

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA *DRY CLEAN & LAUNDRY*
SERVICE TERHADAP HAK KONSUMEN
(STUDI PUTUSAN NOMOR 85/PDT.G/2019/PN.JKT.PST)**

Maya Adilla Humaira

(Fakultasi Hukumi Universitas Tarumanagara)
(E-mail: mayaahlubis@gmail.com)

Ariawan Gunadi

(Fakultasi Hukumi Universitas Tarumanagarai)
(E-mail: ariawangun@gmail.com)

Abstract

Legal protection for consumers is very important because basically consumers have the same rights as business actors, both universal and specific rights. In Article 1 number 1 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, namely all efforts to ensure legal certainty to provide protection to consumers. Consumer protection is a legal instrument created to protect and fulfill consumer rights or efforts to ensure legal certainty to provide protection to consumers.

Keyword : Legal Protection, Conumen Protection, Laundry Service.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai entitas sosial yang tidak dapat hidup sendiri, manusia harus saling berhubungan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Perlindungan konsumen bukan hanya masalah individu, tetapi masalah umum sekaligus masalah nasional.¹ Pada dasarnya setiap orang adalah konsumen. Semua warga negara berhak atas perlindungan hukum, yang harus dijamin oleh negara. Dengan kata lain, ketika kita berbicara tentang perlindungan hukum konsumen, kita berbicara tentang keadilan bagi semua orang.

Sebagai aturan umum, konsumen memiliki hak yang sama sebagai operator ekonomi universal dan khusus, sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen sangat penting. Oleh karena itu, sehubungan dengan masalah perlindungan konsumen,

¹ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Pangan Kadaluarsa*, Cetakan ke-1 (Depok : PT Komodo Books, 2016)

semua masalah dan kasus yang terkait dengan sengketa konsumen adalah di pengadilan (in-court) atau di luar pengadilan (out-of-court perselisihan) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur. dapat diselesaikan dengan (memecahkan). Baik. Konsumen membutuhkan perlindungan hukum.²

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu segala upaya untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 secara jelas mengatur pelaku usaha dan konsumen. Ketentuan ini berlaku untuk menyeimbangkan konsumen dan pelaku ekonomi. Perlindungan konsumen adalah suatu tindakan hukum yang dibuat untuk melindungi dan memenuhi hak-hak konsumen atau untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan persoalan yang cukup fundamental dalam pembangunan nasional Indonesia dan memerlukan regulasi yang harus diperhatikan di berbagai lapisan masyarakat. Perlu diketahui bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mencakup tujuan perlindungan konsumen yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
- d. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur juga mengenai hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Sebagaimana dslam pasal 4 UUPK pada diatur mengenai beberapa hak pengguna barang atau jasa konsumen antara lain :

² Eli Wuria Dewi, *HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN*, Cetakan ke-1 (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015)

³ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1 (Jakarta: Prenada Media, 2013)

- 1) Hak atas kenyamanan keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa .
- 2) Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pengusaha jasa *laundry* memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam pasal 7 UUPK pada antara lain :

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 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 atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku 2 Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 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 atau yang diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Menurut Dr. Mochtar Kusumaatmadja, Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah kumpulan asas dan aturan yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan barang dan/atau jasa antara persediaan dan penggunaan dalam kehidupan bermasyarakat. Konsumen merupakan bagian integral dari kegiatan bisnis yang sehat, memastikan keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku ekonomi.³ Dalam hal ini UUPK sebenarnya dapat mendorong usaha dan kewirausahaan yang sehat. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebenarnya dapat mendorong perusahaan yang sehat dan terpercaya untuk menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa khususnya jasa laundry.

Sering kali dalam masyarakat di temukan kasus kecurangan yang dilakukan pelaku usaha yang sangat merugikan konsumen salah satunya adalah, terdapat dalam Putusan Nomor 85/Pdt.G/2019/PN.Jkt.Pst. Konsumen berhak mendapatkan hak-haknya seperti hak moral dan hak ekonomi dan salah satunya berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka akan diteliti dan dibahas lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah dengan judul: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA *DRY CLEAN & LAUNDRY SERVICE* TERHADAP HAK KONSUMEN (STUDI PUTUSAN NOMOR 85/PDT.G/2019/PN.JKT.PST).

Adapun disini Penulis menjelaskan duduk perkara proposal skripsi Penulis. Penggugat (Petrus) adalah seorang advokat sekaligus seorang publik figur yang beralamat di jalan Wahid Hasyim No. 48 B, Lantai III Menteng, Jakarta Pusat melawan Tergugat (Andy Wijaya) seorang pegawai swasta di bidang *Laundry*

³ A. Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Diadit Media*, (Jakarta, 2000), hlm. 23

“VICTORY” DRY CLEANING & LAUNDRY SERVICE yang beralamat Jalan Johar No. 23, Gondangdia, Menteng, Jakarta Pusat. Yang dimana pada awalnya Penggugat merupakan pelanggan tetap selama 2 tahun dari tergugat yang dimana Tergugat adalah pemilik dari “VICTORY” DRY CLEANING & LAUNDRY SERVICE karena dinilai kualitas dari Tergugat baik. Kemudian pada Juli 2018 hingga 19 Desember 2018 ada kerusakan dari laundry Tergugat yang dimana pakaian dari penggugat rusak sampai aroma dan warna dari *bedcover* Penggugat yang luntur. Puncak perkara ini terjadi dikarenakan salah baju kemeja milik Penggugat robek dibagian kerah baju. Baju tersebut dibeli oleh Penggugat seharga Rp.1.000.000,-. Penggugat merasa kesal terhadap yang dilakukan oleh Tergugat dan meminta ganti rugi, namun Tergugat menolak untuk ganti rugi kepada Penggugat. Penggugat menyerahkan gugatan kepada Kepanniteraan Pengadilan Jakarta Pusat tanggal 06 Februari 2019. Berdasarkan tertanggal 14 Februari 2019, telah berusaha mendamaikan para pihak berperkara, namun berdasarkan Laporan Mediator tertanggal 28 Februari 2019, para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian, dan Majelis Hakim telah pula berupaya untuk mendamaikan kedua belah pihak. Namun pada akhirnya, pertimbangan hukum pada perkara diatas Hakim menolak seluruh gugatan Penggugat.

B. Permasalahan

Menurut latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak pengguna jasa *DRY CLEAN & LAUNDRY SERVICE* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Metode Penelitian

Menurut Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H., M.A. melalui bukunya mengatakan bahwa Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun teknologi. melalui proses penelitian, di adakan analisis dan konstruksi data yang dikumpulkan dan diproses. Secara umum, survei dapat dibagi menjadi beberapa bagian:

1. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji Undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.⁴ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ialah:

- A. Pendekatan undangundang (*statute approach*);
- B. Pendekatan kasus (*case approach*);
- C. Pendekatan historis (*historical approach*);
- D. Pendekatan komparatif (*comparative approach*); dan
- E. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*).

Berdasarkan pendekatan diatas, maka metode pendekatan penelitian yang penulis akan gunakan ialah pendekatan undang – undang.

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang meliputi:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahkan hukum primer yang digunakan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari:
 - 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
 - 2) Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 85/PDT.G/2019/PN.JKT.PST
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu berupa semua bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, meliputi hasil penelitian, buku teks, kamus hukum, jurnal hukum, dan komentar yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.⁵

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam membantu proses penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan studi pustaka dgn mengadakan studi penelaah

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004). hal.52.

⁵ Mukti Fajar Nur Dewarta dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empris*, Cetakan ke-4, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hal.141.

terhadap bukubuku, literaturiteratur, catatantatan, dan laporanlaporan yang ada hubungannya dgn masalah yang dipecahkan.⁶ Studi kepustakaan ialah mempelajari dan menganalisis secara sistematika buku-buku yang dipinjam dari perpustakaan, peraturan perundang-undangan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini. Penelusuran dilakukan dengan membaca baik melalui buku ataupun penelusuran internet.

3. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data menggunakan teknik pengolahan bahan berwujud kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Pengolahan bahan dilakukan dengan cara, melakukan seleksi data sekunder atau bahan hukum, kemudian melakukan klasifikasi menurut penggolongan bahan hukum dan menyusun data hasil penelitian tersebut secara sistematis dan logis. Artinya ada hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum satu dengan bahan hukum lainnya untuk mendapatkan gambaran umum dari hasil penelitian.

4. Pendekatan Penelitian

Pendekatan ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu yang ditangani. Proposal Skripsi ini menggunakan pendekatan kasus dengan cara melakukan telaah terhadap kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan yang tetap.

5. Teknik Analisa Data

Metode analisis yang gunakan adalah metode analisis kualitatif. Seluruh data primer maupun sekunder yang terkumpul akan di olah dan di analisis dengan sistematis, di golongankan dalam pola dan tema, di kategorisasikan dan di klasifikasikan.

II. PEMBAHASAN

⁶ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013), hal. 93.

A. Kasus Posisi

Penggugat (Petrus) adalah seorang advokat sekaligus seorang publik figur yang beralamat di jalan Wahid Hasyim No. 48 B, Lantai III Menteng, Jakarta Pusat melawan Tergugat (Andy Wijaya) seorang pegawai swasta di bidang Laundry “VICTORY” DRY CLEANING & LAUNDRY SERVICE yang beralamat Jalan Johar No. 23, Gondangdia, Menteng, Jakarta Pusat. Yang dimana pada awalnya Penggugat merupakan pelanggan tetap selama 2 tahun dari tergugat yang dimana Tergugat adalah pemilik dari “VICTORY” DRY CLEANING & LAUNDRY SERVICE karena dinilai kualitas dari Tergugat baik. Kemudian pada Juli 2018 hingga 19 Desember 2018 ada kerusakan dari laundry Tergugat yang dimana pakaian dari penggugat rusak sampai aroma dan warna dari *bedcover* Penggugat yang luntur. Puncak perkara ini terjadi dikarenakan salah baju kemeja milik Penggugat robek dibagian kerah baju. Baju tersebut dibeli oleh Penggugat seharga Rp.1.000.000,-. Penggugat merasa kesal terhadap yang dilakukan oleh Tergugat dan meminta ganti rugi, namun Tergugat menolak untuk ganti rugi kepada Penggugat. Penggugat menyerahkan gugatan kepada Kepanniteraan Pengadilan Jakarta Pusat tanggal 06 Februari 2019. Berdasarkan tertanggal 14 Februari 2019, telah berusaha mendamaikan para pihak berperkara, namun berdasarkan Laporan Mediator tertanggal 28 Februari 2019, para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian, dan Majelis Hakim telah pula berupaya untuk mendamaikan kedua belah pihak dalam persidangan, akan tetapi tidak berhasil, maka pemeriksaan perkara ini dilanjutkan. Maka dari itu, Tergugat melakukan kerugian terhadap Penggugat sehingga melanggar Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun pada akhirnya, pertimbangan hukum pada perkara diatas Hakim menolak seluruh gugatan Penggugat.

B. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap harkat dan martabat serta penghormatan terhadap hak asasi manusia badan hukum dalam suatu negara hukum, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku padanya, guna mendorong timbulnya wibawa. Perlindungan hukum biasanya berbentuk

peraturan tertulis. Artinya lebih mengikat dan mengarah pada sanksi yang dijatuhkan jika terjadi pelanggaran.

Perlindungan hukum tidak hanya dibebankan kepada pemerintah. Karena perlindungan hukum yang terbaik bagi konsumen berasal dari masyarakat, sebagai konsumen yang berhak dan bebas berolahraga dapat terhindar dari potensi kerugian konsumen oleh pelaku ekonomi yang tidak bertanggung jawab.

Perlindungan hukum dalam masyarakat ini perlu menjadi isu yang perlu lebih diperhatikan oleh aparat penegak hukum agar dapat bergerak dari keadilan menuju hukum, ketertiban, kepastian, kepentingan hukum dan perdamaian. Sebagai aturan, kebahagiaan orang dan lingkungannya harus diwujudkan olehnya. Perlu dicatat bahwa konsep perlindungan hukum terhadap rakyat harus dilaksanakan dalam negara hukum.

C. Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen itu sendiri tertuang dalam Pasal 1, Pasal 1 UUPK, “Setiap upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen”. Pasal 1 Pasal 1 Pengertian UUPK tentang perlindungan konsumen sangat relevan, dan frasa “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum” adalah sewenang-wenang yang merugikan pengusaha semata-mata untuk perlindungan konsumen. Harus menjadi pemecah gelombang untuk menghilangkan perilaku apa pun.⁷

Semua karena UUPK ini juga mencakup kepastian hukum konsumen, kenyamanan konsumen, keselamatan, jaminan keamanan, dan peningkatan harkat dan martabat konsumen dalam menentukan hak-hak konsumen. Akan menjadi jelas bila dipahami oleh masyarakat yang bersangkutan. Kelemahan utama konsumen adalah rendahnya kesadaran mereka akan hak-hak mereka karena rendahnya tingkat pendidikan dan rendahnya kesadaran mereka sendiri. Tentunya dengan adanya peraturan ini masyarakat mempunyai hak dan

⁷ Ahmad Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010) hlm.1.

kewajiban agar baik pelaku usaha maupun konsumen saling menghormati dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan oleh salah satu pihak. Tentunya hal ini terkait dengan perlunya kesadaran dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi atau memilih barang dan/atau jasa yang diedarkan atau diperdagangkan oleh pelaku ekonomi, sehingga konsumen menjadi pelaku ekonomi sehingga dapat menyelamatkan atau memulihkan kerugian yang ditimbulkan. Lindungi diri Anda dari apa yang bisa terjadi. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai upaya bersama berdasarkan lima prinsip yang terkait dalam pembangunan negara, tujuan UUPK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen, sekaligus sebagai pelaksana ekonomi yang kualitasnya akan meningkat. Upaya perlindungan konsumen didasarkan pada banyak prinsip dan tujuan yang diyakini memberikan arah pelaksanaan yang sebenarnya. Dengan prinsip dan tujuan yang jelas, undang-undang perlindungan konsumen memiliki landasan yang sangat kuat.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yang terdapat dalam UUPK, yaitu :

- a. Pasal 3 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya.
- b. Pasal 3 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dari akses untuk mendapatkan informasi itu.
- c. Pasal 3 huruf e yang menyatakan bahwa menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Hak dan Kewajiban Konsumen

A. Hak dan kewajiban konsumen

Secara hukum, ada empat hak dasar konsumen :

- A. Hak Keamanan
- B. Hak atas informasi
- C. Hak untuk memilih

D. Hak untuk mendengarkan⁸

Pada dasarnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut:

a. Hak atas keamanan dan keselamatan;

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengonsumsi suatu produk.

b. Hak untuk memperoleh informasi;

Hak atas informasi ini sangat penting. Karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

c. Hak untuk memilih;

Hak untuk memilih dimaksudkan untuk memberi kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhan, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

d. Hak untuk didengar;

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan/pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidupnya;

⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-1, (Jakarta: PT Gasindo, 2000), hal. 16.

Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, Karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya (secara layak).

f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian;

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

g. Hak untuk memperoleh Pendidikan Konsumen;

Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, Karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

h. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 tahun 1997.

i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi dari kegunaannya atau kualitas dan kuantitas barang tau jasa yang diperolehnya.

D. Pertanggung Jawaban

Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh setiap manusia perseorangan akibat dari tingkah laku maupun perbuatan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga merupakan bentuk kesadaran akan kewajibannya dalam menanggung akibat dari perbuatan yang dilakukannya. Sifat dari tanggung jawab ini adalah kodrati, artinya tanggung jawab tersebut sudah pasti melekat dalam kehidupan setiap manusia, sehingga sudah pasti setiap tanggung jawab dipikul oleh setiap manusia secara individu.

Berdasarkan ketentuan pasal 19 UUPK disebutkan mengatur perihal tanggung jawab pelaku usaha akibat kerugian yang dialami konsumen. Menurut ketentuan peraturan perundang-undangan, pengusaha bertanggung jawab atas ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen apabila terjadi suatu peristiwa atau kondisi yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Namun pada kenyataannya, konsumen berjuang untuk memperjuangkan haknya.

1. Pengertian Tanggung Jawab⁹

Definisi tanggung jawab Peter Salim dapat dibagi menjadi tiga kelompok besar, masing-masing dengan "tanggung jawab" dalam hal akuntabilitas, tanggung jawab, dan tanggung jawab.

a. Tanggung Jawab dalam arti *accountability*

Menurut Henry Campbell Black, tanggung jawab dalam arti *accountability* pada umumnya berkaitan dengan keuangan atau pembukuan seperti dalam kalimat: seseorang dimintakan "pertanggung jawaban" atas hasil pembukuannya atau dalam kalimat Akuntan itu harus "bertanggung jawab", perkataan "tanggung jawab" yang terdapat dalam kedua kalimat tersebut berarti "*accountability*" yang berkaitan dengan masalah keuangan.

a. Tanggung Jawab dalam arti *responsibility*

Tanggung jawab dalam arti *responsibility* dapat diartikan "ikut memikul beban" akibat suatu perbuatan, misalnya dalam kalimat yang "bertanggung jawab" (*responsible*) adalah mereka yang memegang tongkat komando perintah prajurit. "Tanggung jawab di sini diartikan yang "memikul beban."

b. Tanggung jawab dalam arti *liability*

Tanggung jawab (*liability*) dapat diartikan sebagai kewajiban untuk membayar ganti kerugian yang diderita.

Bentuk tanggung jawab dan ganti rugi yang sebenarnya diberikan oleh Laundry "Victory" kepada konsumen adalah:

A. Terjadinya baju rusak atau robek

Hal ini biasanya terjadi pada saat pencucian, pakaian milik konsumen rusak dibagian kerah baju, namun pihak Laundry "Victory" tidak melakukan pertanggung jawaban atas kerusakan tersebut.

B. Terjadinya baju terkena noda

⁹ H.K. Martono dan Amad Sudiro, *Op.Cit.*, hal. 213-217.

Biasanya ada konsumen yang sebelumnya memberitahukan kepada pihak pelaku usaha *Laundry "Victory"* atas adanya noda dan minta untuk dibersihkan, namun dengan kasus diatas pakaian milik konsumen tidak hanya sekali mengalami pakaian terkena noda melainkan sudah beberapa kali pakaian konsumen terkena noda.

Bentuk tanggungjawab tersebut tidak dilakukan secara baik oleh pelaku usaha disamping itu juga tetap memperhatikan ketentuan dari UUPK. Apabila usaha "*Laundry Victory*" menimbulkan kerugian kepada konsumen maka harus dipertimbangkan kemungkinan terdapatnya peluang untuk meminta pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan setelah menganalisis data hasil penelitian menggunakan teori-teori dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

Perlindungan hukum yang diberikan terhadap pengguna jasa Laundry yang merupakan salah satu item yang dimiliki oleh konsumen rusak adalah dengan tidak memberikan ganti rugi yang layak atas kesalahan ataupun kegagalan dalam menggunakan jasa tersebut. Pada pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga turut menegaskan ganti rugi yang wajib diberikan kepada konsumen dari pelaku usaha. Bentuk ganti rugi yang harus diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian atas pengguna jasa Laundry maka bentuk ganti rugi dapat berupa memberikan sejumlah uang seluruhnya sesuai dengan harga barang sebagai pertanggungjawaban.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dalam makalah ini, penulis dapat mengajukan saran sebagai berikut.

1. Lembaga perlindungan konsumen perlu lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang banyak dilanggar oleh pelaku ekonomi, khususnya konsumen laundry "win" yang dibahas dalam makalah.

2. Sebelum menjalankan usaha, para pengusaha laundry khususnya yang bergerak di bidang industri laundry sebaiknya melakukan bisnis dengan memperhatikan kewajiban dan hak konsumennya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. menjalankannya.

3. Konsumen perlu lebih memperhatikan ketentuan ketentuan standar yang diberikan oleh pelaku ekonomi saat menggunakan jasa laundry. Hal ini memungkinkan konsumen untuk mengadakan klausula baku yang tidak sesuai atau merugikan konsumen. Isi klausa standar.

IV. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arifin, Syamsul. Pengantar Hukum Indonesia, (Medan: Medan Area University Press, 2009).

Dewi, Eli Wuria. Hukum Perlindungan Konsumen. Cetakan ke-(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015). Fajar, Mukti. Perlindungan Hukum di Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990)

Fajar, Mukti. dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris, Cetakan ke-4, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017).

Hadjon, Philipus M. Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia, (Surabaya: PT Bina Ilmu, 1987). Hamzah, Andi. Kamus Hukum. (Ghalia Indonesia, 2005).

Kansil, C.S.T. Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, (Jakarta; PN Balai Pustaka Jakarta, 1989).

Kelsen, Hans. (General Theory of Law and State) Teori Umum Hukum dan Negara, (Jakarta: BEE Media Indonesia, 2007).

Krisiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009). Nasution, A.Z. Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar, Diadit Media, (Jakarta, 2000).

- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011).
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Cetakan ke5, (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016).
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Persada, 2005).
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Muhammad, Abdulkadir. *Etika Profesi Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004).
- Nasution, A.Z. *Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Daya Widya, 1999).
- Nazir, Mohammad. *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013).
- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2019).
- Puspa, Y.P. *Kamus Hukum: Edisi Lengkap Bahasa Belanda Inggris*, (Semarang: CV. Aneka, 1997).
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).
- Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007).
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ke-1, (Jakarta: PT Gasindo, 2000).

Sidabolok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010).

Soekanto, Soerjono. *Kamus Sosiologis*, (Jakarta: Rajawali, 1985).

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Cetakan ke-4, (Jakarta: Raja Grafinda Persada, 2001).

Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*, Cetakan ke-8, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006).

Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008).

Widiarty, Wiwik Sri. *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Pangan Kadaluarasa*. Cetakan ke-1, (Depok: PT Komodo Books, 2016).

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cetakan ke-, (Jakarta: Prenada Media, 2013).

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

C. Putusan

Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 85/PDT.G/2019/PN.Jkt.Pst atas nama Petrus (Penggugat) melawan Andi Wijaya (Tergugat).

D. Skripsi

Affanani, Muhamad. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. (Jember: Universitas Jember, 2015).

Ginting, Tara Ulina. Analisis Tanggung Jawab Tempat Wisata Terhadap Konsumen Yang Diduga Mengalami Kerugian Berdasarkan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Skripsi. (Jakarta: Universitas Tarumanagara, 2019).

Modjango, Irmalani. Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Penyedia Jasa Laundry di Sleman. Skripsi. (Yogyakarta: Universitas Atmajaya, 2020)