

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAUNDRY YANG DIRUGIKAN AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA DI DENPASAR BARAT

Theresia Yuliani Brianita, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: theresiayuliani08@gmail.com

I Putu Rasmadi Arsha Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: putu_rasmadi@unud.ac.id

ABSTRAK

Tujuan studi ini untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha dan menganalisa tanggung jawab pelaku usaha terhadap pengguna jasa laundry yang dirugikan dengan kerusakan pakaian. Metode penelitian hukum empiris merupakan metode yang dipakai dalam penulisan artikel ini yang selanjutnya dikembangkan dengan pendekatan undang-undang serta pendekatan fakta. Hasil studi memperlihatkan bahwa perlindungan konsumen terhadap penggunaan jasa laundry masih belum umum untuk dilakukan karena seringkali konsumen dirugikan oleh pelaku usaha akibat posisinya yang lemah, serta banyak konsumen di Denpasar Barat masih tidak memiliki jaminan atas hak-hak mereka, terutama ketika barang cucian mereka mengalami kerusakan. Sehingga demikian, pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen dan melaksanakan tanggung jawabnya searah dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan konsumen apabila konsumennya mengalami kerugian terutama akibat dari kelalaian pelaku usaha. Adapun tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha jasa laundry di Denpasar Barat mayoritas hanya berdasar pada klausula baku yang mereka buat atau nota pembayaran, sehingga ganti rugi kerusakan pakaian/barang cucian yang diberikan dirasa belum setimpal dengan kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Jasa Laundry.

ABSTRACT

The aim of this study is to ascertain the legal protection that protects consumers of laundry service users who are adversely affected by the negligence of business actors and to examine the responsibility of business actors towards consumers of laundry services who suffer clothing damage. The article employs the empirical legal research method, which is further enhanced by a statutory and factual approach. The study's results indicate that consumer protection against the use of laundry services is not yet widespread. This is due to the weak position of consumers, who are often harmed by business actors. Additionally, many consumers in West Denpasar still lack guarantees for their rights, particularly when their laundry items are damaged. Therefore, business actors must be attentive to consumer rights and fulfil their responsibilities in compliance with Article 19 of the Law on Consumer Protection. This includes compensating consumers for any losses they may suffer, particularly as a result of the negligence of business actors. Regarding the responsibilities of laundry service providers in West Denpasar, most of them only rely on standard clauses or payment receipts. As a result, the compensation provided for damage to clothes or laundry items is often insufficient to cover the losses incurred by consumers who use laundry services.

Key Words: Consumer Protection, Liability, Business Actors, Laundry Services.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen dari segi hukum dewasa ini mendapatkan tilikan yang cukup besar karena berupaya untuk berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat. Tujuannya tidak hanya untuk melindungi konsumen, tetapi juga mencakup penyediaan perlindungan yang adil bagi entitas bisnis (pelaku usaha), yang tentunya sama-sama mempunyai hak dan kewajiban yang berbeda. Konsumen membeli produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan mereka, sementara itu pelaku usaha menciptakan barang dan jasa yang arahnya menghasilkan keuntungan sehingga tak satu pun dari mereka yang ingin memperoleh kerugian dari usaha mereka. Hal tersebutlah yang menjadi perbedaan mendasar antara konsumen dan pelaku usaha.¹

Bisnis *laundry* menjadi satu diantara bisnis jasa yang saat ini kian menjamur di lingkungan sekitar. Industri jasa *laundry* sudah memasyarakat, terutama bagi konsumen yang tidak mempunyai waktu lowong untuk mencuci dan menyetrika pakaiannya. Jasa dapat didefinisikan sebagai "setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen". Demikian dinyatakan dalam Pasal 1 angka 5 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen). Ada sejumlah fitur hukum yang diperlukan untuk melindungi konsumen sebagai "pengguna akhir" barang dan/atau jasa. Sifat-sifat ini diperlukan dikarenakan luas serta kompleksnya interaksi yang terjadi antara pelaku usaha serta konsumen. Agar pelaku usaha dan konsumen dapat terlindungi secara adil, maka berbagai persyaratan hukum harus dipenuhi.² Pada kenyataannya, terdapat ketidakseimbangan antara status pelaku usaha dan konsumen. Akibatnya, besar kemungkinan terjadi pelanggaran hak-hak konsumen karena konsumen dipandang memiliki posisi yang kurang berimbang dengan pelaku usaha dalam masyarakat.

Lonjakan persaingan bisnis di sektor jasa *laundry* pakaian telah membuat para pengusaha berbondong-bondong menawarkan beragam layanan *laundry*. Namun, dalam menjalankan usaha komersial ini, entitas pelaku usaha terkadang membuat kesalahan/kelalaian yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Beberapa keluhan yang sering dilontarkan konsumen diantaranya, pakaian luntur, menguning, koyak, atau bahkan hilang. Keluhan tersebut kerap kali terjadi karena berbagai alasan, seperti kecerobohan atau ketidakteelitian dari pelaku usaha. Terkadang para pelaku usaha hanya menawarkan permohonan maaf dan janji kepada konsumen untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama, atau memberikan kompensasi yang tidak setimpal untuk menebus kerugian yang mereka alami.³

Secara garis besar hak-hak dasar konsumen dapat dibagi menjadi 3 (tiga)⁴:

- a. Hak yang bertujuan melindungi konsumen dari berbagai bentuk kerugian, baik yang bersifat pribadi maupun yang berhubungan dengan aset;
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang sesuai dan adil;

¹ Endipraja, Firman Tumentara. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Malang: Setara Press, 2016), 19.

² Rianti, N. K. A. Nira Relies, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, No. 4 (2017): 521-537.

³ Theda, R. R. Wijaya, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 7 (2019): 1-15.

⁴ Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak Konsumen* (Bandung: Nusamedia, 2019), 25.

- c. Hak untuk menerima penyelesaian yang layak dan pantas atas masalah yang dialami.

Selanjutnya hak-hak dasar tersebut dijabarkan secara terperinci pada ketentuan Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, sesuai dengan beberapa hak yang ditentukan dalam Pasal 4, konsumen layak diberi perlindungan.

Penelitian hukum ini membahas kontradiksi antara *das sein* dan *das sollen*, yang mengacu pada ketidaksesuaian antara kaidah hukum yang diterima dengan peristiwa sosial yang sebenarnya. Riset ini melibatkan upaya untuk menyelaraskan aturan-aturan yang seharusnya ditaati dengan realitas masyarakat.⁵ Banyak konsumen di Denpasar Barat masih tidak memiliki jaminan atas hak-hak mereka, terutama ketika barang cucian mereka mengalami kerusakan. Namun, seringkali ada ketidaktransparanan mengenai prosedur tanggungan jawab dari pelaku usaha jasa *laundry*.

Problematika mengenai kerugian konsumen pengguna jasa *laundry* telah dieksplorasi oleh beberapa akademisi atau peneliti hukum (*state of the art*). Namun belum cukup banyak mendapat perhatian. Sehingga, penulis tertarik untuk mengkaji dengan fokus kajian yang berbeda. Pada tahun 2014, Joejoen Tjahjani mengkaji mengenai "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen".⁶ Adapun fokus kajian dalam riset tersebut ialah mengenai tanggung jawab pelaku usaha serta sanksi yang diterima apabila melanggar hukum dan bagaimana pembuktian kesalahan pada pelaku usaha yang melanggar hukum didasarkan pada UUPK. Pada tahun 2023, Desitasari Riswayana dan Asep H. Zakiran mengkaji mengenai "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa *Laundry* pada Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".⁷ Fokus peneliti pada kajian ini adalah pada pertanggungjawaban pelaku usaha dalam perjanjian baku eksonerasi dan bagaimana pertanggungjawaban hukumnya dilihat dari segi hukum perdata dan pidana. Sedangkan penulis akan mengangkat permasalahan yang berbeda yakni membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha serta tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan dengan kerusakan pakaian di Denpasar Barat.

1.2. Rumusan Masalah

Berangkat dari pemaparan latar belakang diatas, maka telah dirumuskan poin-poin permasalahan yang akan dibahas, yakni:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha?
2. Bagaimana tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan dengan kerusakan pakaian di Denpasar Barat?

⁵ Pande, N. P. Januaryanti. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPPOM Denpasar". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, No. 1 (2017): 1-13.

⁶ Tjahjani, Joejoen. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Independent* 2, No. 2 (2014): 60-74.

⁷ Riswayana, Desitasari, dan Asep Hakim Zakiran. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa *Laundry* pada Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023): 454-462.

1.3. Tujuan Penulisan

Pada penulisan artikel ini penulis bertujuan untuk membahas serta mengkaji mengenai peran hukum perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa *laundry* yang dirugikan akibat kelalaian pelaku usaha serta untuk bentuk tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan dengan kerusakan pakaian di Denpasar Barat.

2. Metode Penelitian

Penyusunan karya ilmiah ini melibatkan jenis studi hukum empiris yang menyelidiki hukum sebagai sebuah konstruksi sosial, dan budaya. Metodologi yang diterapkan dalam penulisan ini secara khusus berorientasi untuk mengatasi masalah yang timbul dalam studi literatur. Metode ini melibatkan penggunaan data primer sebagai sumber dasar dari studi kepustakaan untuk memberikan solusi untuk masalah tersebut.⁸ Karya ilmiah ini juga mengaplikasikan pendekatan melalui undang-undang (*statue approach*) yang melibatkan penelaahan lebih lanjut dan mempelajari peraturan-peraturan terkait topik hukum yang diteliti, serta pendekatan fakta (*the fact approach*) yang dilandaskan pada realitas di lapangan. Dalam riset ini, penggunaan metode wawancara merupakan sebuah pendekatan pengumpulan data yang digunakan dengan melibatkan pertanyaan langsung kepada para informan untuk menggali informasi yang relevan.

Penelitian hukum empiris ini mengkaji perbedaan antara "*das sollen*" (norma yang seharusnya) dan "*das sein*" (keadaan konkret).⁹ Perbedaan ini menunjukkan adanya ketimpangan dari teori hukum yang diterima dengan penerapannya dalam masyarakat.¹⁰ Ketimpangan perkara tersebut dapat ditemukan pada pelaku usaha layanan *laundry* di Denpasar Barat yang akibat kelalaiannya konsumen tidak diberikan kompensasi yang setimpal dengan kerugian yang dideritanya.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* Yang Dirugikan Akibat Kelalaian Pelaku Usaha

Perlindungan hukum terhadap konsumen bergantung pada legalisasi dan proteksi berbagai hak konsumen. Pemberlakuan UU Perlindungan Konsumen berfungsi sebagai aturan yang dirancang untuk menjunjung tinggi kepentingan konsumen, yang mencerminkan komitmen terhadap hak-hak universal konsumen. Alasan untuk hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa perlindungan konsumen juga merupakan komponen penting dari pelestarian hak asasi manusia secara umum.

Arti perlindungan konsumen dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen dimana telah dijabarkan "*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*". Perlindungan terhadap orang atau masyarakat dapat dicapai melalui

⁸ Wiradana, P. A., dan I Ketut Sudantra. "Dampak Parkir Liar Terhadap Kinerja Lalu Lintas, Pada Ruas Jalan di Kota Denpasar Selatan". *Jurnal Kertha Semaya* 10, No. 5 (2022): 666-675.

⁹ Sovia, Sheyla Nichlatus, et al. *Ragam Metode Penelitian Hukum* (Kediri: LSHP, 2022), 46.

¹⁰ Dewi, K. A. D. C., dan AA Ketut Sukranatha. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No.6 (2019): 1-15.

penggunaan frasa “perlindungan konsumen”, terutama bagi orang-orang yang berada dalam posisi rentan sebagai akibat dari ketidakseimbangan undang-undang. Selain itu, tujuan hukum perlindungan konsumen ialah guna melindungi konsumen agar tidak dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak dapat dipercaya. Ketika mempertimbangkan perlindungan konsumen, perlu juga membahas kewajiban para pelaku di dunia usaha. Dalam bentuk yang paling mendasar, tanggung jawab pelaku usaha ialah memastikan bahwa konsumen bertanggung jawab atas penggunaan barang dan/atau jasa.¹¹ Berangkat dari definisi tersebut, definisi ini membagi ruang lingkup perlindungan konsumen ke dalam dua (2) kategori, antara lain:

- a. Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan bahwa barang dan/atau jasa yang dijual tidak sesuai dengan kontrak.
- b. Pelanggan harus dilindungi dari pengenaan syarat-syarat yang tidak transparan dan jujur, serta tidak memberikan manfaat bagi pelanggan.¹²

Maksud dari perlindungan konsumen ialah guna memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa mereka akan dapat memenuhi kebutuhan mereka. Tidak mengherankan jika undang-undang perlindungan konsumen menyertakan penjelasan tentang dampak hukum, seperti kemungkinan hukuman pidana. Fakta bahwa hal ini terjadi menunjukkan bahwa kegiatan dalam perlindungan konsumen tidak hanya melibatkan tindakan preventif tetapi juga tindakan represif dalam berbagai elemen perlindungan konsumen. Ketika membicarakan mengenai perlindungan hukum yang bersifat preventif, yang dimaksud ialah tindakan perlindungan yang diberikan oleh negara. Pemerintah, dalam hal ini, adalah entitas yang mendukung pelaksanaan tindakan pencegahan sebelum terjadinya pelanggaran serta menetapkan aturan atau batasan dalam pelaksanaan tindakan tersebut. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 30 Ayat (1) UU Perlindungan konsumen, "(1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan dilakukan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat." Pelaksanaan perlindungan hukum preventif adalah tanggung jawab pemerintah. Istilah perlindungan hukum represif mengacu pada perlindungan yang diterapkan untuk membantu orang keluar dari masalah atau membuat keadaan menjadi lebih baik. Hal ini mencakup penyelesaian di dalam dan di luar pengadilan, terutama dalam kasus-kasus ketika pelaku usaha melanggar hak-hak konsumen dan kemudian menyebabkan kerugian bagi mereka. Menyelesaikan sengketa dengan pengenaan hukuman atau pemenjaraan sebagai efek jera ialah tujuan dari perlindungan hukum yang menindas ini. Jadi, konsumen yang mengalami kerugian dan bermasalah dengan pelaku usaha dapat memilih untuk menyelesaikannya di pengadilan atau di luar pengadilan, sesuai keinginan mereka. Bahasa yang dipakai di sini ialah langsung dari UU Perlindungan Konsumen, yaitu Pasal 45 ayat (2).

Maksud utama dari pemberlakuan UU Perlindungan Konsumen ialah guna melindungi kepentingan perusahaan dan pelanggan. Namun, karena konsumen berada dalam posisi yang rentan, pelaku usaha sering kali mengambil keuntungan dari mereka. Pelaku usaha harus menghadapi denda serta sanksi jika mereka gagal memenuhi tanggung jawab mereka, memberikan jenis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap potensi kerugian yang disebabkan oleh perilaku pelaku usaha tersebut. Secara

¹¹ Nurjannah, S. "Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen", *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan* 1, No. 2 (2013), 1-7.

¹² Nugraha, Rifan Adi, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online". *Jurnal Serambi Hukum* 8, No. 2 (2015), 91-102.

umum, jika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan melalui negosiasi, langkah selanjutnya adalah memastikan bahwa konsumen dilindungi dari kerugian dengan menjatuhkan konsekuensi hukum dan hukuman kepada pelaku usaha yang gagal memenuhi komitmen mereka. UU Perlindungan Konsumen menetapkan dalam Pasal 60 dan 61 bahwa hukuman dapat berupa pidana atau administratif.

Selain hak & kewajiban konsumen serta pelaku usaha yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen, adapun tanggung jawab pelaku usaha yang telah ditetapkan yakni pada Pasal 19 – 28. Tanggung jawab tersebut harus dipenuhi oleh para pelaku usaha salah satunya pelaku usaha jasa *laundry* yang apabila pelanggannya mengalami kerugian berupa kerusakan pakaian/barang cucian. Salah satu bentuk pertanggung jawaban yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang lalai adalah dengan ganti rugi. Dalam hukum perdata, suatu transaksi menimbulkan pertanggung jawaban yang dikategorikan dalam perjanjian. Pada ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengartikan, “Suatu perjanjian merupakan suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Sehingga dapat dikatakan jika suatu perjanjian muncul dari Perbuatan Melawan Hukum maka akibatnya adalah wanprestasi. Ganti rugi akibat wanprestasi terjadi ketika ada entitas yang terlibat dalam suatu kontrak gagal memenuhi kewajiban yang telah ditentukan. Sesuai dengan prinsip hukum, seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban jika mereka gagal mematuhi komitmen mereka yang diuraikan dalam perjanjian, yang mengarah pada pertanggung jawaban jika pihak lawan mengalami kerugian sebagai konsekuensinya.

3.2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Yang Dirugikan Dengan Kerusakan Pakaian di Denpasar Barat

Tanggung jawab adalah aspek yang melekat pada tugas-tugas kemasyarakatan yang wajib dijalankan oleh pelaku usaha, salah satu diantaranya pelaku usaha jasa *laundry* banyak dipakai jasanya oleh masyarakat. Undang-undang menguraikan kewajiban-kewajiban tertentu, yang kemudian disempurnakan melalui kerangka kerja hukum yang terus berkembang, yang salah satunya dicontohkan pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.¹³

Tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan dituangkan dalam “Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen” yang menegaskan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Sedangkan “Pasal 19 ayat (2)” mengatur “ganti rugi dan mewajibkan pelaku usaha untuk mengganti kerugian berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sepadan nilainya, ataupun memberi perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan”. Merujuk pada pasal ini, penyedia jasa *laundry* diwajibkan oleh hukum untuk membayar konsumen yang karena kelalaiannya berakibat kerusakan pada pakaian, baik berdasar perjanjian maupun UU Perlindungan Konsumen.

Ada kemungkinan timbulnya masalah dalam kasus kehilangan atau kerusakan pakaian klien ketika bisnis menawarkan layanan binatu sebagai bagian dari aktivitas pembelian serta penjualan. Dalam sebuah transaksi, dua pihak, penjual ialah perusahaan dan pembeli ialah individu, bertukar barang atau jasa dengan imbalan

¹³ Arini, Ni Made, et al. “Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) di Denpasar”. *Acta Comitatus* 2, No. 1 (2017): 122-127.

pembayaran.¹⁴ Selama penggunaannya akan membawa kebahagiaan dan keamanan, konsumen mempunyai kebebasan untuk memilih barang serta jasa yang mereka butuhkan dalam skenario ini.¹⁵

Pada umumnya, para pelaku usaha salah satunya pelaku usaha jasa *laundry* menggunakan suatu perjanjian yang dinamakan klausula baku. Klausula baku ialah jenis pengaturan kontrak yang dibuat sendiri oleh pelaku usaha dan mencakup ketentuan-ketentuan yang diberlakukan secara luas (berlaku massal). Dalam hal ini, pihak-pihak yang terlibat dalam kontrak memiliki posisi yang tidak setara, sehingga menyebabkan salah satu pihak berada dalam posisi tawar yang lebih lemah dibandingkan pihak lainnya.¹⁶ Akibatnya, Konsumen-pun semata-mata dihadapi dengan dua opsi: menyetujuinya (*take it*) ataupun menolak (*leave it*).¹⁷ Pengertian dari klausula baku sendiri telah diatur dalam Pasal 1 angka 10 UU Perlindungan Konsumen, yakni “Klausula baku adalah segala aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah disiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.

Adapun peran dari adanya klausula baku ialah sebagai berikut:

1. Biasanya klausula baku digunakan untuk menghindari pihak yang mengakui perjanjian dari beban tanggung jawab atas ketidakpastian yang mungkin terjadi selama perjanjian.
2. Klausul baku yang dianggap standar memiliki potensi untuk melonggarkan, membatasi, atau memindah tanggung jawab pelaku usaha, sehingga berpotensi menyusahkan atau merugikan konsumen.¹⁸
3. Dengan adanya klausula baku, pelaku usaha bisa meminimlasir biaya terkait dengan penggantian kerugian. Lantaran biasanya dalam perjanjian baku telah diuraikan tanggung jawab pelaku usaha terkait kompensasi atas kerugian konsumen. Dapat dikatakan standarisasi ini memastikan konsistensi bagi pelaku usaha, sehingga pelaku usaha akan memperoleh keringanan dalam hal ganti rugi atas kerugian.¹⁹

Dengan demikian, klausula baku memainkan peran penting dalam transaksi antara pelaku usaha jasa *laundry* serta konsumen. Pada jasa *laundry*, pelaku usaha umumnya memberikan klausula baku atau sering disebut nota pembayaran kepada konsumen. Nota tersebut berfungsi sebagai tindakan perlindungan bagi konsumen jika terjadi kerusakan ataupun kehilangan pakaian/barang cucian mereka oleh pihak penyedia jasa *laundry*. Sebelumnya, penulis sudah melakukan penelitian di area Denpasar Barat pada tiga tempat usaha *laundry* yang berbeda. Hasilnya, ditemukan bahwa nota pembayaran dari ketiga layanan *laundry* tersebut rata-rata memiliki klausul

¹⁴ Apandy, Puteri Asyifa Octavia, et al. “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, No. 1 (2021): 12-18.

¹⁵ Rahmawati, Indah Dwi, et al. “Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Kertha Semaya* 7, No. 5 (2019): 1-16.

¹⁶ Sarjana, I Made. “Pembatasan Klausula Eksonerasi”. *Jurnal Notariil* 1, No. 1 (2016): 109-127.

¹⁷ Riswayana, Desitasari, dan Asep Hakim Zakiran, loc. cit.

¹⁸ Yetti, et al. “Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Dalam Transaksi Keuangan Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013”. *Jotika Reasearch in Business Law* 1, No. 1 (2022): 36-45.

¹⁹ Lestari, A. A, Adi. “Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. *Jurnal Magister Hukum* 5, No. 2 (2016): 327-352.

baku yang tak sama dengan perjanjian yang telah disepakati. Berikut isi rincian dari ketiga nota pembayaran layanan *laundry* yang penulis temukan, antara lain:

1. IN A *Laundry* yang berada di Jl. Pulau Ambon No. 77 Denpasar Barat
 - a. Pengambilan barang harap disertai Nota
 - b. Barang yang tidak diambil selama 1 bulan, apabila hilang/rusak tidak diganti
 - c. Barang hilang/rusak karena proses pengerjaan diganti maksimal 5x biaya pencucian
 - d. Klaim pakaian luntur yang tidak dipisah diluar tanggungan kami
 - e. Hak klaim berlaku 2 jam setelah barang cucian diambil
 - f. Setiap konsumen dianggap setuju dengan isi perhitungan tersebut diatas
2. GG *Laundry* yang berada di Jl. Tukad Banyu Poh Denpasar Barat
 - a. Saat pengambilan harus disertai dengan nota merah yang telah diberikan
 - b. Setiap konsumen wajib memeriksa dan menghitung barang cuciannya. Apabila terdapat perbedaan jumlah barang, GG *Laundry* dianggap sebagai hitungan yang benar.
 - c. Kain luntur, berkerut karena sifat kain diluar tanggungan
 - d. Komplain karena pakaian rusak/hilang diterima maksimal 24 jam setelah pengambilan barang cucian
 - e. Barang yang tidak diambil dalam tempo 30 hari apabila rusak/hilang diluar tanggungan *laundry*
3. Liya *Laundry* yang berada di Jl. Gili Biaha No. 2b Denpasar Barat
 - a. Pengambilan barang wajib disertai dengan Nota pembayaran
 - b. Barang yang tidak diambil selama 2 bulan, hilang / rusak bukan tanggung jawab *laundry*.
 - c. Pakaian yang luntur akibat proses pengerjaan akan menjadi tanggung jawab kami.
 - d. Barang hilang/rusak karena proses pengerjaan diganti rugi separuh harga dari pakaian/barang yang rusak/hilang.
 - e. Cek kelengkapan *Laundry*-an anda terlebih dahulu sebelum meninggalkan outlet, karena setelah meninggalkan outlet kami tidak menerima komplain.

Penulis sudah merangkum hasil wawancara yang diperoleh dengan tiga usaha *laundry* di Denpasar Barat, dua diantaranya menetapkan bentuk tanggung jawab *laundry* terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan selaras dengan kesepakatan yang tercantum dalam nota penunai. Sedangkan satu sampel lainnya, dapat bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa menyertakannya dalam nota pembayaran. Dari hasil wawancara dengan Ibu Melisa selaku karyawan dari IN A *Laundry* pada tanggal 29 Desember 2023, menanggapi bahwa pihak IN A *Laundry* akan bertanggung jawab kepada konsumen yang pakaiannya rusak atau hilang apabila memang sesuai dengan syarat serta ketentuan yang tercantum pada nota. Ibu melisa juga mengatakan bahwa sebelumnya terdapat komplain dari salah satu customer yang mengeluhkan pakaiannya rusak akibat kesalahan pencucian, namun pihak IN A *Laundry* tidak dapat menanggapi keluhan tersebut karena diterima lewat dari 24 jam sejak barang diambil. Adapun pelanggan lain yang menyampaikan komplain yang sama namun pelanggan hanya bisa menerima penggantian kerugian sebesar 5 kali dari biaya pencucian sesuai dengan apa yang tercantum dalam nota.²⁰ Sehingga dapat dikatakan tanggung jawab berupa ganti

²⁰ Wawancara dengan pihak IN A *Laundry* pada tanggal 29 Desember 2023.

rugi yang diberikan pihak IN A *Laundry* terbatas karena mengikuti perjanjian di dalam nota.

Kemudian berdasarkan tanggapan dari Ibu Liya selaku pemilik usaha Liya *Laundry* yang diwawancari pada tanggal 30 Desember 2023, beliau menanggapi bahwa Liya *Laundry* belum pernah mendapat komplain dari pelanggan terkait kerusakan atau kehilangan pakaian. Namun jika terdapat hal demikian, pihak Liya *Laundry* akan bertanggung jawab dengan bentuk ganti rugi sebesar separuh dari harga pakaian/barang cucian. Selain itu, apabila ada kelalaian dari pihak Liya *Laundry* yang menyebabkan pakaian pelanggan luntur maka Liya *Laundry* bisa mengatasinya.²¹ Kedua hal tersebut tertera dalam nota pembayaran, sehingga mengenai tanggung jawab dalam bentuk penggantian kerugian, Liya *Laundry* hanya berdasar pada apa yang sudah tertulis pada nota pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara dari IN A *Laundry* dan Liya *Laundry*, kedua usaha jasa *laundry* tersebut menerapkan penyelesaian ganti rugi yang serupa, yakni dengan berpatokan pada perjanjian yang dibuat secara baku atau disebut nota pembayaran. Nota tersebut dijadikan sebagai dasar sehingga pelaku usaha tidak mempertimbangkan keadaan kerugian konsumen, hanya mengikuti ketentuan yang mereka buat dalam nota. Dari penjelasan kedua usaha *laundry* mengenai kompensasi yang diberikan, terlihat jelas bahwa hal tersebut bertolak dengan Pasal 19 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen, karena ganti rugi yang diberikan tidak setimpal dengan perihal rugi yang dihadapi pengguna jasa *laundry*.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan karyawan GG *Laundry* yaitu Ibu Lala, beliau menanggapi bahwa untuk urusan ganti rugi, apabila memang kerusakan atau kehilangan pakaian/barang cucian pelanggan disebabkan karena kelalaian dari GG *Laundry* maka pihak GG *Laundry* akan menyelesaikan ganti rugi dengan pertimbangan dari pemilik usaha dan komunikasi dengan pelanggan yang dirugikan²². Dalam hal ini, pihak GG *Laundry* mempertimbangkan penggantian kerugian disamping perjanjian dalam nota. Karena di dalam nota tidak tertera poin yang menjelaskan mengenai ketentuan ganti rugi.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna jasa *laundry* yang telah mengalami kerugian signifikan dalam menggunakan jasa *laundry*, tindakan awal yang harus dilakukan adalah dengan mengkomunikasikannya secara hati-hati dengan pemilik usaha jasa *laundry* untuk menegaskan hak-hak konsumen, khususnya meminta ganti rugi akibat kelalaian pelaku usaha. Tanggung jawab terletak pada pelaku usaha, yang mengharuskan mereka untuk menanggung semua biaya yang terkait.²³ Bersamaan dengan ini, pengguna jasa *laundry* juga harus mengedepankan mediasi dengan bernegosiasi guna mencapai kesepakatan mengenai bentuk serta besaran ganti rugi. Hal-hal tersebut dimaksudkan untuk setidaknya mengurangi potensi kerugian yang dialami konsumen.

4. Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* dapat dilakukan dengan tindakan preventif maupun tindakan represif sebagaimana diatur dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun penyelesaian perselisihan antara konsumen yang dirugikan dengan pelaku usaha jasa *laundry* dapat

²¹ Wawancara dengan pihak Liya *Laundry* pada tanggal 30 Desember 2023.

²² Wawancara dengan pihak GG *Laundry* pada tanggal 30 Desember 2023.

dilaksanakan di pengadilan maupun luar pengadilan sebagaimana diuraikan pada Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Melalui UU Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha juga diatur di dalamnya, yakni pada ketentuan Pasal 19 – 28. Tanggung jawab tersebut harus dipenuhi oleh para pelaku usaha salah satunya pelaku usaha jasa *laundry* yang apabila pelanggannya mengalami kerugian berupa kerusakan pakaian/barang cucian. Salah satu bentuk pertanggung jawaban yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang lalai ialah dengan ganti rugi. Dari hasil penelitian pada tiga usaha *laundry* di Denpasar Barat, dua diantaranya melakukan ganti rugi sesuai dengan perjanjian yang termuat dalam klausula baku atau nota pembayaran. Sehingga, dapat dikatakan tanggung jawab yang diberikan terbatas karena mengikuti perjanjian yang dibuat dalam nota. Hal tersebut juga tak selaras dengan Pasal 19 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen sebab ada kecenderungan dimana barang cucian milik pelanggan bernilai lebih dari besaran kompensasi yang ditawarkan. Sebaiknya, para pelaku usaha jasa *laundry* di Denpasar Barat bisa memberikan tanggung jawabnya dengan penggantian kerugian yang setimpal apabila konsumen pengguna jasa *laundry* mengalami kerugian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak Konsumen* (Bandung: Nusamedia, 2019).
Endipraja, Firman Tumantara. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Malang: Setara Press, 2016).
Sovia, Sheyla Nichlatus, et. al. *Ragam Metode Penelitian Hukum* (Kediri: LSHP, 2022).

Jurnal:

- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, et al. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli". *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, No. 1 (2021): 12-18.
Arini, Ni Made, et al. "Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) di Denpasar". *Acta Comitatus* 2, No. 1 (2017): 122-127.
Dewi, K. A. D. C., dan AA Ketut Sukranatha. "Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksonerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 6 (2019): 1-15.
Lestari, Anak Agung Adi. "Perjanjian Baku Dalam Jual Beli Kredit Sepeda Motor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999". *Jurnal Magister Hukum* 5, No. 2 (2016): 327-352.
Nugraha, Rifan Adi, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online". *Jurnal Serambi Hukum* 8, No. 2 (2015), 91-102.
Nurjannah, S. "Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen". *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan* 1, No. 2 (2013), 1-7.
Pande, Ni Putu Januaryanti. "Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPPOM Denpasar". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, No. 1 (2017): 1-13.
Rahmawati, Indah Dwi, et al. "Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Kosmetik Tanpa Izin Edar Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Kertha Semaya* 7, No. 5 (2019): 1-16.

- Rianti, Ni Komang Ayu Nira Relies, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Magister Hukum Udayana* 6, No. 4 (2017): 521-537.
- Riswayana, Desitasari, dan Asep Hakim Zakiran. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jasa Laundry Pada Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Bandung Conference Series: Law Studies* 3, No. 1 (2023): 454-462.
- Sarjana, I Made. "Pembatasan Klausula Eksonerasi". *Jurnal Notariil* 1, No. 1 (2016): 109-127.
- Theda, Richard Revel Wijaya, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara". *Jurnal Ilmu Hukum* 7, No. 7 (2019): 1-15.
- Tjahjani, Joejoen. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Independent* 2, No. 2 (2014): 60-74.
- Wiradana, Putu Aditya, dan I Ketut Sudantra. "Dampak Parkir Liar Terhadap Kinerja Lalu Lintas, Pada Ruas Jalan di Kota Denpasar Selatan". *Jurnal Kertha Semaya* 10, No. 5 (2022): 666-675.
- Yetti, et al. "Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku Dalam Transaksi Keuangan Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013". *Jotika Reasearch in Business Law* 1, No. 1 (2022): 36-45.

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821.