



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Bunda Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen

I Wayan Pande Eka Trisna¹ | I Nyoman Putu Budiartha¹ |
Ni Made Puspasutari Ujianti¹

1. Fakultas Hukum, Universitas
Warmadewa

Correspondence address to:

I Wayan Pande Eka Trisna, Fakultas
Hukum, Universitas Warmadewa
Email address:
wayanbagus12@gmail.com

Abstract—Consumer protection is an important aspect of running a sustainable business. Legal balance between consumers and producers is the key to preventing losses to consumers. This research aims to examine the legal protection for Bunda Laundry consumers who suffer losses due to the negligence of business actors. Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection is (1) How the legal basis that covers laundry service users. The formulation of the research problem includes questions about legal protection for consumers of Bunda Laundry? and (2) How to resolve the negligence of business actors that result in losses?. The type of research used is Empirical Law with a sociological approach, statutory approach, and conceptual approach. Data sources involve primary legal materials from the Constitution of the Republic of Indonesia, as well as interviews with owners, customers, and employees of Bunda Laundry. Data analysis was conducted by assembling data, clarifying, analyzing, and interpreting data to find relevant patterns and relationships. This research was conducted at Bunda Laundry on Jalan Lettu Anom Kawan Bangli, The results of the study are expected to contribute to the understanding of consumer legal protection in the laundry service business.

Keywords: Consumer protection; negligence of business actors; consumers; losses.



This article published by Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

1. Pendahuluan

Perlindungan konsumen merupakan elemen integral dalam menjalankan bisnis yang baik dan sehat. Dalam praktik yang sehat dan baik harus adanya keseimbangan hukum yang memastikan perlindungan yang seimbang antara pihak produsen dan pihak konsumen. Kekurangan keseimbangan dalam perlindungannya dapat menjadikan konsumen atau penerima jasa berada dalam posisi yang tidak menguntungkan. Kerugian yang dialaminya dapat muncul baik sebagai hasil dari sebuah hubungan hukum perjanjian antara produsen dan konsumen, maupun akibat pelanggaran hukum yang dilakukan oleh produsen (Ahmadi, 2011 : 148) Pengguna jasa laundry digolongkan ke dalam dalam cakupan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang akan disingkat sebagai UUPK dalam tulisan ini, dikarenakan mereka dianggap sebagai konsumen dan memiliki hak-hak yang perlu dilindungi. UUPK mewakili upaya pemerintah untuk melindungi konsumen yang mungkin mendapatkan kerugian akibat tindakan dari pelaku usaha yang bersangkutan. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman pengguna suatu jasa atau pembeli terkait hak yang mereka miliki, serta kesalahan atau kelalaian pelaku usaha atau pemberi jasa dalam melakukan tugasnya, merupakan permasalahan yang muncul. Untuk mencegah hal tersebut, diperlukan berbagai faktor, mengembangkan komunikasi yang efektif antara pelaku usaha dan penerima jasa usaha tersebut, menjalin kerja sama yang baik antara keduanya. Bunda Laundry, sebagai penyedia jasa laundry di Kabupaten Bangli, menawarkan berbagai harga dan layanan pencucian seperti cuci kering dan setrika. Namun, perusahaan ini menghadapi masalah dalam bentuk kelalaian yang dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, seperti kehilangan atau kerusakan barang.

2. Metode

Penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian Hukum Empiris dengan pendekatan sosiologis, Pendekatan PerUndang-Undangan dan pendekatan Konseptual. Hukum Empiris merupakan suatu pendekatan penelitian hukum yang bertujuan untuk mengamati hukum dalam konteks praktis, serta meneliti secara konkret bagaimana hukum beroperasi dalam masyarakat sehari-hari.

3. Pembahasan

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Bunda Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen

Perlindungan konsumen, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, merupakan rangkaian tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi konsumen. Yang dimaksud dengan “segala upaya menjamin kepastian hukum” adalah sebagai pencegah tindakan sewenang-wenang yang dapat merugikan pelaku korporasi atas nama perlindungan konsumen. (Nugroho, Susanti, 2008 :448). Perlindungan terhadap penerima jasa atau pembeli yang disebut konsumen merupakan sasaran yang hendak dituju atau suatu keadaan yang akan direalisasikan. Beranjak dari itu, perlu perencanaan dan persiapan yang matang untuk merancang serta membangun tujuan perlindungan konsumen sejak awal. Pencapaian akan terlindunginya konsumen yang ideal diterapkan secara bertahap, mulai dari kesadaran para pihak hingga pemberdayaan yang dilakukan melalui sosialisasi. Meskipun demi tercapainya perlindungan konsumen tidak harus mengikuti urutan langkah tersebut, hal itu bisa disesuaikan dengan urgensi masing-masing. Sebagai contoh, jika tujuan awal adalah peningkatan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu kesadaran konsumen meningkat sebagai tujuan pertama.

Terwujudnya perlindungan dan penegakan hukum sangat penting untuk memberikan kepastian bahwa semua subjek hukum mendapatkan haknya. Jika hak-hak tersebut dilanggar,

tersedia perlindungan hukum untuk memberikan dukungan penuh kepada para korban. Upaya perlindungan hukum telah diimplementasikan melalui pembentukan undang-undang dan kebijakan. Namun, hingga saat ini, perlindungan yang diberikan belum mencapai tingkat optimal, terutama terkait dengan upaya penegakan hukum. Badan Perlindungan Konsumen Nasional didirikan untuk mengembangkan kegiatan perlindungan konsumen, dan salah satu tujuannya adalah memberikan nasihat dan rekomendasi kepada pemerintah ketika menyusun kebijakan perlindungan nasional. (Susanto, 2008 :88) Lembaga perlindungan konsumen non-pemerintah bertanggung jawab untuk menyebarkan informasi dan meningkatkan kesadaran perlindungan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menangani sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Penulis telah melakukan wawancara dari berbagai konsumen yang menggunakan jasa *laundry* di bunda *laundry*, adapun hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu sebagai berikut. Berdasarkan wawancara penulis dengan saudari Ni Wayan Sri Asih, ia mengatakan sudah berlangganan dengan bunda *laundry* selama 1 tahun, selama beliau menggunakan jasa bunda *laundry* beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Beliau juga mengatakan bahwa selama menggunakan jasa bunda *laundry* ia belum pernah merasa dirugikan oleh pihak bunda *laundry*. Namun, selama menggunakan bunda *laundry* ia merasa diuntungkan karena apabila bijak bunda *laundry* menemukan barang-barang atau berupa uang didalam kantong celana pihak bunda *laundry* akan mengembalikan secara utuh. Dari segi tanggung jawab pihak bunda *laundry* telah memberikan yang terbaik sesuai yang diharapkan oleh konsumen khususnya dengan saudari Ni Wayan Sri Asih sendiri.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Yudik Sutrisna, ia mengatakan bahwa ia sudah menggunakan jasa bunda *laundry* selama 8 bulan dan selama itu ia mengalami ketidakpuasan dengan layanan yang dilakukan oleh pihak bunda *laundry* dikarenakan banyak kekurangan atau kerugian yang diakibatkan oleh bunda *laundry*. Kerugian yang pertama dirasakan yaitu yang dimana baju kerjanya kena luntur oleh pakaian lainnya. Namun, ia tidak complain dikarenakan ia menganggap itu masih permasalahan ia sendiri tanpa memberitahu pihak bunda *laundry* bahwa salah satu bajunya ada yang luntur. Kemudian setelah beberapa bulan kemudian ada salah satu baju istrinya yang hilang, dikarenakan ini masalah yang kedua ia langsung memberitahu pihak bunda *laundry*. Kemudian pihak bunda *laundry* menanggapi masalah ini dengan baik, yaitu mengganti kerugian sesuai dengan harga yang ia beli sebelumnya. Dengan rasa tanggung jawab bunda *laundry* tersebut saudara masih berlangganan sampai saat ini dan sejak kejadian itu saudara Yudik Sutrisna tidak pernah lagi mengalami kerugian.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudari Arun, ia mengatakan bahwa sudah menggunakan jasa bunda *laundry* selama 2 bulan, dimana ia mendapatkan informasi dari rekannya bahwa bunda *laundry* ini bagus. Namun setelah berlangganan dengan bunda *laundry* ia tidak begitu puas dengan pelayanannya karena bajunya sering terkena noda atau luntur. Kemudian ia berusaha memberitahu masalah ini kepada karyawan bunda *laundry* namun karyawan tidak memihak kepadanya dan mereka malah merespon bahwa mereka mencuci bajunya tidak dicampur dengan baju konsumen lain. Dikarenakan ia tidak mendapatkan respon dari karyawan jadi ia memutuskan untuk menyampaikan masalah ini kepada pemilik bunda *laundry*. Demi kenyamanan konsumen pemilik bunda *laundry* merespon dengan baik dan akan berusaha memperbaiki kecacatan yang disebabkan oleh karyawannya. Namun, setelah kejadian ini saudari arun tidak lagi berlangganan dengan bunda *laundry*.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Wira, dari pernyataan wira mengatakan bahwa ia telah menggunakan jasa bunda *laundry* selama 2 tahun dan selama ini ia memiliki tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bunda *laundry*. Namun, beberapa waktu terakhir ia merasa dirugikan karena ada dua baju yang hilang dan ia berpikir bajunya hanya terselip atau salah letak namun setelah dicari tetap saja ia tidak menemukan menemukan. Setelah kejadian tersebut ia memberitahu pihak bunda *laundry* tentang kejadian ini. Namun, pihak bunda *laundry* menolak atas apa yang disampaikan oleh konsumen tanpa memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan tersebut.

Menurut analisa penulis atas pernyataan dari para konsumen, sebaiknya pihak bunda *laundry*

harus lebih memperbaiki pelayanan kepada konsumen dan mengembangkan tanggung jawab terhadap kerugian yang diterima oleh penerima jasa agar mereka mendapat haknya sebagai konsumen yang sudah membayar. Dalam pasal 4 UU perlindungan konsumen hak dari konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang dan jasa. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan konsumen bunda *laundry*, karena adanya permasalahan yang dialami sehingga penulis melakukan wawancara dengan karyawan bunda *laundry* untuk mendapatkan informasi. Hasil wawancara penulis dengan karyawan bunda *laundry* yang sudah bekerja selama 2 tahun, ia mengatakan selama bekerja di bunda *laundry* masalah yang sering terjadi yaitu kehilangan baju dan cacatnya pakaian konsumen, jika terjadi masalah ia akan berusaha menjelaskan kepada konsumen dan jika tidak bisa diselesaikan baik-baik maka ia akan serahkan masalah ini kepada pemilik bunda *laundry*.

Menurut penulis dari pernyataan karyawan bunda *laundry*, dimana karyawan kurang teliti dan menjaga pakaian konsumen yang dimana konsumen telah memberikan kepercayaan kepada mereka. Hasil wawancara penulis dengan konsumen dan karyawan bunda *laundry* tidak terlepas dari pemilik bunda *laundry*, maka dari itu penulis juga melakukan wawancara kepada pemilik bunda *laundry*. Berdasarkan wawancara penulis dengan pemilik bunda *laundry*, yang dimana ia mengatakan sudah memulai bisnis ini selama 3 tahun, yang dimana ada beberapa pelayanan yang diberikan oleh bunda *laundry* yaitu seperti cuci setrika, cuci/setrika, dan ada juga berbagai paket yang ditawarkan di bunda *laundry*. Ketika terjadi masalah kehilangan pakaian konsumen ia akan berusaha mengganti rugi pakaian tersebut jika pakaian tersebut memang benar hilang di *laundry*. Namun, ia tidak mengetahui adanya UU Perlindungan Konsumen dimana peraturan ini berperan dalam menjamin perlindungannya konsumen yang dirugikan. Ia mengatakan jika ada konsumen yang komplain atas pakaian yang hilang atau rusak maka ia akan menjelaskan dan menanyakan bagaimana kronologinya pakaian tersebut bisa hilang atau cacat. Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh pemilik bunda *laundry* dapat dinyatakan bahwa pemilik bunda *laundry* bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi terdapat penerima jasa yang merasa dirugikan oleh bunda *laundry*, sebagai bentuk menjamin adanya perlindungan terhadap penerima jasanya yang dilakukan oleh pemilik bunda *laundry* dengan memberikan hak para penerima jasanya yang mana telah diatur dalam regulasi yang berkaitan yaitu perlindungan konsumen.

Penyelesaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Bunda Laundry Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan konsep yang relatif baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun sebenarnya sudah sejak lama adanya tuntutan untuk menerapkan peraturan konsumen yang ketat. Karena aktivitas monopoli dan lemahnya perlindungan konsumen membuat konsumen berada pada posisi yang lebih buruk dibandingkan pelaku usaha. (Budiartha, 2016 :242)

Hal ini dirancang untuk memberikan suatu kemudahan pada setiap konsumen dalam menuntut haknya pada pelaku usaha, termasuk melalui jalur pengadilan dan non-yudisial. Tujuannya agar pelaksanaan UUPK bisa memberikan pengetahuan kepada masyarakat Indonesia tentang hak dan kewajibannya kepada pelaku usaha. Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen, diperlukan peningkatan, pengetahuan, kesadaran, kepedulian, kapasitas, dan kemandirian penerima jasa atau barang dalam melindungi dirinya, serta menumbuhkan sikap bertanggung jawab di kalangan pelaku usaha. Beberapa pelaku usaha memanfaatkan situasi masyarakat. Banyak penyedia layanan binatu saat ini gagal memenuhi komitmen mereka untuk mengkompensasi kerugian, seperti mengembalikan uang atau komoditas yang nilainya sama atau setara sebagai imbalan atas kerugian klien. Hal ini disebabkan oleh kepentingan para pelaku usaha.

Bunda *laundry* tidak hanya bertujuan sebagai sarana untuk kepentingan pelaku usaha dalam mendapatkan laba, tetapi juga mencakup kepentingan pemakai jasa dari bunda *laundry* agar dapat merasakan kepuasan layanan melalui keamanan dan kenyamanan. Oleh karena itu, kesalahan yang dilakukan oleh pihak bunda *laundry* bisa menyebabkan ruginya pelanggan dari pemberi jasa tersebut, dan dalam jangka panjang, dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap pelaku

usaha. Bentuk tanggungjawab terhadap kerugian dari pemakai jaksa yang diberikan oleh bunda laundry, seperti: Penggantian baju yang hilang atas permintaan konsumen dengan nilai uang yang setara; Pembersihan noda pada baju sesuai permintaan konsumen atau tanpa pemberitahuan sebelumnya; Penanganan baju yang tertukar dengan menghubungi konsumen terkait; Penanganan keterlambatan penyelesaian dengan jaminan secepat mungkin seiring jumlah baju yang harus dicuci. Bunda laundry dengan baik melaksanakan tanggung jawabnya, yang didasarkan pada aturan yang sudah ditetapkan oleh pemilik bunda laundry itu sendiri dengan tetap memakai pedoman dan tidak berseberangan dari ketentuan UUPK. Jika usaha yang bersangkutan menyebabkan kerugian pada kliennya, penting untuk mempertimbangkan meminta pertanggungjawaban orang-orang yang terlibat, khususnya atas pelanggaran undang-undang UUPK. Secara umum, tuntutan terhadap ganti rugi atas rasa rugi yang diderita konsumen akibat penggunaan jasa atau produk, baik berupa kerugian materil, fisik, maupun mental, terbagi dalam dua jenis diantaranya yaitu tuntutan ganti rugi karena wanprestasi dan tuntutan ganti rugi berdasarkan tindakan pelanggaran hukum. (Sutedi, 2010 :215) Kerugian yang diterima oleh mereka penerima jasa dari bunda laundry dapat digolongkan sebagai kerugian wanprestasi, yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak bunda laundry. Sebagai tanggapan atas kelalaiannya, pelaku usaha bunda laundry berkewajiban memberikan ganti rugi, baik dalam bentuk pembayaran uang sejumlah tertentu maupun penggantian barang yang sama atau sejenis.

Namun, kompensasi yang diberikan oleh bunda laundry sebagai operator jasa pencucian kepada pelanggannya dibatasi pada jumlah uang tertentu dan tidak termasuk digantinya barang dengan jenis yang sama. Ganti rugi ini dibayarkan jika diketahui barang milik pelanggan telah musnah, hilang, atau tertukar dengan barang milik pelanggan lain. Sebelum konsumen mengambil barangnya, bunda laundry memberikan pemberitahuan atau informasi mengenai kerusakan, kehilangan, atau pertukaran tersebut. Apabila pelanggan meminta penggantian kepada pelaku usaha bunda laundry, maka kedua belah pihak mengadakan perjanjian untuk memutuskan besarnya ganti rugi atas kerugian yang diderita penerima jasa. Jika penerima jasa yang merasa dirugikan tidak mengajukan tuntutan ganti rugi, maka transaksi dianggap selesai. Begitu pula jika pelanggan tidak menyetujui atau menolak besaran ganti rugi yang diajukan, maka pelaku usaha pencucian tidak akan memberikan ganti rugi karena melebihi nilai barang yang hilang. Pelaku usaha wajib tidak sekedar memberi kompensasi, tapi juga mewaspadai harga komoditas sejenis yang mengalami kerugian. Hal ini dilakukan untuk mencegah atau memprediksi potensi penipuan konsumen, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan, baik dari pelaku laundry maupun konsumen itu sendiri.

Tujuan di balik perkiraan jumlah ganti rugi yang harus dibayarkan adalah untuk menjamin bahwa ganti rugi tersebut mengembalikan pihak yang dirugikan ke keadaan semula jika kerugian tidak terjadi. Dengan kata lain, kompensasi berupaya untuk menempatkan pihak yang dirugikan sedekat mungkin dengan posisi mereka jika perjanjian telah dilaksanakan dengan benar atau jika tidak terjadi tindakan ilegal. Kompensasi harus dimodifikasi untuk mencerminkan kerugian yang sebenarnya, tanpa memperhitungkan komponen-komponen yang tidak berhubungan langsung dengannya.

4. Simpulan

Berdasarkan pembahasan Perlindungan kepada pengguna jasa Bunda Laundry atas Kelalaian pelaku usaha sehingga memberikan suatu akibat terhadap ruginya penerima jasa atau pembeli barang, maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha adalah dengan memberikan ganti rugi berupa uang dalam bentuk uang. Besarnya harga barang cacat yang disebabkan oleh perbuatan pelaku usaha. Kompensasi tersebut telah sesuai ketentuan hukum yang berkaitan. Musyawarah merupakan metode untuk menyelesaikan permasalahan yang paling umum digunakan oleh pelaku usaha Bunda laundry dan pelanggannya. Sebab, penyelesaian secara sengaja dinilai lebih efisien, praktis, dan yang terpenting, hemat biaya. Musyawarah memungkinkan para pihak, baik pelaku korporasi maupun konsumen, untuk mencapai suatu penyelesaian tanpa memerlukan proses yang berbelit-belit.

Daftar Pustaka

- Adi Nugroho, S. (2018). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Ahmadi, M. (2010). *Hukum Kontrak dan Perancang Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Budiartha, I. N. (2016). *Perlindungan Hukum Pekerja Outsourcing Ditinjau Dari Prinsip Keadilan, Kepastian Hukum, Dan Hak Asasi Manusia*. Malang: Setara press.
- Susanto, H. (2008). *Hak-hak Konsumen Jika dirugikan*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Sutedi, A. (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.