

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN**

OLEH

**INAYAH F. KAIRUPAN
NIM: H1120004**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**



**PROGRAM STRATA SATU (S-1)
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY
TERHADAP KONSUMEN

OLEH :

INAYAH FEBRIYANTI KAIRUPAN
H1120004

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana Hukum
Disetujui Oleh Tim Pembimbing
Pada Tanggal 21 Mei 2024

Menyetujui,

PEMBIMBING I



Dr.Nur Insani, S.H., M.H
NIDN : : 0924076902

PEMBIMBING II



Jupri, SH.MH
NIDN : 0906018602

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
TANGGUNGJAWAB PELAKU USAHA JASA
LOUNDRY TERHADAP KONSUMEN

OLEH:
INAYAH FEBRIANTI KAIRUPAN
NIM : H1120004



DR. HIJRAH LAHALING, S.H.I.,M.H.
NIDN : 0908088203

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : **INAYAH FEBRIYANTI KAIRUPAN**

Nim : **H1120004**

Konsentrasi : HUKUM PERDATA

Program Studi : ILMU HUKUM

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini berjudul “ Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Konsumen” adalah benar-benar asli/merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan bimbingan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat kekeliruan dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar,maka saya akan bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini

Gorontalo, 22 April 2024
Yang Membuat Pernyataan



Inayah Febriyanti Kairupan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan dan keafiatan kepada penulis, sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian, guna untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang menyeluruh dan mendalam mengenai “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Konsumen*”.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Skripsi ini yang antara lain :

1. Kepada orang tua saya yang saya sayangi, terima kasih kepada bapak saya Leksi Kairupan, dan ibu saya Asnita Ibrahim yang senantiasa dalam memberikan doa, dukungan dan cinta kasih. Tanpa dorongan dan dukungan yang telah diberikan oleh mereka, saya mungkin akan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas pengorbanan, kerja keras, dan waktu yang diberikan. THANK YOU MY FATHER AND MOM.
2. Bapak Ichsan Gaffar, S. Ak, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
3. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, MSi selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Ibu DR. Hijrah Lahaling, S.Hi., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.

5. Ibu DR. Nur Insani, S.H, M.H., selaku Wakil Dekan 1 bidang akademik Fakultas dan bidang keuangan Fakultas Hukum Universitas Gorontalo sekaligus selaku pembimbing I yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Jupri, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II bidang kemahasiswaan Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo sekaligus selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penyusunan skripsi ini.
7. Ibu DR. Darmawaty, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gorontalo.
8. Bapak Haritsa S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Gorontalo Seluruh Staf Dosen Fakultas Hukum Universitas Ichsan Gorontalo.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga bantuan dan dorongan yang penulis terima dari semua pihak, dapat menjadi petunjuk kearah masa depan yang lebih baik. Aamiin.
10. Kepada keluarga besar Mo'o, kairupan, dan ibrahim terima kasih atas doa dan dukungannya.
11. Dan teruntuk adikku Moh. Ferdinan Kairupan, terimakasih sudah menyemangatiku selama ini.
12. Kepada kakak" sepupu saya Rizka Igrisa, dan adik sepupu saya Oktaviani, terima kasih sudah menyemangati dan memberikan dukungan sampai dengan saat ini, terima kasih sudah menjadi support system.

13. Kepada teman” seangkatan saya Anisya Idris, Devi Angriani Dengo, Teman”
saya yang baik terima kasih telah hadir menemani akhir dari perkuliahan.

Terima kasih sudah banyak membantu, mendengar keluh kesah, dan saling
beradu nasib.

14. Kepada Novita Adam dan Meghi Paduengo terima kasih telah menjadi sahabat
yang baik, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.

15. Terima kasih juga kepada sahabat saya Anisa Adam, Iren Kategu, Sindy
Fatikasari. atas doa dan dukungannya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari keslahan dan
kekurangan bahkan jauh dari kata sempurna. Dan dengan kerendahan hati, penulis
mengharapkan kritik serta saran guna menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah
memberikan dukungan, motivasi, dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini
selesai.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh...

Gorontalo, 22 April 2024

INAYAH F. KAIRUPAN
NIM: H1120004

ABSTRACT

INAYAH F. KAIRUPAN. H1120004. RESPONSIBILITIES OF LAUNDRY SERVICES BUSINESSES TOWARD CONSUMERS

This research aims (1) to determine the responsibility of laundry service businesses due to the loss or damage to consumers' clothes and (2) to find out what legal remedies consumers can take for damage and loss of consumer clothing. This type of empirical legal research is a method that functions to see the law in real terms and examine how the law works in society. The sample in this research covers business actors and consumers who use laundry services. The research results show that (1) In the aspect of responsibility, in doing business activities, business actors are prohibited from transferring their responsibilities. It is also stated in Article 19 Paragraph 2 of the Consumer Protection Act that business actors are obliged to compensate for losses consumers suffer. Apart from that, consumers can take steps to obtain compensation for losses, namely by submitting a complaint to the laundry. (2) Compensation for consumer losses based on the principle of absolute responsibility (strict liability) due to the loss or damage to clothing belonging to service users/consumers is to compensate for losses due to loss or damage to clothing belonging to consumers using laundry services due to the error of the laundry service business actor, replaced with only by the laundry service business operator. Still, if it is caused by negligence on the part of the laundry service user, the service user/consumer has to pay the laundry fee. The recommendations in this research are: (1) Beforehand, the laundry party should not be free from responsibility when clothes are lost or damaged because this is the responsibility of the laundry party. (2) Laundry service users must be more careful in choosing a safe laundry place to wash their clothes. If clothing is lost or damaged at the laundry location, users should immediately report it to the laundry staff, and the laundry also shows its responsibility by finding the best solution.

Keywords: business actors, laundry services, consumers

ABSTRAK

INAYAH F. KAIRUPAN. H1120004. TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik konsumen. (2) Untuk mengetahui upaya hukum apa yang bisa ditempuh konsumen atas rusak dan hilangnya pakaian milik konsumen. Jenis penelitian ini hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Sampel dalam penelitian ini Pelaku Usaha dan konsumen yang menggunakan jasa laundry. Hasil penelitian menunjukkan (1) Tanggung jawab pelaku usaha Dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha dilarang untuk mengalihkan tanggungjawabnya. Disebutkan pula di dalam Pasal 19 ayat 2 UUPK bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita konsumennya. Selain itu, upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian yaitu dengan mengajukan komplain kepada pihak laundry. (2) Ganti kerugian konsumen berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik pengguna jasa/konsumen adalah mengganti kerugian akibat kehilangan atau kerusakan pakaian milik konsumen pengguna jasa laundry yang diakibatkan kesalahan dari pelaku usaha jasa laundry, diganti dengan yang baru oleh pihak pelaku usaha jasa laundry, namun apabila diakibatkan kelalaian pihak pengguna jasa laundry, pengguna jasa/konsumen tetap harus melunasi biaya laundry. Rekomendasi dalam penelitian ini adalah (1) Sebelum BagiPihak Laundry seharusnya tidak lepas dari tanggung jawab ketika ada pakaian yang hilang atau rusak, karena hal tersebut merupakan tanggung jawab bagi pihak laundry. (2) Bagi Pengguna Jasa Laundry harus lebih cermat dalam memilih tempat laundry yang aman untuk mencuci pakaian. Jika terjadi kehilangan ataupun kerusakan pakaian di lokasi tempat laundry maka pengguna jasa laundry harus segera melapor pada petugas laundry dan pihak laundry juga menunjukkan tanggung jawabnya dengan mencari solusi yang terbaik.

Kata kunci: pelaku usaha, jasa laundry, konsumen



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1	Perlindungan Konsumen.....
	9
2.1.1 Definisi Konsumen.....	9
2.1.2 Jenis-Jenis Konsumen.....	9
2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	10
2.1.4 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	11
2.1.5 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	12
2.1.6 Hak dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha.....	14
2.2 Perbuatan Melawan Hukum.....	
	18
2.3 Tinjauan Tentang	
Perjanjian.....	24
2.3.1 Pengertian Perjanjian.....	24
2.3.2 Asas-asas Perjanjian.....	29

2.3.3 Unsur-unsur Perjanjian.....	43
2.3.4 Wanprestasi dan Akibat Hukumnya.....	44
2.4 Tinjauan Tentang Perjanjian Melakukan Jasa.....	
2.4.1 Pengertian Perjanjian Melakukan Jasa.....	48
2.4.2 Asas Dalam Perjanjian Melakukan Jasa.....	50
2.5 Kerangka Pikir	59
2.6 Definisi Operasional	60

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian.....	61
3.2 Obyek Penelitian.....	61
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	61
3.4 Jenis dan Sumber Data	61
3.5 Populasi dan Sampel.....	62
3.6 Teknik Pengumpulan Data	62
3.7 Teknik Analisis Data	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa laundry.....	64
4.1.1 Pengaturan Hak dan kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian jasa Laundry.....	64
4.1.2 Batas-batas Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Rusak dan Hilangnya Barang.....	67
4.1.3 Tanggung Jawab Mutlak (<i>Strict Liability</i>).....	68
4.2 Upaya Hukum Konsumen.....	84
4.2.1 Pengantian Barang.....	84

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di Indonesia boleh dikatakan mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha yang bermunculan, yang mana bisnis tersebut dijalankan oleh individu (perorangan), maupun sebuah organisasi, baik usaha riil maupun yang berupa jasa. Hal tersebut dapat dilihat dari usaha-usaha yang ada. Salah satunya menjamur juga bisnis jasa yang menjadi salah satu bukti berkembangnya ekonomi di Negara ini.

Bisnis jasa saat ini banyak dinikmati oleh masyarakat yang ingin serba praktis dalam pemenuhan kebutuhannya. Saat ini terdapat berbagai macam sektor jasa seperti jasa konsultan, jasa penyewaan penginapan, jasa pencucian pakaian (*laundry*), jasa rekreasi, jasa kesehatan, jasa komunikasi, jasa transportasi, jasa keuangan, jasa pendidikan, dan sebagainya. Macam-macam jasa tersebut sedikit banyak dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan dalam kegiatan sehari-hari. Salah satu bidang usaha jasa yang dibutuhkan untuk kebutuhan sehari hari adalah jasa pencucian pakaian (*laundry*). Jasa ini sangat dibutuhkan bagi orang yang tidak memiliki waktu banyak atau pun malas untuk mencuci pakaianya sendiri. Perusahaan jasa laundry ini sangat berkembang pesat, karena banyak sekali tempat-tempat laundry yang ada disekeliling kita¹.

Dalam sebuah bisnis yang berjalan pasti ada banyak kendala dan permasalahan yang terjadi salah satunya adalah ada pihak yang mengalami kerugian dalam sebuah bisnis dan saat ini yang menjadi pembahasan dan permasalahan adalah dalam ranah bisnis penyedia jasa laundry dimana dalam ranah bisnis ini ada 2 subyek yang berperan yaitu pelaku usaha dan konsumen laundry.

¹ Siti Fatimah, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun”, Skripsi: Fakultas Syari“ah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018, hal 9

Jasa laundry merupakan usaha yang paling laris dan paling banyak peminatnya apalagi di kota-kota besar yang banyak mahasiswa karena pada umumnya yang sering menggunakan jasa laundry adalah mahasiswa laki-laki maupun perempuan bahkan orang-orang yang sudah berkeluargapun sering menggunakan jasa laundry untuk mempermudah dan mengurangi pekerjaan rumah tangga.

Tidak sedikit sering ada komplain yang terjadi oleh konsumen pengguna jasa laundry yang dirugikan akibat kelalaian penyedia jasa laundry namun, komplain ini tidak sampai pada pertanggung jawaban oleh penyedia jasa laundry karena yang menjadi alasan untuk para konsumen adalah tidak mau berdebat dan memperpanjang masalah padahal sebagai konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti kerugian kepada penyedia jasa laundry sebagai pihak yang dirugikan. Komplain konsumen jasa laundry kadang tidak ditanggapi dengan baik oleh pemilik atau karyawan jasa laundry sehingga membuat konsumen tidak menuntut haknya padahal seharusnya hal tersebut menjadi tanggung jawab pemilik jasa laundry karena sebaiknya jika ingin membuat usaha maka hal-hal seperti ini harus menjadi pertimbangan penting bagi pemilik laundry agar dari awal sudah menyediakan aturan atau ketentuan yang sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Guna memberikan perlindungan pada konsumen dalam melakukan kegiatan konsumsi, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi

perlindungan konsumen agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia².

Perlindungan konsumen menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan manusia³.

Mengenai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 sebagai berikut :

- a. Beriktiad 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 dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang berlaku;
- 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 dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian pemanfaatan barang dan/atau jasa diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴

² Rizka Syafriana, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, De Lega Lata, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016, hal 438

³ Holijah, “Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi”, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 14, No. 1, Januari 2014, hal 178

⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal. 6-7

Adapun perlunya suatu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk adalah dengan tujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk medapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen⁵

Terlaksananya perlindungan konsumen tersebut tidak lepas dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 juga menjelaskan mengenai tanggungjawab pelaku usaha sebagai berikut :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian

⁵ 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal 4

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen⁶.

Banyaknya masyarakat di Kabupaten Bone Bolango Kecamatan Suwawa yang menggunakan jasa laundry. Pada usaha jasa laundry, setiap orang dapat meminta jasa sesuai dengan yang diinginkan, seperti dipercepat (kilat) atau pun pemilihan jenis pelayanan standar (biasa). Untuk itu diperlukan adanya kesepakatan yang tercantum dalam bentuk perjanjian.

Perjanjian jasa laundry dapat dikonstruksikan sebagai perjanjian untuk melakukan jasa. Perjanjian untuk melakukan jasa diatur dalam Pasal 1601 K.U.H.Perdata yang berbunyi:

“Selain persetujuan-persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan apabila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam persetujuan dengan mana pihak kesatu mengikatkan dirinya untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni: perjanjian kerja dan perjanjian pemberongan kerja”.

⁶ *Ibid*, hal 13

Dalam perjanjian jasa laundry, para pihak masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Hak pengguna jasa antara lain adalah, mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan atau berhak menentukan jenis pewangi. Kewajiban pengguna jasa antara lain, wajib membayar uang muka, dan wajib melunasi sisa pembayaran pada saat pengambilan pakaian. Hak dari pengusaha jasa laundry adalah, berhak atas pembayaran uang muka dan berhak atas pelunasan kekurangan pembayaran. Kewajiban dari pengusaha jasa laundry, menyerahkan barang (pakaian) pada saat yang telah disepakati dalam keadaan utuh.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis, meskipun telah ditentukan hak dan kewajiban masing-masing pihak, namun konsumen pengguna jasa laundry masih mungkin mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha jasa laundry, contoh kerugian seperti kelunturan warna baju yang lain, sobek akibat proses pencucian, kurang bersih dan wangi. Meskipun setiap usaha jasa laundry berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya, namun dalam praktiknya masih ada beberapa klaim dari konsumen, yaitu kerusakan pakaian, kurang bersihnya pakaian, serta kehilangan aksesoris pakaian yang diakibatkan oleh kelalaian pihak usaha jasa laundry.

Hal ini sebagaimana penuturan Ibu Yani Habuge yang mengalami kasus tersebut. Menurut penuturnanya, ia biasanya mencuci pakaian sendiri. Apabila mencuci di laundry pun untuk pakaian-pakaian yang mahal, karena takut apabila dicuci sendiri malah akan rusak. Laundry yang biasa jadi langganannya adalah Arafah Laundry. Menurutnya hasil cuciannya selain bersih dan wangi, juga rapih dan rajin hasil setrikanya. Namun pernah suatu ketika ia mencuci pakaian miliknya yang harganya Rp. 250.000,-. Setelah ia ambil pakaianya ia tidak ada

kecurigaan sama sekali karena ia merasa puas dengan hasil laundry-annya selama ini. Akan tetapi ketika akan memakai pakaian tersebut, ternyata pada bagian ketiak sobek agak lebar dan sedikit kotor. Padahal sebelum mencucikannya pakaian tersebut ia pakai dan tidak ada sobekan. Mengetahui hal tersebut langsung saja ia mengadukan kepada pihak laundry yang bersangkutan. Pihak laundry pun meminta maaf soal kecerobohan yang dilakukan karyawannya dan bersedia mengganti kerugiannya. Namun pemilik laundry tidak sanggup apabila menggantinya seharga pakaian tersebut. Namun karena tidak enak, akhirnya Arafah Laundry mengganti kerugian pelanggan, akan tetapi hanya separuhnya saja itupun kurang. Pihak laundry hanya mengganti kerugian sebesar Rp. 100.000,-.

Beberapa pemilik jasa laundry dalam menjalankan usahanya hanya mementingkan keuntungan ekonomi tetapi dengan merugikan hak-hak orang lain. Padahal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas telah disebutkan bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Selain itu, apabila terdapat kerusakan atau ketidak sesuaian atas jasa yang ditawarkan, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumennya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis kemudian tertarik untuk meneliti **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Konsumen”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry akibat hilang atau rusaknya pakaian milik konsumen?
2. Upaya hukum apa yang bisa ditempuh konsumen atas rusak dan hilangnya pakaian milik konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry akibat hilangnya atau rusaknya pakaian milik konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya hukum apa yang bisa ditempuh konsumen atas rusak dan hilangnya pakaian milik konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penulis berharap dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi mahasiswa Fakultas Hukum pada umumnya dan bagi penulis sendiri untuk perkembangan ilmu hukum tentang tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan penulis tentang tanggungjawab pelaku usaha terhadap hilang atau rusaknya barang yang dimiliki oleh konsumen sebagai pengguna jasa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Konsumen

2.1.1 Definisi Konsumen

Konsumen merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam dunia marketing dan yang biasanya terabaikan dan bahkan menjadi korban dalam dunia marketing. Pengertian konsumen dirumuskan atau dikemukakan oleh beberapa ahli antara lain. Salah satunya menurut Philip Kotler dalam bukunya *Principles Of Marketing*, pengertian Konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi⁷.

Menurut pengertian Pasal 1 angka 2 UU No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, “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.”

2.1.2 Jenis-Jenis Konsumen

Setiap manusia pasti berbeda, begitu pula dengan konsumen. Agar dapat memahami konsumen maka harus mengerti dulu jenis-jenis konsumen itu sendiri. Jenis-jenis konsumen adalah sebagai berikut:

⁷ Philip Kotler, 2000. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.

- a. Konsumen pemula, Jenis konsumen pemula cirinya adalah pelanggan yang datang banyak bertanya. Dan konsumen pemula merupakan calon pelanggan dimasa yang akan datang;
- b. Konsumen *trend setter*. Tipikal konsumen ini selalu suka akan sesuatu yang baru, dan dia mendedikasikan dirinya untuk menjadi bagian dari gelombang pertama yang memiliki atau memanfaatkan teknologi terbaru;
- c. Berikutnya adalah jenis konsumen yang mudah dipengaruhi, terutama oleh konsumen tren setter, sehingga disebut sebagai pengikut. Kelompok ini sangat signifikan, karena membentuk persentase terbesar, kelompok ini disebut konsumen Follower;
- d. Konsumen yang terakhir (*Value seeker*), adalah mereka yang memiliki pertimbangan dan pendirian sendiri. Kelompok ini jumlahnya lebih besar dari kelompok pertama, sehingga patut pula diberi perhatian khusus. atau yang disebut konsumen value seeker. Jenis konsumen ini relatif sulit untuk dipengaruhi, karena mereka lebih mendasarkan kebutuhan mereka terhadap alasan-alasan yang rasional.

2.1.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak Konsumen di Indonesia sebagaimana tertuang dalam pasal 4 UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menkonsumsi barang dan/jasa;

- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2.1.4 Pengertian Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan pasal 1 angka 1 UU No.8 Tahun 1999 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Maka hukum perlindungan konsumen

menjadi sangat penting terutama dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen.

Khusus mengenai perlindungan konsumen, menurut Yusuf Shofie, undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu :

- a. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha;
- b. Ketentuan tentang pencantuman klausa buku.

Dengan adanya pengelompokan tersebut ditunjukkan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dari atau akibat perbuatan yang dilakukan pelaku usaha. Berkenaan dengan perlindungan konsumen dapat diperinci bidang-bidang perlindungan konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. Keselamatan fisik;
- b. Peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomis konsumen;
- c. Standard untuk keselamatan dan kualitas barang serta jasa;
- d. Pemerataan fasilitas kebutuhan pokok;
- e. Upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melaksanakan tunutan ganti kerugian;
- f. Program pendidikan dan penyebarluasan informasi;
- g. Pengaturan masalah-masalah khusus seperti makanan, minuman, obat-obatan, dan kosmetik;

2.1.5 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Di dalam usaha memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, terdapat beberapa asas yang terkandung didalamnya.

Perlindungan konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara masyarakat (konsumen), pelaku usaha dan pemerintah sebagai pembentuk Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen, hal ini terkandung dalam ketentuan pasal 2 UUPK. Kelima asas tersebut adalah :

1) Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen;

2) Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen;

3) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian,, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;

5) Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

2.1.6 Hak Dan Kewajiban Konsumen Serta Pelaku Usaha

Setiap manusia wajib memperoleh hak keamanan atau perlindungan dari penyedia jasa atau pelaku usaha sebagai penghasilan barang maupun jasa. Dan sebaliknya, pihak penyedia jasa atau pelaku usaha tidak sewenang-wenangnya membuat barang atau jasa yang dapat menyusahkan para konsumen atau masyarakat dengan melalui keuntungan yang besar dari pihak konsumen.

Pada umumnya jika memberbincarakan masalah hak dan kewajiban bahwasanya kita harus merujuk kepada undang-undang. Undang-undang dalam hukum perdata selain dibentuk oleh badan hukum (lembaga legislatif), juga dapat lahirkan dari perjanjian antara pihak-pihak yang berhubungan satu sama lain, peraturan yang dibuat dan diselesaikan oleh para pihak dan undang-undang. Keduanya membuat perjanjian di antara para pihak yang terkait. Perjanjian inilah yang menetapkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dikerjakan atau yang tidak boleh dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian⁸.

Aturan mengenai hak dan kewajiban para pihak telah diatur dalam KHUPerdata. Adapun hak dan kewajiban penerima titipan diatur dalam pasal 1706 dan 1707 KUHPerdata. Pasal 1707 Ketentuan dalam

⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 25.

pasal harus dilakukan lebih keras:

- a. Jika penerima titipan telah menawarkan dirinya untuk menyimpan barangnya;
- b. Jika ia meminta dijanjikan suatu upaya untuk penitipan itu;
- c. Jika penitipan itu terjadi terutama untuk kepentingan penerima titipan;
- d. Jika diperjanjikan dengan tegas, bahwa penerima titipan bertanggung jawab atau semua kelalaian dalam menyimpan barang titipan itu.

Selanjutnya penerima titipan juga diharuskan untuk ;

- a. Mengembalikan barang titipan dalam keadaan yang sama.
- b. Mengembalikan barang titipan pada waktunya.
- c. Mengembalikan barang titipan kepada pemberi titipan.

Mengembalikan barang titipan kuasa dari pemberi titipan.

Jika dihubungkan dengan parkiran, maka hak dan kewajiban dari penerima titipan (pengelola parkira) menjadi jelas dan tidak rancu. Pada dasar praktiknya, kewajiban-kewajiban tersebut dikerjakan oleh pihakparkiran sebagai penerima titipan dalam praktiknya menjalankan kegiatan mengelola perparkiran. Kewajiban dalam perjanjian penitipan yang mana bersifat wajib dalam KUHPerdata. Dimana pengelola parkiran meminta upah/biaya parkiran ialah hal yang dibenarkan dalam perjanjian penitipan.

Dalam undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 Pasal 4 telah diatur secara terperinci mengenai hak dan kewajiban

konsumen sebagai berikut ini. Adapun hak konsumen antara lain:⁹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa.
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang digunakan.
- c. Hak untuk didengarkan keluhan terhadap barang atau jasa yang digunakan.
- d. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- e. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian sebagaimana mestinya.

Sebagaimana yang telah di atur dalam UUPK No 8 Tahun 1999 Pasal 5 selain hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dipenuhinya:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- c. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa

⁹ Danang sunyoto, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, (Yogyakarta: Nuhan Medika, 2016), hal. 148.

perlindungan konsumen secara patut.

Yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbupa badan hukum ataupun bukan badan hukum yang dilaksanakan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Republik Indonesia, yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang usaha.¹⁰

Untuk menyeimbangkan hak dan kewajiban konsumen, bukan cuma konsumen saja yang memiliki hak dan kewajiban. Dalam pasal 6 UUPK No 8 Tahun 1999 Pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dikerjakan dalam menjalankan uasahannya. Di antara lain hak pelaku usaha yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang bertujuan tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian sengketa hukum konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperjual belikan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-

¹⁰ Abdur Rasyid Salim, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 220.

undangan lainnya.

Dalam pasal 7 UUPK No 8 Tahun 1999 kewajiban pelaku usaha diantaranya adalah:

- a. Berikti'kad baik dalam melakukan kegiatan usahannya.
- b. Memberikan infomasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- c. Melayani atau memperlakukan konsumen secara benar danjujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen.
- e. Memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian akibat pemakaian barang atau jasa yang digunakan.

Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha secara lengkap diatur dalam pasal 8 sampai dengan pasal 17, dan UU RI No. 8 Tahun 1999. Dan tanggung jawab bagi pelaku usaha diatur dalam pasal 19 sampai dengan pasal 28. Khusus lembaga konsumen swadaya masyarakat (LSM) diatur dalam pasal 44 undang-undang yang sama¹¹

2.2 Perbuatan Melawan Hukum

Pengertian perbuatan yang bertentangan dengan hukum diperluas dengan keputusan Mahkamah Agung tanggal 31 Januari 1919 dalam perkara Lindebaum melawan Cohen. Mahkamah Agung telah mempertimbangkan: bahwa dengan perbuatan melawan hukum (*onrechmatige daad*) diartikan suatu perbuatan atau kealpaan yang

¹¹ Danang suryoto, *Aspek hukum Dalam Bisnis*, (Yogyakarta: Nuha Medika, 2016), hal. 151.

bertentangan dengan hak orang lain atau bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku baik dengan kesusilaan, baik pergaulan hidup terhadap orang lain atau benda, sedangkan barang siapa karena salahnya sebagai akibat dari perbuatannya itu telah mendatangkan kerugian pada orang lain, berkewajiban membayar ganti kerugian¹².

Istilah perbuatan melawan hukum berasal dari istilah Belanda perbuatan melawan hukum atau disebut “*tort*” dalam bahasa Inggris. Kata (*tort*) berkembang menjadi suatu pelanggaran perdata yang bukan merupakan akibat dari suatu pelanggaran kontrak. Kata (*tort*) berasal dari bahasa Latin “*orquer*” atau “*tortur*” dalam bahasa Prancis, karena kata “*wrong*” berasal dari bahasa Prancis “*wrung*” yang berarti salah atau kehilangan “*injury*”.

Perbuatan melawan hukum “onrechmatige daad” diatur dalam Buku III KUH Perdata. Rumusan perbuatan melawan hukum terdapat pada Pasal 1365 KUH Perdata yaitu: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya menertibkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”¹³.

Menurut Munir Faudy, tindakan melawan hukum merupakan seperangkat prinsip yang dirancang untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, bertanggung jawab atas kerugian dari interaksi

¹² M.A. Moegni Djojodirdjo, Perbuatan Melawan Hukum, cet.2, (Jakarta : Pradnya Paramita, 1982), hal. 25-26.

¹³ KUHPerdata Pasal 1365

sosial, dan mengganti kerugian korban melalui tuntutan hukum yang sesuai¹⁴.

Menurut R. Wirjono Projodikoro, perbuatan melawan hukum diartikan sebagai perbuatan yang melanggar hukum, yaitu perbuatan tersebut menimbulkan guncangan bagi keseimbangan dalam masyarakat. Ia melanjutkan, istilah “*onrechtmatige daad*” diartikan secara luas sebagai hubungan yang bertentangan dengan kesusilaan atau yang dianggap pantas dalam kehidupan sosial¹⁵. Yang dimaksud dengan Pasal 1365 KUHPerdata bahwa perbuatan melawan hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam undang-undang terdapat 3 (tiga) kategori tindakan melawan hukum, antara lain:

- a. Tindakan sengaja melawan hukum.
- b. Bertindak melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa niat atau kelalaian).
- c. Bertindak melawan hukum karena kelalaian¹⁶

Dilihat dari peraturan KUHPerdata Indonesia mengenai perbuatan ilegal lainnya serta KUHPerdata dalam Sistem Eropa Kontinental, model pertanggung jawaban perdata adalah sebagai berikut :¹⁷

- a. Tanggungjawab atas kesalahan yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

¹⁴ Munir Faudi, Perbuatan Melawan Hukum, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2002), hal 3

¹⁵ *Ibid*, hal 13

¹⁶ Munir Fuady, Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 3.

¹⁷ *Ibid*, hal 3

- b. Tanggungjawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 KUHPerdata.
- c. Kewajiban mutlak (tanpa cela) dalam arti yang sangat terbatas sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata.

Ganti kerugian merupakan bagian pembahasan dari hukum perdata oleh karenanya patut terlebih dahulu didefinisikan apakah itu hukum perdata. Hukum Perdata merupakan peraturan hukum yang mengatur hubungan hukum antar orang yang satu dengan orang yang lainya. Dalam pengertian di atas terdapat beberapa unsur antara lain unsur peraturan hukum, yang dimaksud dengan peraturan hukum adalah rangkaian ketentuan mengenai ketertiban dan berbentuk tertulis dan tidak tertulis dan mempunyai sanksi yang tegas. Unsur selanjutnya adalah unsur hubungan hukum, yang dimaksud dengan hubungan hukum adalah hubungan yang diatur oleh hukum hubungan yang diatur oleh hukum itu adalah hak dan kewajiban orang perorang, sedangkan unsur yang terakhir adalah unsur orang, yang dimaksud dengan orang adalah subyek hukum yaitu pendukung hak dan kewajiban, pendukung hak dan kewajiban itu dapat berupa manusia pribadi ataupun badan hukum.¹⁸

Menurut Prof. R. Subekti S.H., hukum perdata adalah segala hukum pokok yang mengatur kepentingan-kepentingan perseorangan.¹⁹

Sedangkan menurut Dr. Munir Fuadi,S.H., yang dimaksud dengan

¹⁸ Abdul Kadir Muhammad, 2019. Hukum Perdata Indonesia, Cetakan Pertama (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti), hal. 1-2

¹⁹ C.S.T. Kansil, 2015. Modul Hukum Perdata, Cetakan kedua (Jakarta: PT. Pradnya Paramita), hal. 1.

Hukum Perdata adalah seperangkat/kaidah hukum yang mengatur perbuatan atau hubungan antar manusia/badan hukum perdata untuk kepentingan para pihak sendiri dan pihak-pihak lain yang bersangkutan dengannya, tanpa melibatkan kepentingan publik.²⁰ Sedangkan istilah Perdata berasal dari bahasa sansekerta yang berarti warga (*burger*) Pribadi (privat) sipil (*civiel*).hukum perdata berarti peraturan mengenai warga, pribadi, sipil, berkenaan dengan hak dan kewajiban.²¹

Ganti rugi dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum.⁵ Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmentnya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.²²

KUHPerdata memperincikan kerugian (yang harus diganti) dalam tiga komponen (Vide Pasal 1239, 1243). sebagai berikut :²³

1. Biaya
2. Rugi.
3. Bunga

Biaya adalah setiap uang (termasuk ongkos) yang harus dikeluarkan secara nyata oleh pihak yang dirugikan, dalam hal ini sebagai

²⁰ .Munir Fuady, 2014. Konsep Hukum Perdata, Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hal. 1.

²¹ Ishaq, Pengantar hukum Indonesia (PHI), 2014. Cetakan Pertama (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hal.151.

²² Munir Fuady, *Op.Cit.*, hal. 223.

²³ *Ibid.*, hal. 223

akibat dari adanya tindakan wanprestasi. Sedangkan yang dimaksud dengan “rugi” adalah keadaan merosotnya (berkurangnya) nilai kekayaan kreditor sebagai akibat dari adanya wanprestasi dari pihak debitur.sedangkan yang dimaksud dengan “bunga” adalah keuntungan yang seharusnya diperoleh tetapi tidak jadi diperoleh oleh pihak kreditur karena adanya tindakan wanprestasi dari pihak debitur.²⁴

Pemberian suatu ganti rugi sebagai akibat dari tindakan wanprestasi dari suatu perjanjian, dapat diberikan dengan berbagai kombinasi antara lain pemberian ganti rugi (berupa rugi, biaya dan bunga), pelaksanaan perjanjian tanpa ganti rugi, pelaksanaan perjanjian plus ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik tanpa ganti rugi, pembatalan perjanjian timbal balik plus ganti rugi. Selanjutnya dalam literatur dan yurisprudensi dikenal pula beberapa model ganti rugi atas terjadinya wanprestasi, yaitu sebagai berikut :²⁵

1. Ganti rugi yang ditentukan dalam perjanjian.
2. Ganti rugi ekspektasi.
3. Pergantian biaya.
4. Restitusi.
5. Quantum meruit.
6. Pelaksanaan perjanjian.

Selain kerugian yang timbul dari wanprestasi, kerugian juga dapat ditimbulkan oleh Perbuatan melawan hukum, Perbuatan Melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUHPerdata, Pasal 1365

²⁴ *Ibid.*, hal. 224

²⁵ *Ibid.*, hal. 224-228.

KUHPerdata memberikan ketentuan tentang Perbuatan Melawan Hukum dengan

“tiap perbuatan melawan hukum, yang mendatangkan kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

ketentuan lainnya tertuang dalam Pasal 1366 KUHPerdata adalah

“setiap orang bertanggung jawab, tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatanya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaianya atau kurang hati-hatiannya”.²⁶

2.3 Tinjauan Tentang Perjanjian

2.3.1 Pengertian Perjanjian

Terdapat perbedaan yang terjadi dalam menerjemahkan istilah verbintenis dan *overeenkomst* ke dalam bahasa Indonesia. Misalnya saja Mariam Darus Badrulzaman menerjemahkan istilah verbintenis dengan perikatan dan *overeenkomst* dengan perjanjian. Ahmad Iksan menerjemahkan verbintenis dengan perjanjian dan *overeenkomst* dengan persetujuan²⁷. Pengertian perjanjian itu sendiri telah diatur dalam Pasal 1313 KUHPerdata, yaitu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Pengertian perjanjian oleh Pasal 1313 KUHPerdata ini dipandang terlalu sempit, karena perjanjian di sini hanya ditujukan kepada hubungan-hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan saja, seperti yang dimaksud oleh buku III KUHPerdata.

²⁶ Soesilo dan Pramudji R, 2018. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Cetakan Pertama (Surabaya : Rhedbook Publisher), hal. 306

²⁷ Mariam Darus Badrulzaman, Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hal. 16.

Dalam arti luas suatu perjanjian berarti setiap perjanjian yang menimbulkan akibat hukum sebagai apa yang dikehendaki oleh para pihak, termasuk di dalamnya perjanjian kawin dan lain-lain. Karena perjanjian menimbulkan adanya hubungan hukum tertentu, yaitu adanya suatu hubungan hukum dalam lapangan hukum kekayaan, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian menimbulkan perikatan. Perikatan disini merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih dalam lapangan hukum kekayaan, dimana pada salah satu pihak ada hak dan pada pihak lain ada kewajiban. Hal itu berarti, bahwa perjanjian sebagaimana yang dimaksud oleh Pasal 1313 KUHPerdata (baru) menimbulkan hak dan kewajiban (saja). Ini membedakan dari perjanjian-perjanjian yang lain²⁸.

Setiawan berpendapat bahwa definisi dalam Pasal 1313 KUHPerdata perlu perbaikan, yaitu:²⁹

- a. Perbuatan harus diartikan sebagai perbuatan hukum, yaitu perbuatan yang bertujuan untuk menimbulkan akibat hukum.
- b. Menambah perkataan “atau saling mengikatkan dirinya.”

Definisi dari Pasal 1313 KUHPerdata yaitu: “Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Perjanjian (kontrak), menurut C.S.T Kansil adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau beberapa orang mengikatkan dirinya kepada seseorang atau beberapa orang lain. Untuk mempermudah keperluan-keperluan hidup manusia di dalam pergaulan masyarakat saling mengadakan hubungan dan

²⁸ J. Satrio, Hukum Perjanjian, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hal 23-24

²⁹ R. Setiawan, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Bina Cipta, Bandung, 2017, hal. 49.

persetujuan-persetujuan berdasarkan persesuaian kehendak. Berdasarkan persetujuanpersetujuan itu timbul akibat-akibat hukum yang mengikat kedua belah pihak dan persetujuan-persetujuan yang demikian disebut perjanjian (kontrak).³⁰

Subekti menyatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada seorang lain atau dimana orang itu saling berjanji untuk elaksanakan suatu hal³¹. Definisi perjanjian juga dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo yaitu perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum³².

Dikemukakan Sudikno Mertokusumo, karena dalam suatu perjanjian harus terdapat dua pihak atau lebih yang melakukan hubungan hukum berdasarkan kata sepakat sesuai Pasal 1320 KUHPerdata. Hubungan hukum yaitu hubungan antara subjek hukum atau individu yang sesuai dengan aturan atau hukum yang berlaku. Hubungan hukum tercermin pada hak dan kewajiban yang diberikan oleh hukum. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak hak sedang di pihak lain kewajiban. Hak adalah kepentingan yang dilindungi hukum. Kewajiban adalah suatu beban yang bersifat kontraktual. Hak dan kewajiban itu timbul bila terjadi hubungan hukum antara dua pihak yang didasarkan pada suatu kontrak atau perjanjian. Menurut Sudikno Mertokusumo dua pihak atau lebih itu sepakat untuk

³⁰ C.S.T. Kansil, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 1989, hal. 250.

³¹ R. Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan Keempat, Intermassa, Jakarta, 2019, hal.1

³² Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum Suatu Pengantar, Liberty, Yogyakarta, 2019, hal.110

menentukan hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalankan, yang menimbulkan akibat hukum, yang bila kesepakatan itu dilanggar maka ada akibat hukumnya yaitu si pelanggar dapat dikenai sanksi.

Perjanjian erat hubungannya dengan perikatan, karena Pasal 1233 KUHPerdata menyebutkan bahwa perikatan dilahirkan baik dari undang-undang maupun perjanjian. Hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Mengenai sumbersumber perikatan, oleh undang-undang diterangkan, bahwa suatu perikatan dapat lahir dari suatu perjanjian atau dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari undang-undang saja dan yang lahir dari undang-undang karena suatu perbuatan orang. Belakangan ini dapat dibagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperbolehkan dan yang lahir dari perbuatan yang berlawanan dengan hukum³³.

Di dalam suatu perjanjian terdapat pihak-pihak yaitu kreditur atau pihak yang berhak menuntut suatu prestasi dan debitur atau pihak yang wajib memenuhi prestasi. Kreditur dan debitur tersebut merupakan subjek di dalam perjanjian. Subjek perjanjian itu sendiri dapat berupa manusia pribadi, bisa juga berupa badan hukum. Subjek perjanjian yang berupa manusia diharuskan memenuhi syarat umum untuk dapat melakukan suatu tindakan atau perbuatan hukum secara sah, yaitu haruslah sudah dapat dikatakan dewasa, sehat pikirannya atau mengerti dan mengetahui apa

³³ R. Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, Intermassa, Jakarta, 2001, hal. 123.

yang telah diperbuatnya dan yang tidak dilarang oleh peraturan hukum yang berlaku.

Objek dalam perjanjian adalah prestasi yaitu barang sesuatu yang dapat dituntut dan yang menurut undang-undang dapat berupa menyerahkan suatu barang, melakukan suatu perbuatan dan tidak melakukan perbuatan. Tanpa adanya prestasi, maka hubungan hukum yang dilakukan berdasarkan tindakan atau perbuatan hukum sama sekali tidak menimbulkan akibat hukum.

Berdasarkan pengertian mengenai perjanjian dan perikatan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat disebutkan unsur-unsur perjanjian, yaitu sebagai berikut :

- a. Adanya pihak- pihak yang sedikitnya dua pihak
- b. Adanya kesepakatan yang terjadi diantara para pihak
- c. Adanya tujuan yang akan dicapai
- d. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan

Perjanjian memiliki suatu tujuan yang dicari yaitu pemenuhan dengan sempurna segala isi dan tujuan dari ketentuan sesuai dengan kehendak yang telah disepakati dan disetujui oleh para pihak di dalam perjanjian.

2.3.2 Unsur-unsur Perjanjian

Menurut Sudikno Mertokusumo, unsur-unsur perjanjian sebagai berikut³⁴:

a. *Essentialia*

Unsur yang mutlak harus ada untuk terjadinya perjanjian. Syarat-syarat adanya atau sahnya perjanjian adalah kata sepakat atau persesuaian kehendak, kecakapan para pihak, objek tertentu dan kausa atau dasar yang halal. Contohnya sebab yang halal merupakan essentialia untuk adanya perjanjian. Dalam perjanjian jual beli, harga dan barang yang disepakati kedua belah pihak harus ada. Sama seperti bentuk tertentu merupakan essentialia dari perjanjian formal.

b. *Naturalia*

Unsur yang lazimnya melekat dalam perjanjian, yaitu unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam perjanjian, seperti pada perjanjian jual beli, penjual harus menjamin pembeli terhadap cacat tersembunyi.

c. *Accidentalalia*

Unsur yang harus dimuat atau disebut secara tegas dalam perjanjian, misalnya mengenai tempat tinggal yang dipilih oleh para pihak yang bersangkutan.

2.3.3 Wanprestasi dan Akibat Hukumnya

Perjanjian yang dibuat oleh para pihak, akan menimbulkan sesuatu untuk dilaksanakan oleh pihak yang membuatnya. Sesuatu

³⁴ Sudikno Mertokusumo..., *op.cit.*, hal.110-111.

yang harus dilaksanakan oleh para pihak inilah yang dimaksudkan dengan prestasi. Prestasi ini merupakan pokok dari perjanjian. Menurut Pasal 1234 KUHPerdata prestasi dapat berwujud:

- a. Memberikan sesuatu
- b. Berbuat sesuatu
- c. Tidak berbuat sesuatu

Pemenuhan suatu prestasi ini tidak selamanya dapat terlaksana, ada kalanya prestasi tidak dapat dipenuhi disebabkan salah satu pihak karena kesalahannya tidak dapat memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan. Keadaan yang demikian inilah yang disebut dengan wanprestasi.

Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda Wanprestatie, yang artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Tidak dipenuhinya kewajiban itu, ada dua kemungkinan alasan, yaitu³⁵ :

- a. Kesalahan debitur, baik karena kesengajaan ataupun dari kelalaian.
- b. Adanya keadaan memaksa (*force majeure*), jadi diluar kemampuan debitur dan debitur tidak bersalah

Adapun pengertian yang umum tentang wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melaksanakan prestasi sesuai dengan apa yang telah diperjanjikannya, karena kesalahannya dan ia telah ditegur atau pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat

³⁵ Abdulkadir Muhammad, Hukum Perikatan, Alumni, Bandung, 1982, hal. 43.

pada waktunya dan dilakukan tidak menurut yang selayaknya. Kalau begitu seorang debitur disebut dan berada dalam keadaan wanprestasi apabila dalam melakukan pelaksanaan prestasi perjanjian telah lalai, sehingga terlambat dari jadwal waktu yang telah ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut sepatutnya atau selayaknya.

Menurut Subekti, wanprestasi seorang debitur dapat berupa empat macam, yaitu³⁶ :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya.
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan.
- c. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Tentang hal kelalaian atau wanprestasi pada debitur ini harus dinyatakan terlebih dahulu dengan memberikan peringatan atau somasi. Pada umumnya isi dari somasi adalah teguran kreditur supaya debitur berprestasi dari perjanjian yang dibuat (dasar teguran kreditur).

Pasal 1238 KUHPerdata telah menentukan tentang bentuk dari teguran yaitu harus dengan surat peringatan atau dengan akta sejenis. Maksud dari surat perintah adalah peringatan resmi oleh juru sita pengadilan. Maksud dari akta sejenis adalah suatu tulisan biasa atau bukan resmi, surat maupun telegram yang tujuannya sama yaitu

³⁶ R. Subekti, Hukum Perjanjian....., *op.cit.*, hlm. 45.

untuk memberi peringatan kepada debitur agar memenuhi prestasi dalam seketika atau dengan tempo tertentu. Teguran atau peringatan tidak boleh dilakukan secara lisan.

Akibat yang timbul karena wanprestasi adalah keharusan atau kewajiban bagi debitur untuk membayar ganti rugi, atau dengan adanya wanprestasi oleh salah satu pihak, pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan perjanjian. Ketentuan mengenai ganti rugi ini telah ditetapkan di dalam Pasal 1243 – 1252 KUHPerdata. Dari pasal-pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan ganti rugi adalah sanksi yang dapat dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi prestasi dalam suatu perjanjian untuk memberikan penggantian biaya.

Menurut Subekti, akibat-akibat bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah³⁷ :

- a. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti rugi.
- b. Pembatalan perjanjian atau juga dinamakan pemecahan perjanjian.
- c. Peralihan resiko.
- d. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan di depan hakim Adapun beberapa perbuatan kreditur dalam hal debitur wanprestasi, yaitu :
 - 1) Menuntut pemenuhan prestasi.
 - 2) Menuntut pemenuhan prestasi dan ganti rugi.

³⁷ *Ibid*, hal. 45.

- 3) Ganti Rugi.
- 4) Pembatalan perjanjian.
- 5) Pembatalan dan ganti rugi.

Pada dasarnya ganti rugi yang dapat dituntut kreditur hanya kerugian berupa sejumlah uang, ganti rugi harus berbentuk uang. Ganti rugi yang dapat dituntut ialah ganti rugi yang merupakan akibat langsung dari wanprestasi. Ganti rugi yang diminta harus patut. Kepatutannya diselaraskan dengan sifat perjanjian dengan memperhitungkan kerugian yang sungguh-sungguh diderita.

2.4 Tinjauan Tentang Perjanjian Melakukan Jasa

2.4.1 Pengertian Perjanjian Melakukan Jasa

Undang-undang tidak mendefinisikan mengenai perjanjian melakukan jasa. Pada umumnya dapat dikatakan bahwa dalam perjanjian melakukan jasa satu pihak menghendaki dari pihak lainnya agar melakukan suatu pekerjaan dengan menerima upah atau imbalan, misalnya:

- a. Seorang pasien berobat pada dokter.
- b. Orang datang pada notaris untuk dibuatkan akta³⁸.

Menurut Pasal 1601 K.U.H.Perdata perjanjian untuk melakukan jasa adalah: “Persetujuan-persetujuan untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan apabila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, persetujuan yang diatur menurut kebiasaan”.

Berdasarkan pasal tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian untuk melakukan jasa tertentu merupakan salah satu bagian dari perjanjian untuk

³⁸ 7 Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 1985, hal. 57.

melakukan suatu pekerjaan, selain perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja. Perjanjian kerja merupakan perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang membuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak. Perjanjian pemborongan kerja adalah, perjanjian dengan mana pihak satu (pemborong) mengikatkan diri untuk menyelenggarakan suatu pekerjaan bagi pihak lain (pihak yang memborongkan) dengan menerima suatu harga yang telah ditentukan³⁹.

Menurut Wirjono Prodjodikoro, “Perjanjian melakukan jasa hanya ditujukan kepada janji-janji yang khusus diadakan, dan kepada adat kebiasaan, jadi merupakan persetujuan pada umumnya”.⁴⁰

Subekti memberikan pengertian perjanjian untuk melakukan jasa sebagai “Satu pihak menghendaki dari pihak lawannya dilakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan, untuk mana ia bersedia membayar upah, sedangkan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut sama sekali terletak pada pihak lawan itu”⁴¹.

Suatu perjanjian di mana pihak yang satu menghendaki pihak lawannya melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan dengan kesanggupan membayar upahnya, sedangkan cara yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut diserahkan pada pihak lawannya. Dalam hal ini, biasanya pihak lawan tersebut adalah seorang ahli dalam bidangnya dan telah memasang tarif untuk jasanya⁴².

³⁹ *Ibid*, hal. 58..

⁴⁰ Wirjono Prodjodikoro, Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu, Sumur Bandung, Bandung, 1981, hal. 67.

⁴¹ Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 1985, hal. 57-58.

⁴² Subekti, Aneka Perjanjian, Alumni, Bandung, 1995, hal. 70

Berdasarkan pengertian tersebut, maka perjanjian untuk melakukan jasa, adalah suatu perjanjian yang prestasinya melakukan suatu jasa tertentu, ada tujuan yang hendak dicapai dan ada imbalan yang dibayarkan, sehingga para pihak yang mengadakan perjanjian tersebut mempunyai hak dan kewajiban.

- a. Hak dan kewajiban pengguna jasa jasa:

Pengguna jasa berhak mendapatkan suatu jasa tertentu yang telah diperjanjikan dan berkewajiban untuk memberikan upah atau imbalan atas pekerjaan tersebut.

- b. Hak dan kewajiban pemberi jasa:

Pemberi jasa berhak menerima upah atau imbalan dan berkewajiban memberikan suatu pekerjaan jasa sesuai dengan yang diperjanjikan.

2.4.2 Asas dalam Perjanjian Melakukan Jasa

Perjanjian melakukan jasa menimbulkan hubungan hukum antara pemberi jasa dengan pengguna jasa jasa. Asas hukum yang mendasari atau terkandung dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Asas yang dimaksud adalah asas itikad baik. Di dalam Pasal 1338 ayat (3) K.U.H.Perdata disebutkan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (*goede trouw*), sedangkan pengertian itikad baik menurut ketentuan undang-undang dibagi menjadi 2 (dua), secara objektif disebut dengan kepatutan dan secara subjektif disebut dengan kejujuran. Namun jika itikad baik dilihat sebagai terjemahan dari kata *bona fides* (*bona=saleh; fides=percaya*) dalam Hukum Romawi, “maka berbuat sesuai

dengan itikad baik berarti berbuat berdasarkan pengertian yang baik, jujur dan lurus”.⁴³

Oleh karena itu, secara yuridis didasarkan ketentuan Pasal 1354 sampai dengan Pasal 1358 Buku III K.U.H.Perdata bahwa dalam membantu atau menolong orang lain secara sukarela, tanpa perintah baik diketahui atau tidak diketahui oleh yang dibantu, orang yang membantu dituntut tanggung jawabnya untuk melakukannya dengan baik, atau didasarkan itikad baiknya untuk menolong, tanpa merugikan dirinya sendiri. Artinya, sekalipun tidak boleh meminta upah (Pasal 1358 K.U.H.Perdata), tetapi berhak mendapatkan penggantian biaya yang dikeluarkannya (Pasal 1357 K.U.H.Perdata). Dengan demikian, ketentuan Pasal 1354 K.U.H.Perdata ini merupakan landasan yuridis berlakunya asas itikad baik dalam pemberian suatu jasa, dan sekaligus dapat dikembangkan dalam mempertimbangkan konsekuensi yang timbul dari hubungan pemberian jasa professional⁴⁴.

Azas itikad baik sangat diperlukan dalam memperhatikan kepentingan pengguna jasa, dan harus ada pertimbangan yang bijaksana mengenai risiko dan manfaat. Dengan demikian, hubungan pemberian jasa juga harus didasarkan pada kejujuran agar pemberian jasa yang dilakukan tidak melebihi dari yang dibutuhkan oleh pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, pada dasarnya asas hukum bersumber pada prinsip etis yang berlaku di dalam pergaulan masyarakat. Asas hukum besar peranannya sebagai landasan pokok dirumuskannya

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ *Ibid*, hal. 128-129

peraturan hukum yang dapat diberlakukan dalam hubungan melakukan suatu jasa.

2.4.3 Dasar Hukum Melakukan Perjanjian Jasa

Di dalam perundang-undangan yang berlaku di Indonesia sampai saat ini, tentang perikatan diatur dalam Buku III K.U.H.Perdata, yang didasarkan sistem terbuka. Sistem terbuka ini tersirat dalam Pasal 1319 K.U.H.Perdata, yang menyatakan bahwa, “Semua perjanjian, baik yang mempunyai suatu nama khusus, maupun yang tidak terkenal dengan suatu nama tertentu, tunduk pada peraturan umum”.

Berdasar ketentuan pasal tersebut, dimungkinkannya dibuat suatu perjanjian lain yang tidak dikenal dalam K.U.H.Perdata, dan terhadap perjanjian tersebut berlaku ketentuan mengenai perikatan pada umumnya yang termuat dalam Bab I Buku III K.U.H.Perdata, dan mengenai perikatan yang bersumber pada perjanjian yang termuat dalam Bab II Buku III K.U.H.Perdata.

Sahnya perjanjian melakukan jasa, harus dipenuhi syarat-syarat yang termuat dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata, dan akibat yang ditimbulkannya diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata, yang mengandung asas pokok yaitu, azas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian. Pasal 1233 Bab I Buku III K.U.H.Perdata, menyatakan bahwa, “Tiap-tiap perikatan dapat dilahirkan baik karena perjanjian, maupun karena undang-undang”.

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut, perjanjian merupakan salah satu sumber dari perikatan, dan perikatan dapat ditimbulkan dari

perjanjian. Bukan hanya perjanjian yang dapat menimbulkan perikatan, tetapi ketentuan perundang-undangan juga dapat menimbulkan perikatan.

Dihubungkan dengan ketentuan Pasal 1339 dan Pasal 1347 Bab II Buku III K.U.H.Perdata, terlihat konsekuensi logis ketentuan mengenai sumber perikatan tersebut karena para pihak dalam suatu perjanjian tidak hanya terikat pada hal-hal yang secara tegas diperjanjikan tetapi juga pada segala hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan menurut undang-undang.

Selain itu, hal-hal yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan dan kesesuaian juga mengikat. Oleh karena itu, menyadari bahwa dari suatu perjanjian dapat timbul berbagai perikatan baik bersumber dari perjanjian itu sendiri, maupun karena menurut sifat perjanjiannya diharuskan menurut undang-undang, maka dalam menentukan dasar hukum perjanjian melakukan jasa tidak seharusnya mempertentangkan secara tajam kedua sumber perikatan tersebut di atas. Walaupun kedua sumber tersebut dapat dibedakan, tetapi keduanya saling melengkapi dan diperlukan untuk menganalisis hubungan hukum yang timbul dari perjanjian melakukan jasa⁴⁵.

Perjanjian melakukan jasa didasarkan perkembangannya merupakan hubungan pelayanan atas kepercayaan, sehingga disebut sebagai hubungan pemberian jasa. Didasarkan prinsip pemberian jasa, maka pemberi jasa tidak dibenarkan memberikan jasa melebihi kebutuhan dari orang yang diberi jasa

⁴⁵ Taryana Soenandar, Persetujuan Dalam Suatu Perjanjian, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hal. 139.

2.4.4 Terjadi dan Sahnya Perjanjian Melakukan Jasa

Gambaran yang lebih jelas mengenai saat terjadinya perjanjian melakukan jasa, maka di samping dilihat dari asas hukum, peraturan hukum, dan pengertian hukum yang dapat mendasarinya, juga perlu juga dilihat dari kekhususan yang terdapat dalam hubungan tersebut yang terletak pada subjeknya, objeknya, dan tujuannya, yaitu:

Subjeknya terdiri dari seorang ahli sebagai pemberi jasa yang pelayanannya dan pengguna jasa sebagai penerima jasa.

1. Objeknya berupa upaya pemberian jasa tertentu yang bercirikan pemberian suatu keahlian.
2. Tujuannya adalah memperoleh atau mendapatkan sesuatu⁴⁶.

Umumnya seseorang yang mempunyai masalah atau membutuhkan sesuatu dan telah berusaha mengatasi masalah tersebut tetapi tidak berhasil, maka orang tersebut akan berusaha mencari bantuan orang lain. Oleh karena perjanjian melakukan jasa dilihat dari objeknya berupa upaya pemberian suatu jasa, maka hasil yang diperoleh dari pencapaian upaya tersebut tidak dapat dan tidak boleh dijamin kepastiannya. Lagi pula pelaksanaan pemberian jasa tersebut tidak semata-mata bergantung pada kesungguhan dan kecermatan pemberi jasa dalam arti berusaha keras dan berhati-hati, tetapi juga diperlukan peran serta pengguna jasa dalam kerja sama yang baik yang berorientasi demi kepentingan pengguna jasa itu sendiri. Oleh karena itu, sekalipun perjanjian melakukan jasa merupakan perjanjian yang didasarkan pada Pasal 1313 K.U.H.Perdata, tetapi lebih dikenal dengan nama inspanningsverbintenis. Hal ini dimaksudkan sebagai

⁴⁶ Ibid, hal 141

perikatan yang objeknya berupa upaya yang harus dilakukan dengan hati-hati dan usaha keras (*met zorg en inspanning*)⁴⁷.

Proses terjadinya pemberian jasa diawali dengan keputusan pengguna jasa untuk mengunjungi seorang ahli di bidang tertentu, maka kunjungannya di tempat seorang ahli dapat ditafsirkan bertujuan untuk mengajukan penawaran kepada pemberi jasa untuk diminta pertolongan dalam mengatasi permasalahannya.

Perjanjian telah diterima sebagai sumber hubungan hukum atau perikatan, dalam hal ini terjadi hubungan antara pemberi jasa dan pengguna jasa. Perjanjian melakukan jasa juga menimbulkan perikatan antara pemberi jasa dan pengguna jasa, sehingga menimbulkan hak-hak dan kewajiban antara keduanya. Seperti perjanjian pada umumnya, perjanjian melakukan jasa agar sah harus memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata.

Di dalam perjanjian melakukan jasa yang pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan dalam pelayanan pemberian jasa, maka yang terpenting adalah pelaksanaannya. Di dalam Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata disebutkan bahwa, semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku bagi mereka yang membuatnya sebagai undang-undang. Oleh karena itu, jika perjanjian melakukan jasa telah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 K.U.H.Perdata, maka semua hak dan kewajiban yang timbul mengikat baik pemberi jasa maupun pengguna jasa dengan kata lain isi perjanjian itu mengikat para pihak dalam perjanjian melakukan jasa. Di dalam suatu perjanjian isi itu

⁴⁷ *Ibid*, hal. 134

ditentukan, atau dalam hal-hal tertentu dianggap ditentukan oleh para pihak sendiri.

Oleh karena itu, kata “semua” dalam Pasal 1338 ayat (1) K.U.H.Perdata ditafsirkan sebagai adanya berbagai perjanjian yang dibuat oleh para pihak yang isinya ditentukan dan diatur sendiri, bahkan dapat diperjanjikan mengenai pembatasan tanggung jawab (*eksonerasi*) terhadap kerugian yang timbul karena kelalaian. Selain itu, kata yang dibuat secara sah, dapat diartikan sebagai patokan untuk membuatnya agar mempunyai kekuatan hukum, dan kata mengikat para pembuatnya sebagai undang-undang, dapat diartikan bahwa para pihak membuat undang-undang untuk dirinya sendiri⁴⁸. Didasarkan ketentuan tersebut, maka pemberi jasa dan pengguna jasa bebas untuk membuat perjanjian, mengatur sendiri kewajibannya, dan dapat memasukkan berbagai syarat yang mengikat dirinya sebagai undang-undang

2.4.5 Akibat Perjanjian Melakukan Jasa

Sekalipun orang bebas membuat perjanjian, bahkan dapat menyimpang dari ketentuan perundang-undangan yang bersifat pelengkap, tetapi tidak bebas tanpa batas. Di dalam Pasal 1337 K.U.H.Perdata sendiri telah memberikan batasan bahwa causa atau isi perjanjian tidak boleh dilarang oleh undang-undang, bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Hal ini disebabkan, hukum juga selalu memungkinkan adanya pengecualian. Pengecualian yang dimaksudkan adalah bahwa kehendak para pihak kadang-kadang harus menyisih demi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, di dalam peraturan perundang-undangan selalu terdapat

⁴⁸ *Ibid*, hal 166

pembatasan kebebasan para pihak, agar setiap orang dapat mempertanggungjawabkan tindakan atau akibat tindakannya.

Adanya asas hukum yang mendasari suatu ketentuan perundangan, di satu pihak dapat memberi peluang untuk bertindak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan di lain pihak juga dapat merupakan pembatasan bagi tindakannya. Sebagai contoh di dalam Pasal 1338 ayat (2) K.U.H.Perdata dinyatakan bahwa, perjanjian itu tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena suatu alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.

Pasal 1338 ayat (2) K.U.H.Perdata terkandung asas kekuatan mengikat suatu perjanjian yang telah dibuat secara sah. Akan tetapi, dari ayat ini dapat diartikan bahwa di satu pihak ketentuan ini memberikan jaminan kekuatan mengikatnya suatu perjanjian, tetapi di lain pihak juga mengandung pengecualian, yaitu perjanjian yang dibuat, dapat tidak mengikat jika disepakati oleh kedua belah pihak⁴⁹.

Pasal 1338 ayat (3) K.U.H.Perdata juga menyatakan bahwa, “Perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Hal ini dapat berarti bahwa, sekalipun telah dibuat perjanjian yang memenuhi syarat sahnya perjanjian dan mempunyai kekuatan mengikat, namun dapat juga tidak mengikat jika perjanjian itu dilaksanakan tidak dengan itikad baik. Maksud yang sebenarnya dari ayat ini adalah agar perjanjian dilaksanakan sesuai dengan tujuan dibuatnya perjanjian, sepanjang tujuannya tidak bertentangan dengan kepatutan, kesusilaan, dan undang-undang

⁴⁹ Soekanto, Segi Hukum Hak dan Kewajiban Dalam Perjanjian, Mandar Madju, Bandung, 1990, hal. 35.

sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 1320 ayat (4) K.U.H.Perdata.

Masalah itikad baik merupakan norma tidak tertulis yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian, apabila pelaksanaan perjanjian menurut isinya akan menimbulkan ketidakpatutan. Dalam hal demikian, maka perjanjian harus ditafsirkan sedemikian rupa agar pelaksanaannya memenuhi kepatutan. Dihubungkan dengan pelaksanaan perjanjian melakukan jasa, berarti bahwa sekalipun pihak pengguna jasa telah menyetujui dilakukannya sesuatu tindakan dengan menanda-tangani surat persetujuan, namun jika tindakan itu tidak ada manfaatnya bagi pengguna jasa pasien, bahkan dapat menimbulkan risiko kerugian bagi pengguna jasa, maka tidak sepatutnya untuk dilaksanakan⁵⁰. Oleh karena itu, di dalam perjanjian melakukan jasa kewajiban terhadap diri sendiri, baik dari pemberi jasa maupun pengguna jasa yang bersumber pada tanggung jawabnya masing-masing, sebenarnya didasarkan pada asas itikad baik dan kecermatan yang patut dalam pergaulan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka yang terpenting dalam perjanjian melakukan jasa selain isi dari perjanjian juga tujuan dilakukannya hubungan pemberian jasa tersebut. Selain itu, kenyataan menunjukkan bahwa kewajiban yang timbul dari perjanjian itu semakin lama tidak ditentukan oleh kesepakatan, melainkan oleh apa yang dianggap layak atau patut oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan Pasal 1339 K.U.H.Perdata yang menyebutkan bahwa perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diperjanjikan, tetapi juga segala sesuatu yang menurut sifat

⁵⁰ *Ibid*, hal 39

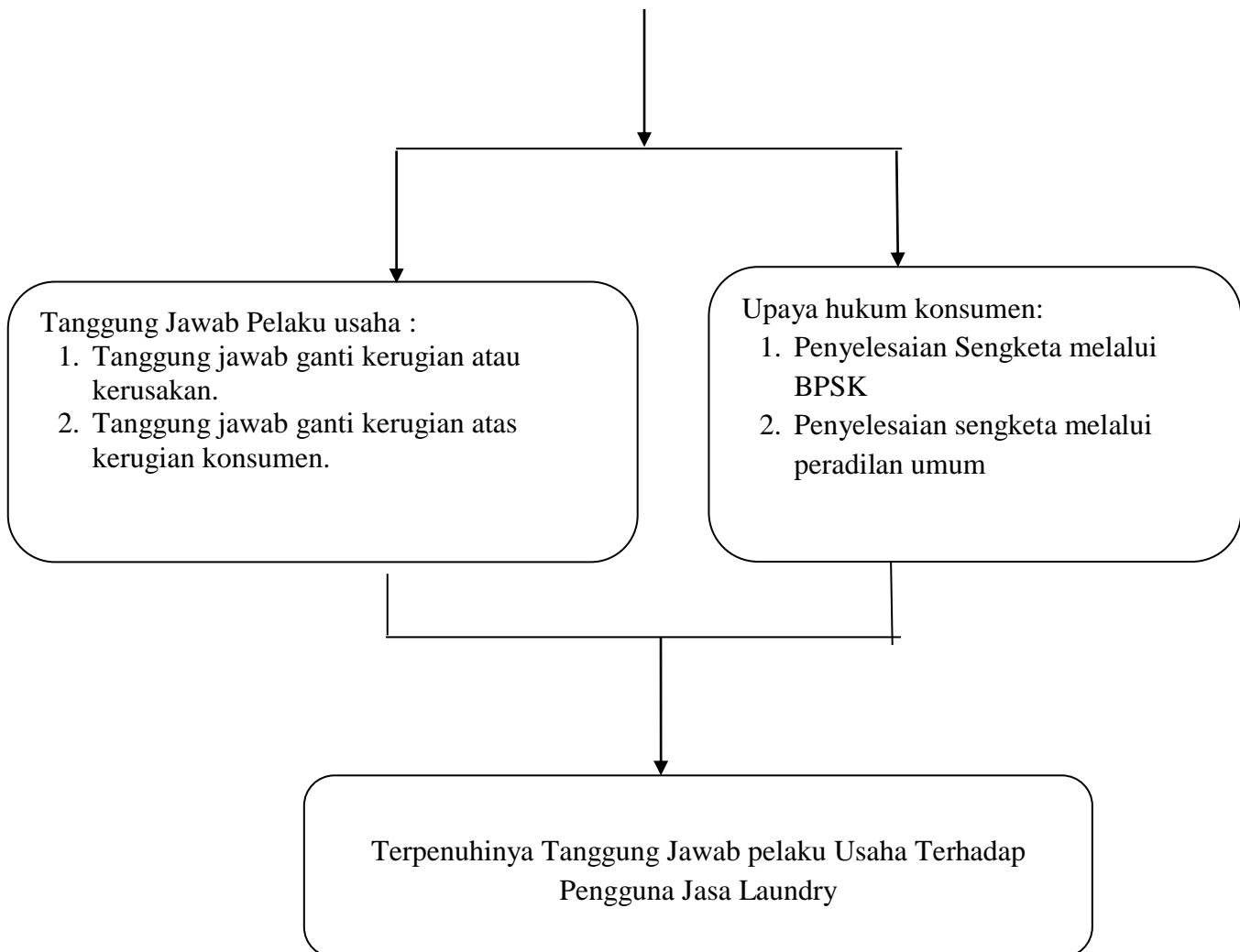
perjanjiannya diharuskan oleh kepututan kebiasaan atau undang-undang.

2.5 Kerangka Pikir

**Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen**
Pasal 1339 dan Pasal 1601 KUHPerdata



Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen



2.6 Definisi Operasional

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. 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.

3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
5. Tanggung jawab ialah tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera dalam nota pembayaran
6. Upaya hukum merupakan upaya yang diberikan oleh undang-undang kepada seseorang atau badan hukum untuk hal tertentu untuk melawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum ini merupakan jenis penelitian dengan sebuah metode

penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata dan untuk meneliti bagaimana hukum bekerja dalam masyarakat.⁵¹

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry.

3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini bertempat di tempat laundry Kabupaten Bone Bolango. Waktu penelitian ini selama 2 (dua) bulan Desember 2023-Januari 2024

3.4 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian hukum empiris cara perolehan datanya pada umumnya menggunakan data primer dan sekunder. Adapun uraiannya sebagai berikut⁵²:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang merupakan data mentah (*raw data*) yang masih memerlukan pengolahan lebih lanjut.
- b. Data Sekunder adalah data yang berupa dokumen-dokumen, jurnal ilmiah, artikel ilmiah yang diperoleh dari sebuah instansi pemerintah atau swasta. Berbeda dengan data primer yang belum diolah, maka data sekunder adalah data yang sudah diolah.

3.5 Populasi dan Sampel

- 3.5.1** Populasi adalah keseluruhan unit atau manusia (dapat juga berbentuk gejala atau peristiwa) yang mempunyai ciri-ciri yang

⁵¹ Abdulkadir Muhammad. 2014. Hukum dan Penelitian Hukum. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. Hal 58.

⁵² Syahruddin Nawi, 2014. *Penelitian Hukum Normatif Versus Peneitian Hukum Empiris*. Makassar: UMITOHA. Hal. 29

sama⁵³. Berdasarkan data di atas maka yang menjadi populasi dalam proposal penelitian ini adalah Pengelola Laundry di Kabupaten Bone Bolango dan konsumen yang memakai jasa laundry.

3.5.2 Sampel adalah himpunan bagian dari populasi, jika populasi bersifat homogen, jumlah sampelnya kecil saja⁵⁴. Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini yakni :

- 3 orang pengelola jasa laundry
- 6 orang konsumen yang mengalami kerugian dalam memakai jasa laundry

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Data primer dan sekunder yang diperoleh diolah dan dianalisis berdasarkan perumusan masalah yang diterapkan, sehingga diharapkan gambaran yang jelas dari kesimpulan atau hasil penelitian yang diperoleh diharapkan. Kemudian disajikan secara deskriptif, yaitu menjelaskan, mendeskripsikan, dan mendeskripsikan sesuai dengan masalah yang berkaitan erat dengan penelitian ini, agar memungkinkan pemahaman yang jelas dan terarah untuk memperoleh hasil penelitian.

⁵³ Amiruddin & Zainal Asikin, 2014. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo. Hal. 95.

⁵⁴ Ibid, hal. 97

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry

4.1.1 Tanggung Jawab Ganti Kerugian Atau Kerusakan.

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha, perlindungan konsumen terhadap munculnya usaha jasa laundry dapat dilihat pada beberapa pasal dalam UUPK, antara lain pasal 4 huruf b dan h, pasal 7 huruf f. Pasal 4 huruf b UUPK memberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, sedangkan pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jadi UUPK memberikan perlindungan hukum kepada setiap konsumen untuk menuntut haknya apabila merasa dirugikan.

Dalam ketentuan pasal 7 huruf f menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan adanya ketentuan pasal ini maka akan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang ~~sama untuk~~ mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban, peraturan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan

yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai⁵⁵

Perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen

Menurut Yusuf Shopie⁵⁶ tanggung jawab berarti seseorang tidak boleh mengelak, bila dimintakan penjelasan tentang perbuatan atau perilakunya. Oemar Seno Adji mengemukakan bahwa dalam kata “tanggung jawab” terkandung dua aspek, yaitu aspek etik dan aspek hukum. Orang bertanggung jawab atas sesuatu yang disebabkan olehnya, jadi sistem tanggung jawab dapat diartikan sebagai metode atau prosedur agar seseorang atau badan hukum tidak dapat mengelakkan diri dari akibat perbuatan atau perilakunya, dalam pengertian hukum, sistem tanggung jawab menimbulkan konsekuensi pemberian kompensasi atau ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan akibat perilaku tertentu.

Tanggung jawab hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataaan. Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan berdasarkan pelanggaran kontrak karena wanprestasi atau melalui perbuatan melawan hukum. Permintaan pertanggungjawaban melalui hukum perdata mensyaratkan keharusan adanya kesalahan dari pihak pelakunya. Dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa, maka pelaku usaha jasa diwajibkan bertanggung jawab terhadap konsumen, tanggung jawab pelaku usaha menurut pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen yaitu⁵⁷ :

⁵⁵ CelinaTri Siwi Kristayant, Hukum perlindungan konsumen, hal.1

⁵⁶ Yusuf shofie.2000. perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya..Bandung:Citra Aditya, hal.143

⁵⁷ 4Undang- Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 19

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atau kerusakan.
- b. Tanggug jawab kerugian atas kerugian konsumen

Berdasarkan hal ini, menurut penulis maka adanya produk barang dan/ jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Penerapan konsep *product liability* ternyata tidak mudah, dalam sistem pertanggung jawaban secara konvensional, tanggung gugat *product* didasarkan adanya wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Atau dengan kata lain, konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Penelitian ini dilakukan pada usaha jasa laundry yang ada di Kabupaten Bone Bolango. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, terdapat 3 laundry yang tersebar . Adapun nama-nama laundry tersebut di antaranya:

Tabel 1**Pelaku Usaha Laundry**

No	Jasa Laundry	Nama Pelaku Usaha	Lokasi Jasa Laundry
1	Smart Laundry	Suliastri (40 tahun)	Perum Kabilia, Iloheluma, Kec. Tilongkabila, kabupaten Bone Bolango
2	Givani Laundry	Kartin (46 Tahun)	Jl.Jembatan merah, Bubeya, Kec. Suwawa, kabupaten Bone Bolango
3	Laundry Umi	Sumiyati (43 tahun)	Jl. Jainal Umar Sidiki, Tilongkabila

Sumber data primer yang telah diolah tahun 2023

Tabel 2**Daftar Harga Jasa laundry (rata-rata)**

No	Jenis Pakaian	Harga Laundry (Rp)
1	Cuci + Setrika	6.500/kg
2	Setrika atau Cuci	4.000/kg
3	Seprei	12.000/kg
4	Bedcover	13.000/kg
5	Selimut	10.000/kg
6	Gorden	12.000-16.000/kg (tergantung ketebalan)
7	Boneka	Sesuai ukuran perpcs

Sumber data primer yang telah diolah tahun 2023

Menurut penuturan Ibu Sulastri selaku pemilik Smart Laundry, saat diwawancara Ibu Sulastri mengatakan bahwa ia telah menekuni usaha laundry selama tiga tahun. Ia mempunyai ide membuka usaha laundry dilatarbelakangi

dari banyaknya para pendatang baik pelajar maupun orang yang memiliki urusan pekerjaan yang kost ataupun mengontrak rumah. Pengelola jasa Smart Laundry di Perum Kabilia, ilohelumo miempunyai 6 karyawan yang standby setiap hari. Jumlah karyawan tersebut menjaga tempat laundry secara bergantian. Hal ini karena banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa laundry. Smart Laundry memiliki tarif harga yang variatif tergantung waktu proses pencucian yakni mulai Rp. 4.000,- untuk empat hari, Rp. 6.500,- untuk tiga hari, Rp. 6.000,- untuk dua hari, dan Rp. 7.000,- untuk satu hari. Keuntungan yang diperoleh Arafah laundry selama sebulan apabila dibuat rata-rata adalah berkisar Rp. 5 juta rupiah⁵⁸.

Selanjutnya, mengenai pakaian yang hilang atau rusak Ibu Suliastri mengaku pernah ada pakaian pelanggan yang hilang. Ia menjelaskan bahwa Smart Laundry apabila dalam menjalankan jasa laundry terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak laundry miliknya seperti pakaian robek karena setrika, terkena lunturan pakaian lainnya ataupun hilang, maka pihak Smart Laundry bersedia menggantinya. Hal ini menurutnya sebagai bentuk pemberian kenyamanan bagi para pelanggan.⁵⁹

Namun demikian, pernyataan Ibu Suliastri tersebut agak berbeda dengan data yang penulis dapatkan. Dalam ketentuan tersebut disebutkan sebagai berikut :

1. Barang yang tidak diambil setelah 1 bulan di luar tanggungjawab Smart Laundry
2. Kerusakan/kelunturan yang disebabkan sifat bahan pakaian resiko konsumen

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Suliastri (40 tahun), pemilik Smart Laundry di Perum Kabilia, Iloheluma Bone Bolango, pada tanggal 21 Desember 2023

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Suliastri (40 tahun), pemilik Smart Laundry di Perum Kabilia, Iloheluma Bone Bolango, pada tanggal 21 Desember 2023

3. Layanan pengaduan konsumen maksimal 24 jam setelah pengambilan barang lewat dari batas maksimal pengaduan tidak kami proses.
4. Penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian maksimal adalah Rp. 50.000,-
5. Hasil cuci yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk kemudian dicuci ulang maksimal 24 jam setelah pengambilan dan label nomor dalam keadaan utuh.
6. Konsumen di anggap setuju dengan ketentuan yang tertera di atas, baik tertulis dan tidak tertulis⁶⁰.

Berdasarkan hal tersebut penulis mengambil kesimpulan bahwa pernyataan Ibu Suliastri adalah bahwa untuk menghindari kerugian besar, “Smart Laundry” memiliki beberapa ketentuan yang harus disepakati oleh pelanggannya seperti ketentuan tersebut. Namun ketentuan tersebut seolah dibuat untuk disepakati secara sepahak. Karena bagi pelanggan yang mengetahui atau tidak, harus menyetujuinya. Ketentuan tersebut jelas-jelas bisa merugikan pelanggan yang memiliki pakaian mahal dan kemudian hilang atau rusak saat berada di tempat laundry.

Selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara dengan pemilik Givani Laundry yakni Ibu Kartin (46 tahun) yang juga menjalankan bisnis laundry di Suwawa. Saat diwawancara Ibu Kartin mienjelaskan bahwa ia menjalani bisnis laundry sudah dua tahun lebih. Ia mengaku bahwa ia membuka usaha laundry tersebut sebenarnya hanya ingin cioba-coba saja karena sudah bingung kerja apa. Akan tetapi begitu usaha laundry tersebut sudah berjalan sekitar dua mingguan,

⁶⁰ Dokumentasi Smart Laundry Perum Kabilia, Iloheluma, Kec. Tilongkabila, kabupaten Bone Bolango Tahun 2023

ternyata banyak pelanggan yang menggunakan jasa laundry miliknya. Karena sayang untuk ditutup akhirnya usaha tersebut ia teruskan dan ia tekuni. Karena usaha laundry miliknya ramai dikunjungi, ia pun memiliki beberapa karyawan untuk mengurusinya laundry miliknya. Saat penulis melakukan penelitian, Givani laundry sudah memiliki 5 karyawan.⁶¹

Mengenai tarif yang dipatok oleh Givani Laundry bervariasi, tapi yang jelas untuk harganya berdasarkan berat pakaian laundry saat ditimbang dan berdasarkan pada prosesnya. Apabila mencuci sekaligus menyetrika, maka harga perkilonya yakni Rp. 5.000,- untuk pakaian biasa, dan Rp. 7.000,- untuk pakaian tebal. Apabila hanya mencuci saja atau pun menyetrika saja maka harga perkilonya adalah Rp. 3.000,-. Menurut ibu Hepi, pendapatan perbulan yang diperoleh adalah 4 juta riupiah.⁶²

Menurut penuturnya, dalam menjalankan usahanya belum pernah mendapatkan komplain dari pelanggannya. Hal tersebut dikarenakan Givani Laundry lebih mengedepankan kenyamanan bagi pelanggan secara nyata. Pernah ada suatu ketika ada baju gamis milik salah satu pelanggan yang bajunya sedikit sobek karena tersangkut paku. Oleh karena itu, pihak Givani Laundry bersedia menggantinya dengan barang dan harga yang sama.

Demi memperkuat data dari pemilik laundry tadi, penulis melakukan wawancara dengan konsumen yang kebetulan memakai jasa pada tempat laundry tersebut. Menurut pernyataan Mita yang merupakan pelanggan Givani Laundry, ia menjelaskan bahwa dia mempergunakan jasa Givani Laundry sudah 1,5 tahun.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Kartin, pemilik Givani Laundry Bubuya, Kec. Suwawa,, pada tanggal 02 Januari 2024

⁶² Hasil wawancara dengan Ibu Kartin, pemilik Givani Laundry Bubuya, Kec. Suwawa,, pada tanggal 02 Januari 2024

Komunikasi dengan pihak pemilik pun baik-baik saja sampai sekarang. Mengenai pelayanan kepada pelanggan, setahu dia pemilik Givani Laundry memintanya memberikan layanan yang maksimal dan lebih mementingkan kepuasan pelanggannya seperti ketika ada pelanggan datang disambut dengan ramah, disapa dengan sopan dan senyuman. Apabila ada pelanggan yang mengirim pesan melalui WhatsUp, maka pihak Givani Laundry akan menjemput pakaian yang akan dilaundry.⁶³

Mengenai prosedur yang ada di Givani Laundry, Mita menjelaskan bahwa pelanggan membawa pakaian yang akan dicuci, kemudian pihak laundry menimbang terlebih dahulu untuk disaksikan oleh pelanggan yang me-laundry pakaianya. Untuk pembayarannya, apabila pelanggan langsung membayar, maka akan diberi nota warna putih atau kuning, namun apabila pembayaran dilakukan belakangan, maka pelanggan akan diberi nota warna merah. Mengenai pembayaran yang harus dibayar pelanggan tarifnya didasarkan pada lamanya proses pencucian dengan satuan perkilo gram. Untuk empat hari, tarifnya sebesar Rp. 3.000,-/kg, untuk tiga hari, tarifnya sebesar Rp. 5.000,-/kg, untuk dua hari, tarifnya sebesar Rp. 6.000,-/kg dan untuk satu hari, tarifnya sebesar Rp. 7.000,- dan menurut Mita tarif-tarif tersebut adalah tarif yang berlaku pada umumnya⁶⁴

Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Puput yang juga salah satu karyawan Smart Laundry. Saat diwawancara ia menjelaskan bahwa dia berlangganan di Smart Laundry baru 8 bulan. Ia mengaku nyaman mempergunakan jasa di tempat tersebut karena hubungan antara pelanggan dan pemilik laundry sangat baik seperti teman sendiri. Dalam hal pelayanan terhadap

⁶³ Hasil wawancara dengan Mita, pelanggan Givani Laundry, pada tanggal 04 Januari 2024

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Mita, pelanggan Givani Laundry, pada tanggal 04 Januari 2024

pelanggan menurutnya Smart Laundry sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan sejauh ini menurutnya sebagai salah satu pelanggannya merasa puas. Pelayanan yang diberikan seperti menyapa dan bertanya dengan sopan kepada setiap pelanggan yang datang. Selain itu penampilan dian tutur kata juga harus dijaga dengan tujuan mempertahankan loyalitas para pelanggan.⁶⁵

Prosedur yang digunakan oleh Smart Laundry menurut Puput ada dua yakni sistem jemput dan bisa juga pelanggan sendiri yang mengantar ke tempat laundry. Untuk prosedur jemput biasanya pelanggan sudah mengirim WA terlebih dahulu bahwa akan mencuci pakaianya. Karyawan selanjutnya menuju alamat tersebut unituk mengambil pakaian yang akan dicuci. Apabila sudah dicuci, pihak laundry akan langsung mengantarkannya kepada pelanggan dengan membawa nota pembayaran. Prosedur yang satu lagi yakni saat pelanggan mengantarkan pakaian untuk dicuci, terlebih dahulu pakaian tersebut ditimbang untuk memastikan bobot dari seluruh pakaian. Setelah itu pelanggan akan diberikan nota pembayaran dan pengambilannya tergantung kesepakatan. Puput menambahkan, selama ini ia sendiri belum pernah menemui kasus pelanggan yang komplain atas pakaian yang hilang atau rusak ditempat laundry tersebut. Tapi yang jelas ia pernah menanyakan kepada pemilik laundry bahwa apabila ada pakaian laundry yang hilang atau rusak, pemilik laundry akan siap menanggung kerugian⁶⁶

Wawancara dengan Bapak Dedy Kadullah sebagai Pelanggan Smart Laundry, pada tanggal 06 Januari 2024 mengatakan dia pernah mengantarkan laundrynya setelah diambil dalam keadaan terpacking tentu sebagai konsumen mengira sudah selesai dikerjakan dengan baik, setelah tiba dirumah ada beberapa

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Puput, Pelanggan Smart Laundry, pada tanggal 06 Januari 2024

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Puput, Pelanggan Smart Laundry, pada tanggal 06 Januari 2024

pakaian yang masuk dalam packingan tersebut bukan milik saya sehingga keesokan harinya saya mengembalikan barang tersebut ketempat laundry, setelah dicari pakaian milik saya dan keluarga ternyata sudah hilang, Namun setelah komplain ke pihak pemiliknya diselesaikan dengan memberi gratis cuci hingga 5x kepada saya sebagai permintaan maaf dan saya merasa sudah cukup dengan kompensasi sehingga menyepakati dan tidak memperpanjang lagi”.

Wawancara dengan Bapak Zunaidi Puhi sebagai Pelanggan Smart Laundry, pada tanggal 06 Januari 2024 mengatakan saya pernah berpindah tempat memakai jasa tempat laundry karena harga jasa yang ditawarkan cepat sekali berubah dan mengalami kenaikan, kenaikan itu terjadi ketika saya ingin mengambil hasil laundryan saya, maka saya tidak terima karena meskipun saya hanya membayar setengah dari biaya laundry pada waktu pengantaran awal, tidak bisa secara sepihak laundry menaikkan harga jasanya ditengah-tengah penyelesaian jasanya. Saya komplain dan diajak bermusyawarah oleh pemilik laundrynya. Hasilnya mereka meminta maaf dan memberi biaya gratis pencucian pakaian pada waktu itu atas ketidaktelitian pegawai mereka, yang menaikkan harga jasa laundry kepada pelanggan dengan tiba-tiba”.

Selanjutnya, ditempat terpisah jasa laundry, penulis melakukan wawancara dengan pengguna jasa laundry. Saat diwawancara Ibu Yani menjelaskan bahwa ia sering mencuci pakaianya di Umi Laundry karena menurutnya bervariasi tergantung lamanya pengambilan. Ibu Yani sendiri biasa memilih tarif Rp. 5.000,- yakni untuk cucian 3 hari. Pernah dia mendapatkan hasil laundry terhadap pakaianya kurang bersih, setelahnya dia langsung menyampaikan terhadap pihak laundry, dan pihak laundry melakukan pencucian

ulang terhadap laundry milik Ibu Yani tersebut, karena konsumen langsung memperlihatkan kekurangan dari hasil cucian yang sudah dikerjakan oleh pihak laundry.⁶⁷

Penulis juga mewawancara Ibu Rahmiyati yang merupakan salah satu pelanggan yang sering mencucikan pakaian di Umi Laundry. Karena selain lokasinya dekat dengan tempat kostnya, harga perkilo juga murah dibandingkan dengan laundry lainnya. Namun pernah suatu ketika baju gamis yang ia laundrykan sobek. Padahal gamis tersebut baru ia beli dan masih sekali ia pakai. Mengetahui hal tersebut ia pun langsung menanyakannya kepada pihak laundry. Petugas yang mencucinya pun mengaku bahwa saat akan menjemur, gamis tersebut tersangkut paku dan sobek di bagian pinggang. Karena memang itu kesalahan pihak laundry, akhirnya mereka bersedia mengganti kerugian tersebut dengan memberikan sejumlah uang seharga gamis yang sobek tersebut.⁶⁸

Penulis juga mewawancara Hasnia Tomayahu yang juga merupakan pelanggan di Umi Laundry⁶⁹, mendapat jumlah pakaian hasil laundrynya berkurang, segera namun akhirnya setelah pencaharian dengan beberapa hasil laundry pelanggan lain ditemukan barangnya yang hilang, maka pihak laundry sebagai permintaan maaf memberikan gratis 1x servis laundry kepada konsumennya.

Dari beberapa hasil wawancara dengan para responden, penulis mengambil kesimpulan bahwa ada pelaku usah telah melakukan tanggung jawab

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Yani, Pelanggan Umi Laundry Jl. Jainal Umar Sidiki, Tilongkabila, pada tanggal 10 Januari 2024

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Rahmiyati, Pelanggan Umi Laundry Jl. Jainal Umar Sidiki, Tilongkabila, pada tanggal 10 Januari 2024

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Hasnia Tomayahu, Pelanggan Umi Laundry Jl. Jainal Umar Sidiki, Tilongkabila, pada tanggal 10 Januari 2024

ganti kerugian atau kerusakan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa laundry, sebagai bentuk tanggungjawab atas keamanan dan menjaga pakaian laundry milik konsumen.

4.1.2 Tanggung Jawab Ganti Kerugian Atas Kerugian Konsumen

Pelaku usaha laundry di Tanggung jawab pelaku usaha laundry pada 3 lokasi jasa laundry di Bone Bolango tidak lepas dari masalah-masalah dalam kegiatan usahanya

Konsekuensi dari usaha yang dilakukan, maka pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian⁷⁰.

Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-undang Perlindungan Konsumen yang menentukan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya⁷¹.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari tempat laundry dan penggerjaan laundry, data tentang usaha laundry yang dikelola oleh pemilik usaha laundry berserta pelanggan pengguna jasa laundry, bahwa ketentuan tentang kehilangan atau kerusakan barang cucian belum terlaksana dengan baik, apabila

⁷⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

⁷¹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

dikaitkan dengan kietentuan Pasal 4 huruf h UUPK serta pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, maka dapat dideskripsikan bahwa Pemilik usaha laundry selaku pengelola usaha laundry di Kecamatan Suwawa dan Tilongkabila Bone Bolango belum memberikan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabiila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya.

Dalam perjanjian jasa laundry di beberapa tempat yang penulis lakukan wawancara, pengambilan pakaian yang dicuci sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan tercantum dalam nota pembayaran. Sebelum pengguna jasa mengambil pakaian yang dicuci, maka pengguna jasa diwajibkam melunasi seluruh kekurangan yang belum dibayarkan atau pelunasan dilakukan pada saat mengambil pakaian. Sewaktu mengambil pakaian, pengguna jasa dipersilahkan oleh pelaku usaha maupun karyawan mereka untuk meneliti apakah pakaian sudah sesuai dengan yang dimilikinya, terutama mengenai jumlah dan warna, namun tidak semua pengguna jasa memeriksa semua pakaian satu persatu, karena dalam hal jumlah pakaian yang dicuci banyak, dan biasanya langsung diambil tanpa diperiksa⁷²

Apabila setelah diperiksa oleh pihak pengguna jasa ternyata terdapat kesalahan / kekeliruan, maka dalam hal ini pihak pelaku usaha Laundry bersedia mencarikan yang sesuai dengan pemiliknya. Apabila tidak ketemu, maka pihak Laundry bersedia untuk mengganti dengan yang baru, maka secepatnya pihak Givani Laundry mencarikan pakaian sesuai dengan yang hilang, namun

⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Yani, Pelanggan Umi Laundry Jl. Jainal Umar Sidiki, Tilongkabila, pada tanggal 10 Januari 2024

dalam hal ini pihak pengguna jasa harus bersedia untuk menunggu konfirmasi lebih lanjut.⁷³

Apabila kerusakan pakaian atau kehilangan pakaian diakibatkan oleh pihak pengguna jasa/konsumen, dalam arti bahwa pakaian yang dicuci rusak akibat pihak pengguna jasa/konsumen tidak memberikan informasi sebelumnya apakah pakaian tersebut tahan untuk dicuci/disetrika, maka dalam hal ini pihak pelaku usaha jasa Laundry tidak dapat memberikan ganti rugi atau tidak dapat mengganti dengan yang baru dan pihak pengguna jasa tetap diwajibkan untuk melakukan pelunasan atas kekurangan pembayaran.

Ditambahkan oleh pelaku usaha Umi laundry bahwa begitu juga dengan pakaian sobek, namun pelaku usaha jasa laundry melihat kembali kondisi dari baju tersebut. Kalau bajunya tipis, wajar kalau sobek karena bahan baju rentang memang untuk rusak diakibatkan proses pengerajan laundry. Tapi jika kurang bersih, maka akan di cucikan kembali oleh pihak laundry.

Setelah pihak Umi laundry menyerahkan pakaian dan pihak pengguna jasa melunasi kekurangan pembayaran, tidak berarti pihak Umi Laundry lepas dari tanggung jawabnya. Oleh karena itu apabila pakaian yang sudah diterima oleh pihak pengguna jasa ternyata mengalami kerusakan, maka pihak pengguna jasa masih dapat menuntut biaya ganti kerugian kepada pihak Umi Laundry⁷⁴.

Hal tersebut dimungkinkan apabila pada kenyataannya pakaian yang sudah diserahkan tersebut mengalami kerusakan, seperti jahitannya lepas, mengalami kelunturan, sobek, namun hal ini harus benar-benar dikarenakan akibat

⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Kartin, pemilik Givani Laundry Bubuya, Kec. Suwawa,, pada tanggal 02 Januari 2024

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Sumiyati, pemilik Umi Laundry Tilongkabila,, pada tanggal 02 Januari 2024

kesalahan Umi Laundry. Apabila sebagian besar pakaian yang sudah diterima tersebut benar-benar mengalami kerusakan, seandainya pihak pengguna jasa bersedia untuk menunggu, maka pihak Umi Laundry akan segera mengganti dengan yang baru. Apabila pihak pengguna jasa tidak bersedia menunggu dan menuntut pengembalian uang yang telah terlanjur dibayarkan, maka uang yang telah terlanjur dibayarkan tersebut akan dikembalikan oleh pihak Umi Laundry⁷⁵.

Dikuatkan dengan konsumen dari Umi Laundry, Ibu Fauzia Nurkamidden yang sering pula mempergunakan jasa laundry menuturkan pernah ada pakaiannya yang dilaundry hilang, namun setelah komplain ke pihak laundry kemudian dicari tetap tidak ditemukan, maka pihak Umi Laundry langsung memberikanganti kerugian berupa sejumlah uang sebesar nilai yang setara dengan pakaian konsumen yang hilang tadi.⁷⁶

Berbeda dengan penuturan Bapak Hendritis Saleh, yang juga merupakan konsumen pengguna jasa Umi Laundry dalam pengalamannya mendapatkan ganti kerugian uang dari pihak laundry dikarenakan jas yang dilaundry menjadi rusak karena tercampur dengan warna lain sehingga menjadikan jas tersebut sudah tidak layak dipergunakan di kegiatan formal karena terlihat kusam dengan pencampuran warna yang timbul.⁷⁷

Dapat disimpulkan penulis, berdasar UU No. 8 Tahun 1999 yang terdapat dalam Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, di mana dalam Pasal 19 pada ayat (2) menyatakan bahawa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sumiyati, pemilik Umi Laundry Tilongkabila,, pada tanggal 02 Januari 2024

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Fauzia Nurkamidden selaku konsumen pada Umi Laundry Tilongkabila,, pada tanggal 02 Januari 2024

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Hendritis Saleh selaku konsumen pada Umi Laundry Tilongkabila,, pada tanggal 02 Januari 2024

penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya bahwa pelaku usaha telah bertanggung jawab sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen dimana apabila ada aduan atau keluhan dari konsumen adalah bentuk penyelesaiannya yaitu langsung memberikan ganti kerugian sesuai dengan nominal kerugian yang diderita konsumen. Sehingga bentuk penyelesaian yang dilakukan tetap berdasarkan Undang-undang.

4.2 Upaya Hukum Konsumen

4.2.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Konsumen pengguna jasa layanan laundry seringkali merasa dirugikan karena jika terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian yang dilaundry, konsumen akan menemui kesulitan untuk menuntut ganti rugi, karena pelaku usaha selalu berdalih bahwa kehilangan atau kerusakan pakaian yang dilaundry adalah tanggung jawab koisumen sendiri, sehingga di sini tidak ada perlindungan hukum bagi konisumen pengguna jasa laundry. Hubungan hukum yang terjadi dalam jasa laundry adalah perjanjian pemakaian jasa, karena di dalam perjanjian yang dibuat iterdapat proses pembayaran yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha atas jasa usaha laundry tersebut.

Konsumen laundry belum mendapatkan hak-haknya secara penuh, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jaisa dan hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai atau tidak semestinya.

Ada 2 fungsi strategis dari BPSK yaitu⁷⁸ :

⁷⁸ Nugroho, Susanti Adi. 2008. Proses Penyelesaian Sengketa Ditinjau Dari Hukum Kendala Implementasinya. Pranamedia Group. Hal 83-84

- a. BPSK berfungsi sebagai instrumen hukum penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yaitu melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrasa.
- b. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha.

Adapun konsumen yang ingin melakukan pengaduan terhadap pelaku usaha yang merugikannya, maka dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK⁷⁹ yang ada di wilayah kota atau kabupaten Gorontalo. Secara garis besar tahapannya adalah sebagai berikut (penuturan Ibu Silvia Agustin, ST Selaku perwakilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo).

Pertama, mengisi formulir permohonan secara tertulis yang memuat secara benar dan lengkap mengenai :

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan;
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);
- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada⁸⁰.

⁷⁹ Pasal 15 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (“Kepmen Perindag 350/2001”)

⁸⁰ Pasal 16 Kepmen Perindag 350/2001

Kedua, Ketua BPSK akan memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan salinan permohonan penyelesaian sengketa konsumen, paling lambat 3 hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap⁸¹. Dalam surat panggilan tersebut dicantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK.⁸²

Ketiga, BPSK akan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai dengan kesepakatan cara penyelesaian yaitu dengan cara mediasi.⁸³

Keempat, hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan⁸⁴. Perjanjian tertulis sebagaimana dimaksud dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis⁸⁵. Keputusan majelis ini tidak memuat sanksi administratif.⁸⁶

Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis⁸⁷. Adapun keputusan majelis dapat memuat sanksi administratif.⁸⁸ Putusan BPSK merupakan putusan yang final dan telah mempunyai kekuatan hukum yang

⁸¹ Pasal 26 ayat (1) Kepmen Perindag 350/2001

⁸² Pasal 26 ayat (2) dan (3) Kepmen Perindag 350/2001

⁸³ Pasal 28 s.d. 36 Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

⁸⁴ Pasal 37 ayat (1) Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

⁸⁵ Pasal 37 ayat (2) Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

⁸⁶ Pasal 37 ayat (3) Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

⁸⁷ Pasal 37 ayat (4) Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

⁸⁸ Pasal 37 ayat (3) Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

tetap dan terhadapnya dimintakan penetapan eksekusi oleh BPSK kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.⁸⁹

Seperti penuturan Ibu Silvia Agustin, ST Selaku perwakilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo dalam wawancara dengan penulis mengatakan hingga saat ini, jika terdapat sengketa konsumen sebagai pengguna jasa laundry yang ingin melakukan melakukan gugatan ganti kerugian terhadap kerugian yang mereka alami dengan pelaku usaha jasa laundry sendiri masih dapat diselesaikan dengan jalur musyawarah, dimana dilakukan pemanggilan terhadap kedua belah pihak lalu di carikan solusi terbaik diantara kedua kehendak mereka.⁹⁰

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen jasa laundry di Kabupaten Bone Bolango berupa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menetapkan besarnya ganti rugi sesuai dengan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi

“Penyelesaian sengketa konsumen di diselenggarakan kesepakatan luar untuk pengadilan mencapai mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/ atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen”

Selain sengketa upaya konsumen penyelesaian melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan, UU No. 8 Tahun 1999 juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Penyelesaian secara damai dapat berati penyelesaian secara negosiasi antara

⁸⁹ Pasal 42 Kepmen Perindag 350 Tahun 2001

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Silvia Agustin, ST Selaku perwakilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo, tanggal 15 Maret 2024

pelaku usaha dengan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan Pasal 45 ayat (2) UU No. 8 Tahun 1999 yang berbunyi

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini

Sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi di Kabupaten Buleleng belum pernah sampai ke jalur pengadilan atau melalui BPSK. Hal ini karena konsumen tidak mengetahui bahwa kerugian yang diderita dapat digugat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan umum. Selain itu mayoritas konsumen dan pelaku usaha menyelesaikan sengketanya dengan cara damai. Konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut telah dirugikan oleh pelaku usaha.

Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai melalui negosiasi dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha jasa laundry sehingga mencapai kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian. Pada umumnya penyelesaian sengketa dengan cara damai melalui negosiasi dipilih oleh konsumen jasa laundry di Kabupaten Bone Bolango dikarenakan penyelesaian sengketa ini lebih praktis, efisien dan tidak menghabiskan uang.

4.2.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan Umum

Sengketa konsumen yang terjadi di Kabupaten Bone Bolango antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen laundry disebakan oleh pelaku usaha jasa laundry yang kurang berhati-hati atau lalai dalam mengerjakan pekerjaanya yang menyebabkan kerugian pada konsumen laundry. Banyak konsumen laundry yang mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha jasa laundry. Dalam hal terjadinya sengketa antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen menyelesaikan laundry, sengketa untuk tersebut konsumen melakukan upaya damai dengan negosiasi untuk meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha jasa laundry.

Penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 dilakukan melalui peradilan umum dan di luar pengadilan. peradilan umum masuknya suatu sengketa atau perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa yang dalam hal ini penggugat baik produsen atau konsumen. Istilah produsen berperkara didahului pendaftaran surat dengan gugatan kepaniteraan perkara perdata di di pengadilan negeri⁹¹.

Dalam kasus perdata di Pengadilan Negeri pihak konsumen yang diberikan hak untuk mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UU No. 8 Tahun 1999 adalah :

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya yang bersangkutan;
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;

⁹¹ Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdyiana Tadjuddin. 2018. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Mitra Wacana Media. Hal 145

- c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d. Pemerintah dan/ atau instansi terkait jika barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/ atau korban yang tidak sedikit;

Sebagai konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau di luar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat maupun Pemerintah atau Instansi terkait hanya dapat diajukan ke pengadilan. Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ulah pelaku usaha diajukan berdasarkan pelanggaran Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, sehingga beban pembuktian ada pada pihak produsen atau pelaku usaha berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (*strict liability*)⁹²

Sehingga menulis menyimpulkan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen sebagai pengguna jasa laundry dapat dilakukan melalui peradilan umum di Pengadilan Negeri, dan didalam hukum acara perdata juga tidak mensyaratkan perwakilan wajib oleh sarjana hukum (*verplichte procureur stelling*) yang telah memiliki kualifikasi tertentu untuk menangani sengketa atau

⁹² Barkatulah, Abdul Halim. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung : Nusa Media. Hal 118

perkara di pengadilan, hal tersebut berarti konsumen dapat menangani sengketanya sendiri di pengadilan tanpa bantuan kuasa hukum⁹³.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Tanggung jawab pelaku usaha berdasar Pasal 19 ayat 2 UUPK bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita konsumennya yaitu tanggung jawab ganti kerugian atau kerusakan, dimana pelaku usaha memberikan sesuai dengan kerugian atau kerusakan yang dialami oleh konsumen, jika konsumen mendapat hasil laundry mereka kurang bersih maka bentuk penggantian yang diberikan oleh pelaku usaha dengan memberikan jasa laundry ulang dengan gratis. Lalu tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen sesuai pada Pasal 4 huruf h UUPK bahwa konsumen yang merasa dirugikan berhak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha, dimana pelaku usaha memberikan sejumlah nominal uang seharga barang konsumen yang dirugikan.

⁹³ Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiyana Tadjuddin. 2018. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Mitra Wacana Media. Hal 147

2. Upaya hukum konsumen dapat melalui penyelesaian sengketa melalui BPSK, diawali dengan tahapan melalui jalur mediasi antara pelaku usaha dengan konsumen jasa laundry, hal tersebut dikarenakan penyelesaian sengketa melalui jalur ini lebih praktis, efisien dan tidak menghabiskan uang, hal tersebut sesuai dengan aturan Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 tentang penyelesaian sengketa melalui peradilan umum .

73

5.2 Saran

1. Sebaiknya pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi, yang kedua Hendaknya pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Bone Bolango menetapkan peraturan tentang harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usah sendiri mendapatkan kepastian tentang biaya ganti rugi
2. Sebaiknya pengguna jasa laundry jika terjadi kehilangan ataupun harus segera melapor pada pelaku usaha dan pihak laundry juga menunjukkan tanggung jawabnya dengan mencarikan solusi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkadir Muhammad. 2014. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Abdulkadir Muhammad, 2012. *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.
- C.S.T. Kansil, 2010. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta
- Holijah, “*Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi*”, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 14, No. 1, Januari 2014
- Hasanuddin Rahman, 2013. *Seri Keterampilan Merancang Kontrak Bisnis, Contract Drafting*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- J. Satrio, 2012. *Hukum Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Mariam Darus Badrulzaman, 2013. Kompilasi Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung,
- Peter Mahmud Marzuki. 2018. *Penelitian Hukum*. Cet 2. Jakarta: Kencana
- Rizka Syafriana, “*Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*”, De Lega Lata, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016
- R. Setiawan, 2017. Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Bina Cipta, Bandung.
- R. Subekti, 2019. *Hukum Perjanjian*, Cetakan Keempat, Intermassa, Jakarta.

- 1985, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.
- 2015, *Aneka Perjanjian*, Alumni, Bandung.
- 2011. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Intermassa, Jakarta.
- Sudikno Mertokusumo, 1989. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.
- Siti Fatimah, 2018. “Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun”, Skripsi: Fakultas Syari“ah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya
- Soekanto, 2019. *Segi Hukum Hak dan Kewajiban Dalam Perjanjian*, Mandar Madju, Bandung.
- Taryana Soenandar, 2020. *Persetujuan Dalam Suatu Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Wirjono Prodjodikoro, 2018. *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung.

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab	Undang-undang	Hukum	Perdata
-------	---------------	-------	---------



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 5091/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Lembaga Perlindungan Konsumen Kabupaten Gorontalo
di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Inayah F. Kairupan
NIM : H1120004
Fakultas : Fakultas Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Lokasi Penelitian : LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN KABUPATEN GORONTALO
Judul Penelitian : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
(BPSK)
KABUPATEN GORONTALO**

Alamat : Jl. Yusuf Hasiru No. 276 Kel. Kayubulan-Limboto Kab. Gorontalo Prov.Gorontalo, kode pos 96251-telp.085240131878

SURAT KETERANGAN

Nomor : /BPSK-KAB.GTLO/III/2024

Pada hari ini Senin tanggal delapan belas bulan Maret Tahun Dua ribu dua puluh empat, menerangkan yang bersangkutan atas nama :

Nama : Inayah F. Kairupan
NIM : H1120004
Fakultas : Hukum
Progdi : Ilmu Hukum
Universitas : Universitas Ichsan Gorontalo

bahwa benar yang bersangkutan atas nama tersebut diatas telah melakukan kunjungan dan wawancara terkait lokasi penelitian dan judul penelitian yang berkaitan dengan lembaga perlindungan konsumen Kabupaten Gorontalo, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Gorontalo atas judul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Pengguna Jasa Laundry" .

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Limboto, 18 Maret 2024

an. Ketua BPSK Kabupaten Gorontalo

Sekretaris


Silvia Agustin, ST

Nip. 19810920 200501 2007





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
FAKULTAS HUKUM

Surat Keputusan Mendiknas RI No. 84/D/O/2001

Terakreditasi BAN-PT Nomor : 8060/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/S/X/2022, Tanggal 18 Oktober 2022
Jl. Ahmad Najamuddin No. 17 Telp.(0435) 829975 Fax. (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
No. 041/FH-UIG/S-BPV/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Nur Insani, S.H.,M.H
NIDN : 0924076902
Jabatan : Wakil Dekan I Fakultas Hukum UNISAN Gorontalo

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Inayah Febriyanti Kairupan
NIM : H1120004
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Loundry Terhadap Konsumen

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 21%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 22 Mei 2024

Tim Verifikasi,

Mengetahui
Wakil Dekan I Bid. Akademik
dan Keuangan,

DR. NUR INSANI, S.H.,M.H.
NIDN. 0924076902

DR. DARMAWATI, S.H.,M.H.
NIDN. 0906088801

Terlampir :

Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

AUTHOR

**SKRIPSI INAYAH F KAHIRUPAN TANGGU
NG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUN
DRY TERHADAP KONSUMEN.docx**

CHARACTER COUNT

102640 Characters

WORD COUNT

15793 Words

FILE SIZE

450.6KB

PAGE COUNT

98 Pages

REPORT DATE

May 21, 2024 7:56 PM GMT+8

SUBMISSION DATE

May 21, 2024 7:54 PM GMT+8

● 21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 21% Internet database
- Crossref database
- 1% Submitted Works database
- 6% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 21% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 21% Internet database
- Crossref database
- 1% Submitted Works database
- 6% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Rank	Source	Category	Similarity (%)
1	repository.unhas.ac.id	Internet	4%
2	repository.ar-raniry.ac.id	Internet	4%
3	dspace.uii.ac.id	Internet	3%
4	docplayer.info	Internet	3%
5	erepository.uwks.ac.id	Internet	2%
6	repository.metrouniv.ac.id	Internet	1%
7	e-jurnal.uajy.ac.id	Internet	1%
8	digilib.uin-suka.ac.id	Internet	<1%

- 9 konsultasiskripsi.com <1%
Internet
- 10 jurnal.pascasarjana.uniba-bpn.ac.id <1%
Internet
- 11 fh.unsoed.ac.id <1%
Internet
- 12 digilib.unila.ac.id <1%
Internet

RIWAYAT HIDUP

Nama : Inayah Febriyanti Kairupan
Nim : H1120004
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Tempat, Tanggal Lahir : Gorontalo, 5 February 2001
Nama Orang Tua :
- Ayah : Leksy Kairupan S.Pd
- Ibu : Asnita Ibrahim



Saudara :
- Kakak : -
- Adik : Mohamad Ferdinan Kairupan

Riwayat Pendidikan :

NO	Tahun	Jenjang	Tempat	Ket
1	2006 - 2007	TK Handayani Kota Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
2	2007 - 2013	SDN No.70 Kota Timur	Gorontalo	Berijazah
3	2013 - 2016	SMP Negeri 11 Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
4	2016 – 2019	SMA Negeri 5 Kota Gorontalo	Gorontalo	Berijazah
5	2020 - 2024	Universitas Ichsan Gorontalo	Gorontalo	Berijazah