

PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI DESA KETEWEL KECAMATAN SUKAWATI*

Oleh:

I Gusti Lanang Ngurah Tri Wahyudi Putra**

Anak Agung Sagung Wiratni Darmadi***

Program Kekhususan Hukum Bisnis Universitas Udayana

Abstrak

Karya ilmiah ini berjudul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati”. Latar belakang penulisan jurnal ini adalah karena usaha laundry menjadi peluang bisnis yang memiliki prospek bagus bagi para pelaku usaha dan merupakan usaha kecil yang memberikan kontribusi sangat penting bagi pembangunan nasional. Tidak jarang terjadi kerugian yang dialami konsumen laundry dan pelaku usaha wajib untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen, namun ganti kerugian yang diberikan masih belum sesuai Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang diangkat dalam karya ilmiah ini adalah bagaimana bentuk ganti rugi pengusaha jasa laundry di desa ketewel kecamatan sukawati dan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh konsumen. Metode yang dipakai dalam karya ilmiah ini adalah metode penelitian hukum empiris, dengan jenis pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*). Sifat penelitian jurnal ini adalah deskriptif. Teknik penentuan sampel data menggunakan Teknik *non probably sampling* yaitu di Laundry Dewi Sri dan Carik Laundry. Hasil Penelitian yang di dapat adalah bentuk ganti rugi pelaku usaha jasa laundry di desa ketewel belum sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen karena ganti kerugian yang diberikan belum setara dengan nilai barang yang hilang. Upaya penyelesaian yang dapat

* Makalah ilmiah ini merupakan makalah ilmiah diluar ringkasan skripsi dengan judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati”.

** Penulis pertama adalah I Gusti Lanang Ngurah Tri Wahyudi Putra, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana, e-mail: lanangwahyudi03@gmail.com.

*** Penulis kedua adalah Anak Agung Sagung Wiratni Darmadi, Dosen Pengajar Bidang Hukum Bisnis Fakultas Hukum Universitas Udayana

ditempuh adalah dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan sesuai dengan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban, pelaku usaha, jasa laundry

Abstract

This scientific work is entitled "Accountability of Laundry Service Business Actors in Ketewel Village, Sukawati District". The background of this journal writing is because laundry business is a business opportunity that has good prospects for business people and is a small business that contributes very important to national development. It is not uncommon for losses to be experienced by laundry consumers and business actors obliged to provide compensation for losses suffered by consumers, but the compensation provided is still not in accordance with Article 19 of the Consumer Protection Act. The issues raised in this scientific work are how forms of compensation for laundry service entrepreneurs in the village of Ketewel, Sukawati Subdistrict, and the efforts to resolve that can be taken by consumers. The method used in this scientific work is a method of empirical legal research, with a type of statutory approach. The nature of this journal research is descriptive. The technique of determining data samples using non probably sampling technique is in Sri Dewi and Laundry Laundry. Research results that can be obtained are forms of compensation for laundry service businesses in the village of Ketewel not in accordance with Article 19 of the Consumer Protection Act because the compensation provided is not equivalent to the value of the lost item. The settlement effort that can be taken is to resolve disputes outside the court in accordance with Article 47 of the Consumer Protection Act.

Key Words: Accountability, businessman, laundry service

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Konstitusi menyatakan bahwa pembangunan ekonomi Indonesia harus dilaksanakan dengan mengikutsertakan peran masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 yang berbunyi: Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan,

berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Dalam tataran perundang-undangan yang merupakan pelaksanaan dari UUD 1945, kehendak untuk melaksanakan pembangunan nasional dengan segenap daya dan dana yang dimiliki digambarkan dengan lebih nyata. Undang – Undang nomor 25 Tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan nasional dengan jelas menyebutkan bahwa pembangunan nasional di Indonesia merupakan upaya yang dilaksanakan oleh segenap komponen bangsa Indonesia dalam rangka mencapai tujuan bernegara. Makna dari prinsip kebersamaan yang tercantum pada Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 tersebut harus dilihat dalam cakupan yang lebih luas. Masyarakat harus menyadari bahwa pemerintah mempunyai keterbatasan dan upaya untuk melaksanakan pembangunan ekonomi karena pembangunan itu sendiri sangat kompleks, sehingga diharapkan dapat tercipta saling isi mengisi antara pemerintah dan masyarakat untuk keberhasilan pembangunan nasional. Prinsip kebersamaan yang dikandung pada Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 pada dasarnya meletakkan tanggung jawab pembangunan nasional bukan hanya di pundak pemerintah, tetapi bersama masyarakat juga.¹

Dari prinsip kebersamaan yang tercantum dalam Pasal 33 ayat (4) UUD 1945 salah satu peran masyarakat dalam pembangunan nasional yang paling terlihat adalah peran masyarakat dalam usaha kerakyatan yaitu usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Salah

¹Abdul Manan, 2014, *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*, Kencana, Jakarta, Hal. 21-22

satu bentuk usaha kecil yang menjamur di masyarakat adalah usaha jasa laundry. Usaha laundry menjadi peluang bisnis yang bagus bagi para pelaku usaha. Pertumbuhan penduduk dan banyaknya keperluan akan hidup yang efisien ditengah kesibukan masyarakat sehari-hari menjadikan usaha laundry menjadi usaha yang cepat berkembang. Bisnis laundry menunjukkan peningkatan pada momen-momen tertentu. Bisnis laundry sangat tidak berkaitan dengan tren sehingga bukan merupakan bisnis musiman yang akan bubar setelah orang tidak membutuhkannya lagi. Ada satu hal yang perlu dipahami bahwa bisnis laundry merupakan bisnis yang mengandalkan jasa, sehingga orientasi pada kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting. Untuk mendapatkan pelanggan setia merupakan suatu keberhasilan bagi bisnis laundry dalam memberikan pelayanan jasanya.

Tidak jarang ditemui konsumen yang merasa tidak puas akan pelayanan dari sebuah usaha laundry. Ketidakpuasan tersebut berupa pakaian yang masih kotor, pakaian yang luntur, ataupun terdapat pakaian yang rusak atau hilang. Pihak laundry wajib memberikan kompensasi berupa ganti rugi akan hal tersebut. Ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (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.”

Dari ketentuan tersebut sudah jelas ganti kerugian pelaku usaha mengharuskan mengganti dengan barang sejenis atau setara nilainya, tapi masih terdapatnya laundry di desa Ketewel, Sukawati yang menerapkan ganti kerugian yang nilainya tidak setara dengan barang yang hilang atau rusak, oleh karena permasalahan tersebut penulis merasa tertarik menulis jurnal dengan judul **“Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pertanggungjawaban yang diberikan terhadap konsumen jasa laundry yang mengalami kerugian di desa Ketewel kecamatan Sukawati?
2. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh konsumen laundry yang mengalami kerugian di desa Ketewel kecamatan Sukawati?

1.3 Tujuan

Tujuan penulisan jurnal ini adalah untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry dalam bentuk ganti kerugian yang diberikan terhadap konsumen jasa laundry dan mengetahui bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen laundry yang mengalami kerugian akibat kelalaian pihak pelaku usaha laundry seperti rusaknya atau hilangnya baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

II ISI MAKALAH

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penuisan karya ilmiah ini adalah metode penelitian hukum empiris menurut Soerjono Soekanto penelitian empiris adalah penelitian yang datanya didapatkan secara langsung dari masyarakat mengenai perilakunya.² Dalam penelitian hukum empiris hukum dipandang sebagai fenomena sosial yang memiliki perbedaan dengan penelitian hukum normatif yang memandang hukum sebagai norma-norma positif di dalam peraturan perundang-undangan.³ Jenis pendekatan yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah pendekatan perundang-undangan atau disebut yuridis empiris. Yuridis Empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan dengan cara menganalisa sejauh mana peraturan atau perundang-undangan atau norma yang sedang berlaku secara efektif. Pada penelitian hukum empiris yang diutamakan adalah data sekunder untuk selanjutnya dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer dari hasil penelitian di masyarakat. Pada penelitian hukum empiris menitik beratkan pada perilaku individu-individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum. Objek dari teori hukum empiris adalah gejala hukum positif yang dalam hal ini berkaitan dengan penerapan norma yang ditentukan berdasarkan sikap dan perilaku masyarakat.⁴ Sifat penelitian karya ilmiah ini adalah deskriptif. Teknik Penentuan Sampel adalah menggunakan teknik *non probably sampling* yang tidak adanya ketentuan yang pasti berapa sampel harus diambil agar

²Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-PRESS, Jakarta, h. 50

³ Amiruddin, Zainal Asikin, 2010, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 167

⁴Made Pasek Diantha, 2016, *Metodelogi Penelitian Hukum Normatif*, Prenada Media Group, Jakarta, h. 103

dapat mewakili populasinya. Teknik ini digunakan untuk penelitian yang bersifat studi eksploratif atau deskriptif.⁵ Penelitian hukum ini beranjak dari adanya kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen* yaitu adanya kesenjangan antara teori dengan kenyataan atau adanya kesenjangan antara keadaan teoritis dengan fakta hukum yang ada.⁶ Kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen* terdapat pada pelaku usaha laundry di desa Ketewel yang memberikan ganti kerugian tidak sesuai dengan Pasal 19 UUPK dan dalam nota laundry ditemukan adanya klausula baku yang tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK.

2.2 Hasil dan Pembahasan

2.2.1 Bentuk Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Laundry Di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati

Dalam menjalankan usaha sudah tentu terdapat risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen, oleh karena itu pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian sebagai bentuk pertanggungjawabannya. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggungjawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dsb). Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan serta pemakaian atas

⁵ Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2013, *Pedoman Pendidikan Fakultas Hukum Universitas Udayana*, Denpasar, h. 86

⁶Putu Januaryanti Pande, Mei 2017 Vol. 6, No. 1 : 13 – 22, *Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang Tidak Terdaftar Di BPPOM Denpasar*, h. 16, URL

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22288/20922>

suatu barang tertentu yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen berhak untuk didengar keluhannya serta pihak konsumen berhak untuk memperoleh ganti kerugian dan sebaliknya pihak pelaku usaha berkewajiban untuk mendengar keluhan konsumen dan memberikan ganti kerugian yang setimpal kepada konsumen.⁷ Ganti rugi bertujuan untuk memulihkan atau mengembalikan keadaan seperti semula yang rusak dalam artian keadaan yang tidak seimbang akibat adanya penggunaan jasa atau pemakaian barang yang tidak sesuai harapan.⁸ Ganti kerugian yang merupakan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha bagi konsumen diatur didalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi Tanggung Jawab Pelaku Usaha:

- (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.

⁷ Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, Desember 2017 Vol. 6, No. 4 : 521 – 537, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Denpasar, URL <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177/23057>

⁸ Ahmad Miru Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, h. 126

- (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.

Pada pelaksanaannya seperti pada Laundry Dewi Sri dalam memberikan ganti kerugian adalah sebagai berikut:

- a. Barang hilang/rusak diganti 10 kali ongkos cucian.
- b. Kain mengkerut/luntur bukan tanggung jawab pelaku usaha
- c. Barang-barang yang tertinggal dalam saku, pelaku usaha tidak bertanggungjawab.

Dari bentuk ganti rugi tersebut bentuk ganti kerugian Laundry Dewi Sri tidak sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) UUPK karena ganti kerugian hanya 10 x ongkos cuci jika pakaian yang hilang merupakan pakaian seharga Rp. 400.000 sedangkan ongkos cuci adalah Rp 15.000 maka ganti kerugian tersebut tidak setara dan pada Carik Laundry ganti kerugian yang diberikan hanya sebesar setengah dari harga pakaian yang hilang karena pihak laundry berpendapat bahwa barang yang hilang sudah dalam kondisi bekas.

Dari bentuk ganti kerugian terhadap konsumen laundry diatas dapat diketahui bahwa bentuk ganti kerugian pelaku usaha laundry tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena terkait dengan ganti kerugian barang hilang/rusak diganti dengan setengah harga barang yang hilang di

Carik Laundry dan di Laundry Dewi Sri diganti dengan 10 kali ongkos cucian dan baju yang luntur atau mengkerut bukan tanggungjawab pihak laundry hal ini tidak mencerminkan ganti kerugian dengan nilai yang setara sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) karena jika diganti dengan 10x ongkos cuci jika ada barang yang hilang seharga Rp. 400.000,00 dan ongkos cucinya adalah Rp. 10.000,00 maka ganti kerugian yang diberikan adalah Rp. 100.000,00 jadi sudah jelas bentuk ganti kerugian yang merupakan pertanggungjawaban pelaku usaha laundry tersebut bertentangan dengan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2.2 Upaya Penyelesaian Yang Dilakukan Oleh Konsumen Jasa Laundry

Konsumen jasa laundry yang dirugikan akibat hilangnya pakaian sudah tentu langkah pertama yang perlu dilakukan adalah membicarakan masalah tersebut dengan pemilik usaha laundry secara baik-baik untuk menuntut hak yaitu ganti kerugian. Dengan kata lain upaya yang ditempuh adalah dengan cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan sesuai dengan Pasal 47 UUPK yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Penyelesaian sengketa diluar pengadilan memiliki keuntungan tidak memerlukan banyak biaya dan tidak memerlukan waktu yang lama.

III PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut:

1. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry di desa Ketewel kecamatan Sukawati secara umum pelaku usaha jasa laundry memiliki tanggungjawab atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, namun pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry di desa Ketewel kecamatan Sukawati belum sesuai dengan ketentuan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pemberian ganti rugi dengan nilai yang setara sebagai tanggungjawab dari pihak pelaku usaha kepada konsumen yang mengalami kerugian karena ganti rugi yang diberikan pihak pelaku usaha jasa laundry berupa gratis pencucian baju sebesar 10 x ongkos cuci, pengembalian uang namun setengah dari harga pakaian jika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian.
2. Upaya yang dapat ditempuh konsumen jika mengalami kerugian adalah dengan cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan agar tidak menghabiskan banyak biaya dan tidak menghabiskan banyak waktu.

3.2 Saran

Saran dari penulisan jurnal ini yaitu:

1. Pihak pelaku usaha hendaknya sadar akan tanggungjawabnya sebagai pelaku usaha untuk melayani konsumen semaksimal

mungkin dan tidak menjadikan keuntungan sebagai orientasi paling utama dengan melupakan kepuasan konsumen agar dapat terhindar dari masalah yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak konsumen. Dalam hal memberikan ganti kerugian pihak pelaku usaha diharapkan agar memberikan ganti kerugian dengan nilai yang setara dengan barang yang hilang atau rusak agar pihak konsumen merasa puas akan tanggungjawab yang diberikan oleh pihak pelaku usaha jasa laundry dan sesuai dengan ganti rugi sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Dalam meminta upaya ganti kerugian hendaknya pihak konsumen memperjuangkan hak-haknya, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan cara musyawarah atau penyelesaian diluar pengadilan dengan cara ini maka pihak konsumen tidak memerlukan waktu yang lama dan biaya yang banyak dalam menuntut ganti kerugian dan diharapkan dengan cara musyawarah pihak konsumen benar-benar mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan harapan konsumen.

Daftar Pustaka

Buku:

- Abdul Manan, 2014, *Peranan Hukum Dalam Pembangunan Ekonomi*, Kencana, Jakarta
- Ahmad Miru Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- Amiruddin, Zainal Asikin, 2010, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Fakultas Hukum Universitas Udayana, 2013, Pedoman Pendidikan
Fakultas Hukum Universitas Udayana, Denpasar

Made Pasek Diantha, 2016, *Metodelogi Penelitian Hukum Normatif*,
Prenada Media Group, Jakarta

Soerjono Soekanto, 2012, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-PRESS,
Jakarta

Jurnal:

Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, Desember 2017 Vol. 6, No. 4 : 521
– 537, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam
Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No
8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Denpasar, URL
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177/23057>

Putu Januaryanti Pande, Mei 2017 Vol. 6, No. 1 : 13 – 22,
*Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Kosmetik Impor Yang
Tidak Terdaftar Di BPPOM Denpasar*, URL
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/22288/20922>

Undang-Undang:

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang
Perlindungan Konsumen, LEMBARAN NEGARA REPUBLIK
INDONESIA NOMOR 3821