
Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Izzul Muslim^{1*}, Heriyanto¹, Ahmad Yunus¹

¹Program Studi Hukum, Universitas Ibrahimy, Indonesia

*izmyalbanna@gmail.com**

Article History:

Received : 12-02-2025

Accepted : 22-02-2025

Keywords: Perlindungan Hukum, Konsumen; Fia Laundry

Abstract: Perlindungan konsumen merupakan seperangkat aturan hukum yang bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen agar tetap terlindungi serta terpenuhi dalam berbagai transaksi ekonomi. Regulasi ini memberikan kepastian hukum bagi konsumen sehingga mereka dapat memperoleh perlindungan yang adil dan efektif saat berinteraksi dengan pelaku usaha. Ketentuan terkait telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dirancang untuk menciptakan lingkungan yang aman dan transparan bagi konsumen dalam setiap aktivitas ekonomi. Melalui undang-undang ini, negara berkomitmen untuk melindungi kepentingan konsumen dari berbagai praktik merugikan, baik terkait kualitas produk maupun layanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Dalam penelitian ini, fokus utama adalah bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa Laundry dalam menghadapi kelalaian pelaku usaha yang menyebabkan kerugian. Selain itu, penelitian ini mengeksplorasi metode penyelesaian yang dapat diterapkan dalam kasus kelalaian oleh pelaku usaha Fia Laundry yang berdampak pada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dilakukan dengan memberikan ganti rugi berupa uang senilai harga barang yang rusak. Penyelesaian antara pelaku usaha Fia Laundry dan konsumen dilakukan melalui musyawarah, karena metode ini dianggap lebih efisien, praktis, dan ekonomis dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi.

PENDAHULUAN

Saat ini, kita tengah berada dalam era globalisasi yang belum pernah terjadi sebelumnya, di mana masyarakat semakin menginginkan segala sesuatu dengan cepat dan instan. Di sisi lain, globalisasi juga membawa perubahan signifikan terhadap gaya hidup, mendorong masyarakat untuk bertindak lebih cepat dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menjadi faktor yang sangat penting dalam setiap interaksi sosial. Seiring dengan pesatnya perkembangan globalisasi, banyak perusahaan bermunculan dan terus berkembang, sehingga diperlukan mekanisme perlindungan konsumen guna memastikan bahwa pengguna jasa mendapatkan perlindungan yang layak sesuai dengan hak-hak mereka¹.

Perlindungan konsumen melibatkan dua pihak utama dalam aspek hukum, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Konsumen merujuk pada individu yang memanfaatkan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, tanpa tujuan memperdagangkannya kembali. Sementara itu, pelaku usaha mencakup individu maupun badan hukum yang secara mandiri atau bersama-sama menjalankan berbagai jenis kegiatan usaha.

Undang-undang ini, sebagai bentuk implementasi dari UUD 1945, semakin menegaskan komitmen untuk melaksanakan pembangunan nasional dengan memanfaatkan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia. Salah satu kontribusi penting masyarakat dalam proses pembangunan adalah melalui kegiatan usaha, terutama usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang berlandaskan prinsip persatuan sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (4) UUD 1945. Usaha *Laundry* merupakan jenis usaha kecil dan menengah yang semakin berkembang di masyarakat. Hal ini dikarenakan industri jasa memiliki banyak peluang dan merupakan peluang bisnis yang besar bagi para pebisnis².

Karena pertumbuhan populasi dan kebutuhan akan kehidupan sehari-hari yang efisien, industri berkembang pesat. Pada waktu-waktu tertentu, bisnis *Laundry* semakin meningkat. Ada satu hal yang perlu Anda pahami. Meskipun demikian, bisnis *Laundry* adalah bisnis yang bergantung pada layanan, sehingga tujuan kepuasan pelanggan sangatlah penting.

Dalam menjalankan sebuah bisnis sudah pasti akan ditemukan banyak kendala dan permasalahan yang sering terjadi, tidak hanya berbicara tentang bisnis *Laundry*, semua jenis bisnis lain mesti akan menghadapi hal yang sama, akan di hadapkan dengan ragam *problem*, salah satunya adalah ada pihak yang pernah merasa dirugikan dan tidak paham cara menyelesaikannya.

¹ Muhammad Affani, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Smart Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Skripsi Sarjana Hukum Universitas Jember, Jember, 2015.

² I Gusti Lanang Ngurah Tri Wahyudi Putra dan Anak Agung Sagung Wiratni Darmadi, "Pertanggung jawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry di Desa Ketewel Kecamatan Sukawati", E- Journal Ilmu Hukum, Vol 06 No. 05, 2018, hal. 3

Konsumen yang berada dalam posisi lemah memerlukan perlindungan hukum, di mana salah satu tujuan utama dari hukum adalah memberikan perlindungan bagi masyarakat³.

METODE PENELITIAN

Untuk menjawab isu hukum dalam artikel ini, digunakan penelitian lapangan (*field research*), yang dilakukan melalui observasi langsung di lokasi guna mengumpulkan data yang dibutuhkan. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan dari individu yang dapat diamati perilakunya. Metode ini menekankan pemahaman secara menyeluruh terhadap latar dan individu yang terlibat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati permasalahan secara langsung serta mengumpulkan data dan informasi yang relevan. Dengan kata lain, penulis terjun langsung ke lapangan atau berada di lingkungan yang mengalami permasalahan atau yang menjadi fokus perbaikan.

Metode kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dan memahami kondisi yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan studi yang berkaitan langsung dengan objek penelitian dengan mengumpulkan data primer maupun sekunder yang dibutuhkan, serta menyesuaikannya dengan situasi nyata di lapangan.

Menurut Lofland, penelitian kualitatif menjadikan kata-kata dan tindakan sebagai sumber data utama, sementara data lainnya seperti dokumen dan sebagainya, berfungsi sebagai data tambahan. Oleh karena itu, jenis data dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, serta data statistik⁴.

Data ini memiliki peran penting karena memungkinkan diperolehnya berbagai informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian⁵.

Data ini memiliki peran penting karena memungkinkan diperolehnya berbagai informasi yang dibutuhkan dan relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh melalui wawancara dengan pemilik usaha serta konsumen di Fia Laundry Trigonco, Asembagus, Situbondo.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi standar utama dalam penelitian ini, khususnya dalam membahas hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha. Penelitian ini dilakukan melalui observasi dengan turun langsung ke lapangan untuk mengamati secara langsung, baik melalui penglihatan, pendengaran, maupun pengalaman langsung. Tujuan dari metode observasi ini adalah untuk mendeskripsikan latar tempat yang diamati, aktivitas yang berlangsung, serta peran dan partisipasi individu yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Agar data yang diperoleh benar-benar akurat, metode ini didukung dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data tambahan.

³ Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Komodo Books, Depok, 2016. hal. 11.

⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hal.157.

⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 1997), hal. 116.
Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen- 81

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara orang tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Orang-orang yang hidup dalam kelompok yang dikenal sebagai masyarakat memiliki kepentingan yang berbeda. Akibatnya, berbagai konflik kepentingan masyarakat dapat muncul. Dibutuhkan peraturan untuk melindungi kepentingan dan menyelesaikan masalah. Masyarakat terikat pada standar nasional dan lokal. Agama, kesusilaan, kesopanan, dan hukum adalah beberapa contoh norma sosial. Sebagaimana kita pahami, demokrasi konstitusional adalah dasar negara Indonesia, dan Undang-Undang Dasar adalah undang-undang tertinggi dan dasar dari segala undang-undang lainnya.

Pada zaman *modern* sekarang ini, *Laundry* semakin banyak di mana-mana dengan berbagai layanan, mulai dari cuci kering hingga cuci setrika, dengan harga yang berbeda-beda. Akibatnya, pelanggan mencari tempat *Laundry* yang murah dengan layanan yang baik. Namun, melihat dari perkembangan yang ada di lapangan, penulis melakukan wawancara dengan beberapa pihak, baik dari pemilik usaha maupun konsumen dari Fia *Laundry* tersebut.

Beberapa kasus yang kerap terjadi, seperti pakaian tertukar, memberi konsumen hak untuk memperoleh ganti rugi apabila layanan *laundry* tidak memuaskan. Sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa mereka. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang atau jasa dengan yang setara, maupun pemberian layanan perawatan kesehatan. Ganti rugi tersebut harus diberikan dalam jangka waktu maksimal tujuh hari setelah transaksi. Namun, jika terbukti bahwa kesalahan berasal dari konsumen, maka pelaku usaha tidak memiliki kewajiban untuk memberikan kompensasi.

Undang-Undang menetapkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk melindungi hak-hak konsumen. Perlindungan hukum bagi konsumen diperlukan karena posisi mereka cenderung lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, sementara salah satu tujuan utama hukum adalah memberikan perlindungan. Dalam hubungan antara usaha *Laundry* dan konsumen, pemilik usaha harus memberikan pelayanan yang baik serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami pelanggan. Sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak mendapatkan kenyamanan informasi yang akurat, perlindungan, serta ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai. Jika terjadi kehilangan atau pertukaran pakaian, pemilik *Laundry* berkewajiban mengganti barang yang hilang jika kesalahan berasal dari pihak *Laundry*. Namun, pemilik *Laundry* masih belum sepenuhnya memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur dan melindungi hak-hak konsumen.

Upaya Penyelesaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Fia *Laundry* yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sengketa konsumen terjadi ketika konsumen telah menjalankan tanggung jawabnya sesuai ketentuan, namun pelaku usaha menolak memenuhi keinginan atau tuntutan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dibentuk untuk memastikan adanya perlindungan yang efektif bagi konsumen. Aturan ini tidak hanya berfungsi sebagai jaminan perlindungan, tetapi juga menjadi alat yang dapat mendorong dan memaksa pelaku usaha untuk menaati ketentuan yang berlaku, dengan sanksi tegas bagi yang melanggar. Selain itu, UUPK juga mengatur mekanisme penyelesaian sengketa konsumen, sebagaimana tercantum dalam Pasal 45 UUPK, yang menyatakan:

1. Konsumen yang mengalami kerugian berhak mengajukan gugatan terhadap pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau melalui pengadilan umum.
2. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan sukarela antara pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.
4. Jika penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak mencapai kesepakatan, maka salah satu pihak atau kedua belah pihak dapat mengajukan gugatan melalui pengadilan.

Pasal 45 ayat (2) menjadi dasar hukum bagi konsumen pengguna jasa Fia *Laundry* dalam menyelesaikan sengketa. Secara umum, Fia *Laundry* menerapkan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan pendekatan musyawarah atau jalur damai. Menurut pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa:

“penyelesaian sengketa diluar 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 konsumen”.

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan berujung pada beberapa hal yaitu:

1. Kesepakatan yang dicapai antara konsumen dan pelaku usaha.
2. Bentuk kompensasi atau ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha.
3. Besaran ganti rugi yang wajib diberikan oleh pelaku usaha.
4. Jaminan dari pelaku usaha dalam bentuk pernyataan tertulis yang menjelaskan tanggung jawab mereka.

Konsumen Fia *Laundry* dapat menyelesaikan masalah secara damai di luar pengadilan untuk mendapatkan haknya kembali, sesuai dengan kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen. Penyelesaian ini bertujuan untuk menetapkan besarnya ganti rugi sesuai dengan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, guna melindungi hak konsumen dan mencegah tindakan tidak bertanggung jawab dari pelaku usaha. Penyelesaian damai memungkinkan kedua pihak untuk menemukan

solusi bersama tanpa melalui proses hukum formal yang dapat mempercepat kesepakatan.

Apabila pelaku usaha menolak atau tidak merespons permintaan konsumen, maka konsumen memiliki hak untuk mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan setempat, sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 23 UUPK. Pasal ini memberikan perlindungan bagi konsumen dengan memungkinkan mereka menuntut ganti rugi jika pelaku usaha tidak memenuhi atau mengabaikan kewajibannya.

Apabila terjadi kelalaian dari pihak Fia *Laundry* yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, maka hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang didasarkan pada perjanjian harus diakui. Dalam situasi ini, konsumen berhak mengajukan tuntutan ganti rugi atas kerugian yang diderita.

Pada umumnya, penyelesaian sengketa di Fia *Laundry* dilakukan dengan cara damai, tanpa melibatkan pengadilan atau BPSK, dan ini sejalan dengan ketentuan UUPK. Meskipun BPSK dapat membantu menyelesaikan sengketa, lembaga ini kurang dikenal dibandingkan LPKSM atau Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), yang juga berperan dalam melakukan mediasi. Jika mediasi gagal, sengketa dapat diteruskan ke BPSK.

Sejauh ini, sengketa di Fia *Laundry* tidak pernah sampai ke pengadilan atau BPSK, karena konsumen lebih memilih menyelesaikan masalah secara damai melalui musyawarah. Dalam proses ini, kedua belah pihak bernegosiasi untuk menentukan besarnya ganti rugi yang dianggap adil.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan mengganti kerugian apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaiannya. Ganti rugi yang diberikan dapat berupa sejumlah uang yang setara dengan nilai barang yang hilang atau rusak. Ketentuan ini tercantum dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha menanggung kerugian yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian mereka dalam menyediakan layanan atau produk kepada konsumen.

Dalam hal ini, Fia *Laundry* dan pelanggan lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui musyawarah. Penyelesaian secara musyawarah dianggap lebih efisien karena tidak memerlukan biaya besar dan memungkinkan kedua pihak untuk mencapai kesepakatan tanpa melibatkan proses hukum yang rumit. Oleh karena itu, metode musyawarah dipilih karena dianggap sebagai cara yang lebih praktis dan efektif untuk menyelesaikan masalah yang muncul.

DAFTAR PUSTAKA

Affanani, M. (2015). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen- 84

- Putra, I., & Darmadi, A. (2018). PERTANGGUNGJAWABAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI DESA KETEWEL KECAMATAN SUKAWATI. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, , 1-13. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/43227>
- Widiarty, W. S., & Konsumen, H. P. (2016). Depok.
- Tjahjani, J. (2014). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Independent*, 2(2), 60-74.
- Moleong, L. J. (2016). Metodologi penelitian kualitatif (edisi revisi).
- Sunggono, B. (1997). Dalam Metodologi Penelitian Hukum.