

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi informasi dan aktivitas perdagangan internasional telah mengarah pada masuknya nilai, kebiasaan, maupun budaya tertentu berdasarkan masyarakat yang saling berinteraksi. Adapun gejala yang paling umum dan seringkali dijumpai seperti masuknya kegiatan atau aktivitas usaha yang semula hanya berkembang atau dikembangkan oleh suatu negara tertentu kedalam aktivitas dan kegiatan usaha negara lainnya. Dengan diadopsinya kegiatan atau aktivitas tersebut, secara langsung maupun tidak akan berpengaruh terhadap bentuk, sistem atau struktur hukum yang berlaku dinegara yang akan mengadopsi kegiatan usaha tersebut. Dengan demikian akan ada banyak lagi adaptasi nilai, sosial dan budaya, serta ekonomi maupun hukum.¹

Saat ini kondisi sosial ekonomi Indonesia telah menunjukkan bahwa sebagian besar dari aktivitas dunia usaha belakangan ini di Indonesia dilakukan oleh pelaku usaha yang bersandar pada ketentuan KUHPerdara (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) buku II dan buku III. Hal ini tentu membuat kita mau tidak mau harus mengakui bahwa beberapa dari ketentuan yang diatur dalam KUHPerdara, khususnya yang berkaitan dengan aktivitas dunia usaha, ternyata sangat bersangkutan paut terhadap kehidupan dan aktivitas dunia usaha saat ini.²

Dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa pelaku usaha adalah “Setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

¹ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, hlm.3.

² *Ibid.*, hlm.5.

Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.³ Berdasarkan ketentuan buku III Undang-Undang KUHPPerdata tentang Perikatan, didalam pasal 1313 KUHPPerdata disebutkan bahwa “suatu perjanjian ialah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Dalam perjanjian dikenal istilah perjanjian baku, dalam undang-undang sendiri pengertian perjanjian baku atau standar seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 menggunakan istilah klausula baku sebagaimana dapat ditemukan dalam pasal 1 angka 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut menyatakan bahwa :

klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Farid wajdi merumuskan, Perjanjian baku mengandung sifat yang banyak menimbulkan kerugian terhadap konsumen. Ada juga yang menyebutkan bahwa kontrak standar atau baku itu dikatakan perjanjian atau persetujuan yang dibuat oleh para pihak mengenai sesuatu hal yang telah ditentukan secara baku standar serta dituangkan secara tertulis. Perjanjian baku ialah perjanjian yang setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syaratnya telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Perjanjian baku yang banyak terdapat dimasyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis, antara lain :

1. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu.
2. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah, ialah perjanjian baku yang isinya ditentukan pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu.

³ Subekti, *Hukum Perjanjian*. Jakarta : Intermasa, 2005, hlm.1.

3. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan notaris atau advokat, ialah perjanjian yang konsepnya sejak semula disediakan.⁴

Ketetapan penting dalam hubungan dengan perjanjian menurut KUHPerdara, antara lain pasal 1320 dan pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara. Pentingnya pasal 1320 KUHPerdara disebabkan dalam pasal tersebut diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu :

1. Kesepakatan para pihak.
2. Kecakapan para pihak.
3. Terdapat objek tertentu.
4. Terdapat sebab yang halal.⁵

Dan didalam Undang-Undang KUHPerdara pasal 1338 ayat (1), membahas mengenai sahnya perjanjian dengan menyatakan:

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.”⁶

Suatu perjanjian itu haruslah dilakukan dan dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila dalam pelaksanaannya terdapat ketidak sesuaian dengan yang ditentukan, atau menyimpang, maupun tidak memenuhi syarat yang ditentukan, maka tujuan yang dikehendaki itu tidak tercapai sebagaimana mestinya, bahkan mungkin tidak tercapai sama sekali. Akibatnya adalah terdapat pihak yang akan dirugikan. Dalam hal ini maka akan muncul suatu permasalahan, yaitu siapakah yang akan bertanggung jawab. Apakah pelaku usaha jasa *laundry* atau pengguna jasa *laundry*. Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Di dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dan ketelitian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan terhadap pihak terkait. Prinsip tanggung jawab termuat didalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara spesifik tanggung

⁴ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2016, hlm.32.

⁵ Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320.

⁶ Buku III Kita Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1338 ayat (1),

jawab pelaku usaha dituangkan didalam Bab VI pasal 19 sampai dengan pasal 28 UUPK, yaitu :

- a. Pasal 19, pasal 20, pasal 21, pasal 24, pasal 25, pasal 26 dan pasal 27 yang mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha.
- b. Pasal 22 dan pasal 28 yang mengatur tentang pembuktian.
- c. Pasal 23 yang mengatur tentang penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.⁷

Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *laundry* didasarkan atas *professional liability* yang dimana pelaku usaha memberikan tanggung jawab perdata secara langsung (*strict liability*) terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen jasa *laundry*. Pada dasarnya perjanjian usaha jasa *laundry* berisi klausula-klausula baku yang mana tercantum beberapa klausula eksonerasi didalamnya. Hal tersebut bertujuan untuk melimpahkan atau melepaskan sebagian maupun secara penuh tanggung jawab kepada konsumen yang mana seharusnya tanggungjawab tersebut merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha jasa *laundry*.

Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen terkait dengan klausula baku dalam perjanjian jasa *laundry* menggunakan klausula eksonerasi didalamnya yang berbunyi “pakaian luntur diluar tanggung jawab kami” klausula tersebut termasuk kedalam klausula eksonerasi, karena terjadi pengalihan atau lepas tanggung jawab secara penuh oleh pelaku usaha jasa *laundry* yang mana pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab apabila terjadi lunturnya pada pakaian yang pada kenyataannya hal itu disebabkan oleh proses pencucian di *laundry* tersebut.

Beberapa pelaku usaha jasa *laundry* ada yang menggunakan klausula eksonerasi yang berbunyi “barang rusak atau hilang, maka kami akan mengganti kerugian sebesar maksimal 10x ongkos cuci dari harga jasa *laundry* satuan ” pada klausula tersebut juga telah terjadi pengalihan tanggung jawab secara sebagian oleh

⁷ Gunawan Widjaja & AhmadYani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm.65.

pelaku usaha. Seperti contoh : telah terjadi kehilangan jas setelan dan pihak *laundry* hanya mengganti sebesar maksimal 10x ongkos cuci tersebut, dimana ongkos cuci tersebut hanya sebesar Rp. 15.000 sedangkan jas setelan yang hilang memiliki harga berkisar Rp. 500.000 jadi pihak *laundry* hanya akan mengganti biaya kerugian yang diderita konsumen sebesar Rp. 150.000. Biaya ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa *laundry* tidak sampai setengah harga dari jas setelan yang hilang tersebut dan hal ini tentunya menyebabkan konsumen mengalami kerugian.

Hal tersebut jelas bertentangan dengan ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang mana melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku apabila klausula tersebut menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Juga bertentangan dengan pasal 4 ayat (8) yang menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Oleh karena itu, penelitian dalam pembahasan ini cenderung ke prinsip tanggung jawab profesional yang berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab pemilik jasa *laundry* terhadap pengguna jasa *laundry*. Saat ini, kebutuhan akan sandang semakin pesat meningkat dikalangan masyarakat. Akan tetapi, dengan adanya peningkatan akan sandang ini memberikan suatu dampak besar bagi pelaku usaha Jasa *laundry* untuk mengembangkan usahanya dalam hal industri *laundry*. Arti kata *laundry* (penatu/*pe-na-tu*/) adalah, pakian kotor, cucian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian juga penyetrikaan pakaian.⁸ Adapun *laundry* menurut istilah adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan setrika baju, *laundry* kiloan adalah *laundry* dengan system pembayaran berdasarkan berat material yang di *laundry*. Berat material pada *laundry* kiloan di peroleh oleh cara menimbang berat materialnya sebelum material tersebut di sebut di bawa oleh

⁸ KKBI. "Arti kata Laundry," <https://kbbi.web.id/penatu>, 30 Maret 2021.

petugas *laundry*.⁹ Pelaku usaha atau pemilik dari jasa *laundry* pada saat ini melihat dan mengambil peluang dari meningkatnya kebutuhan akan sandang pada masyarakat. Pengusaha jasa *laundry* menawarkan berbagai pelayanan untuk para konsumennya yaitu, antara lain :

1. Cuci kering
2. Cuci kering kilat
3. Cuci Setrika
4. Menyetrika
5. Cuci Karpet dan masih banyak lagi berbagai penawaran lainnya.

Penawaran ini semua sangat banyak diminati oleh masyarakat pada saat ini. Karena ini meringankan beban pekerjaan mereka. Usaha jasa *laundry* pada saat ini banyak diminati oleh kalangan masyarakat, dikarenakan banyak masyarakat sekarang yang disibukkan dengan aktivitas dan kegiatan yang padat sehingga tidak melakukan kegiatan sehari-hari seperti mencuci pakaian ataupun menyetrika pakaian. Dalam arti luas, telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat atau praktis. Keadaan seperti ini lah yang dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya ialah oleh para pengguna jasa *laundry* untuk membuka usaha industri *laundry* dikalangan masyarakat. Pada awalnya usaha ini muncul karena melihat peluang yang ada ditengah-tengah masyarakat, terutama bagi mahasiswa, pekerja maupun anak kos-kosan yang malas mencuci yang bisa saja dikarenakan faktor kurang adanya waktu untuk mencuci pakaiannya sendiri, sibuk akan pekerjaan, perkuliahan dan lainnya, Sehingga lebih memilih cara yang cepat dan praktis seperti memanfaatkan jasa *laundry*.

Melihat persaingan usaha yang sangat ketat di kalangan pengusaha *laundry*, maka beragam juga tarif yang diberikan oleh setiap pengusaha jasa *laundry*. Ada yang memberikan tarif murah dan ada yang memberikan tarif mahal. pengusaha

⁹ Laili Nur Amalia, *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa laundry (Studi Kasus Di Desa Kedung Rejo Kecamatan Muncar)*, Banyuwangi: STAUDU, 2008, hlm.28.

jasa *laundry* sengaja memberikan tarif murah agar menarik peminat para konsumen. Banyaknya masyarakat yang menjadi pelaku usaha tersebut tidak membuat para pelaku usaha lainnya patah semangat, bahkan mereka semakin kreatif dan inovatif dalam menarik pelanggan dan minat konsumen. Pelayanan yang diberikan pun di buat semenarik mungkin, mulai dari pelayanan cepat, pengemasan yang menarik, memberikan diskon, hingga memberikan pelayanan gratis *laundry* kepada konsumen apabila telah mencuci bajunya sebanyak sepuluh kali pada *laundry* yang sama. Pencucian pakaian dengan menggunakan mesin cuci ini memang hemat waktu dan tenaga yang dalam arti selama proses pencucian sedang berlangsung, maka pakaian tersebut otomatis akan tercuci dengan sendirinya.

Namun perlu diketahui juga bahwa tidak selamanya dengan menggunakan mesin cuci maka pakaian tidak akan mengalami kerusakan, tetapi bisa saja dengan menggunakan mesin pencucian ini dapat menimbulkan resiko yang tidak diinginkan, kemungkinan-kemungkinan yang bisa saja terjadi seperti pada perubahan pakaian, jika tidak berhati-hati dalam memisahkan antara pakaian yang berwarna luntur dengan yang tidak maka akan terjadi kerusakan pada pakaian misalnya perubahan warna pada pakaian yang tidak luntur. Hal-hal yang harus lebih diperhatikan dan diperhitungkan lagi terhadap kerusakan pakaian dengan menggunakan mesin cuci atau memanfaatkan jasa *laundry* ini ialah berupa robeknya pakaian pada saat pencucian, terlepasnya kancing baju, terlepasnya kaitan celana, pudarnya warna pakaian, adanya noda pakaian yang tertinggal, serta masih lembabnya pakaian (belum kering seluruhnya). Hal inilah yang perlu untuk diketahui sejauh manakah tanggung jawab dari pihak pelaku usaha jasa *laundry* terhadap jenis kerusakan pakaian milik konsumen tersebut.

Dikarenakan masih lemahnya tingkat kesadaran masyarakat (konsumen) akan haknya, maka peneliti memilih dan membahas tentang permasalahan ini. Hal ini terjadi karena disebabkan rendahnya sikap peduli masyarakat dan pasrah begitu saja menerima keadaan apabila terjadi kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha terutama usaha jasa *laundry*. Masyarakat, khususnya konsumen pengguna jasa *laundry* cenderung bersikap acuh tak acuh terhadap pakaian mereka, walaupun

pencucian yang kurang bersih, terdapat robekan pada pakaian, rusak, bahkan mengalami kehilangan, terutama pada kalangan mahasiswa yang masih belum paham akan hukum, sehingga malas untuk berurusan dengan hal-hal yang berbau kerugian. Akan tetapi dalam prakteknya, konsumen pengguna jasa *laundry* ini juga mengalami kesulitan untuk mengajukan klaim, menukar maupun mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen, yang mana sebenarnya ketentuan sepihak tersebut yang dibuat oleh pelaku usaha *laundry* untuk menolak memberi ganti rugi harus dihilangkan karena hukum telah melanggar berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 18 ayat (1).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “Pertanggungjawaban Pemilik Jasa *laundry* Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini membahas tentang Pertanggungjawaban Pemilik Jasa *laundry* Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan adanya beberapa permasalahan yang hendak dipecahkan. Bahwa didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur tentang hak-hak konsumen, tetapi masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula yang menunjukkan lepasnya tanggungjawab pelaku usaha terhadap pelayanan yang kurang baik. Perbuatan tersebut dapat mengakibatkan konsumen menerima hasil *laundry* yang berkualitas rendah dengan harga yang tinggi atau yang tidak sesuai dengan harga yang dikenakan. Disisi lain, karena ketidaktahuan konsumen mengenai hak-haknya sebagai konsumen, maka mengakibatkan konsumen menjadi korban pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab atas kelalaiannya. Kerugian tersebut meliputi kelunturan pada pakaian, pakaian yang tertukar dengan konsumen lain, cucian yang tidak bersih,

dan hilangnya aksesoris pada pakaian. Dari sini, terlihat bahwa pelaku usaha kerap kali abai untuk bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan Peneliti di atas, maka permasalahan yang muncul ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan perjanjian dalam layanan jasa *laundry* dikaitkan dengan unsur-unsur perjanjian dalam KUHPerdara?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang muncul di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan perjanjian dalam layanan jasa *laundry* sudah sesuai dengan unsur-unsur perjanjian yang sebagaimana diatur dalam KUHPerdara atau belum.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan juga masukan sekaligus menambah ilmu pengetahuan dalam dunia akademis, terutama terkait dalam pembahasan dalam masalah ini yang bertujuan untuk mengetahui bentuk perjanjian dalam usaha jasa *laundry*, bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen, serta pelaksanaan

pertanggungjawaban dari pemilik usaha jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen.

- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi para peneliti lain dimasa mendatang, baik untuk rekan-rekan mahasiswa fakultas Hukum Bhayangkara maupun masyarakat umum yang mengkaji hal yang relevan dengan penelitian ini

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kepada pelaku usaha jasa *laundry* maupun kepada masyarakat untuk mengetahui hak dan kewajiban serta tanggung jawab masing-masing.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan bagi masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa *laundry*, jika suatu saat terjadi hal yang tidak diinginkan sehingga penelitian ini dapat digunakan sebagai pengetahuan masyarakat khususnya konsumen pengguna jasa *laundry*.

1.5 Kerangka Teoretis

Untuk meneliti suatu permasalahan hukum, maka pembahasan yang relevan adalah apabila dikaji menggunakan teori-teori hukum. konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum. Teori hukum dapat digunakan untuk menganalisis dan menerangkan pengertian hukum dan konsep yuridis, yang relevan untuk menjawab permasalahan yang muncul dalam penelitian hukum.¹⁰

1. Teori Tanggung Jawab Hukum

Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum, menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.¹¹ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa:¹²

Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai

¹⁰ Salim HS, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010, hlm.54.

¹¹ Hans Kelsen, *Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empiris*, Jakarta: BEE Media Indonesia, 2007, hlm.81.

¹² *Ibid.*, hlm.83.

satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan.

Hans Kelsen selanjutnya membagi mengenai tanggung jawab menjadi empat macam :¹³

1. Pertanggungjawaban individu, seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
2. Pertanggungjawaban kolektif, ini berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
3. Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
4. Pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

Dalam kamus hukum tanggung jawab diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.¹⁴ Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti *liability*,¹⁵ sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

2. Teori Perlindungan Hukum

Teori ini digunakan untuk melihat apakah, seperangkat aturan yang mengatur tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan keseluruhan Undang-Undang serta perangkat peraturan turunan lainnya memberikan perlindungan nyata

¹³ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Bandung: Nuansa & Nusa Media, 2006, hlm.140.

¹⁴ HR. Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm.337.

¹⁵ Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perss, 2011, hlm.54.

kepada masyarakat umum yang menyangkut hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dan lembaga keterkaitan lainnya.

Para Ahli menjelaskan pengertian dari Perlindungan Hukum dengan berbagai pendapatnya masing-masing. Salah satunya Satjipto Rahardjo mendefinisikan Perlindungan Hukum:¹⁶

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Pendapat lainnya dari Setiono:

Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan kedamaian sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁷

1.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah rumusan-rumusan konsep-konsep dari variabel yang diteliti, yang digunakan oleh penulis yaitu :

1. Perjanjian, berdasarkan ketentuan buku III Undang-Undang KUHPerdara tentang Perikatan, didalam pasal 1313 KUHPerdara disebutkan bahwa “suatu perjanjian ialah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.
2. Perlindungan Kosumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸
3. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁹
4. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik

¹⁶ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014, hlm.53.

¹⁷ Setiono, “*Rule of Law*,” Skripsi (Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret), 2004, hlm.3.

¹⁸ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1).

¹⁹ *Ibid.*, Ayat (2).

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁰

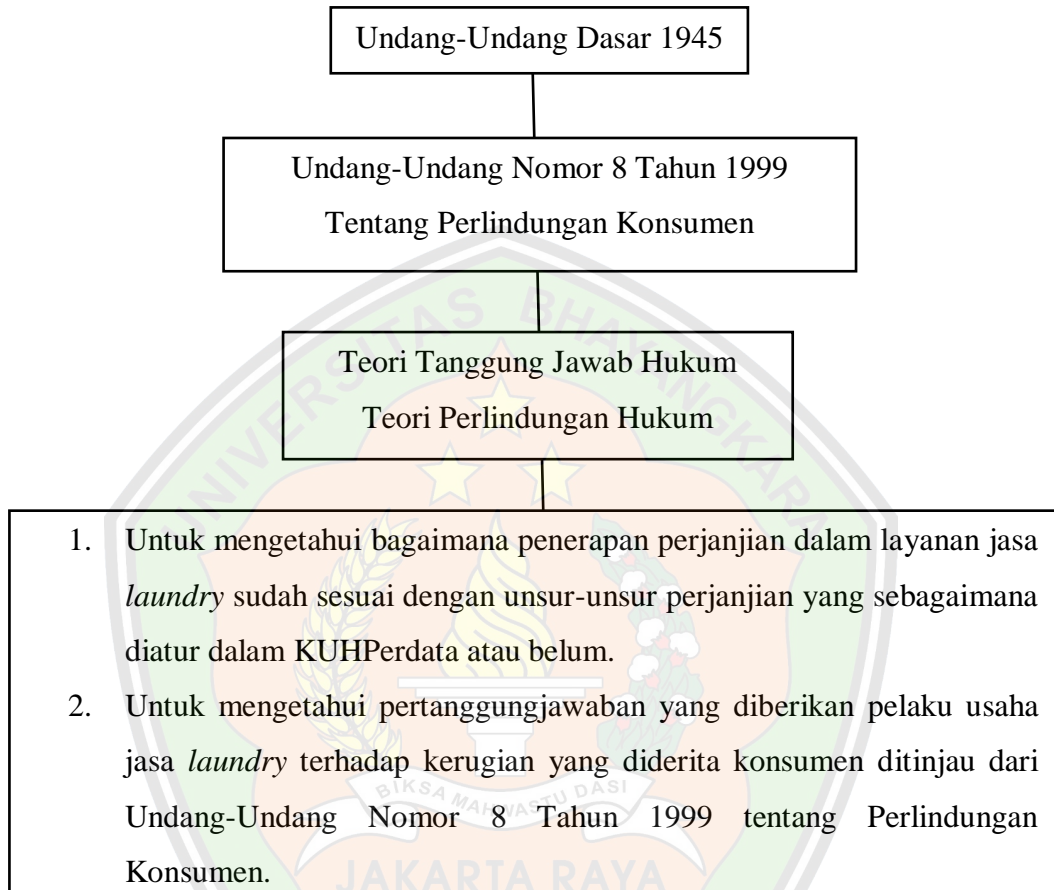
5. *Laundry* (penatu/*pe-na-tu*/) adalah pakian kotor, cucian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian juga penyetrikaan pakaian.²¹
6. Perjanjian Baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pelaku usaha, yang distandarisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan dan ukuran.²²
7. Wanprestasi adalah penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”.²³

²⁰ *Ibid.*, Ayat (3).

²¹ KBBI, *Loc. cit.*

²² Abdulkadir Muhammad, *Loc. cit.*

1.7 Kerangka Pemikiran



1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hukum adalah untuk memberi gambaran yang jelas dalam penulisan skripsi. Sistem penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab yang membahas tentang :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoretis, kerangka konseptual dan kerangka pemikiran, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan tinjauan kepustakaan mengenai teori-teori, konsep-konsep, kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini untuk menghubungkan antara hasil penelitian dengan tinjauan pustaka yang diperoleh dari berbagai sumber lainnya yang berkaitan dengan Pertanggungjawaban Pemilik Jasa *Laundry* Terhadap Kerugian Pengguna Jasa Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang dipakai oleh penulis dalam mengerjakan penelitian skripsi ini dengan memuat Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Sumber-Sumber Bahan Hukum yang didapat melalui penelusuran literatur hukum, Pengumpulan Bahan Hukum, Pengolahan dan Analisis Hukum dengan menyesuaikan antara *das sollen* dengan peristiwa sesuai dengan fakta yang terjadi dimasyarakat sebagai *das sein* yang meliputi bentuk perlindungan hukum serta hak dan kewajiban konsumen pengguna jasa *laundry*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menguraikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis yaitu pertanggungjawaban pemilik jasa *laundry* terhadap kerugian pengguna jasa ditinjau dari Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pemenuhan hak-hak kepada konsumen serta perlindungan hukum terhadap pengguna jasa.

BAB V **PENUTUP**

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari jawaban permasalahan yang menjadi objek penelitian skripsi dan saran dari penulis.

