

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN
MENURUT HUKUM PERJANJIAN
DI KOTA PEKANBARU**

Oleh : Nia Siska

Pembimbing 1 : Dr. Hayatul Ismi,SH.,MH.

Pembimbing 2 : Riska Fitriani,SH.,MH

Alamat : Garuda Sakti, Perumahan Jala Utama

Email : niasiska.ns26@gmail.com

ABSTRACT

In this modern era, with human activity increasingly increasing, activities such as washing clothes are no longer carried out alone. This has led to the emergence of service businesses that are used as business actors to facilitate human work, one of which is laundry or laundry services. Laundry is a business that offers services in terms of washing clothes with special methods. From these activities, the emergence of how to carry out the responsibilities of laundry entrepreneurs to consumers in Pekanbaru City. The formulation of the problem in this study is how the implementation of the rights and obligations of laundry businesses to consumers in Pekanbaru and what are the barriers to the implementation of the responsibilities of laundry businesses to consumers in Pekanbaru.

The purpose of this study is First, to be able to explain the rights and obligations of laundry owners to consumers in the city of Pekanbaru. Second, to find out the obstacles in the implementation of the responsibility of the owner of the laundry to consumers in the city of Pekanbaru. The type of research I use is a type of sociological research. The research location that is the object of this research is that laundry is in Pekanbaru City. While the population and samples use laundry businesses but only registered laundry and consumers are harmed. Primary data sources and secondary data. Data collection techniques in this study were interviews and literature studies.

From the results of the study there are several problems that give rise to two points. First, the question is how the form of the implementation of the rights and obligations of the laundry businessman to consumers in the city of Pekanbaru is because there are many implementations of losses that are still not done properly. Second, what are the barriers to the implementation of the responsibilities of laundry businesses to consumers in the city of Pekanbaru that still business people feel some obstacles to the implementation of responsibilities caused by consumers themselves.

Suggestions the author, first, for laundry businesses should know what their rights and obligations are in managing their business. Second, the authors hope consumers will be more critical, both during the pre-transaction period, during the consumer transaction period, and at the end of the consumer transaction. Third, the author hopes that the government should increase efforts to socialize Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection to the public, especially consumers and business actors.

Keywords: Responsibilities - Business Actors - Consumers - Laundry

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa laundry adalah suatu usaha yang menawarkan jasa dalam hal pencucian pakaian dengan metode-metode khusus. Kondisi persaingan antar perusahaan, kemajuan teknologi, tahapan perekonomian, dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya perkembangan kualitas layanan (*service quality*).¹ Usaha laundry adalah salah satu jasa yang sangat berkembang beberapa tahun belakangan ini.

Sehingga sangat penting untuk berorientasi pada kepuasan pelanggan. Mendapatkan pelanggan yang loyal merupakan suatu keberhasilan bagi bisnis ini. Akan tetapi dalam pelayanan sering kali pengguna jasa laundry dirugikan dalam pelayanan *laundry* itu sendiri. Hubungan antara pemilik usaha laundry dengan pengguna jasa laundry ini dikenal sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam aspek hukum perlindungan konsumen.

Kelalaian lainnya yang sering dilakukan oleh pengusaha jasa laundry adalah tidak sesuai waktu pengambilan yang telah ditentukan, dalam artian bahwa baju belum di

laundry, dengan memberikan berbagai alasan, seperti mesin rusak, hari hujan dan seringnya mati lampu. Tentu saja hal ini merugikan konsumen, dimana seharusnya baju yang sudah dilaundry bisa digunakan, tetapi karena keterlambatan jadi tidak bisa digunakan. Pada kasus ini mengacu pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

1. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
2. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
3. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sudah seharusnya pemilik usaha laundry menjamin bahwa jasa laundry yang ia miliki sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga agar pakaian yang di laundry kembali ke tangan konsumen secara utuh. Di samping itu, pemilik usaha laundry wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang hilang

¹Ellys Cornelia S., Nancy Veronica S” *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry 5asec Surabaya*”Jurnal Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, vol.4, No.2, September 2008: 45.

akibat pemanfaatan jasa laundry tersebut.

Ini juga sesuai dengan salah satu hak konsumen yaitu mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam transaksi yang terjadi antara pelaku usaha laundry dengan konsumen hanya perjanjian dalam bon / nota saja mengikat antara kedua belah pihak, namun tidak sedikit laundry yang membuat perjanjian atas dasar keinginannya sendiri atau mengikuti aturan laundry lain. Hal ini dalam isi perjanjian tersebut lebih banyak merugikan konsumen.

Pasal 18 Ayat (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak. Karena pada dasarnya, hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak. Dalam hal ini setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum.

Pada Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

mengatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.²

Sehingga pada dasarnya tujuan dibuatnya perjanjian adalah untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak dalam melakukan transaksi. Perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi telah menjadi bagian dalam setiap hubungan hukum dalam masyarakat.

Keberadaan klausula eksonerasi dalam perjanjian didasarkan pada asas kebebasan berkontrak pada Pasal 1338 Ayat 1 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu semua perjanjian yang dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Sampai dengan batas tertentu, ketentuan dalam perjanjian yang disepakati oleh para pihak harus dihormati.

Hakekat klausula eksonerasi dalam perjanjian tidak lain adalah untuk adanya pembagian beban resiko yang layak, namun dalam praktek klausula eksonerasi disalah gunakan oleh mereka yang memiliki keunggulan ekonomi yaitu tidak hanya untuk membebaskan diri dari beban tanggung jawab yang berlebihan tapi juga sampai pada penghapusan tanggung jawab.³

²R. Subekti, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Intermasa, Jakarta, 2005, hlm. 148.

³Marcel Sersan&Anna Maria Wahyu Setyowati “ *Penggunaan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian dan Perlindungan Hukum*

Pelaku usaha laundry lah yang memegang peranan penuh dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, tetapi konsumen yang banyak mengalami kerugian dikarenakan pelaksanaan perjanjian yang dibuat di bon/nota tersebut. Pelaku usaha melakukan ganti kerugian sesuai dengan kemampuan usaha mereka tetapi bukan dari kerugian materil maupun non materil yang di rasakan oleh konsumen.

Kerugian materil yang dimaksud adalah harga baju tersebut sedangkan kerugian non materil yang dimaksud adalah karena pakaian tersebut tidak dipakai dalam acara penting ataupun dipakai untuk bekerja. Dari uraian diatas maka sebab itulah penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terhadap Konsumen Menurut Hukum Perjanjian Di Kota Pekanbaru**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan hak dan kewajiban pemilik laundry terhadap konsumen di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha laundry terhadap konsumen di Kota Pekanbaru?

Bagi Konsumen”Jurnal Hukum Pro Justitia, Vol XXIV No.2, April 2006 .

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk dapat menjelaskan hak dan kewajiban pemilik laundry terhadap konsumen di Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab pemilik laundry terhadap konsumen di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (S1) di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu hukum terutama yang berkaitan dengan masalah Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry.
- c. Secara praktis hasil penelitian ini bisa menjadi referensi dan bermanfaat bagi konsumen yang telah dirugikan.
- d. Hasil penelitian ini secara praktis juga diharapkan bermanfaat bagi masyarakat untuk bisa lebih memahami mengenai Tanggung jawab Pelaku Usaha Laundry yang ada di Pekanbaru.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Hukum adalah ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum

tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.⁴ Perlindungan hukum ini diberikan kepada subjek hukum dalam hal ini adalah pelaku usaha dan konsumen. Setiap subjek hukum wajib mendapatkan perlindungan hukum untuk mencapai suatu keadilan bagi kedua belah pihak. Menurut Peter Cartwright mendefinisikan area perlindungan Konsumen yaitu larangan informasi palsu menyesatkan; pengungkapan informasi yang akurat dan bermanfaat; perlindungan konsumen, harapan, dan kewajiban untuk berdagang secara adil.⁵

Berdasarkan uraian diatas maka setiap subjek hukum antara lain adalah konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum berupa mendapatkan keadilan dan kesetaraan tapi kenyataan malah konsumen lah yang banyak dirugikan.

2. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala

sesuatunya bila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah sesuatu keseharusan bagi seorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁶

Menurut Abdulkadir Muhammad teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:⁷

- a) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (intentional tort liability), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian.
- b) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), didasarkan pada konsep kesalahan (concept of fault) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (intermingled).
- c) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability), didasarkan pada perbuatannya baik secara

⁴Manufacture' Finance Co "equality", *Jurnal West law* "Supreme Court of the United States 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>. Pada tanggal 24 April 2018.

⁵Petter Cartwright, "Consumer Protection and the Criminal Law", *Canadian Journal of Law and Society*, Cambridge University Press, Edition 18, No. 2, 2001, page 2.

⁶Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, 2005.

⁷Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010, hlm 503.

sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

Dengan demikian dari uraian diatas, pengertian tanggung jawab pelaku usaha yaitu keadaan yang disebabkan oleh pelaku usaha, yang berkaitan dengan kerugian yang pelaku usaha sebabkan karena kesalahan, kelalaian, dan kurang hati hati, sehingga seharusnya pelaku usaha sebagai pemberi layanan jasa yang baik menanggung segala akibatnya sebagai resiko dari perbuatan tersebut, serta memberikan ganti kerugian yang sesuai berdasarkan kerugian yang diderita konsumen.

3. Teori Perjanjian

Perjanjian adalah persetujuan (tertulis atau lisan) yang dibuat oleh dua pihak atau lebih, masing-masing bersepakatan akan menaati apa yang tersebut dalam perjanjian itu.⁸ Syarat sah perjanjian adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dikatakan sah dan mengikat apabila perjanjian itu memenuhi syarat-syarat yang diterapkan oleh undang-undang.

Berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara, suatu perjanjian adalah sah apabila memenuhi persyaratan, kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan sebab yang diperbolehkan⁹:

⁸Marbun, S.H., *Membuat Perjanjian yang aman & sesuai hukum*, Puspa Swara, Jakarta 2009, hlm.1

⁹R.Soeroso, *Perjanjian Di Bawah Tangan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm.12

a. Kesepakatan

Kesepakatan ialah sepakatnya para pihak yang mengikatkan diri, artinya kedua belah pihak dalam suatu perjanjian harus mempunyai kemauan yang bebas untuk mengikatkan diri, dan kemauan itu harus dinyatakan dengan tegas atau secara diam.

b. Cakap

Cakap berarti mampu melakukan perbuatan hukum salah satunya cakap membuat perikatan.

c. Suatu Hal Tertentu

Suatu hal tertentu yang diperjanjikan dalam suatu perjanjian adalah harus suatu hal atau sesuatu barang yang cukup jelas atau dapat ditentukan jenisnya (Pasal 1333 KUH Perdata).

d. Suatu Sebab Yang Halal

Suatu sebab yang halal berarti perjanjian itu tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketentuan umum, moral dan kesusilaan (Pasal 1335 KUH Perdata).

Pakar hukum indonesia umumnya berpendapat bahwa apabila persyaratan subjektif perjanjian (kata sepakat dan kecakapan untuk melakukan perikatan) tidak dipenuhi maka mengakibatkan batalnya perjanjian, tetapi hanya dapat dibatalkan melalui putusan pengadilan. Apabila persyaratan yang menyangkut objek perjanjian (suatu hal tertentu dan adanya *causa* hukum yang halal)

tidak dipenuhi, maka perjanjian tersebut batal demi hukum.¹⁰

Hukum perjanjian ada beberapa asas, namun secara umum asas perjanjian ada lima yaitu :

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak dapat dilihat dalam Pasal 1338 Ayat 1 KUH Perdata yang berbunyi “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme mengandung pengertian bahwa suatu perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal melainkan cukup dengan kesepakatan antara kedua belah pihak saja. Kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan menyatakan dari kedua belah pihak.¹¹

c. Asas Iktikat Baik (*Goede Trouw*)

Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik (Pasal 1338 Ayat 3 KUHPerdata). Iktikad baik ada dua yaitu :

1) Bersifat objektif, artinya Mengindahkan kepatutan dan kesusilaan.

2) Bersifat subjektif, artinya ditentukan sikap batin seseorang.¹²

d. Asas Kepribadian

Pada umumnya tidak seorang pun dapat mengadakan perjanjian kecuali untuk dirinya sendiri.

Dari pembahasan diatas asas konsensualisme menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah kesepakatan kedua belah pihak yang mana kesepakatan merupakan persesuaian antara kehendak dan dinyatakan dari kedua belah pihak yang artinya seharusnya perjanjian dibuat oleh kedua belah pihak bukan salah satu pihak saja. Yang mana disini pelaku usaha saja membuat perjanjian tersebut sedangkan konsumen hanya bisa mengikuti dan tidak ikut serta dalam pembuat perjanjian tersebut.

4. Perjanjian Baku

Istilah perjanjian baku berasal dari terjemahan bahasa inggris, yaitu *Standard Contract*. *Standart Contract* merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah dituangkan dalam bentuk formulir. Kontrak ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak,

¹⁰R.M. Panggabean, “Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku”, Jurnal Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, No.4, Vol.17 Oktober 2010:651-667

¹¹H.R Daeng Naja, *Contract Drafting*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. 8.

¹²Ahmdi Miru, *Hukum Kontrak*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hal. 4-5

terutama pihak ekonomi kuat terhadap pihak ekonomi lemah.¹³

Honodius mengemukakan bahwa syarat-syarat konsep tertulis yang dimuat dalam beberapa perjanjian yang masih akan dibuat, yang jumlah tidak tentu, tanpa membicarakan isinya terlebih dahulu". Inti dari perjanjian baku menurut honodius adalah bahwa isi perjanjian itu tanpa dibicarakan dengan pihak lainnya, sedangkan pihak lainnya hanya diminta untuk menerima atau menolak isinya.¹⁴

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.¹⁵

Menurut Pasal 18 ayat (3) Undang-undang Perlindungan konsumen tersebut yang menyatakan bahwa setiap klausula baku yang memuat hal-hal yang disebut dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah batal demi hukum. Jika dilihat pada dasarnya pelanggaran terhadap ketentuan klausula baku tidak membatalkan (demi hukum) perjanjian yang memuat ketentuan

klausula baku tersebut, melainkan hanya membatalkan (demi hukum) klausula baku tersebut. Jika diperhatikan ketentuan mengenai klausula baku yang diatur dan dilarang dalam pasal 18 ayat (1) undang-undang perlindungan konsumen, maka ketentuan tersebut jelas merupakan sifat membatasi atau mengurangi prestasi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dan mengurangi hak konsumen untuk melakukan penawaran.

Dari uraian diatas, dapat dikemukakan unsur-unsur kontrak baku, yaitu:

- a. Dalam bentuk sebuah formulir.
- b. Adanya klausul-klausul eksonerasi/pengecualian.
- c. Diatur oleh pelaku usaha atau pihak ekonomi kuat.

Pada dasarnya selalu dikatakan bahwa sebuah kontrak standar adalah kontrak yang bersifat "ambil atau tinggalkan" tetapi dalam reformasi hukum perjanjian diperlukan pengaturan kontrak standar. Hal ini sangat diperlukan untuk melindungi masyarakat, terutama masyarakat ekonomi lemah terhadap ekonomi kuat.

E. Kerangka Konseptual

1. Pelaksanaan adalah proses, cara pembuatan melaksanakan keputusan, rancangan dan sebagainya.¹⁶

¹³Zakiya, Hukum Perjanjian (Teori dan Pengembangannya), Pustaka Felicha, Yogyakarta, 2010, hlm.69.

¹⁴Ibid.

¹⁵Satrio, Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm.5.

¹⁶Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 2001 hal. 627

2. Tanggung Jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.
3. Pelaku Usaha menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan di wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Laundry adalah salah satu kegiatan rumah tangga yang menggunakan deterjen sebagai bahan penunjang untuk membersihkan pakaian, karpet, dan alat-alat rumah tangga lainnya.¹⁷
5. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun

mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁸

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan identifikasi hukum dan bagaimana efektifitas pelaksanaan hukum berlaku di masyarakat.¹⁹ Atau meninjau keadaan melalui permasalahan dilapangan yang dikaitkan dengan aspek hukum yang berlaku.²⁰

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di laundry yang ada di Kota Pekanbaru..

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini sebagai berikut : pelaku jasa laundry yang terdaftar di Kota Pekanbaru sebanyak 19 tempat usaha dan konsumen yang mengalami kerugian sebanyak 20 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.²¹

¹⁷Maretha N, "pengelolaan limbah laundry dengan penambahan koagulan polyaluminium chiloride(PAC) dan filter karbon aktif". Jurnal Teknik Lingkungan, Fakultas Teknik, Vol.3. No.4 (2004), hlm. 1

¹⁸<http://id.m.wikipedia.org/wiki/Konsumen>, diakses, tanggal, 5 November 2017.

¹⁹Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hal.33.

²⁰Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Jakarta, 2003, hal.72

²¹Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Riau, Pekanbaru; 2012, hlm.15

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden.

b. Data Sekunder

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari masyarakat (lapangan) yang sesuai dengan permasalahan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan bahan-bahan hukum yang terdiri dari 3, yaitu :²²
 - 1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum mempunyai kekuatan hukum mengikat.
 - 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu dalam menganalisa serta memahami bahan hukum primer, misalnya hasil-hasil penelitian, pendapat pakar hukum atau rancangan undang-undang dan jurnal hukum, yang berkaitan dengan masalah yang

dibahas dalam penelitian ini.

3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberi informasi, petunjuk maupun penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedia yang akan dibahas atau diteliti dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik penumpulan data, yakni:

- a. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam bentuk tanya jawab langsung kepada responden dilapangan, responden dalam wawancara ini adalah pelaku usaha dan kosumen yang ada di Kota Pekanbaru.
- b. Studi Kepustakaan yaitu untuk memperoleh data sekunder, landasan ini yang mendukung proposal skripsi ini, penulis mempelajari buku-buku, literatur, catatan kuliah yang ada hubungannya dengan proposal skripsi ini.

6. Analisis Data

Setelah diperoleh data, baik data primer maupun data sekunder,

²² Op.Cit, hlm 31.

kemudian pada data tersebut dikelompokkan sesuai dengan jenis data. Data yang diperoleh dalam wawancara disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat. Setelah data itu disajikan selanjutnya peneliti melakukan pengolahan data dengan cara kualitatif yaitu suatu metode analisis data yang tidak menampilkan angka-angka sebagai hasil penelitiannya melainkan disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian-uraian kalimat-kalimat dan dipaparkan dalam bentuk tulisan.²³

Hasil dari analisis yang menarik suatu disimpulkan secara deduktif ini, berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

TINJAUAN PUSTAKA

- A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum**
- B. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab**
- C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian**
- D. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Baku**

GAMBARAN UMUM LOKASI

PENELITIAN

- A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru**
- B. Gambaran Umum Laundry**

²³ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm.62.

PEMBAHASAN

A. Bentuk Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pemilik Laundry Terhadap Konsumen Menurut Hukum Perjanjian Di Kota Pekanbaru.

Pelaku usaha sebagai penyalur barang/jasa mempunyai beberapa hak yang patut diketahui juga oleh konsumen. Agar perekonomian dapat berjalan lancar pelaku usaha juga berhak memperoleh hak-haknya, hak – hak pelaku usaha ini dapat seiring dengan kewajiban yang telah dijalankan.

Pada Pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen diatas berdasarkan point (a) disebutkan pelaku usaha mempunyai “hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Dari keterangan yang penulis dapat kan dari narasumber bahwa pelaku usaha selalu mendapatkan bayaran yang sesuai dengan apa nominal yang tertera pada bon.

Bahwasanya setiap konsumen yang mengambil pakaian yang dilaundry pada sebuah laundry konsumen akan memberikan uang setelah barang tersebut diterima oleh konsumen artinya terjadi serah terima pada saat itu. Tidak pernah kejadian yang terjadi konsumen membawa lari pakaian pada saat serah terima, pada nota atau bon yang mejadi tanda jadi selalu

dicantumkan alamat dan nomor handphone konsumen.

Dari penelitian yang penulis lakukan biasanya pelaku usaha selalu mendapatkan hak mereka, sedangkan beberapa pelaku usaha laundry masih mengaku mendapat melakukan transaksi antara pelaku usaha dan konsumen apabila hak usah didapatkan oleh pelaku usaha makanya timbul lah kewajiban,

Pada Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan apa saja yang menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam melakukannya kegiatan usaha, dari pengamatan penulis pada point (f) disana dijelaskan bahwa pelaku usaha wajib “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;”.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan diketahui bahwa klausula baku yang terdapat dalam nota transaksi belum sepenuhnya melindungi hak konsumen sebagai pengguna jasa laundry, dan bentuk ganti kerugian yang diberikan oleh pelaku usaha belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

B. Bentuk Hambatan dalam Pelaksanakan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry terhadap konsumen di Kota Pekanbaru

Dalam hal nya pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha laundry terhadap konsumen terdapat pula hambatan, sebagai berikut :

Pasrahnya Konsumen apabila terjadinya kelalaian, tidak sedikit konsumen yang mengalami kerugian malah seakan tidak peduli atas kejadian tersebut.

Kesulitan pelaku usaha dalam mencari barang yang sesuai dengan pakaian konsumen yang mengalami kerusakan. Kesulitan pelaku usaha dalam mengganti barang karena langka. Ini juga dirasakan semua laundry yang penulis lakukan pengamatan.

Konsumen yang mencari laundry lain setelah mengalami kerugian pada satu laundry, hal ini dilakukan oleh konsumen apabila merasa kurang wangi atau kurang rapinya pada laundry tersebut makanya konsumen langsung mengambil alternatif untuk pindah langganan ke laundry lain.

Hal ini tentu saja sangat mempengaruhi pola tindakan konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha untuk memutuskan apakah mengajukan klaim atau tidak. Keadaan ini dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha laundry untuk melepaskan diri dari tanggung jawab dengan dalih pengajuan klaim sudah melewati batas waktu yang ditentukan pelaku usaha laundry yang bersangkutan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada akhir skripsi ini, penulis akan memaparkan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penulisan tanggung jawab pelaku usaha laundry terhadap konsumen menurut hukum perjanjian sebagai berikut :

a. Pelaksanaan hak pelaku usaha laundry terhadap konsumen menurut hukum perjanjian di kota pekanbaru sangat nyata sekali yang mana pelaku usaha sudah mendapatkan haknya dengan mudah dan konsumen bisa menuntut apabila hak tersebut dicurangi. Sedangkan pelaksanaan kewajiban masih belum terlaksana dengan baik karena masih ada konsumen yang merasakan dirugikan serta perasaan tidak puas terhadap laundry yang ada dipekanbaru. Seperti pada kasus kerusakan pada pakaian menggunakan metode penggantian kerugian berdasarkan 5 kali – 10 kali biaya cuci dan ada juga penggantian menggunakan voucher, serta penggantian sesuai dengan kemampuan pelaku usaha saja.

b. Hambatan dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha laundry terhadap konsumen di Kota Pekanbaru yaitu kesulitan pelaku usaha untuk mengganti barang konsumen yang langka, pasrahnya konsumen apabila terjadinya kelalaian, kesulitan pelaku usaha dalam mencari barang yang sesuai dengan pakaian konsumen yang mengalami kerusakan. Serta ketidakpeduliannya konsumen terhadap kesalahan yang disebabkan oleh pelaku usaha laundry, konsumen tidak dapat menunjukkan bon pada

saat melakukan komplain, konsumen meminta agar pengantian dalam waktu yang singkat, pelaku usaha tidak mempunyai banyak waktu untuk melayani konsumen yang melakukan klaim, konsumen yang dirugikan tapi tidak menempuh jalur hukum, pelaku usaha yang tidak mencantumkan klausula pada bon sama sekali

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang penulis teliti serta hasil-hasil penelitian yang penulis kemukakan, maka beberapa rekomendasi yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha jasa Laundry

Pelaku usaha laundry hendaknya mengetahui tentang adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, karena didalam Undang-Undang ini telah mengatur hak-hak dan kewajiban pelaku usaha dalam melaksanakan usahanya. Sehingga mereka mengetahui apa saja hak serta kewajiban mereka dalam mengelola usahanya.

2. Bagi Konsumen

Dengan lemahnya posisi konsumen pengguna jasa laundry hendaknya konsumen pengguna jasa laundry lebih bersikap kritis, baik pada masa pra transaksi, pada masa transaksi konsumen, maupun pada masa selesai transaksi konsumen. Terutama pada masa pra transaksi hendaknya konsumen bersikap kritis dan mempelajari klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha sebelum melakukan transaksi.

3. Pemerintah hendaknya lebih meningkatkan upaya untuk mensosialisasikan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada

masyarakat terutama konsumen dan pelaku usaha mengingat sebagian besar konsumen dan pelaku usaha menyatakan tidak mengetahui keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Serta membuat standar dalam pembuatan isi klausula pada bon/nota dan pemeratan atas isinya klausula tersebut yang mana isinya dapat menimbulkan rasa aman bagi kedua belah pihak tanpa ada rasanya hanya satu pihak saja yang merasa diuntungkan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hamzah, Andi, 2005, Kamus Hukum, Ghalia Indonesia.
- Kadir, Abdul Muhammad, 2010, Hukum Perusahaan Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Naja, H.R., Daeng, 2006, Contract Drafting, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Marbun, S.H., 2009, Membuat Perjanjian yang Aman & sesuai hukum, Puspa Swara, Jakarta.
- Miru, Ahmadi, 2007, Hukum Kontrak, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2007, Hukum Kontrak, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Satrio, 1995, Hukum Perikatan yang Lahir dari Perjanjian, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Sunggono, Bambang, 2003, Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo, Jakarta.
- Subekti, R., 2005, Pokok Pokok Hukum Perdata, Intermasa, Jakarta.

Soeroso, R., 2010, Perjanjian Di Bawah Tangan, Sinar Grafika, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 1986, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta.

Waluyo, Bambang, 2002, Penelitian Hukum dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta.

Zakiya, 2010, Hukum Perjanjian (Teori dan Pengembangannya), Pustaka Felicha, Yogyakarta.

B. Jurnal/Kamus

Depdiknas, 2001, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta.

Ellys Cornelia S., Nancy Veronica S, 2008, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry 5asec Surabaya" Jurnal Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, vol.4, No.2, September.

Marcel Sersan & Anna Maria Wahyu Setyowati, 2006, "Penggunaan Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian dan Perlindungan Hukum Bagi Konsmen" Jurnal Hukum Pro Justitia, Vol. XXIV, No.2, April.

Manufacture' Finance Co "equality" 1935, Jurnal West law "Supreme Court of the United States, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>. Pada tanggal 24 April 2018.

Maretha N, 2004, "pengelolaan limbah laundry dengan penambahan koagulan

polyaluminium
chloride(PAC) dan filter
karbon aktif”. Jurnal Teknik
Lingkungan, Fakultas
Teknik, Vol.3. No.4.

Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas
Hukum Universitas Riau,
2012, Pekanbaru.

Petter Cartwright, 2001, “Consumer
Protection and the Criminal
Law”, Canadian Journal of
Law and Society, Cambridge
University Press, Edition 18
, No. 2, page 2.

R.M. Panggabean, 2010, ”
Keabsahan Perjanjian
dengan Klausul Baku”,
Jurnal Hukum, Fakultas
Hukum Universitas
Bhayangkara Jakarta
Raya, No.4, Vol.17 Oktober,
hlm. 651-667.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 tahun
1999 Tentang Perlindungan
Konsumen, Lembaran
Negara Republik Indonesia
Tahun 1999 Nomor 42,
Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor
3821.

D. Website

<http://id.m.wikipedia.org/wiki/Konsumen>, diakses, tanggal, 5 November 2017.