

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis secara umum berarti suatu kegiatan dagang, industri, atau keuangan. Semua kegiatan itu dihubungkan dengan produksi dan pertukaran jasa atau barang, dan urusan-urusan keuangan yang bertalian dengan kegiatan-kegiatan ini. Oleh karena itu, suatu perusahaan dalam salah satu cabang kegiatan, atau suatu pengangkutan yang dihubungkan dengan kegiatan bisnis itu. Walaupun bisnis merupakan aktivitas perdagangan, tetapi di dalamnya meliputi pula unsur-unsur yang lebih luas, yaitu pekerjaan, profesi, penghasilan, mata pencaharian dan keuntungan, serta dilakukan baik oleh perorangan maupun perusahaan.

Dalam era globalisasi saat ini, telah mendorong terjadinya peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha yang ditandai dengan semakin banyaknya para pelaku usaha yang beroperasi di bidang usaha. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, salah satunya yaitu usaha jasa pencucian pakaian atau *laundry*.

Keberadaan bisnis usaha jasa *laundry* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta mode pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentunya melahirkan jenis usaha jasa *laundry* yang juga kian maju, sehingga bisnis

usaha *laundry* bermunculan di mana-mana baik dari skala kecil hingga skala besar.

Salah satu yang mendorong pelaku usaha memilih usaha jasa *laundry* adalah tidak terbatasnya keberadaan konsumen dan dengan strata yang sangat bervariasi, sehingga menyebabkan beberapa pelaku usaha jasa *laundry* tersebut melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya.¹

Dalam bisnis usaha *laundry*, konsumen sering mendapatkan ketentuan-ketentuan baku yang terdapat didalam bon/kwitansi pembayaran. Ketentuan-ketentuan baku tersebut dikenal dengan istilah klausula baku. Klausula baku merupakan isi atau bagian dari suatu perjanjian. Perjanjian yang menggunakan klausula baku ini disebut dengan perjanjian baku. Di dalam suatu perjanjian baku tercantum klausula-klausula tertentu yang dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki kedudukan yang lebih kuat yang mengakibatkan sangat merugikan pihak yang lemah yang dapat menimbulkan penyalahgunaan keadaan.²

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 9.

² *Ibid*, hlm 115.

Menurut Abdulkadir Muhammad, istilah perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Inggris yaitu “*standard contract*”. Kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan, dan ukuran.³ Sedangkan menurut Mariam Darus Badruzaman, perjanjian standar yaitu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir.⁴

Dalam perjanjian standar, kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Hal itu terlihat pelaku usaha seperti hanya mengatur hak-haknya tetapi tidak mengatur kewajibannya. Menurutnya, perjanjian standar ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.⁵

Klausula baku yang terdapat didalam suatu perjanjian baku merupakan batang tubuh dari perjanjian tersebut. Adapun pengertian klausula baku menurut Undang-Undang. Menurut pasal 1 angka 10 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha

³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bankti, 2006) hlm 87.

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm 143.

⁵ *Ibid*

yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Istilah klausula baku beraneka ragam, ada yang menggunakan klausul eksepsi, klausul ekseporasi, onredelijk *bezwarend* (Belanda), *unreasonably* (Inggris), *exemption clause* (Inggris), *exculpatory clause* (Amerika). Mariam Darus Badruzaman menyatakan bahwa klausul ekseporasi adalah klausula yang berisi pembatasan pertanggung jawaban dari kreditur. Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa klausul eksepsi 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 di dalam perjanjian tersebut.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, istilah klausul ekseporasi sendiri tidak ditemukan, yang ada adalah “klausula baku”. Pasal 1 angka 10 mendefinisikan klausula baku sebagai aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Jadi, yang ditekankan adalah prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isinya. Padahal pengertian “klausul ekseporasi” tidak sekadar

mempersoalkan prosedur pembuatannya melainkan juga isinya yang bersifat pengalihan kewajiban tanggung jawab pelaku usaha.⁶

Pasal 18 ayat (1) Undang – undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/ atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan huruf (b) dan seterusnya sebenarnya memberikan contoh bentuk-bentuk pengalihan tanggung jawab itu, seperti pelaku usaha dapat menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen atau menolak penyerahan kembali uang yang dibayar dan sebagainya.

Jika dilihat pada ketentuan pasal 18 ayat (1) Undang-undang no 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dapat diartikan bahwa klausula baku adalah klausul yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausul eksonerasi. Pasal 18 ayat (2) mempertegas pengertian tersebut, dengan menyatakan bahwa klausula baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan jelas dapat dibaca dan mudah dimengerti, jika hal-hal yang disebutkan dalam ayat (1) dan (2) itu tidak dipenuhi, maka klausul baku itu menjadi batal demi hukum.

⁶ *Ibid*, hlm 144-145.

Apabila dalam suatu perjanjian kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal demikian, pihak yang memiliki posisi lebih kuat biasanya menggunakan kesempatan tersebut untuk menentukan klausula-klausula tertentu dalam perjanjian baku, sehingga perjanjian yang seharusnya dibuat atau dirancang oleh para pihak yang terlibat dalam perjanjian, tidak ditemukan lagi di dalam perjanjian baku, karena format dan isi perjanjian dirancang oleh pihak yang kedudukannya lebih kuat.

Oleh karena yang merancang format dan isi perjanjian adalah pihak yang memiliki kekuatan atau kedudukan yang lebih kuat, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian tersebut memuat klausula-klausula yang menguntungkan baginya atau meringankan atau menghapuskan beban-beban atau kewajiban kewajiban tertentu yang seharusnya menjadi tanggung jawabannya.⁷

Tanggung jawab yang diberikan oleh Pengusaha ke Konsumen bersifat mutlak atau Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) yang merupakan prinsip yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault or negligence*) dan hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi didasarkan pada cacatnya produk (*objective liability*) dan risiko atau kerugian yang diderita konsumen (*risk based liability*).

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dan Sutarman Yodo, *Op Cit*, hlm 114 – 115.

Dapat dikatakan bahwa tujuan utama dari prinsip tanggung jawab mutlak adalah jaminan atas konsekuensi atau akibat hukum dari suatu produk yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Latar belakang penerapan tanggung jawab mutlak dimaksud adalah pemikiran bahwa tidak ada seorang pun yang dapat menjamin bahwa produk tersebut 100% aman untuk dikonsumsi. Meskipun demikian, prinsip strict product liability ini masih belum diterapkan di Indonesia, tetapi peluang untuk itu masih terbuka, mengingat baik produsen maupun konsumen beritikad untuk mendapatkan hak mereka dalam perlindungan hukum.

Dalam hal nya hubungan Pengusaha dengan Konsumen, kerap kali terjadi kasus yang menimpa konsumen itu sendiri, dimana konsumen bukan hanya sekali atau bahkan sering dirugikan dengan klausula baku yang telah dicantumkan oleh pihak Pengusaha kepada Konsumen. Mereka dipaksa untuk tunduk pada aturan yang tidak disepakati sebelumnya.

Dalam bidang kebinatuan atau usaha *Laundry*, konsumen yang telah mempercayakan barang nya kepada pihak *laundry* kerap mendapati kerusakan yang diakibatkan oleh kecerobohan pihak *laundry* dalam menjaga barang milik Konsumen, sehingga membuat konsumen menjadi rugi atas kejadian itu dan mewajibkan Pengusaha untuk membayar ganti rugi kepada Konsumen sesuai dengan ketentuan dalam klausula baku mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena *pertama* tanggung jawab oleh Pengusaha *Laundry* dalam memberikan pelayanan yang

terbaik kepada konsumen serta adanya itikad baik dalam perjanjian untuk pemberian ganti rugi yang sepadan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen sesuai dengan ketentuan pasal 7 huruf A dan G undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ganti rugi sesuai dengan klausula baku tanpa memperhatikan nasib konsumen dan bahkan yang cenderung menyudutkan konsumen sehingga pengusaha terkesan tidak beritikad baik kepada konsumen. *Kedua*, semakin menjamurnya jumlah Pengusaha *Laundry* ditengah-tengah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa pencucian sandang membuat memberikan harga-harga yang murah dan paket-paket dalam menawarkan jasa pencucian mengharuskan pengusaha untuk melindungi barang-barang yang dipercayakan Konsumen kepadanya untuk menghindari kerugian pada konsumen.

Dari uraian-uraian tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti tentang **Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Ditinjau dari Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus usaha Jasa *Laundry* di Komplek Taman Royal, Poris Plawad Utara, Kota Tangerang).**

B. Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan saya bahas dalam skripsi ini antara lain :

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen? (Studi Kasus Usaha Jasa *Laundry* di Cipondoh, Kota Tangerang).
2. Bagaimana upaya Hukum terhadap Perlindungan Konsumen jika terjadi pengalihan tanggung jawab oleh pelaku usaha? (Studi Kasus Usaha Jasa *Laundry* di Cipondoh, Kota Tangerang).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian skripsi ini secara singkat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat praktek usaha ini. (Studi Kasus Usaha Jasa *Laundry* di Komplek Taman Royal, Poris Plawad Utara, Kota Tangerang).
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum perlindungan konsumen jika terjadi pengalihan tanggung jawab oleh pengusaha. (Studi Kasus Usaha Jasa *Laundry* di Komplek Taman Royal, Poris Plawad Utara, Kota Tangerang).

D. Manfaat Penelitian

Penelitian Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Manfaat secara teoritis :

Penulis berharap agar penelitian yang dilakukan ini dapat memberi masukan dalam kepustakaan ilmu pengetahuan di bidang hukum, khususnya mengenai bidang Hukum dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia.

2. Manfaat secara praktis :

Penulis berharap agar para pembaca yang membaca penelitian ini dapat mengetahui bagaimana upaya Pengusaha Jasa Cuci *Laundry* dalam hal mengupayakan kenyamanan konsumen dan ganti rugi terhadap konsumen.

E. Metode Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah;

1. Metode Pendekatan

Penulis menggunakan pendekatan empiris dalam penyusunan skripsi ini yaitu dengan cara melakukan penelitian dari wawancara dan studi dokumen. Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris atau disebut juga penelitian lapangan (*Field Research*), pada penelitian hukum jenis ini, dalam artian nyata dan

meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.⁸

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis ialah Deskriptis Analitis yaitu mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan dan kemudian hasil penelitian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

3. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dan sekunder. Penulis menggunakan hasil wawancara dan observasi sebagai data primer dan kemudian menggunakan data sekunder berupa Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Kitab Undang-undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) dan peraturan lain yang terkait dengan penelitian ini, dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan skripsi ini dan sebagainya⁹.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama, 2017, hlm 128.

⁹ *Ibid*, hlm 30.

4. Metode analisa data

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah metode analisa data kualitatif, yaitu data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata atau gambar. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan pengamatan lapangan, potret, tape video, dokumen perorangan, memorandum dan dokumen resmi.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempertegas isi dari pembahasan dalam skripsi ini dan untuk mengarahkan pembaca. Penulis mendeskripsikan sistematika penulisan di dalam skripsi ini, dimana keseluruhan sistematika penulisan skripsi ini merupakan satu kesatuan yang sangat berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis menguraikan mengenai: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Tentang Klausula Baku

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan mengenai Klausula Baku berdasarkan Kitab undang-undang Hukum Perdata maupun Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III Tinjauan tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha & Hak-hak Konsumen

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan bagaimana tanggung jawab pengusaha, hak dan kewajiban serta tanggung jawab Pengusaha menurut Hukum Perlindungan Konsumen.

BAB IV Pembahasan

Dalam bab ini, penulis akan menganalisa mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa *laundry* di Cipondoh Kota Tangerang sesuai dengan Undang-undang no 8 Tahun 1999 maupun Kitab undang-undang Hukum Perdata.

BAB V Penutup

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan mengenai kesimpulan yang di dapat dari pembahasan-pembahasan dan saran yang membangun yang dapat diberikan oleh penulis sebagai hasil pemikiran dari hasil penelitian ini.