkan oleh Rosa Agustina yaitu :

1) Melanggar hak subjektif orang lain.

Melanggar wewenang khusus yang diberikan oleh hukum kepada seseorang, dimana hak subjektif tersebut terbagi menjadi dua yaitu :

- a) Hak – hak perorangan seperti kebebasan, kehormatan, nama baik;
- b) Hak atas harta kekayaan, hak kebendaan dan hak mutlak lainnya.

2) Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku.

Kewajiban hukum diartikan sebagai kewajiban yang berdasarkan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis.

³⁹, *Ibid.* hlm 301

⁴⁰ *Ibid.* hlm 302

3) Bertentangan dengan kaidah kesusilaan.

Bertentangan dengan kaidah kesusilaan bermakna bertentangan dengan nilai-nilai moral, sepanjang dalam kehidupan masyarakat diakui sebagai norma hukum. Moral hanya menunjukkan norma-normanya kepada manusia sebagai makhluk. Adapun susila mengajarkan manusia supaya menjadi anggota masyarakat yang baik.

4) Bertentangan dengan kepatutan.

Bertentangan dengan kepatutan adalah bertentangan dengan kepatutan yang berlaku dalam lalu lintas masyarakat. Dalam hal ini harus dipertimbangkan kepentingan sendiri dan kepentingan orang lain dan mengikuti apa yang menurut masyarakat patut dan layak. Yang termasuk dalam kategori bertentangan dengan kepatutan adalah :

- a) Perbuatan yang merugikan orang lain tanpa kepentingan yang layak;
- b) Perbuatan yang tidak berguna yang menimbulkan bahaya bagi orang lain, yang berdasarkan pemikiran yang normal perlu diperhatikan.

J. Satrio menyatakan bahwa unsur-unsur yang tersimpul dalam Pasal 1365 KUH Perdata adalah sebagai berikut :⁴¹

- a) Adanya tindakan/perbuatan;
- b) Perbuatan itu harus melawan hukum;

⁴¹ J.Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang Bagian Pertama*, Citra Aditya Bakti, Bandung:2001. Hlm 139

- c) Pelakunya memiliki unsur kesalahan; dan
- d) Perbuatan tersebut menimbulkan kerugian.

Pasal 1365 KUH Perdata mengenai istilah *daad* (perbuatan) memiliki dua makna yaitu segi positif dan segi negatif. *Daad* segi positif bermakna berbuat sesuatu, contohnya adalah seseorang yang bernama X dengan sengaja merusak kendaraan orang lain yang bernama Y dikarenakan ketidaksenangan X terhadap sikap Y. Sedangkan *daad* segi negative bermakna tidak berbuat sesuatu, contohnya adalah seseorang bernama X saat melaju dengan kendaraannya melihat kejadian percobaan pemerkosaan terhadap perempuan yang bernama Y. Akan tetapi seseorang yang bernama X tidak bereaksi atau memberikan pertolongan terhadap Y.

Seseorang yang melakukan perbuatan melawan hukum dan karena kesalahannya menimbulkan kerugian pada orang lain, maka pelaku wajib mengganti kerugian. Akan tetapi, dalam hukum terdapat alasan pembeda yang mengakibatkan hapusnya sifat melawan hukum tersebut. Dasar-dasar alasan pembeda dapat dibagi menjadi dua , yaitu dasar pembeda yang berasal dari undang-undang dan yang tidak berasal dari undang-undang.

Dasar-dasar pembeda yang berasal dari undang-undang, antara lain :⁴²

- 1.) Keadaan memaksa (*overmacht*)

⁴²Ridwan Khairandy, *Op.Cit.* hlm 315

Adalah tekanan dari luar yang tidak tertahankan dan tidak hanya jika ada keadaan yang tidak memungkinkan untuk melawannya (*overmacht absolut*) tetapi juga dalam keadaan dimana orang yang bersangkutan sudah mengusahakan sampai batas dimana ia tidak perlu melawan lebih lanjut (*overmacht subjektif*). Dalam keadaan memaksa orang dihadapkan kepada dua kepentingan yang saling berlawanan, sehingga terpaksa memilih salah satu, yaitu menyelamatkan kepentingan sendiri namun terpaksa melanggar hak orang lain dengan melakukan perbuatan melawan hukum.

2.) Pembelaan terpaksa (*noodweer*)

Sebagaimana ditentukan dalam Pasal 49 KUH Pidana, barang siapa melakukan perbuatan yang terpaksa dilakukannya untuk membela kehormatan dirinya atau orang lain, untuk membela harta benda miliknya sendiri atau orang lain terhadap serangan dengan sengaja yang datangnya dengan tiba-tiba. Keadaan darurat dan pembelaan terpaksa harus dipisahkan, karena dalam pembelaan terpaksa serangan dengan sengaja yang tidak dapat dielakkan lagi itu terjadi karena perbuatan yang melawan hukum dari orang lain.⁴³

3.) Peraturan Undang-Undang

Adalah tiap peraturan yang dikeluarkan oleh suatu kekuasaan yang oleh Undang-Undang Dasar atau undang-undang diberikan wewenang untuk

⁴³M.A Moegni Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum* dikutip dari Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia...*, Ibid. hlm 316

membuat peraturan dan yang dibuat berdasarkan kewenangan tersebut. Contoh tindakan melaksanakan peraturan undang-undang adalah penahanan yang dilakukan polisi dan penjatuhan putusan menghukum terdakwa yang dilakukan hakim.⁴⁴

4.) Perintah Jabatan

Pasal 51 KUH Pidana memuat ketentuan bahwa tidaklah dapat dihukum barang siapa yang melakukan perbuatan untuk melaksanakan suatu perintah jabatan yang diberikan oleh penguasa yang berwenang untuk itu. Hal ini hanya berlaku sebagai dasar pembenar bagi orang yang telah melaksanakan perintah tersebut. Peniadaan hukuman hanya berlaku jika terpenuhi dua syarat, yaitu :⁴⁵

- a.) Bilamana perintah tersebut oleh bawahan secara iktikad baik dianggap sebagai diberikan secara sah, dan
- b.) Pelaksanaannya adalah termasuk lingkungan kewajiban pegawai bawahan tersebut.

⁴⁴ *Ibid.* hlm 316

⁴⁵ *Ibid.* hlm 316

B. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

1. Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK) telah menjelaskan definisi dari perlindungan konsumen. Dapat dilihat dari Pasal 1 UUPK yang menyatakan “ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan konsumen mencakup perlindungan terhadap sesuatu hal yang berkaitan dengan konsumen barang dan jasa, yang bermula dari tahap pelaksanaan untuk mendapatkan barang hingga akibat dari pemakaian barang maupun jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu dapat dijelaskan sebagai berikut :⁴⁶

- a.) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak, juga persoalan

⁴⁶Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung:2006. hlm 10.

tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.

b.) Perlindungan terhadap diberlakukan kepada syarat-syarat yang tidak adil.

Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purna jual dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Penjelasan dari aspek yang pertama adalah berkaitan dengan produk yang dihasilkan maupun diperdagangkan, dimana hal tersebut dimasukkan kedalam cakupan tanggung jawab produk yaitu pelaku usaha dibebankan tanggung jawab yang disebabkan oleh barang yang diserahkan kepada konsumen mengandung cacat didalamnya sehingga konsumen mengalami kerugian, misalnya barang tidak sesuai dengan perjanjian dan sebagainya. Kesimpulannya adalah tanggung jawab produk selalu berkaitan erat dengan hal ganti kerugian.

Aspek kedua menjelaskan cara konsumen memperoleh barang dan/atau jasa, yang dimana dalam hal ini dikelompokkan ke dalam cakupan standar kontrak yang berisi tentang syarat-syarat perjanjian yang diberlakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen pada saat konsumen hendak menginginkan atau mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut.

Perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha kepada konsumen sering kali dibuat secara sepihak sehingga mengesampingkan kepentingan konsumen, akibatnya konsumen tidak ada kemungkinan untuk mengubah syarat-syarat tersebut guna melindungi dirinya terhadap kerugian yang diakibatkan oleh tindakan pelaku usaha.

Perlindungan hukum konsumen termasuk dalam bagian hukum publik dan hukum privat. Dikatakan bagian hukum publik karena disini peran pemerintah untuk melindungi seluruh konsumen dari produk-produk yang tidak berkualitas dan pelaku usaha yang beritikad buruk. Perlindungan konsumen merupakan bagian hukum privat karena adanya suatu perikatan, baik perikatan yang timbul karena perjanjian yang implikasi hukumnya adalah wanprestasi maupun perikatan yang timbul karena undang-undang yang berimplikasi perbuatan melanggar hukum.

Disamping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen “ditemukan” di dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebelumnya telah diuraikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen berlaku setahun sejak disahkannya (tanggal 20 April 2000). Dengan demikian dan ditambah dengan ketentuan pasal 64 (Ketentuan Peralihan) undang-undang ini, berarti untuk membela kepentingan konsumen, masih harus dipelajari semua peraturan perundang-undangan umum yang berlaku. Tetapi peraturan perundang-undangan umum yang berlaku, memuat juga berbagai kaidah menyangkut hubungan dan masalah konsumen.

Sekalipun peraturan perundang-undangan itu tidak khusus diterbitkan untuk konsumen atau perlindungan konsumen, setidaknya itu merupakan sumber juga dari hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen. Beberapa diantaranya akan diuraikan berikut ini.⁴⁷

1) Undang-Undang Dasar dan Ketetapan MPR

Hukum Perlindungan Konsumen dilandasi pada Undang-Undang Dasar 1945, Pembukaan, Alinea ke-4 yang berbunyi :“ Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia”. Landasan hukum lainnya terdapat pada ketentuan termuat dalam Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi :” Tiap warga Negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”.

Kepentingan peningkatan pendapatan atau penghasilan pelaku usaha adalah dalam rangka pelaksanaan kegiatan usaha mereka. Dalam hubungannya dengan para konsumen, kegiatan usaha pengusaha adalah dalam rangka memproduksi, menawarkan, dan/atau mengedarkan produk hasil usaha mereka. Perlindungan hukum yang mereka perlukan adalah agar penghasilan dalam berusaha dapat meningkat, tidak merosot atau bahkan hilang sama sekali baik karena:

⁴⁷ Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta:1999. Hlm 31-32.

- a) Terdapat kelemahan dalam menjalankan usaha tertentu atau tidak efisien dalam menjalankan manajemen usaha (perlu ketentuan-ketentuan tentang pembinaan) atau
- b) Adanya praktik-praktik niaga tertentu yang menghambat atau menyingkirkan para pengusaha dari pasar, seperti praktik persaingan melawan hukum, penguasaan pasar yang dominan, dan lain-lain (memerlukan ketentuan-ketentuan pengawasan).

Kepentingan konsumen dalam kaitan dengan penggunaan barang dan/atau jasa adalah agar barang/jasa konsumen yang mereka peroleh, bermanfaat bagi kesehatan/keselamatan tubuh, keamanan jiwa dan harta benda, diri, keluarga dan/atau rumah tangganya (tidak membahayakan atau merugikan mereka). Dengan demikian yang menonjol dalam perlindungan kepentingan konsumen ini adalah perlindungan pada jiwa, kesehatan, harta dan/atau kepentingan kekeluargaan konsumen.

Kepentingan bagi pelaku usaha perlindungan itu adalah untuk kepentingan komersial mereka dalam menjalankan kegiatan usaha, seperti bagaimana mendapatkan bahan baku, bahan tambahan dan penolong, bagaimana memproduksinya, mengangkutnya dan memasarkannya, termasuk didalamnya bagaimana menghadapi persaingan usaha. Persaingan haruslah secara wajar dan tidak terjadi kecurangan-kecurangan yang mengakibatkan kalangan pelaku usaha tidak saja tidak meningkat pendapatannya, bahkan mati usahanya.

2) Hukum Konsumen dalam Hukum Perdata

Berbagai peraturan perundang-undangan lain, tampaknya termuat pula kaidah-kaidah hukum yang mempengaruhi dan/atau termasuk dalam bidang hukum perdata. Antara lain tentang siapa yang dimaksudkan sebagai subjek hukum dalam suatu hubungan hukum konsumen hak-hak dan kewajiban masing-masing, serta tata cara penyelesaian masalah yang terjadi dalam sengketa antara konsumen dan penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa yang diatur dalam peraturan perundang-undangan bersangkutan.

Apabila dirangkum secara keseluruhan, terlihat bahwa kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa dengan konsumennya masing-masing terlihat termuat dalam :

- 1) KUH Perdata, terutama dalam buku kedua, ketiga dan keempat;
- 2) KUHD, buku kesatu dan buku kedua ;
- 3) Berbagai peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.

2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak terkait, masyarakat, pelaku usaha dan pemerintahan berdasarkan lima asas yang menurut Pasal 2 UUPK yaitu :

a) Asas Manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya. Maksud sebenarnya adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa dan bernegara.

b) Asas Keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen dapat

berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban yang seimbang. Oleh karena itu UUPK mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

c) Asas Keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintahan dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, UUPK membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan

sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e) Asas Kepastian Hukum

Dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya UUPK mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

Pasal 3 UUPK dijelaskan tujuan dari dibuatnya perlindungan hukum, antara lain :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Terdapat 2 (dua) istilah mengenai konsumen, antara lain hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Beberapa orang sudah banyak mendengar kedua istilah ini bahkan menyamakan 2 (dua) istilah ini. Akan tetapi, ada beberapa pihak yang membedakan kedua istilah ini seperti A.Z Nasution.

Definisi hukum konsumen menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum

konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁴⁸

Unsur-unsur definisi konsumen :⁴⁹

a) Setiap orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. UUPK tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata “konsumen”. Untuk itu, digunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur (penyedia dana), produsen, penyalur, penjual dan terminologi lain yang lazim diberikan.

b) Pemakai

Istilah pemakai dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya, sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*). Dengan

⁴⁸ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor :2005. hlm 103

⁴⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta:2000. hlm 4-9

demikian yang paling penting terjadinya suatu transaksi konsumen (*consumer transaction*) berupa peralihan barang dan/atau jasa, termasuk peralihan kenikmatan dalam menggunakannya.

Transaksi konsumen memiliki banyak sekali metode. Salah satunya seperti yang sudah lazim terjadi sebelum suatu produk dipasarkan, terlebih dahulu dilakukan pengenalan produk kepada konsumen. Istilahnya *product knowledge* dan produk yang biasa dibagikan merupakan sampel yang diproduksi khusus dan sengaja tidak diperjualbelikan. Orang yang mengonsumsi produk sampel tersebut juga merupakan konsumen. Oleh karena itu, wajib dilindungi hak-haknya.

c) Barang dan/atau jasa

UUPK mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Oleh karena itu, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

d) Yang tersedia dalam masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran (Pasal 9 ayat (1) huruf E UUPK).

e) Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain

Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekadar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

f) Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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.

Selain konsumen mendapatkan hak, konsumen juga memiliki kewajiban antara lain :⁵⁰

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti dalam buku “Hukum Perlindungan Konsumen”, menyimpulkan dari semua hak-hak yang telah disebutkan diatas akan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :⁵¹

- a) Hak konsumen mendapatkan keamanan.

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.

⁵⁰ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Cetakan Pertama, Nusa Media, Bandung:2010. Hlm 35.

⁵¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta:2008. Hlm 33-41.

b) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar.

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan di berbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

c) Hak untuk didengar.

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Hal ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

Pasal 44 UU No 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran dinyatakan lembaga penyiaran wajib meralat isi siaran dan/atau berita jika diketahui terdapat kekeliruan atau terjadi sanggahan atas isi siaran dan/atau berita. Ralat atau pembetulan wajib dilakukan dalam waktu selambat-lambatnya satu kali 24 jam berikutnya atau pada kesempatan pertama pada ruang mata acara yang sama, dan dalam bentuk serta cara yang sama dengan penyampaian isi siaran dan/atau berita yang disanggah.

d) Hak untuk memilih.

Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Konsumen tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga pihak konsumen tidak terbebani untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya pun jadi membeli, maka konsumen bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

e) Hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan.

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

f) Hak untuk mendapatkan ganti kerugian.

Jika konsumen merasakan kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, konsumen berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

g) Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum.

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika

permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Untuk memperoleh ganti kerugian, konsumen tidak selalu harus menempuh upaya hukum terlebih dahulu. Sebaliknya setiap upaya hukum pada hakikatnya berisikan tuntutan memperoleh ganti kerugian oleh salah satu pihak.

h) Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan non fisik.

i) Hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan.

Walaupun persaingan terjadi antara pelaku usaha, namun dampak dari persaingan itu selalu dirasakan oleh konsumen. Jika persaingan sehat, konsumen memperoleh keuntungan dan sebaliknya jika persaingan curang konsumen pula yang dirugikan. Kerugian itu boleh jadi tidak dirasakan dalam jangka pendek tetapi cepat atau lambat pasti terjadi.

j) Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen.

Bentuk informasi yang lebih komprehensif dengan tidak semata-mata menonjolkan unsur komersialisasi, sebenarnya sudah merupakan bagian dari pendidikan konsumen.

Produk barang dan/atau jasa yang menjadi objek perlindungan konsumen sangatlah beragam jumlahnya. Keragaman ini seiring dengan bertambahnya tuntutan kebutuhan konsumen terhadap pemakaian produk tersebut, yaitu mulai dari kebutuhan pokok hingga kebutuhan pelengkap yang semuanya perlu mendapatkan perlindungan hukum. Dalam hukum kontrak, agar sesuatu dapat dijadikan sebagai objek yang merupakan bagian rukun perikatan, maka pemberlakuannya harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :⁵²

a.) Sesuatu yang menjadi objek (barang dan/atau jasa) harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (*masyru'*), karena apabila sesuai dengan prinsip syariah, keberadaan objek perikatan akan memberi kemaslahatan bagi manusia. Begitu pula sebaliknya apabila objeknya bertentangan dengan prinsip syariah, pasti akan menimbulkan kemudharatan. Karena segala sesuatu yang menimbulkan kemudharatan menurut kaidah fiqh hukumnya diharamkan, baik ditinjau dari keharaman zatnya (*haram li dzathi*) maupun selain zatnya (*haram li ghairihi*). Contoh keharaman yang terkandung di

⁵²Burhanuddin.S.,*Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang:2011.hlm 15.

dalam zatnya (*haram li dzathi*) adalah bangkai, babi, darah (QS. An-Nahl (16):115), khamar, berhala (patung) (QS. Maidah(5):90), dan lain-lain. Selanjutnya contoh dari keharaman selain zatnya (*haram li ghairihi*) adalah riba, *gharar*, *tadlis*, *ihtikar*, *bai' najasy*, perjudian (*maisir*), riswah, perzinahan, pencurian dan hal-hal yang terkait dengan pelaksanaannya.

- b.) Adanya kejelasan objek (barang dan/atau jasa) sehingga dapat diserahkan. Didasarkan pada sabda Rasulullah SAW yang menyatakan bahwa “Janganlah kalian membeli ikan yang masih di dalam air, karena merupakan *gharar*”(HR.Ahmad). “Rasulullah telah melarang jual beli barang yang mengandung *gharar*” (HR.Muslim dari Abu Hurairah). Dapat diambil kesimpulan bahwa melaksanakan transaksi sesuatu yang belum diketahui objeknya maka hukumnya batal. Tetapi ada pengecualian terhadap akad yang belum ada objek transaksinya, seperti *salam* dan *istishna*. Pada akad tersebut meskipun belum ada barangnya, namun dalam pemesanannya harus dijelaskan klasifikasinya.
- c.) Adanya kepemilikan sempurna terhadap objek perikatan. Rasulullah SAW bersabda bahwa “Janganlah menjual suatu barang yang bukan milikmu” (HR Tirmidzi). Dilihat dari isi hadis tersebut jelas bahwa pada dasarnya Islam melarang transaksi terhadap objek akad yang bukan menjadi kewenangannya. Mengakadkan sesuatu tanpa sepengetahuan pemiliknya dinamakan dengan akad *fudhuli*. Dengan akad *fudhuli* menyebabkan keabsahan hukum akad menjadi tergantung (*mauquf*) pemiliknya. Karena akad *fudhuli* akan dianggap

sah apabila pemiliknya mengizinkan tetapi apabila tidak mendapatkan izin dari pemiliknya maka akad menjadi batal.

3. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dan mewajibkan konsumen beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Terlihat bahwa unsur iktikad baik lebih difokuskan kepada pelaku usaha karena kewajiban pelaku usaha meliputi segala kegiatan usahanya dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sedangkan kewajiban konsumen hanya beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Tentang kewajiban pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak

memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.⁵³

4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hak Pelaku Usaha sebagai berikut :

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

Adapun dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Kewajiban Pelaku Usaha adalah :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁵³Celina Tri SK.*Op.Cit.* hlm 44

- 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 standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi 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.

Dalam UUPK, pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini menunjukkan bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban

pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.⁵⁴

Ketentuan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam hal ini berkaitan dengan ganti kerugian yang terdapat dalam Pasal 10 UUPK yang berbunyi : ”Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan salah satunya mengenai kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa”. Mengenai tanggung jawab pelaku usaha tergantung dari unsur kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen terdapat pada pihak pelaku usaha sehingga harus membayar ganti rugi sebagai pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha atas dasar unsur kesalahan.

⁵⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Rajawali Pers, Jakarta:2004. hlm 54-55

Pasal 1365 KUHPdata menentukan bahwa :

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut”.

D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku dan Klausul Eksonerasi

1. Pengertian Perjanjian Baku

Pasal 1 angka 10 UUPK menjelaskan bahwa klausula (perjanjian) 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 E.H Hondius, perjanjian baku adalah syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlahnya tidak tentu, tanpa membicarakan lebih dahulu isinya.⁵⁵

Menurut Mertokusumo, yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya ditentukan secara apriori oleh penguasa atau perorangan, yang pada

⁵⁵ Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta : 2014. hlm 10

umumnya kedudukannya lebih kuat atau lebih unggul secara ekonomis atau psikologis dibandingkan dengan pihak lawannya.⁵⁶

Menurut Badruzaman, mendefinisikan perjanjian baku sebagai perjanjian yang isinya dibakukan (ditentukan standarnya, sehingga memiliki arti yang tetap, yang dapat menjadi pegangan umum) dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁵⁷

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa pendapat diatas yaitu bahwa perjanjian baku adalah suatu perjanjian yang isinya telah ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang pada umumnya mempunyai kedudukan ekonomi yang lebih kuat, yang diperuntukkan bagi setiap orang yang melibatkan diri dalam perjanjian sejenis itu tanpa memperhatikan perbedaan kondisi antara orang yang satu dengan yang lainnya.⁵⁸

2. Macam Macam Perjanjian Baku

Menurut Badruzaman, perjanjian baku dibagi menjadi :

- a.) Perjanjian baku sepihak (perjanjian standar umum), yaitu perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat dalam hal ini adalah kreditur yang lazimnya mempunyai posisi (ekonomi) lebih kuat dibandingkan dengan pihak debitur.

⁵⁶ *Ibid.* hlm 11

⁵⁷ *Ibid*

⁵⁸ *Ibid.*

- b.) Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah (perjanjian baku khusus), yaitu perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, seperti akta jual beli model 1156727, akta hipotek model 1045055, baik adanya dan berlakunya perjanjian ini untuk para pihak ditetapkan secara sepihak oleh pemerintah.
- c.) Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian-perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan masyarakat yang meminta bantuan pada mereka.

3. Pengertian Klausul Eksonerasi

Suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak, sebagian berkeinginan agar tidak mengalami kerugian terlalu besar, sehingga para pengusaha berusaha untuk mengelak kerugian itu dengan mencantumkan beberapa syarat yang bermaksud mengurangi, meringankan bahkan menghapuskan tanggung jawabnya terhadap kerugian tersebut. Syarat-syarat itulah yang dinamakan oleh Patrik (1980:3) dinamakan dengan klausul eksonerasi (*exclusion clause, exemption clause, exoneration clause, exoneration clause*).

Menurut Mertokusumo, yang dimaksud dengan klausul eksonerasi adalah syarat dalam suatu perjanjian, yang berupa pengecualian tanggung jawab atau kewajiban,

terhadap akibat dari suatu peristiwa, yang menurut hukum yang berlaku seharusnya di tanggung resikonya oleh pihak yang telah mencantumkan klausul tersebut.⁵⁹

Menurut Sjahdeini (1993:75), klausul eksonerasi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan didalam peraturan perjanjian tersebut.

Pencantuman klausul eksonerasi tersebut pada dasarnya tidak seimbang karena perbandingan resiko kedua belah pihak yang menjadi kewajiban atau tanggung jawab dari para pihak. Sehingga tujuan lain dicantumkannya klausul eksonerasi tersebut adalah untuk mengurangi atau membatasi kewajiban atau tanggung jawab dari salah satu pihak. Hal itu dilakukan untuk mengurangi resiko yang terlalu besar jika terjadi banyak kesalahan. Dengan kata lain, tujuannya adalah untuk pembagian beban resiko secara layak.⁶⁰

Menurut Engels (1978:159), syarat-syarat untuk pembatasan atau penghapusan tanggung jawab (syarat-syarat eksonerasi) tersebut pada umumnya dituangkan dalam tiga bentuk yuridis :

- a.) Bentuk dimana tanggung jawab untuk akibat-akibat hukum, karena tidak atau kurang baik memenuhi kewajiban-kewajiban, dikurangi atau dihapuskan (misalnya ganti kerugian dalam hal ingkar kewajiban atau wanprestasi).

⁵⁹ *Ibid.* hlm 13

⁶⁰ *Ibid.*

- b.) Bentuk dimana kewajiban-kewajiban sendiri, yang biasanya dibebankan pada pihak untuk mana syarat dibuat, dibatasi atau dihapuskan (misalnya perluasan pengertian keadaan darurat).
- c.) Bentuk dimana kewajiban-kewajiban dicipta, salah satu pihak dibebankan dengan kewajiban untuk memikul tanggung jawab pihak yang lain yang mungkin ada untuk kerugian yang diderita oleh pihak ketiga.

Dengan berlakunya UUPK, maka terdapat pembatasan yang relatif lebih tegas terhadap pencantuman klausul (perjanjian) baku dan klausul eksonerasi. Hal tersebut sebagaimana telah dicantumkan dalam Pasal 18 (4) UUPK yang menyatakan bahwa “Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini”.

Pasal 18 ayat (1) dan (2) UUPK, menetapkan :

- 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 obyek 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 belinya;
 - 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.

Apabila pelaku usaha tetap mencantumkan klausula baku dan eksonerasi di dalam perjanjian yang mereka susun atau buat, maka akibat hukum atau sanksinya adalah batal demi hukum seperti yang tertera dalam Pasal 18 ayat (3) UUPK. Oleh karena itu, berarti sejak awal oleh undang-undang dianggap tidak pernah terjadi perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha (dianggap tidak pernah ada perjanjian), sehingga segala sesuatu yang telah dilakukan atau diterima antara konsumen dan pelaku usaha, harus dikembalikan pemilik awalnya. Dimaksudkan bahwa konsumen harus mengembalikan barang yang sudah diterima dan pelaku usaha harus mengembalikan uang yang telah diterimanya.

Perjanjian yang mencantumkan klausul eksonerasi pada umumnya dibuat secara tertulis oleh suatu perusahaan yang menjual atau menawarkan barang dan/atau jasa tertentu. Klausul tersebut dibuat sebagai syarat-syarat baku dan berlaku bagi konsumen yang memerlukannya. Dengan demikian, tepatlah bahwa Vera Bolger, mengistilahkan perjanjian baku tersebut sebagai *”Take it or leave it contract”*.⁶¹ Demikian pula pendapat dari Anson (Badrulzaman, 1981:51) menyatakan bahwa

⁶¹*ibid.* hlm 19

perjanjian yang dibuat dalam bentuk baku adalah peraturan, dimana kita boleh memilih untuk menerima isi perjanjian tersebut atau meninggalkan isi perjanjian tersebut. Keadaan seperti itu dapat menggambarkan bahwa pihak yang telah membuat klausul-klausul perjanjian secara sepihak, seolah-olah bertindak sebagai pembentuk undang-undang swasta.

Klausul eksonerasi yang telah dibakukan dalam suatu perjanjian dan isinya telah ditetapkan secara sepihak akan mengikat para pihak apabila telah dilakukan hal-hal dibawah ini :⁶²

- a.) Penandatanganan pada dokumen-dokumen ataupun syarat-syarat tertulis (kekuatan mengikat dari dokumen-dokumen yang ditandatangani)

Asser Rutten menyatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian bertanggung jawab pada isi dan apa yang ditandatanganinya. Jika ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian baku, tanda tangan itu membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatanganinya. Tidak mungkin seseorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya.

Sejalan dengan hal itu, Subekti menyatakan bahwa dengan bersama-sama menaruh tanda tangan di bawah pernyataan-pernyataan tertulis, merupakan bukti bahwa kedua belah pihak telah menyetujui segala apa yang tertera di atas tulisan itu. Dalam hal ini cukuplah bagi pihak lainnya bahwa pencantuman tanda tangan tersebut adalah bukti dari keterikatan pihak yang bertanda tangan. Pengadilan

⁶²*ibid.* hlm 20-23

pada umumnya tidak mungkin untuk membebaskan pihak yang telah membubuhkan tanda tangannya pada perjanjian yang dimaksud dari keterkaitannya terhadap perjanjian itu, kecuali apabila terdapat penipuan atau kesalahpahaman.

b.) Pemberitahuan ataupun pengetahuan tentang adanya syarat-syarat yang dicantumkan di dalam dokumen yang tidak ditandatangani (kekuatan mengikat dari dokumen-dokumen yang tidak ditandatangani).

Pencantuman klausul eksonerasi ternyata tidaklah terbatas pada dokumen-dokumen yang ditandatangani saja. Akan tetapi klausul tersebut merambah dokumen-dokumen perjanjian baku yang tidak perlu ditandatangani oleh para pihak yang terlibat di dalamnya, baik yang berdiri sendiri maupun yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian lain yang bersangkutan.

Menurut Mahesh M. Kumar, dalam hukum Inggris klausul eksonerasi yang ditunjuk oleh suatu perjanjian tertulis yang tidak ditandatangani, dapat menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjanjian tertulis itu apabila :

Pertama, pihak yang meminta agar klausul tersebut diberlakukan dapat membuktikan bahwa klausul tersebut telah diketahui oleh pihak lainnya atau bahwa usaha-usaha untuk memberitahukan adanya klausul tersebut kepada pihak lainnya, telah dilakukan sebelum atau pada waktu kontrak tersebut dibuat.

Kedua, pihak lainnya telah mengetahui tentang klausul tersebut baik dari sifat dokumennya ataupun karena adanya *course of dealings* yang tetap,

yang menimbulkan pengetahuan kepada pihak yang bersangkutan tentang adanya klausul tersebut.

E. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Dalam Aspek Keislaman

Perlindungan Konsumen timbul dari hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dimana hubungan hukum tersebut berupa perjanjian. Dalam Islam, perjanjian disebut juga dengan akad. Dikutip dari Prof. DR. H. Rachmat Syafei, MA dalam bukunya yang berjudul “Fiqh Muamalah” dijelaskan bahwa menurut segi etimologi, akad berarti ikatan antara dua perkara, baik ikatan secara nyata maupun ikatan secara maknawi dari satu segi maupun dua segi. Sedangkan menurut terminologi ulama fiqh, akad dapat ditinjau dari dua segi yaitu secara umum dan secara khusus. Pengertian secara umum, akad dalam arti luas hampir sama dengan pengertian akad dari segi bahasa menurut pendapat ulama Syafi’iyah, Malikiyah dan Hanabilah, “Akad adalah segala sesuatu yang dikerjakan oleh seseorang berdasarkan keinginannya sendiri seperti wakaf, talak, pembebasan atau sesuatu yang pembentukannya membutuhkan keinginan dua orang seperti jual beli, perwakilan dan gadai”. Sedangkan Pengertian akad dalam arti secara khusus, “Akad adalah perikatan yang ditetapkan dengan ijab qabul berdasarkan ketentuan syara yang berdampak pada objeknya”. Ijab Qabul adalah suatu perbuatan atau pernyataan untuk menunjukan suatu keridaan dalam berakad di antara dua orang atau lebih, sehingga terhindar atau keluar dari suatu ikatan yang berdasarkan syara’. Oleh karena itu, dalam Islam tidak

semua bentuk kesepakatan atau perjanjian dapat dikategorikan sebagai akad, terutama kesepakatan yang tidak didasarkan pada keridaan dan syariat Islam. Bentuk ijab qabul ada dua yaitu Sighat Lafdhi (lisan) dan Sighat Ghair Lafdhi (bukan lisan).

Hubungan hukum antara pelaku usaha laundry dan konsumen merupakan salah satu contoh perjanjian untuk melakukan jasa tertentu. Dalam Islam disebut *al-Ittizam bi al-'Amal* artinya adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak untuk melakukan sesuatu. Sumber perikatan kerja disini adalah *istisna'* dan ijarah. Akad *istisna'* adalah perjanjian untuk membuat sesuatu. Dalam akad *istisna'* ini kerja dan bahan adalah dari pembuat. Apabila bahannya dari pemesan, maka tidak merupakan *istisna'*, melainkan ijarah. Namun, ada pula pendapat yang mengatakan bahwa akad adalah *istisna'*, meskipun bahannya dari pemesan, karena objek akad *istisna'* adalah membuat sesuatu terlepas dari siapa yang menyediakan bahan.⁶³

Objek akad dapat berupa harta benda (jual beli), manfaat (sewa), pekerjaan, perempuan (pernikahan). Syarat-syarat objek akad antara lain :

- a) Bisa menerima hukum menurut syara (dibolehkan syara)
- b) Ada ketika akad
- c) Diketahui
- d) Bisa diserahkan

Tidak semua orang bisa menjadi orang yang berakad dan ijab qabulnya diterima, bahkan ada orang yang sama sekali tidak bisa diterima perkataannya sehingga tidak

⁶³ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta:2007. Hlm

mempunyai akibat hukum. Ada pula orang yang hanya bisa diterima perkataannya pada sebagian akad dan tasarruf (tindakan) dan ada pula orang yang diterima perkataannya pada semua akad dan tasarruf. Hal ini dikarenakan tergantung dari apakah orang yang berakad tersebut mempunyai ahliyyah (kelayakan) dan wilayah (kekuasaan).

Ahliyyah (kelayakan) ada dua macam yaitu :

- a) Ahliyyah Wujub yaitu kelayakan seseorang untuk menerima hak dan kewajiban. Asasnya hidupnya orang itu.
- b) Ahliyyah Adak yaitu kelayakan seseorang untuk meminta haknya dan dimintai hak orang lain darinya dan perkataannya dapat diterima untuk membuat akad yang menimbulkan dampak hukum. Asasnya aqil mumayyiz (berakal sehat atau umur 7 (tujuh) tahun keatas).

Ahliyyah (kelayakan) pun ada penghalangnya dan penghalangnya ada 2 (dua) yaitu penghalang samawi (langit) dan penghalang muktasabah (buatan). Penghalang samawi (langit) contohnya adalah gila, idiot, tidur dan pingsan serta sakit maut. Kemudian penghalang muktasabah (buatan) contohnya adalah bodoh/tolol dan mabuk.

Selanjutnya pengertian wilayah (kekuasaan) adalah kekuasaan yang diberikan syariat kepada seseorang dalam masalah jiwa dan harta yang dapat menimbulkan tasarruf (tindakan) menurut syariat. Wilayah (kekuasaan) memiliki 2 (dua) macam

yaitu wilayah dhatiyah dan wilayah mu'tadiyah. Wilayah dhatiyah adalah kekuasaan seseorang atas jiwa dan hartanya sendiri sedangkan wilayah mu'tadiyah adalah kekuasaan seseorang atas orang lain karena sesuatu sebab yang membuat syariat menetapkan.

Wakalah yaitu salah satu macam wilayah (kekuasaan) yaitu perwakilan seseorang atas orang lain dalam tindakan yang dimilikinya dan diketahui serta bisa diwakilkan. Syarat wakalah yaitu pihak yang mewakilkan hendaknya ia pemilik tindakan yang diwakilkannya dan pihak yang mewakili hendaknya ia aqil mumayyiz (berakal dan paham arti perkataan). Wakalah memiliki beberapa macam yaitu wakalah mutlaqah (mewakilkan secara mutlak, tanpa batasan waktu dan untuk segala urusan) dan wakalah muqayyadah (penunjukan wakil untuk bertindak atas namanya dalam urusan tertentu). Fudhuli (orang lancang) yaitu orang yang bertindak dalam urusan orang lain tanpa ada kekuasaan untuk melakukannya seperti orang yang menjual barang tanpa izin pemiliknya. Hukum fudhuli adalah tergantung kepada keizinan pemilik (menurut madzhab Hanafi dan Maliki), dan batal (menurut madzhab Syafi'I dan Hambali). “Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui”(QS Al Baqarah: 188). “Ya Rabb kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami melakukan kesalahan karena lupa atau tidak sengaja”(QS Al Baqarah: 286).

BAB III

PEMBAHASAN

A. HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES

Brebes merupakan daerah Kabupaten berpenduduk paling banyak dan wilayahnya paling luas ke-2 di Jawa Tengah setelah Kabupaten Cilacap. Kabupaten Brebes memiliki 17 Kecamatan dengan 297 Kelurahan/Desa. Sehubungan hal tersebut dan berkaitan banyaknya usaha-usaha yang tersebar di wilayah Kabupaten Brebes salah satunya adalah Jasa Usaha Laundry.

Laundry atau Binatu adalah fasilitas di mana pakaian dicuci dan dikeringkan. Binatu biasa menggunakan mesin cuci otomatis yang disebut sebagai laundromat atau merk dagang umum. Dengan perkembangan model busana dan aneka perniknya, misalnya jenis-jenis pakaian yang memiliki banyak motif yang tidak mudah untuk mencuci sendiri dan berbagai jenis perlengkapan lainnya seperti pelayanan cuci handuk, cuci sepatu, cuci selimut, cuci badcover, cuci boneka, cuci tas dan lain-lain. Dengan perkembangan kain serta modelnya maka pencucian dan perawatanya menjadi sulit, disinilah jasa laundry mulai diperlukan dan saat ini perkembangan usaha laundry semakin maju.⁶⁴

⁶⁴<https://www.pewangilaundry.co.id/pengertian-usaha-laundry.html> 6 November 2017, 21.00 WIB

Tahapan-tahapan dalam penyelesaian laundry terdapat 5 proses, diantaranya adalah sebagai berikut:⁶⁵

- 1) *Pre Washing / Spotting* adalah proses memilih pakaian yang bernoda (karena daki, keringat, dll) atau proses pembersihan noda awal. Jelasnya, proses ini adalah proses dimana pekerja laundry akan membersihkan noda-noda yang kelihatan dan tidak dapat dihilangkan hanya dengan mencuci baju di mesin cuci. Noda-noda ini seperti noda tinta, noda darah, makanan dan lain sebagainya. Proses ini juga disebut sebagai proses perendaman pertama dimana kita akan merendam pakaian kotor sebelum dicuci bila diperlukan.
- 2) Proses *Washing* adalah proses pencucian dengan menggunakan Detergen dan mesin cuci. Ini seperti kita mencuci biasa dengan mesin cuci, dan kemudian pakaian akan dibilas dan kemudian akan di peras.
- 3) Proses *Dryer* ini adalah proses pengeringan pakaian. Untuk laundry yang memiliki mesin *dryer* maka pengeringan dilakukan di mesin *dryer*. Buat laundry yg tidak memiliki *dryer* ini adalah proses penjemuran pakaian sampai kering.
- 4) Proses *Pressing* ini adalah proses penyetrikaan/*ironing* agar pakaian yang kering menjadi rapi dan tidak kusut akibat proses pencucian. Biasanya penyetrikaan dilakukan dengan setrika uap, setrika listrik, mesin *pressing*, atau *steamer*.
- 5) Proses *Finishing* adalah proses *packing* (pembungkusan), pada saat *packing* biasanya pekerja laundry akan memasukan dan memilih pakaian yang telah di

⁶⁵<http://quicklaundrykiloan.blogspot.co.id>, 6 November 2017, 21.10 WIB.

setrika didalam satu bungkus sesuai dengan nota bon/pelanggan. Disini juga akan dilakukan *scenting* atau pemberian parfum agar pakaian menjadi wangi.

Berkaitan dengan hal tersebut, seringkali pelaku usaha laundry lalai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen laundry tersebut. Padahal kewajiban pelaku usaha telah tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- h) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- i) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- j) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- k) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- l) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- m) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian kerugian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- n) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry mengacu pada Pasal 7 huruf (d),(f),dan(g) dimana Pasal tersebut menjelaskan tentang kewajiban dari pelaku usaha laundry yaitu pelaku usaha laundry seharusnya menjamin bahwa usaha yang dimilikinya sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga agar pakaian yang di *laundry* kembali ke tangan konsumen secara utuh serta pelaku usaha laundry wajib memberikan kompensasi secara ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang hilang maupun hal-hal lain yang menimbulkan kerugian bagi pengguna laundry akibat pemanfaatan jasa laundry tersebut.

Bentuk ganti kerugian yang harus dilakukan oleh pelaku usaha laundry dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, sesuai dengan isi Pasal 19 ayat (2) jo. ayat (1) UU Perlindungan Konsumen. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Berkaitan dengan hal ganti kerugian, jika ditinjau secara Hukum Perdata maka ganti rugi yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha laundry sebagai tanggung jawab hukum yang didasarkan perbuatan wanprestasi adalah apabila ada salah satu pihak dalam hal ini pengguna atau konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak lain atau pelaku usaha, dan terdapat hubungan hukum yang dibuat secara tertulis sebagaimana yang tertuang dalam suatu perjanjian atau dengan kata lain telah timbul hubungan kontraktual. Pelaku usaha yang tidak bisa memenuhi kewajibannya untuk berbuat sesuatu, maka jika dikaitkan dalam Pasal 1239 KUH Perdata bisa disimpulkan bahwa

pelaku usaha sama halnya tidak memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga. Pelaku usaha diwajibkan untuk penggantian biaya, rugi dan bunga apabila telah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatannya.

Menurut Pasal 1800 KUH Perdata tentang kewajiban-kewajiban penerima kuasa menyebutkan bahwa penerima kuasa diwajibkan, selama ia belum dibebaskan melaksanakan kuasanya, maka ia masih menanggung segala biaya, kerugian dan bunga yang sekiranya dapat timbul karena tidak dilakukannya kuasa itu. Pasal 1801 menyatakan bahwa penerima kuasa tidak hanya bertanggung jawab terhadap perbuatan-perbuatan yang dilakukan dengan sengaja, tetapi juga tentang kelalaian-kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan kuasanya.

Lahirnya UUPK didasarkan dari peristiwa banyaknya konsumen yang merasa dirugikan baik terhadap barang dan/atau jasa yang ditimbulkan oleh pihak pelaku usaha. Kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen masih tidak seimbang dimana kedudukan pelaku usaha lebih kuat dibandingkan dengan kedudukan konsumen dan ditambah ketidaktahuan konsumen atas hak-hak yang dimilikinya terhadap penggunaan barang dan/atau jasa sehingga terkadang dimanfaatkan oleh pelaku usaha melakukan tindak kecurangan seperti pengalihan pertanggungjawaban.

Berdasarkan prinsip tanggung jawab dalam UUPK yaitu prinsip yang harus didasarkan atas adanya kesalahan dan beban pembuktian terbalik. Prinsip-prinsip tersebut secara tidak langsung melindungi kedua belah pihak karena memberikan

beban kepada masing-masing secara proporsional yaitu pihak konsumen harus membuktikan adanya kerugian yang dialami karena dan/atau akibat menggunakan produk barang dan/atau jasa yang berasal dari pelaku usaha. Sedangkan berkaitan dengan pembuktian terbalik yang dibebankan kepada pelaku usaha maka pelaku usaha harus membuktikan ada tidaknya kesalahan dari pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Sehubungan hal tersebut, KUH Perdata pun memberikan penjelasan mengenai ganti kerugian dalam beberapa Pasal, antara lain :

Pasal 1365 berbunyi “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Pasal 1366 berbunyi “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.

Mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha tentunya berhubungan dengan ada tidaknya kerugian yang dialami atau diderita oleh konsumen sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian atas barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini kerugian konsumen timbul karena pelaku usaha memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang tidak sesuai atau sebanding dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. Dalam menentukan besarnya ganti

kerugian yang harus dibayar oleh pelaku usaha, pada dasarnya mengacu pada kepuasan konsumen. Dengan demikian, ganti kerugian harus diberikan sesuai dengan kerugian yang sesungguhnya tanpa memperhatikan unsur-unsur lain seperti kemampuan dalam hal ini kekayaan pihak yang bersangkutan. UUPK mengenai ganti kerugian hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dapat disimpulkan bahwa ganti kerugian yang dianut UUPK adalah ganti kerugian secara subjektif yaitu ganti kerugian yang dapat menuntut kerugian yang sesungguhnya diderita.⁶⁶

Perjanjian usaha laundry pada umumnya terdapat klausula baku yaitu sebuah kontrak berupa nota pembayaran yang isinya terdapat peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh pelaku usaha laundry itu sendiri. Praktiknya pun pengguna jasa laundry tidak menyadari atau bahkan tidak terlalu mengerti adanya ketentuan-ketentuan yang dapat merugikan dirinya sendiri yang disebabkan oleh klausula baku berupa nota pembayaran.

Penulis pun akan menyajikan beberapa kasus berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kabupaten Brebes, meliputi empat wilayah kecamatan yaitu Kecamatan Brebes, Banjarharjo, Wanasari dan Kecamatan Jatibarang. Dari penelitian tersebut didapatkan hasil yang berbeda-beda di setiap tempat laundry dalam hal ganti rugi yang diberikan kepada konsumen sebagai berikut :

⁶⁶Jurnal Hukum, berjudul : *Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Bisnis Laundry*, oleh : Netha Otto Ajiba

1. Kecamatan Brebes

- a) Berdasarkan penelitian di MR.48 Laundry yang beralamat di Jalan Malahayu Raya no 48 Kaligangsa Wetan, Kecamatan Brebes, terdapat klausula baku yang dibuktikan dengan adanya kertas yang bertuliskan “Maaf complain, tidak kami terima lebih dari 1x24 jam” ditempelkan pada atas etalase sebelah kanan. Dimana hal itu membuktikan adanya tidak seimbangannya kedudukan antara pelaku usaha dengan pengguna jasa laundry. Praktiknya pun, kebanyakan konsumen tidak mengetahui ketentuan hal tersebut dikarenakan posisi tulisan yang tidak terlalu jelas sehingga konsumen yang ingin meminta ganti kerugian tapi lewat dari 1x24 jam maka pihak laundry tidak mau untuk bertanggung jawab dan hanya memberikan waktu untuk pihak laundry guna menyelesaikan permasalahan atau kerugian yang dialami oleh pengguna jasa laundry. Kasus Hasbi Mubarak (selanjutnya disebut HM) dengan MR.48 Laundry yang sudah penulis teliti, dimana pakaian milik HM yaitu sebuah celana panjang telah hilang dan pihak laundry mengatakan bahwa kemungkinan pakaian milik HM tertukar dengan pakaian pengguna laundry yang lain. Kemudian pihak laundry ingin bertanggungjawab atau berniat mengganti kerugian yang dialami HM dengan cara memberikan celana panjang yang beda merek, beda warna, dan beda ukuran kepada HM. Merasa dirugikan, HM meminta pihak laundry MR.48 untuk mengganti rugi kepadanya dan berharap mendapat penggantian kerugian setara atau senilai dengan kerugian yang ia derita. Atas dasar wawancara dengan pemilik

MR.48 Laundry yaitu Ibu Tuti Alawiyah, langkah-langkah yang dilakukan pihak MR.48 sebagai pembuktian ada tidaknya kesalahan dalam gugatan ganti rugi oleh pengguna jasa laundry, maka pihak MR.48 meminta HM untuk menunjukan nota bukti pembayarannya dan melakukan pengecekan ulang. Kemudian apabila memang pihak laundry bersalah maka akan mengganti kerugian yang dialami oleh HM tidak lebih dari Rp 100.000,00. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dapat diketahui bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya belum sesuai dengan Pasal 1801 KUH Perdata tentang kewajiban-kewajiban penerima kuasa dalam hal ini adalah pelaku usaha jasa laundry yang berkaitan dengan perjanjian melakukan jasa tertentu yang berbunyi : “Penerima kuasa tidak saja bertanggung jawab tentang perbuatan-perbuatan yang dilakukan dengan sengaja tetapi juga tentang kelalaian-kelalaian yang dilakukan dalam menjalankan kuasanya”. Dikatakan melanggar Pasal tersebut karena penerima kuasa dalam hal ini adalah pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami pengguna jasa laundry. Perbuatan yang dilakukan pelaku usaha laundry MR.48 ini juga melanggar ketentuan dan belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut UUPK), dimana pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen yang ada di dalam Pasal 4 UUPK, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak-hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.
- 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 semestinya.

Dilihat dari Pasal 4 UUPK tersebut, bisa dikatakan bahwa MR.48 Laundry melanggar Pasal 4 huruf (a) karena HM tidak memperoleh keamanan dalam memanfaatkan jasa laundry tersebut. Kemudian melanggar Pasal 4 huruf (d) karena HM hanya diberikan waktu 1x24 jam untuk melakukan keluhan kepada pihak laundry tersebut. Serta melanggar Pasal huruf (h) yaitu pihak

laundry tidak memberikan kompensasi atau penggantian barang yang sesuai dengan kerugian yang dialami oleh HM. Dalam klausula tersebut pihak laundry menghapuskan tanggung jawab secara penuh, dimana hal ini tidak dibenarkan karena seharusnya pihak MR.48 Laundry dapat dimintakan pertanggung jawaban dengan jangka waktu yang lebih lama kepada konsumen untuk mengganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen bukan diberikan batasan waktu hanya 1x24 jam.

- b) Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh kasus Yoshua seorang mekanik mobil sebagai pengguna jasa laundry di Alven Laundry yang beralamat di jalan Letjend Soeprapto no 133 Pasarbatang Kecamatan Brebes. Saya mewawancarai pekerja dari Alven Laundry yang bernama Ida Farida. Dalam nota yang dibuat oleh pihak Alven Laundry tersebut terdapat beberapa ketentuan dimana Yoshua tidak mengetahui hal tersebut. Beberapa ketentuan yang tercantum di dalam nota pembayarannya adalah sebagai berikut :
- f. Pengambilan barang harus disertai nota.
 - g. Pakaian luntur mohon dipisahkan kami tidak bertanggung jawab bila luntur, susut dan rusak.
 - h. Periksa dulu pakaian anda sebelum kami cuci, barang-barang yang ketinggalan di dalam pakaian apabila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami.

- i. Barang yang tidak diambil dalam 1 bulan, rusak/hilang bukan tanggung jawab kami dan periksa barang anda sebelum meninggalkan tempat.
- j. Layanan *complain* 1x24 jam setelah barang diambil/ditukar.

Kasus yang terjadi pada awalnya Yoshua mencuci pakaiannya di Alven Laundry, dimana dalam mencucikannya Yoshua biasanya menaruh pakaian rata-rata sampai 10 kg. Setelah selesai ia mengambil pakaiannya dan kemudian saat dibuka ternyata ada pakaian futsalnya yang hilang dan ia malah mendapatkan pakaian yang bukan miliknya. Kemudian Yoshua langsung menyampaikan hal tersebut kepada pihak Alven Laundry untuk menanyakan dan meminta pertanggung jawaban pemilik laundry tersebut untuk mengganti kerugian. Pihak laundry tidak langsung memberikan ganti rugi kepada Yoshua. Pihak laundry hanya memberikan jawaban jika pakaian tersebut kemungkinan tertukar dengan pengguna laundry yang lain dan meminta diberikan waktu untuk mencari pakaian yang telah hilang. Pihak laundry pun tidak memberikan ganti kerugian kepada Yoshua dikarenakan pihak laundry sudah memberikan ketentuan kepada konsumen bahwa pakaian yang akan dicucikan dihitung terlebih dahulu karena jika pakaian hilang atau rusak maka pihak laundry tidak bertanggung jawab akan hal tersebut. Berdasarkan kasus yang terjadi diatas dapat diketahui bahwa Alven Laundry dalam menjalankan usahanya belum sesuai dengan peraturan yang berlaku. Mengenai ketentuan yang dibuat oleh Alven Laundry berarti pihak

laundry telah membuat klausula baku yang ditujukan kepada konsumen, dimana konsumen secara tidak langsung harus mematuhi ketentuan-ketentuan yang telah dicantumkan dalam klausula baku tersebut, Klausula baku yang dibuat oleh pihak laundry tersebut telah bertentangan dengan UUPK Pasal 18 ayat (1) huruf a yang berbunyi : “ 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”. Klausul mengenai “pengambilan barang harus disertai nota” dimaksudkan untuk melindungi kedua pihak antara konsumen maupun pelaku usaha. Dilihat dari sisi konsumen, klausul tersebut menghindari adanya pengambilan barang oleh orang yang sebenarnya tidak berhak. Kemudian dilihat dari sisi pelaku usaha, hal tersebut berguna untuk menghindari adanya kesalahan terkait kesalahan penyerahan barang. Akan tetapi, di sisi lain klausul tersebut memberatkan pihak konsumen yaitu pihak konsumen dibatasi dalam membuktikan barang-barangnya yang sebenarnya. Dicontohkan jika konsumen yang seharusnya berhak tetapi kehilangan nota tersebut maka konsumen pun akan kehilangan haknya untuk mengambil barang miliknya karena konsumen tidak memiliki hak untuk membuktikan dengan alat bukti lain yang diakui oleh pelaku usaha. Klausul mengenai “barang yang tidak diambil dalam 1 bulan, rusak/hilang bukan tanggung jawab kami dan periksa barang anda sebelum meninggalkan tempat” merupakan klausula yang

dimaksudkan untuk membatasi kewajiban pelaku usaha seperti yang disebutkan dalam Pasal 1235 KUH Perdata (a) menyerahkan benda, yang telah dikerjakannya kepada konsumen ; (b) merawatnya sebagai seorang bapak rumah tangga yang baik, sampai benda itu diserahkan kepada konsumen.

2. Kecamatan Banjarharjo

- a.) Selanjutnya penulis melakukan penelitian di Kecamatan Banjarharjo di Laundry Boss yang dimiliki ibu Yani, terletak di jalan Makensi (sebelah barat KUA) Kecamatan Banjarharjo. Pihak laundry tersebut tidak mencantumkan ketentuan-ketentuan kepada konsumen di dalam nota pembayarannya. Pihak laundry lebih memilih sistem kekeluargaan atau musyawarah dalam pelaksanaan ganti kerugian jika mendapati konsumen yang mengalami kerugian. Dikarenakan pihak laundry tidak ingin mengecewakan pelanggannya dan menyadari bahwa ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha seringkali merugikan pihak konsumen. Salah satu contoh kasusnya adalah Kusnandar, ia merupakan salah satu konsumen laundry Boss. Kusnandar pernah mengalami pakaiannya tertukar atau hilang pada saat sedang di laundrykan yang dalam hal ini adalah sebuah kaus. Kemudian pihak laundry Boss meminta waktu untuk mencari pakaian tersebut dikarenakan kemungkinan pakaian tersebut tertukar dengan konsumen yang lain. Setelah beberapa hari, Kusnandar pun menanyakan lagi

mengenai kaus tersebut apakah sudah ditemukan atau tidak. Pihak laundry Boss pun mengonfirmasi jika pakaian yang diminta oleh Kusnandar telah kembali karena konsumen yang membawa pakaian Kusnandar tersebut beritikad baik untuk mengembalikan pakaian tersebut ke pihak laundry Boss. Dari kasus diatas, dapat diketahui bahwa pelaku usaha Laundry Boss memberikan pelayanan yang maksimal, maksudnya adalah berusaha untuk bertanggung jawab penuh jika konsumen merasa dirugikan.

- b.) Selanjutnya penulis melanjutkan penelitian di kecamatan Banjarharjo yang dilakukan di WR Bu Sri yang dimiliki ibu Sri Hartati, terletak di jalan Merdeka no 160 Kecamatan Banjarharjo. Disini tidak berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Laundry Boss, dimana tidak dicantumkan ketentuan-ketentuan dalam nota pembayarannya. Dikatakan bahwa pelaku usaha lebih memilih untuk menyelesaikan permasalahan secara damai dan jika memang terbukti kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari kesalahan pihak laundry maka pihak laundry bersedia bertanggung jawab secara materiil. Seperti yang dialami oleh Agus, dimana dia pernah merasa kehilangan pakaiannya pada saat di laundrykan di WR Bu Sri. Kemudian bu Sri meminta waktu terlebih dahulu guna mencari pakaian tersebut dikarenakan beliau yakin bahwa pakaian agus telah tertukar dengan pakaian konsumen yang lain. Agus pun mempercayai perkataan dari bu sri, dan setelah beberapa hari menunggu, pakaian yang dicari agus pun telah ditemukan kembali. Dari kasus yang diteliti di WR Bu Sri, dikatakan bahwa

masalah yang sering dialami oleh konsumen adalah pakaian tertukar. Awalnya pihak laundry meminta untuk diberikan waktu guna mencari pakaian yang tertukar tersebut guna dapat ditemukan kembali. Belajar dari hal tersebut pihak laundry mengatakan bahwa sekarang mulai menambahkan nama konsumen kepada setiap pakaian secara satu persatu yang akan dicucikan agar tidak terjadi pakaian yang tertukar kembali. Walaupun hal ini memakan banyak waktu, akan tetapi cara ini dilakukan guna tidak terjadi kembali pakaian yang tertukar sehingga jika terjadi pakaian tertukar maka pelaku usaha laundry lebih mudah untuk mencarinya.

3. Kecamatan Jatibarang

a.) Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Laundry Pelangi 2 yang dimiliki Martina Purwaningsih, terletak di jl. Raya Timur no 156 Kecamatan Jatibarang. Pada laundry ini terdapat beberapa ketentuan-ketentuan yang dicantumkan antara lain :

- a. Kerusakan sifat bahan luntur tidak diganti
- b. Bukti ini untuk pengambilan barang (nota)
- c. Gratis antar jemput dalam kota
- d. Klaim berlaku 1x24 jam setelah barang diterima
- e. Barang hilang akan diganti 5x harga kiloan

Dalam keterangannya saat diwawancarai, pelaku usaha menjelaskan jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban yang telah dilakukan oleh pihak laundry maka konsumen dimintai untuk membaca

ketentuan dan syarat yang berlaku di nota pembayaran. Hal ini sangat bertentangan dengan Pasal 18 UUPK yang menetapkan bahwa klausula baku yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian dilarang bagi pelaku usaha apabila :

- 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) 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 secara angsuran;
- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

- 8) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Klausul mengenai “barang yang hilang akan diganti 5x harga kilon” dimaksudkan untuk membatasi tanggung jawab dari pelaku usaha yang tidak dapat melakukan kewajibannya dengan baik.⁶⁷ Dengan adanya pencantuman klausul tersebut, maka pelaku usaha yang seharusnya dapat dituntut mengenai ganti rugi dalam hal ini mengenai biaya, rugi dan keuntungan yang diharapkan, ternyata hanya membatasi tanggung jawabnya, antara lain .⁶⁸

- a. Biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen yang besarnya sama dengan satu kali ongkos cuci;
- b. Rugi yang diderita oleh konsumen yang besarnya sisa dari ongkos cuci yaitu 4 kali ongkos cuci, untuk klausul nomor 5.

Bisa dikatakan konsumen tidak dapat menuntut kerugian yang sesungguhnya diderita karena rusak maupun hilang dikarenakan ada pembatasan ganti kerugian yang telah disebutkan dalam klausul nomor 5 serta konsumen tidak memperoleh keuntungan yang diharapkan.

⁶⁷Kelik Wardiono, *Perjanjian Buku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta;2014. hlm 76

⁶⁸*Ibid*

Pelangi Laundry 02 telah melanggar Pasal 18 ayat (1) yaitu pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal tersebut sangat merugikan konsumen karena adanya kemungkinan ketidakpuasan konsumen atas tindakan yang telah dilakukan pelaku usaha yaitu pengalihan pertanggung jawaban. Hal ini bisa dikatakan menjadi senjata utama bagi pelaku usaha jika menemui konsumen yang belum puas dengan pertanggung jawaban yang telah dilakukan pihak laundry. Seperti yang dialami oleh Jaenudin salah satu pengguna laundry di Pelangi Laundry 02. Dijelaskan bahwa Jaenudin pernah mengalami pakaian yang tertukar dan meminta pertanggung jawaban kepada pihak laundry. Awalnya pihak laundry meminta bukti jika pakaiannya benar-benar tertukar. Kemudian Jaenudin memberikan penjelasan tentang pakaian yang hilang yaitu celana jeans warna hitam. Pihak laundry pun meminta diberikan waktu untuk mencari celana tersebut selama 2 minggu dan pihak laundry akan memberikan informasi jika celana tersebut telah ditemukan. Selama 2 minggu, Jaenudin tidak diberikan informasi oleh pihak laundry, yang kemudian Jaenudin mendatangi tempat laundry guna menanyakan tentang hal tersebut. Pihak laundry pun menjawab jika celana yang diminta oleh Jaenudin kemungkinan sudah hilang dan pihak laundry bersedia bertanggung jawab dengan cara 5x harga kiloan. Padahal harga per kilo nya adalah Rp 6.000,00 dan saat itu Jaenudin dikenakan Rp 12.000,00. Berkaitan dengan hal tersebut, maka pihak laundry hanya akan mengganti kerugian Jaenudin sejumlah Rp 60.000,00. Hal tersebut pun sangat merugikan

Jaenudin dimana harga celananya ditaksir seharga Rp 400.000,00. Dilihat dari alasan pihak Pelangi Laundry 02, dapat dinilai bahwa pihak Pelangi Laundry 02 sangat tidak adil dan tidak professional dalam menjalankan usahanya dikarenakan dalam pelaksanaannya terdapat kelalaian atau wanprestasi dan pertanggung jawabannya pun sangat tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh Jenudin. Akan tetapi, Pelangi Laundry 02 telah memenuhi hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 huruf H UUPK yaitu “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya”.

- b.) Kasus yang terjadi di Warna Laundry milik Jamilah terletak di Jl. Raya Timur No 125 Kecamatan Jatibarang, kronologinya yaitu Bayu seorang mahasiswa yang menuntut ganti rugi kepada pemilik Warna Laundry dikarenakan bajunya kelunturan warna pakaian yang lainnya. Oleh karena itu, Bayu meminta pertanggung jawaban kepada pihak laundry mengenai pakaiannya yang terkena luntur. Pihak laundry pun mengelak bahwa hal tersebut bukan kesalahan dari pihak laundry dikarenakan pihak laundry mengklaim tidak pernah mencampur pakaian beberapa orang ke dalam satu cucian dan juga pihak laundry mengklaim bahwa hal itu merupakan kesalahan konsumen dikarenakan konsumen tidak memberitahukan terlebih dahulu tentang ada tidaknya pakaian yang luntur kepada karyawan laundry

tersebut. Oleh karena itu, Warna Laundry memberlakukan ketentuan secara tidak tertulis tentang cucian yang luntur karena tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada karyawan laundry maka bukan tanggung jawab laundry. Berdasarkan kasus yang terjadi diatas dapat diketahui bahwa Warna Laundry dalam menjalankan usahanya belum sesuai dengan peraturan yang ada yaitu Pasal 4 huruf C UUPK yang berbunyi “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Hal ini dilihat dari tidak adanya inisiatif dari pihak laundry untuk mengecek satu persatu pakaian dari konsumen guna mencegah terjadinya kelunturan yang tidak semua konsumen mengetahui bahan-bahan yang dapat luntur atau rentan luntur.

4. Kecamatan Wanasari

- a.) Kemudian penulis melakukan penelitian di Putera Jempol yang terletak di desa Pesantunan Kecamatan Wanasari. Salah satu konsumennya adalah Jaeni seorang mahasiswa. Pada awalnya Jaeni ingin mencuci pakaian kotornya ke Putera Jempol. Setelah itu, ia mengambil pakain tersebut dan membawa pulang. Saat di cek ternyata celana pendeknya hilang dan ia pun langsung memberitahukan kepada pihak laundry tentang celananya yang hilang. Kemudian pihak laundry pun mengatakan tidak mungkin jika ada pakaian yang hilang, jika pun ada kehilangan maka kemungkinan tertukar dengan konsumen yang lain. Pihak laundry pun meminta untuk diberikan waktu guna mencari celana tersebut dan akan menanyakan ke setiap konsumennya

tentang celana yang telah disebutkan oleh Jaeni. Dikarenakan pihak laundry mengklaim bahwa konsumennya kebanyakan adalah tetangganya sendiri sehingga lebih mudah untuk menemukan. Akan tetapi, setelah beberapa minggu pihak laundry belum menemukan celana tersebut dan tidak memberikan Jaeni ganti kerugian yang dialaminya. Dapat diketahui, kasus yang dialami oleh Jaeni sama dengan kasus sebelumnya yaitu Jenudin dengan Pelangi Laundry 02. Sehingga dapat dikatakan bahwa Putera Jempol dalam menjalankan usahanya tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dan bertentangan dengan Pasal 4 UUPK huruf H yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya”.

- b.) Selain kasus tersebut, penulis pun melakukan penelitian di Flower Laundry milik Widya terletak di Rengaspendawa Kecamatan Wanasari. Kasus tersebut dialami oleh Muji seorang karyawan. Pada awalnya Muji meletakkan pakaiannya di Flower Laundry guna dibersihkan. Setelah pakaiannya diambil, Muji menyadari jika pakaiannya ada yang kurang. Kemudian Muji langsung mendatangi tempat laundry tersebut dan menjelaskan bahwa pakaiannya ada yang kurang akan tetapi Muji lupa dengan ciri-ciri pakaian yang hilang karena Muji hanya menghitung jumlah pakaiannya tanpa mengingat ciri-cirinya. Pihak laundry pun tidak mau memenuhi keinginan dari Muji dikarenakan Muji tidak memberikan

informasi yang jelas tentang pakaian yang hilang dan hanya berjanji akan mengembalikan pakaiannya jika ada konsumen lain yang memberikan pakaian yang tertukar. Dilihat dari kasus tersebut, Flower Laundry dalam menjalankan usahanya bertentangan dengan peraturan yang ada yaitu Pasal 4 UUPK tentang hak-hak konsumen khususnya pada huruf H yang berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya”. Terlihat jelas dari jawaban pihak laundry yang tidak memberi kepastian tentang pertanggungjawaban yang akan dilakukan, dimana pihak laundry akan mengembalikan pakaian yang hilang tersebut jika ada konsumen lain yang mengembalikan pakaian yang dirasa tertukar.

Berdasarkan hasil penelitian kasus yang telah dilakukan di beberapa laundry yang ada di Kabupaten Brebes, khususnya di Kecamatan Brebes, Banjarharjo, Jatibarang dan Kecamatan Wanasari, dapat diketahui bahwa pada dasarnya setiap laundry mempunyai iktikad baik untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang mengalami kerugian, namun jika dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 19 yaitu :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) 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.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Kebanyakan dari pelaku usaha laundry di Kabupaten brebes dalam menjalankan kegiatan usahanya yang berkaitan dengan pertanggungjawaban tidak sesuai dengan Pasal 19 UUPK yang telah disebutkan seperti pada ayat 2 yang dikatakan bahwa ganti kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis nilainya. Padahal dalam praktiknya sebagian dari pelaku usaha laundry hanya diselesaikan secara musyawarah, ada yang hanya diganti 5x jumlah kiloan laundry dan bahkan ada yang tidak memberikan ganti kerugian dikarenakan adanya klausula baku yang dicantumkan dalam nota pembayarannya.

Berkaitan dengan klausula baku tersebut, sebagian pelaku usaha laundry yang telah penulis teliti beberapa diantaranya melanggar Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK tentang pencantuman klausula baku yaitu yang dikatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk menyatakan pengalihan tanggung jawab dalam klausula baku yang dibuatnya seperti yang dilakukan oleh Alven Laundry, Pelangi Laundry 02. Kemudian melanggar Pasal 18 ayat (2) yaitu pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti seperti yang dilakukan oleh MR 48 Laundry dimana klausula baku dicantumkan di etalase yang letaknya sulit terlihat sehingga membuat konsumen tidak mengetahui akan hal itu.

Kemudian jika dilihat dari penelitian yang telah penulis lakukan, kebanyakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pelaku usaha laundry di Kabupaten Brebes tidak sesuai dengan Pasal 4 UUPK yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak-hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang diperjanjikan.
- 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 semestinya.

Khususnya pada Pasal 4 huruf H yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya, dimana kebanyakan konsumen yang mengalami kerugian tidak merasa puas dengan pertanggung jawaban yang telah dilakukan oleh pelaku usaha laundry karena tidak sebanding dengan harga barang yang telah hilang, rusak maupun cacat seperti dalam kasus MR 48 Laundry, Laundry Pelangi 02, Warna Laundry, Putera Jempol, dan Flower Laundry.

Beberapa laundry di kabupaten Brebes pun masih ada yang mencantumkan klausula eksonerasi dalam nota pembayarannya yang ketentuan-ketentuannya terdapat hal yang isinya mengakibatkan pelaku usaha tidak sepenuhnya bertanggung jawab jika konsumen mengalami kerugian. Pelaku usaha pun wajib memberikan kompensasi atau ganti kerugian sesuai dengan Pasal 7 huruf F UUPK yaitu pelaku

usaha wajib memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian akibat penggunaan pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa.

Jasa laundry merupakan salah satu pelayanan jasa dibidang pakaian berkaitan dengan cucian yang mulai dibutuhkan di beberapa wilayah dikarenakan beberapa masyarakat mencari praktisnya dan tidak menghabiskan tenaga. Akan tetapi, dalam praktiknya terkadang pelaku usaha laundry hanya memikirkan cara mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya tanpa memikirkan kepuasan konsumen sehingga terkadang pelaku usaha melakukan kesalahan atau kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Seharusnya pelaku usaha laundry memikirkan pelayanan terbaik bagi konsumennya sehingga konsumen puas atas jasa yang telah dilakukannya dan memberikan jaminan atas keamanan dan ganti kerugian bagi konsumen-konsumennya. Akan tetapi, pada kenyataannya sebagian pelaku usaha melakukan hal-hal yang sebaliknya sehingga menimbulkan kekecewaan bagi konsumen karena merasa dirugikan. Tidak bisa disalahkan jika sebagian pelaku usaha mencari keuntungan sebesar-besarnya tetapi tidak dibenarkan jika pelaku usaha menyampingkan beberapa hak-hak konsumen demi mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya serta penyalahgunaan klausula baku yang dicantumkan dalam usahanya pun salah satu bentuk ketidakjujuran dari pelaku usaha. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan diberlakukannya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. KEKUATAN HUKUM KLAUSULA BAKU YANG TERTERA DI DALAM NOTA LAUNDRY

Setelah penulis melakukan penelitian di daerah Kabupaten Brebes dan melakukan pengambilan sampel secara *non random sampling* yang dibagi menjadi 4 wilayah kecamatan antara lain Kecamatan Brebes, Kecamatan Banjarharjo, Kecamatan Jatibarang dan Kecamatan Wanasari. Sebagian laundry mencantumkan klausula baku dalam nota pembayarannya, dimana mencantumkan ketentuan-ketentuan yang merugikan bagi konsumen. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui kekuatan hukum klausula baku yang tertera di dalam nota laundry.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang ketentuan pencantuman klausula baku antara lain :

- 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- 4) 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 secara angsuran;

- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan atau lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- 8) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Penulis mendapati ada 2 (dua) laundry yang mencantumkan klausula baku dalam nota pembayarannya yaitu Alven Laundry dan Pelangi Laundry 02. Dari data yang didapat oleh penulis, dikatakan bahwa sebagian pelaku usaha berusaha mengalihkan tanggung jawabnya jika konsumen mengalami kerugian seperti klausula baku yang dicantumkan dalam nota laundry milik Alven Laundry. Salah satu ketentuannya adalah menyatakan bahwa “Periksa dulu pakaian anda sebelum kami cuci, barang-barang yang yang ketinggalan di dalam pakaian apabila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami”. Dapat dilihat dari hal tersebut bahwa pelaku usaha belum memiliki iktikad baik, dimana jika ada barang yang tertinggal di dalam pakaian konsumen kemudian mengalami kerusakan atau hilang maka hal tersebut bukan tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini sangat bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1)

huruf a UUPK yang berisi bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan klausula baku yang isinya menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis pun ingin mengetahui apakah konsumen tetap bisa atau tidak untuk mendapatkan ganti kerugian walaupun pelaku usaha laundry mencantumkan klausula baku dalam nota pembayarannya. Klausula baku merupakan aturan-aturan yang isinya dibuat oleh sepihak dimana pada umumnya oleh pihak pelaku usaha dan konsumen hanya menerima ketentuan-ketentuan tersebut. Sehingga hal tersebut terkadang membuat posisi konsumen sangat lemah atau tidak seimbang. UUPK melarang beberapa ketentuan dalam pencantuman klausula baku yang hal tersebut sebenarnya didasarkan pada Pasal 18 ayat (3) UUPK yaitu ”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”. Hal ini dapat dikatakan bahwa jika pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang ketentuan-ketentuannya berisi tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan letak atau bentuk tulisannya sulit terlihat dan/atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti maka klausula baku tersebut menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikatakan batal demi hukum. Pembatalan merupakan wewenang lembaga peradilan atau lembaga peradilan khusus yang ditunjuk untuk melaksanakannya.

Indikator adanya klausula eksonerasi pun terlihat dari klausula yang biasanya dimuat dalam perjanjian sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu

perjanjian, pada umumnya ditemukan dalam perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan produsen, karena beban yang seharusnya dipikul oleh produsen dengan adanya klausula tersebut menjadi beban konsumen.⁶⁹ Selain itu pula, pelaku usaha mempunyai kewajiban dalam pelaksanaannya sesuai dengan Pasal 18 ayat (1), (2), (3) dan (4) UUPK.

Klausula baku yang bertentangan dengan UUPK Pasal 18 berakibat perjanjian yang diadakan oleh kedua pihak menjadi batal demi hukum seperti yang disebutkan dalam Pasal 18 ayat (3). Akan tetapi, jika dilihat dari Pasal 18 ayat (1) hal tersebut hanya membatasi pencantuman klausul baku maupun klausul eksonerasi, bukan melarang sama sekali.

⁶⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta:2014. Hlm 114

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan dari pembahasan pada bab sebelumnya mengenai hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di Kabupaten Brebes. Setelah dilakukan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa hak atas ganti kerugian terhadap pengguna jasa laundry di wilayah Kabupaten Brebes adalah belum seimbang. Bentuk ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry pun berbeda-beda. Serta beberapa konsumen pun melepaskan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha laundry dikarenakan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry belum memberi kepuasan bagi konsumen yang dirugikan. Di wilayah Kecamatan Brebes, MR 48 Laundry belum ada kejelasan tentang ganti kerugian yang akan diberikan kepada konsumen yang menderita kerugian. Kemudian di Alven Laundry mencantumkan klausul baku yang isinya menyampingkan tanggung jawab pelaku usaha sehingga konsumen yang mengalami kerugian tidak berhak menerima ganti rugi dari pihak laundry. Sedangkan di wilayah Kecamatan Banjarharjo terdapat WR Bu Sri dan Laundry Boss dimana keduanya dalam memberikan ganti kerugian secara musyawarah sehingga belum ada kejelasan apakah konsumen bisa mendapatkan kepuasan atau

tidak. Selanjutnya di wilayah Kecamatan Jatibarang ada Pelangi Laundry 02 dengan pencantuman klausulnya mengenai pemberian ganti kerugian yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen dan pada kasus Warna Laundry memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang mengalami kerugian dengan beberapa alasan yang mengakibatkan konsumen menjadi tidak berhak menerima ganti rugi dari pelaku usaha. Adapun dari wilayah Kecamatan Wanasari terdapat Putera Jempol dan Flower Laundry yang keduanya dalam memberikan ganti kerugian secara musyawarah atau belum ada kejelasan mengenai ganti kerugiannya. Serta sebagian konsumen melepaskan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha laundry dikarenakan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pelaku usaha belum memenuhi rasa puas bagi konsumen.

2. Kekuatan hukum terhadap klausula baku yang tertera dalam nota laundry dapat diketahui dari Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai pencantuman klausula baku yang isinya adalah dimana setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang isinya memenuhi ketentuan yang dimaksud pada Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2) maka perjanjian tersebut dinyatakan batal demi hukum. Oleh karena itu, kekuatan hukum dari klausula baku yang tertera dalam nota laundry dapat dinyatakan batal demi hukum jika isinya memenuhi Pasal 18 ayat (1) dan ayat (2).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat atas rumusan masalah dalam tulisan ini, maka penulis memberikan beberapa usulan atau saran. Saran yang diberikan oleh penulis antara lain :

1. Diharapkan pelaku usaha *laundry* yang melakukan kesalahan hingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, seharusnya mengganti kerugian tersebut berupa materiil maupun non materiil yang pada akhirnya memberi kepuasan bagi konsumen agar para pihak tidak ada yang merasa dirugikan serta konsumen pun tidak menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha dengan nominal yang melebihi kerugian yang dialami.
2. Diharapkan pelaku usaha *laundry* yang mencantumkan klausula baku dalam nota pembayarannya lebih memperhatikan hal-hal apa saja yang diperbolehkan maupun hal-hal yang dilarang dalam pencantuman klausula baku sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga konsumen pun tidak merasa dirugikan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdul Hakim Barkatullah, *Hak - Hak Konsumen*, ctk. Pertama, Nusa Media, Bandung, 2010.

Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.

Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, ctk. Pertama, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, 1995.

A. Qirom Syamsudin M, *Pokok – Pokok Hukum Perjanjian beserta Perkembangannya*, Liberty, Yogyakarta, 1985.

Burhanuddin. S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikat Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011.

Celina T.S Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2013.

H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-Asas Hukum Perdata*, ctk. Kesatu, Edisi Keempat, PT. Alumni, Bandung, 2013.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

J. Satrio, *Hukum Perikatan yang lahir dari Undang-Undang Bagian Pertama*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

J. Satrio, *Wanprestasi menurut KUHPerdata, Doktrin dan Yurisprudensi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.

Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014.

Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.

Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia dalam Perspektif Perbandingan (bagian pertama)*, FH UII Press, Yogyakarta, 2013.

R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Sidartha, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

B. Peraturan Perundang – Undangan

Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Data Elektronik

www.detik.com

<https://www.pewangilaundry.co.id/pengertian-usaha-laundry.html>

<http://quicklaundrykiloan.blogspot.co.id>

D. Wawancara

Pelaku Usaha “ MR 48 Laundry”.

Konsumen “MR 48 Laundry”.

Pelaku Usaha “ Alven Laundr.y”

Konsumen “ Alven Laundry”.

Pelaku Usaha “ Boss Laundry.”

Konsumen “ Boss Laundry”.

Pelaku Usaha “ WR Bu Sri”.

Konsumen “ WR Bu Sri”.

Pelaku Usaha “ Pelangi Laundry”.

Konsumen “ Pelangi Laundry”.

Pelaku Usaha “ Warna Laundry”.

Konsumen “ Warna Laundry”.

Pelaku Usaha “ Putra Jempol”.

Konsumen “Putra Jempol”.

Pelaku Usaha “ Flower Laundry”.

Konsumen “ Flower Laundry”.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 19 Oktober 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/8760/Kesbangpol/2017
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Gubernur Jawa Tengah
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa
Tengah

di Semarang

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Nomor : 395/Dek/70/SR/Div.URT/TU/H/X/2017
Tanggal : 16 Oktober 2017
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES, JAWA TENGAH"** kepada:

Nama : DANANG WICAKSANA
NIM : 13410720
No.HP/Identitas : 08161613323/3329091910940008
Prodi/Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
Lokasi Penelitian : Kabupaten Brebes
Waktu Penelitian : 20 Oktober 2017 s.d 20 Desember 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY selambat-lambatnya 6 bulan setelah penelitian dilaksanakan.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

KEPALA
BADAN KESBANGPOL DIY

AGUNG SUPRIYONO, SH
NIP. 19661026 199203 1 004

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
3. Yang bersangkutan.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Mgr. Sugiyopranoto Nomor 1 Semarang Kode Pos 50131 Telepon : 024 – 3547091, 3547438,
3541487 Faksimile 024-3549560 Laman <http://dpmpstp.jatengprov.go.id> Surat Elektronik
dpmpstp@jatengprov.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/3777/04.5/2017

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
 2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 72 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah;
 3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 22 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 074/8760/Kesbangpol/2017 Tanggal : 19 Oktober 2017 Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. Alamat : Jl. Kalimantan No. 503 RT. 005 RW. 008 Desa Limbangan Wetan, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah;
3. Pekerjaan : Mahasiswa

Untuk : Melakukan Penelitian dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul Proposal : HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES
- b. Tempat / Lokasi : Kabupaten Brebes
- c. Bidang Penelitian : Hukum
- d. Waktu Penelitian : 23 Oktober 2017 sampai 20 Desember 2017
- e. Penanggung Jawab : Sujitno SH.,M.HUM
- f. Status Penelitian : Baru
- g. Anggota Peneliti : -
- h. Nama Lembaga : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 23 Oktober 2017

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA TENGAH



PRASEFYO ARIBOWO



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Mgr. Sugiyopranoto Nomor 1 Semarang Kode Pos 50131 Telepon : 024 – 3547091, 3547438,
3541487 Faksimile 024-3549560 Laman <http://dpmpisp.jatengprov.go.id> Surat Elektronik
dpmpisp@jatengprov.go.id

Semarang, 23 Oktober 2017

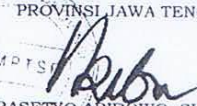
Nomor : 070/10277/2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Bupati Brebes
u.p Kepala Kantor Kesbangpol
Kabupaten Brebes

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir disampaikan Penelitian Nomor 070/3777/04.5/2017 Tanggal 23 Oktober 2017 atas nama DANANG WICAKSANA dengan judul proposal HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES, untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA TENGAH


Dr. PRASEYO ARIBOWO, SH, Msoc, SC.
Pembina Utama Madya
NIP.19611115 198603 1 010

Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah;
2. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Daerah Istimewa Yogyakarta;
4. Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta;
5. Sdr. DANANG WICAKSANA



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Sudirman No. 143 Telp. (0283) 671107 Brebes 52212

Brebes, 01 November 2017

Nomor : 072 / 555.P/XI / 2017
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Ijin Penelitian

Kepada

Yth. Kepala BAPPERLITBANGDA
Kab. Brebes
di -
Brebes

Membaca dan menindaklanjuti surat dari Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor : 070/3777/04.5/2017 tanggal 23 Oktober 2017 .Perihal Rekomendasi Penelitian atas nama :

Nama : **DANANG WICAKSANA**
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Kalimantan No. 503 RT. 005 RW. 008 Desa Limbangan Wetan, Kecamatan Brebes, Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah;
Penanggung jawab : Sujitno SH.,M.HUM
Judul : **"HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES"**
Lokasi Penelitian : Kabupaten Brebes

Sehubungan dengan hal tersebut mohon untuk diberikan Ijin Penelitian yang akan dilaksanakan pada tanggal 23 Oktober 2017 s/d 20 Desember 2017 dengan catatan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya untuk kepentingan ilmiah/ Akademik.
2. Akan ikut membantu keamanan dan ketertiban umum masyarakat serta mentaati tata tertib dan ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai melaksanakan kegiatan dalam jangka waktu **DUA BULAN** untuk segera menyerahkan hasilnya kepada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Brebes.

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya.

An. KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BREBES

Kasi Politik dan Hubungan Antar Lembaga



Drs. KUKUH PRASETYO, M.Si
Pembina

Nip : 19651010 199203 1 014

Tembusan :

- ✓ 1. Yang bersangkutan;
2. Pertinggal



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN,
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 159 Telp. 671821 Fax. (0283) 672429 Kode Pos 52212 Brebes

Brebes, 01 November 2017

Nomor : 072 / 555/ XI / 2017
Sifat : Biasa
Lampiran : ---
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada

- Yth. 1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan
Terpadu Satu Pintu Kab. Brebes
2. Camat Brebes
3. Camat Wanasari
4. Camat Jatibarang
5. Camat Banjarharjo

Di

Tempat

Berdasarkan Surat Rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Brebes nomor : 072/555.P/XI/2017 tanggal 01 November 2017 perihal tersebut pada pokok surat dengan ini diberitahukan bahwa di Instansi/ wilayah Saudara akan dilaksanakan penelitian oleh :

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Nama | : DANANG WICAKSANA |
| 2. Pekerjaan | : Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta |
| 3. Alamat | : Jl. Kalimantan No. 503 Rt. 005/008 Desa Limbangan Wetan Kec. Brebes Kab. Brebes |
| 4. Penanggung Jawab | : Sujitno SH., M.Hum |
| 5. Maksud Penelitian | : Melaksanakan penelitian/survey dengan judul " HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNAAN JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES " |
| 6. Lokasi | : Kab. Brebes |
| 7. Jangka Waktu Penelitian | : Oktober 2017 s.d Desember 2017 |

Dengan ketentuan - ketentuan sebagai berikut :

- Pelaksanaan penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
- Sebelum pelaksanaan penelitian langsung kepada respondent maka harus terlebih dahulu melaporkan kepada penguasa daerah setempat.
- Setelah selesai penelitian Saudara wajib memberikan hasilnya kepada BAPERLITBANGDA KABUPATEN BREBES.

Kemudian atas perhatian dan bantuan Saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. KEPALA BAPERLITBANGDA KABUPATEN BREBES
Kabid. Penelitian dan Pengembangan
Kab. Kasubid. Penelitian dan Pengkajian Iptek

Ir. ANTO SUGIHARTO, M.P.
Pembina
NIP. 19630803 199703 1 002

Tembusan Kepada Yth:

- BUPATI BREBES (Sebagai laporan) ;
- Ka BAPERLITBANGDA Kab. Brebes ;
- Ka Kantor KESBANG POL Kab Brebes ;
- Yang bersangkutan ;
- Arsip.

Pemilik pelaku usaha atau karyawan usaha laundry “MR 48 LAUNDRY”
dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia tersebut
dibawah ini :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. NIM : 13410720
3. Program Studi : Fakultas Hukum
4. Semester : 9 (Sembilan)

Telah melaksanakan research / penelitian sejak tanggal 25 Oktober sampai dengan 30
November 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

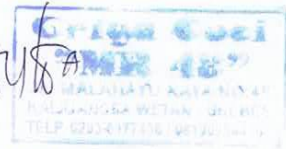
**“HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Brebes

Pada tanggal : 30 Oktober 2017

Pemilik/Karyawan Usaha Laundry

TUTI ALWIYAH



**KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN
BREBES**

NAMA LAUNDRY: MR. 48 LAUNDRY

PEMILIK/PIHAK LAUNDRY :

ALAMAT: JL. MALAHAYU RAYA NO 48

KECAMATAN: BREBES

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 5 THN

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : 4000

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : BAJU, TIKAR

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : MUKEXIAH GRATIS

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban : 3 HARI

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban : YA

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban : YA

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban : KUTANG / KETUPAR

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : GANTI

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban : YA

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : SUDAH

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

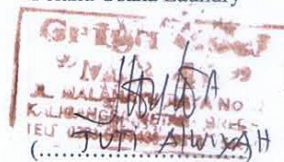
Jawaban : TIDAK

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : TIDAK

28 October
Brebes,.....2017

Pelaku Usaha Laundry



KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA
LAUNDRY.....^{MR 40}.....DI KECAMATAN BREBES

NAMA : HASBI MUBARAK AS S

ALAMAT : JL. CISSANGGARUNG TENGAH, NO.2 RT.03/04
 KALIGANGSA WETAN, BREBES

UMUR : 23 Th.

JENIS KELAMIN : ☒ P

PEKERJAAN : MAHASISWA

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☒ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Kurang	Pelayanannya baik, ramah

		☐ Sangat Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☐ 3 Minggu ☒ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	cukup puas, harga dan kualitas sebanding
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ Kehilangan ☐ Pakaian ☒ Pakaian Tertukar ☐ Kelunturan ☐ Dll	Pernah celana panjang lku saya tertukar dengan celana lain yang kemungkinan milik konsumen lain
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☒ Ya ☐ Tidak	Saya menanyakan keberadaan celana yang tertukar untuk dicari kan
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☐ Kejujuran ☒ Pertanggung jawaban ☐ Kualitas	Harus lebih teliti dengan pakaian agar tidak tertukar dan bila tertukar harusnya diganti dgn produk yg sama

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☐ Puas ☒ Tidak Puas	Tidak puas, karena tidak menemukan celana yg sesuai milik konsumen dan memberikan /mengganti dg celana lain yg ada di laundry
KRITIK DAN SARAN :			

Brebes, 29 oktober 2017

Pihak Konsumen

(HASBI MUBARAK As S.)

Pemilik pelaku usaha atau karyawan usaha laundry “ALVEN” dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. NIM : 13410720
3. Program Studi : Fakultas Hukum
4. Semester : 9 (Sembilan)

Telah melaksanakan research / penelitian sejak tanggal 25 Oktober sampai dengan 30 November 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**“HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Brebes

Pada tanggal : 08 November 2017

Pemilik/Karyawan Usaha Laundry







Alven Laundry & Dry Cleaning

Laundry Berkualitas, Hasilnya Joss !!

Outlet : Jln. Letjend Soeprapto 133 RT.06/01 Kel. Pasar Batang Brebes
HP. 0858 4225 8811 - 0823 2677 1707 - 0858 4271 1687

Nama :	Order Tgl :
Alamat :	Selesai :
Telp/Hp :	No. :

☐ Cuci Komplit ☐ Setrika ☐ Cuci Kering ☐ Expres 6 - 12 Jam

☐ Cuci Mamel ☐ Cuci Helm Stnd / CK ☐ Kilat 24 Jam

Nama Barang	Potong	Ket	Dry Cleaning Nama Barang	Unit	Harga (Rp)
Bantal Guling					
Celana Jeans Pnjng/Pndk					
Celana Kain Pnjng/Pndk					
Kaos/T-Shirt Pnjng/Pndk					
Kerudung Jilbab					
Kebaya Panjang/Pendek					
Kemeja Batik					
Kemeja Panjang/Pendek					
Mukenah					
Rok					
Sanung					
CD					
BH					
Baju					
Bag Setrika		Kg			
()		Rp.			

NOTE

1. Pengambilan Barang harus disertai NOTA.
2. Pakaian luntur mohon dipisahkan kami tidak bertanggung jawab bila luntur, susut dan rusak.
3. Periksa dulu pakaian anda sebelum kami cuci, barang-barang yang ketinggalan di dalam pakaian apabila rusak atau hilang bukan tanggung jawab kami.
4. Barang yang tidak di ambil dalam 1 bulan, rusak / hilang bukan tanggung jawab kami.
5. Periksa barang anda sebelum meninggalkan tempat.
5. Layanan Complain 1x24 jam setelah barang diambil / ditukar

Jumlah Biji/Total	Rp.
Hemat Kami	Transport :
{	DP :

Belum Bayar :

**KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN
BREBES**

NAMA LAUNDRY: ALVEN.

FEMILIK/PIHAK LAUNDRY: Ida jirida.

ALAMAT: Pasar Batang.

KECAMATAN: Brebes.

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 2,5 tahun.

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : 6000 per kilo.

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : pakaian, karpet, Boneka, Bedcover, Gorden, Tas.

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : ada.

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban : 3 hari .

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban : i ya .

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban : ada .

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban : Kurang licin, kurang bersih, tertukar.

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : mengganti harga 50 % dari harga baju.

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban : dikasih jangka waktu 2 minggu baru di ganti dengan uang.

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : Kurang tahu .

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

Jawaban : *ada* .

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : *Kurang tahu* .

Brebes, *8 November* 2017

Pelaku Usaha Laundry

[Signature]
(.....)

KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA
LAUNDRY...ALVEN.....DI KECAMATAN BREBES

NAMA: *Yoshua Yawardi*

ALAMAT: *Bandasuli Brebes*

UMUR: *23 Tahun*

JENIS KELAMIN: *L/P*

PEKERJAAN: *Wiraswasta*

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	<i>Karena gak ada waktu buat nyuci sendiri</i>
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☒ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Kurang	

		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☐ 3 Minggu ☒ Lebih dari 1 bulan	Lebih dari 2 Tahun
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	Karna pernah Terjadi kehilangan Pakaian
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	kehilangan Pakaian

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☒ Kehilangan Pakaian ☐ Pakaian Tertukar ☐ Kelunturan ☐ Dll	Beberapa kali kehilangan
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☒ Ya ☐ Tidak	pemilik laundry berusaha mencari pakaian yang hilang
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☐ Kejujuran ☒ Pertanggung jawaban ☐ Kualitas	Layanan antar jemput kurang memuaskan

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☒ Puas ☐ Tidak Puas	walaupun belum ketemu tetapi pihak laundry berusaha mencari pakaian yang hilang
KRITIK DAN SARAN : - waktu penyelesaian lebih di percepat maks 3 hari - layanan antar jemput supaya lebih tepat waktu - lebih teliti dalam pemisahan pakaian konsumen			

Brebes, 9 November 2017

Pihak Konsumen



(Joshua Januardi.....)

Pemilik pelaku usaha atau karyawan usaha laundry “LAUNDRY BOSS”
dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia tersebut
dibawah ini :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. NIM : 13410720
3. Program Studi : Fakultas Hukum
4. Semester : 9 (Sembilan)

Telah melaksanakan research / penelitian sejak tanggal 25 Oktober sampai dengan 30
November 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**“HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Brebes

Pada tanggal : 30 Oktober 2017

Pemilik/Karyawan Usaha Laundry


YANI





LAUNDRY BOSS

KILOAN & SATUAN

Murah | Bersih | Rapih | Wangi

Telp 085 777 226 301

Jl. Makensi Rt 08/01 (sebelah Barat Kua)
Banjarhargo

Nota No :

Nama :

Alamat :

Telp :

Tgl Terima :

Tgl Selesai :

NO	JENIS PAKAIAN	JUMLAH	HARGA
1	KEMEJA PANJANG		
2	KEMEJA PENDEK		
3	JAKET		
4	KAOS OBLONG		
5	KAOS KERAH		
6	CELANA PANJANG		
7	CELANA PENDEK		
8	CELANA JEANS		
9	ROK PANJANG		
10	ROK PENDEK		
11	SINGLET		
12	DASTER		
13	GAMIS		
14	KOKO		
15	SARUNG BANTAL		
16	SARUNG GULING		
17	KERUDUNG		
18	SAJADAH		
19	HANDUK		
20	SPREI		
21	SELIMUT		
22	KEBAYA		
23	GAUN		
24	JAS		
25	GORDEN		
26	BONEKA		
27	PAKAIAN ANAK- ANAK		

Jumlah Pakaian : Potong

Jumlah : Kg

Total Harga :

Tanda Terima

Hormat Kami

(.....)

(.....)

Terima Kasih Atas Kepercayaan Anda

**KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN
BREBES**

NAMA LAUNDRY: LAUNDRY BOSS

PEMLIK/PIHAK LAUNDRY: YANI

ALAMAT: Jl. Makeni RT. 08/RW 01 (setelah barat KUA) Banjarharjo

KECAMATAN: Banjarharjo

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 1 Tahun

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : Rp. 4000 / kg.

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : semua pakaian bisa

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : ada. selimut 25.000
pakaian pengantin 35.000

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban : 3 hari.

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban : selalu kecuali saat musim hujan

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban : pernah.

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban : keterlambatan

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : digrahaikan

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban : suruh cari lagi usaha laundry yang lain.

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : Belum

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

Jawaban : tidak ada

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : Tahu.

30 Oktober
Brebes,.....2017

Pelaku Usaha Laundry

(.....*Yusuf Yan*.....)
UNAS

KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA
LAUNDRY.....^{BOSS}DI KECAMATAN BANJARHARJO

NAMA: kusnandar

ALAMAT: Banjarharjo Rt 06 / Rw 01
 kabupaten BREBES

UMUR: 30 tahun

JENIS KELAMIN : l/p

PEKERJAAN: Pedagang

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☒ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Kurang	

		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☒ 3 Minggu ☐ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ Kehilangan Pakaian ☒ Pakaian Tertukar ☐ Kelunturan ☐ Dll	
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☐ Ya ☒ Tidak	
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☐ Kejujuran ☒ Pertanggung jawaban ☐ Kualitas	

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☒ Puas ☐ Tidak Puas	
KRITIK DAN SARAN :			

Brebes, 31 Oktober 2017

Pihak Konsumen


 (.....)

Pemilik pelaku usaha atau karyawan usaha laundry “WR BU SRI” dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. NIM : 13410720
3. Program Studi : Fakultas Hukum
4. Semester : 9 (Sembilan)

Telah melaksanakan research / penelitian sejak tanggal 25 Oktober sampai dengan 30 November 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**“HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Brebes

Pada tanggal : 12 November 2017

Pemilik/Karyawan Usaha Laundry


SRI HARTATI



**KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN
BREBES**

NAMA LAUNDRY: WK. Bu Sri

PEMILIK/PIHAK LAUNDRY: Sri Hartati

ALAMAT: Jl. Merdeka 160, Banjarharjo, Brebes.

KECAMATAN: Brebes.

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 1 tahun. (1 tahun).

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : Reguler Rp 4.000,-
Kilat Rp 5.000,-

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : - karpet . - mukena Gratis
- Pakaian - Bed cover
- Gorden . - Sprei

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : Ada,

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban: *Reguler 3hari, kilat 1 hari*

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban: *ya.*

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban: *pernah,*

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban: *tertukar.*

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban: *Meminta konsumen untuk menunggu,*

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban: *ya, Secara Materiil.*

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban: *tidak punya.*

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

Jawaban : tidak ada . menggunakan nota manual .

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : tidak .

Brebes, ... 12 ... November ... 2017

Pelaku Usaha Laundry


(... Sri Harta ...)


KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA

LAUNDRY.....DI KECAMATAN BANJARHARJO

NAMA : Agus

ALAMAT : Banjarharjo

UMUR : 23 tahun

JENIS KELAMIN : L/P

PEKERJAAN : swasta

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☐ Baik ☒ Cukup Baik ☐ Kurang	

		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☐ 3 Minggu ☒ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☒ Kehilangan Pakaian ☒ Pakaian Tertukar ☐ Kelunturan ☐ Dll	
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☒ Ya ☐ Tidak	
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☒ Kejujuran ☐ Pertanggung jawaban ☐ Kualitas	

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☐ Puas ☒ Tidak Puas	
KRITIK DAN SARAN : Lebih teliti lagi memisah pakaian konsumen agar tidak tertukar dg konsumen lain. Lebih teliti lagi mengecek pakaian agar tidak hilang.			

Brebes, 14 November 2017

Pihak Konsumen



(.....)

Pemilik pelaku usaha atau karyawan usaha laundry “PELANGI LAUNDRY 02” dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. NIM : 13410720
3. Program Studi : Fakultas Hukum
4. Semester : 9 (Sembilan)

Telah melaksanakan research / penelitian sejak tanggal 25 Oktober sampai dengan 30 November 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**“HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Brebes

Pada tanggal : 30 Oktober 2017

Pemilik/Karyawan Usaha Laundry



MARTINA PURWANINGSIH



Super Cepat, Super Bersih, Super Irit

Alamat :
Jl. Raya Timur No.156 Jatibarang
(Sebelah Timur Lapangan PG),
Telp. 0857 4227 0052

Alamat :

Selesai Tgl.

Jenis Barang	Kg	Jumlah
- Baju Kiloan		
- Bad Cover Double		
- Bad Cover Single		
- Kasur Lantai		
- Sprei Double		
- Sprei Single		
- Sarung Bantal		
- Jas + Celana		
- Karpet Tipis		
- Karpet Tebal		
- Karpet Super		
- Karpet Medium		
- Boneka		
- Jaket Dewasa		
- Jaket Jumbo		
- Tenda		
- Helm		
- Kambal		
- Mukenah Caton		
- Gorden Tipis		
- Gorden Tebal		
- Gorden Transparan		
- Handuk		
- Selimut Single		
- Selimut Tebal		
- Selimut Jumbo		
- Kebaya + Bawahan		
	Jumlah	

CATATAN

CATATAN :

- Kerusakan Sifat bahan imlar tidak diganti
- Bukti ini untuk pengambilan barang
- Gratis antar jemput dalam kota
- Klien berlaku 1 x 24 jam setelah barang diterima
- Barang hilang akan diganti 5 x harga kiloran

Kasir

9

**KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN
BREBES**

NAMA LAUNDRY: Pelangi Laundry 02.

PEMILIK/PIHAK LAUNDRY: MARTMA PURWANINGSIH.

ALAMAT: Jatibarang Kidul 4/10. Jakid

KECAMATAN: Jatibarang Kidul.

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 8 tahun.

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : Rp 6000

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : Semua kecuali MOTOR + MOBIL

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : Ada.

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban : Reguler 3 Hari
Express 1 Hari
one day 9 jam

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban : 98% tepat waktu.

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban : pernah.

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban : Kerusakan Barang.

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : Di Selesaikan

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban : Agar ketentuan atau syarat yang berlaku dan disetujui

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : Tidak ada.

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

Jawaban : *Iya*

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : *Tau*

Brebes, *30 Okt* 2017

Pelaku Usaha Laundry



KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA
LAUNDRY.....^{PELANGI}.....DI KECAMATAN JATIBARANG

NAMA : JAENUDIN

ALAMAT : kertasindyaSa

UMUR : 24

JENIS KELAMIN : ^L/P

PEKERJAAN : wiraswata

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☐ Baik ☒ Cukup Baik ☐ Kurang	

		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☒ 3 Minggu ☐ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	● Kehilangan Pakaian ○ Pakaian Tertukar ○ Kelunturan ○ Dll	
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	● Ya ○ Tidak	
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	○ Ketepatan Waktu ○ Kejujuran ○ Pertanggung jawaban ● Kualitas	

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☐ Puas ☒ Tidak Puas	
KRITIK DAN SARAN: kedepannya lebih menghitung pakaian yang sedang di Lndri.			

1 November
 Brebes,.....2017

Pihak Konsumen

(.....
 (.....)



KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES

NAMA LAUNDRY : WARNA

PEMILIK/PIHAK LAUNDRY : JAMILAH

ALAMAT : Jl. raya timur no. 125

KECAMATAN : gati karang

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry.

Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 1 tahun

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : Rp 4.000,-

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : pakaian, sprei

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : Ada

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban : 3 hari

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban : Selalu tepat waktu

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban : pernah

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban : tertukar atau hilang

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : musyawarah

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban : tergantung hasil musyawarah, bisa diganti materi atau yg lain.

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : belum

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

Jawaban : tidak

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : tidak

Brebes, 30 Oktober 2017

Pelaku Usaha Laundry


(...Jamila...)

KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA
LAUNDRY.....*WARNA*.....DI KECAMATAN JATIBARANG

NAMA : *BAYU*

ALAMAT : *JESA KLAMPIK KEC. JATIBARANG*

UMUR : *25 TH*

JENIS KELAMIN *LP*

PEKERJAAN : *Mahasiswa*

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☒ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Kurang	

		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☐ 3 Minggu ☒ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ Kehilangan Pakaian ☒ Pakaian Tertukar ☒ Kelunturan ☐ Dll	
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☒ Ya ☐ Tidak	
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☐ Kejujuran ☒ Pertanggung jawaban ☐ Kualitas	

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☐ Puas ☒ Tidak Puas	
KRITIK DAN SARAN :			

Brebes, 6 NOPEMBER 2017

Pihak Konsumen


 (.....BAHU.....)

Pemilik pelaku usaha atau karyawan usaha laundry “PUTRA JEMPOL”
dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Universitas Islam Indonesia tersebut
dibawah ini :

1. Nama : DANANG WICAKSANA
2. NIM : 13410720
3. Program Studi : Fakultas Hukum
4. Semester : 9 (Sembilan)

Telah melaksanakan research / penelitian sejak tanggal 25 Oktober sampai dengan 30
November 2017 dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

**“HAK ATAS GANTI KERUGIAN TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES”**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Brebes

Pada tanggal : 8 November 2017

Pemilik/Karyawan Usaha Laundry



NOVI



**KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN
BREBES**

NAMA LAUNDRY: PUTRA JEMPOL

PEMILIK/PIHAK LAUNDRY: Novi

ALAMAT: Wanarani, ds. Pesantunan

KECAMATAN: Wanarani

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini. Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry. Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban : 3 bulan

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : Rp. 5.000 / kg.

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : Pakaian, karpet, bed cover

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?

Jawaban : karpet / meter Rp. 5.000

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?

Jawaban : 2 hari

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen ?

Jawaban : tepat waktu

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen ?

Jawaban : pernah

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen ?

Jawaban : kurang pakaian

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : Musyawarah

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?

Jawaban : Musyawarah

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : Tidak Ada

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

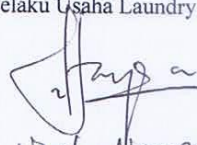
Jawaban : Tidak Ada

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : Tidak Tau.

Brebes, 8 November 2017

Pelaku Usaha Laundry


(.....Nuzla Nurulhidayah.....)

KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA
LAUNDRY *Putera Jempol* DI KECAMATAN WANASARI

NAMA : *Jaini*

ALAMAT : *Jagalempeni, Kecamatan Wanasari*

UMUR : *24*

JENIS KELAMIN : *L/P*

PEKERJAAN : *Mahasiswa*

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☒ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Kurang	

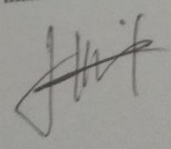
		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☒ 2 Minggu ☐ 3 Minggu ☐ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	Memuaskan Saja dalam hal ini Disaat Kita Menikmati Layanan.
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ Kehilangan Pakaian ☐ Pakaian Tertukar ☒ Kelunturan ☐ Dll	
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☐ Ya ☒ Tidak	
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☐ Kejujuran ☐ Pertanggung jawaban ☒ Kualitas	

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☒ Puas ☐ Tidak Puas	
KRITIK DAN SARAN : lebih memperhatikan pelayanan yang mengalami keluhan dan tidak mengalami keluhan			

Brebes, 8 November 2017

Pihak Konsumen



(Juri)

KUESIONER PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI KABUPATEN BREBES

NAMA LAUNDRY : Flower

PEMILIK/PIHAK LAUNDRY : Wdya

ALAMAT : Rengaspenda

KECAMATAN : Wanai

Saya mohon bantuan dari bapak/ibu untuk mengisi beberapa pertanyaan dibawah ini.

Pertanyaan ini hanya untuk mengetahui perilaku dari pelaku usaha laundry.

Kuesioner ini dibuat sebagai bahan untuk melakukan penelitian.

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka pelayanan jasa laundry ini ?

Jawaban :

1 tahun

2. Berapa tarif/harga per kilo pakaian ?

Jawaban : Rp. 5000

3. Barang apa sajakah yang bisa di laundrykan disini?

Jawaban : Spfui, Pakaian, Bantal

4. Apakah ada tarif yang dibedakan untuk jenis pakaian tertentu atau barang lain yang akan dilaundrykan?
Jawaban : Ada.

5. Berapa lama waktu yang harus ditunggu oleh konsumen guna mendapatkan pakaian yang telah dilaundrykan?
Jawaban : 3 hari

6. Apakah saudara selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen?
Jawaban : Ya.

7. Apakah disini pernah mendapat keluhan atau kritik dari pihak konsumen?
Jawaban : Ya.

8. Jika ada, hal apa yang sering dikeluhkan oleh konsumen?
Jawaban : Tertukar.

9. Apa yang akan saudara lakukan jika terjadi sesuatu hal-hal yang merugikan konsumen seperti pakaian yang tertukar, pakaian yang hilang, kelunturan maupun hal-hal lain?

Jawaban : Musyawarah

10. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban saudara, apakah saudara akan mengganti secara materiil atau mencari jalan keluar yang lain ?
Jawaban : Murya warah dahulu.

11. Apakah usaha laundry yang saudara dirikan sudah memiliki izin pendirian laundry?

Jawaban : Belum.

12. Dalam nota atau struk laundry yang saudara buat apakah mencantumkan peraturan tertentu ?

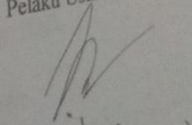
Jawaban : Tidak.

13. Apakah saudara mengetahui beberapa hak konsumen ?

Jawaban : Tidak.

8 November 2017
Brebes, ...

Pelaku Usaha Laundry


(Widya.....)

KUESIONER BAGI PENGGUNA JASA

LAUNDRY.....^{+15 WBR}.....DI KECAMATAN WANASARI

NAMA :

Muji

ALAMAT :

Desa Lengaspendawa

UMUR :

28 Th

JENIS KELAMIN : U/P

PEKERJAAN :

Karyawan Swasta

N0	PERTANYAAN	JAWABAN	KETERANGAN
1.	Apakah saudara pengguna jasa laundry disini?	☒ Ya ☐ Tidak	
2.	Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?	☐ Sangat Baik ☒ Baik ☐ Cukup Baik ☐ Kurang	

		☐ Sangat ☐ Kurang Baik	
3.	Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ 1 Minggu ☐ 2 Minggu ☐ 3 Minggu ☒ Lebih dari 1 bulan	
4.	Apakah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pelaku usaha laundry?	☐ Sangat Puas ☒ Puas ☐ Tidak Puas	
5.	Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan oleh tindakan pelaku usaha laundry?	☒ Pernah ☐ Tidak Pernah	

6.	Kerugian apa yang anda alami selama anda menggunakan jasa laundry disini?	☐ Kehilangan Pakaian ☒ Pakaian Tertukar ☐ Kelunturan ☐ Dll	
7.	Apakah anda meminta pertanggungjawaban kepada pelaku/pemilik usaha laundry ?	☒ Ya ☐ Tidak	
8.	Peningkatan pelayanan apakah yang harus menjadi prioritas dari pelaku usaha jasa laundry?	☐ Ketepatan Waktu ☐ Kejujuran ☒ Pertanggung jawaban ☐ Kualitas	

9.	Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang telah di lakukan pihak laundry?	☐ Puas ☒ Tidak Puas	
KRITIK DAN SARAN :			

Brebes, ... 9 September 2017

Pihak Konsumen


 (Muji)