

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dewasa ini zaman telah berkembang dengan pesat, perkembangan yang terjadi dengan cepat ini meliputi banyak aspek. Aspek-aspek ini sangat mempengaruhi di dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu aspek dalam kehidupan manusia ini ialah tentang kebutuhan pokok, terlebih kebutuhan sehari-hari seperti sandang, pangan, dan papan, semua itu harus bisa terpenuhi supaya kehidupan bisa berlangsung dengan sempurna.

Kebutuhan pokok pada saat ini yang diperlukan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari semakin banyak, sehingga hal ini tidak bisa dihindari tentang adanya kebutuhan yang tadinya hanya sebagai pelengkap saja, sekarang hampir menyerupai kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia.

Masyarakat pada zaman modern ini banyak yang sudah disibukkan dengan aktivitas. Salah satu masalah yang ditimbulkan dari kesibukkan ini misalnya adalah waktu yang seharusnya bisa dilakukan untuk mencuci pakaian sudah jarang bisa dilakukan. Perilaku masyarakat yang ada saat ini cenderung lebih dipengaruhi oleh berkembangnya zaman yang cepat dan kebudayaan yang sudah mulai berubah dikarenakan masuknya kebudayaan asing.

Sebagian masyarakat melihat hal ini sebagai peluang usaha yang sangat potensial, sehingga para masyarakat ini banyak yang mendirikan usaha rumahan penyedia jasa *laundry* yang berdampak pada menjamurnya usaha ini. *Laundry* diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yaitu penatu yang berarti usaha atau orang

yang bergerak dibidang pencucian (penyetrikaan) pakaian.<sup>1</sup> *Laundry* pada awal sejarahnya dilakukan di sungai, seiring berjalannya waktu dan berkembangnya zaman diciptakanlah alat yang dinamakan mesin cuci.

Keberadaan *laundry* ini juga didukung dengan teori perilaku dan budaya Konsumen dimana masyarakat pada saat ini banyak menggunakan jasa *laundry*, terutama bagi Mahasiswa dan orang yang disibukkan dengan pekerjaan ataupun aktivitas sehingga tidak sempat untuk mencuci pakaian sendiri.

Pertumbuhan usaha ini juga berdampak pada banyaknya pengguna jasa *laundry* itu sendiri, dengan banyaknya pengguna jasa pasti sedikit banyaknya ada suatu permasalahan yang terjadi antara Pelaku Usaha dan Konsumen. Permasalahan utamanya ialah kelalaian Pelaku Usaha yang dirasa sangat merugikan Konsumen yaitu Konsumen kehilangan pakaian yang di *laundry*, dan para Pelaku Usaha juga tidak mengetahui kewajiban-kewajiban yang harus dijalankan sebagai Pelaku Usaha. Permasalahan lain yang muncul ialah Konsumen yang belum paham ataupun belum mengetahui tentang hak - hak Konsumen yang seharusnya diperjuangkan, sehingga Konsumen diposisikan pada pihak yang lemah. Masyarakat yang peduli akan perlindungan Konsumen ini membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat untuk selanjutnya ditulis LPKSM. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 LPKSM adalah Lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan Konsumen. Walaupun sebagai lembaga non pemerintah, LPKSM harus mendapat

---

<sup>1</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

pengakuan dari pemerintah dengan tugas-tugas yang masih harus diatur dengan Peraturan Pemerintah.<sup>2</sup> Salah satu tugas dari LPKSM ialah menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian Konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Sudah lama kebanyakan Pelaku Usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau perjanjian.<sup>3</sup> Pemerintah, Dewan Perwakilan Rakyat dan sejumlah lembaga yang memiliki kepedulian terhadap perlindungan untuk para Konsumen ini kemudian berupaya untuk merumuskan produk hukum yang memberikan perlindungan yang memadai kepada Konsumen di Indonesia. Pada akhirnya lahirlah Undang - Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk selanjutnya ditulis UUPK. Undang-Undang tersebut mulai efektif pada tanggal 20 April 2000. Penyebab dilahirkannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini ialah untuk melindungi Konsumen, dan tidak melemahkan Pelaku Usaha . Kehadiran produk hukum ini untuk melindungi kepentingan Konsumen yang berawal dari keprihatinan akan banyaknya peristiwa yang sering merugikan kepentingan Konsumen.

Tindak lanjut usaha untuk perlindungan kepada Konsumen maka lahirlah Peraturan Pemerintah yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu Peraturan Pemerintah yang mengatur adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen

---

<sup>2</sup> Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm 171

<sup>3</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani , *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta ,2003, hlm 1

Nasional. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan Konsumen di Indonesia.

Pengguna jasa *laundry* termasuk dalam ruang lingkup Undang - Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena pada dasarnya merupakan Konsumen. Banyak dari para Pelaku Usaha yang memberlakukan klausula baku, dimana klausula baku berarti setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh Pelaku Usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh Konsumen.<sup>4</sup> Pelaku Usaha di dalam praktiknya akan berusaha untuk membatasi pertanggungjawabannya, dengan menentukan beberapa syarat atau klausula tersebut. Pencantuman klausula baku di dalam KUHPdata tidak boleh melepaskan tanggung jawab. Klausula baku juga tidak boleh merugikan kepentingan Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis memilih judul **”PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PENGGUNA JASA LAUNDRY ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA YANG MENGAKIBATKAN KERUGIAN KONSUMEN DI KECAMATAN BAE”**.

---

<sup>4</sup> Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana Prenada Media Grup Edisi Pertama, Jakarta, 2013, Hlm. 79

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah perlindungan hukum pengguna jasa *laundry* di Kecamatan Bae?
2. Bagaimanakah tanggung jawab Pelaku Usaha *laundry* apabila terjadi kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi Konsumen Di Kecamatan Bae?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini Penulis mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk memahami perlindungan hukum dari Pelaku Usaha kepada pengguna jasa *laundry* di Kecamatan Bae.
2. Untuk memahami pertanggungjawaban Pelaku Usaha *laundry* apabila terjadi kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi Konsumen di Kecamatan Bae.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat atau kegunaan yang dapat diambil dan diterapkan. Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat memperkaya serta memberikan khasanah keilmuan Hukum Perdata, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen. Selain itu juga dapat memahami hak-hak Konsumen yang diperoleh dari Pelaku Usaha , prinsip pertanggungjawaban Pelaku Usaha, sehingga dapat memberikan manfaat bagi pengembangan hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.

## 2. Manfaat Secara Praktis

Hasil dari penulisan ini diharapkan akan memberikan manfaat secara praktis, yaitu kepada:

- a) Masyarakat, pengguna jasa *laundry* dan pengusaha *laundry* agar memiliki pemahaman mengenai dasar hukum Perlindungan Konsumen.
- b) Instansi terkait dan praktisi hukum, untuk memberikan masukan mengenai hak-hak Konsumen.
- c) Mahasiswa Hukum, memberikan masukan serta bahan untuk perbandingan bagi mahasiswa hukum yang tertarik mendalami hal-hal yang berkaitan dengan hukum Perlindungan Konsumen, khususnya hak-hak yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

### **E. Sistematika Penelitian**

Untuk mempermudah dalam mempelajari skripsi ini, dijelaskan secara singkat sistematika penulisan dari Bab I sampai dengan Bab V. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang memuat hal yang menjadi dasar penelitian yang akan dilakukan. Selain itu juga dapat dilihat mengenai pokok permasalahan, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat mengenai tinjauan pustaka yang berguna sebagai landasan teoritis untuk melakukan pembahasan terhadap pokok permasalahan yang terdiri dari Pengertian Perlindungan Hukum, Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha . Tinjauan Umum Tentang Konsumen, serta Jasa *laundry*. Tinjauan selanjutnya mengenai bentuk pertanggungjawaban Pelaku Usaha *laundry* apabila terjadi kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi Konsumen.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai metode yang digunakan untuk penelitian yang akan dipaparkan yang terdiri dari metode pendekatan, spesifikasi penelitian, metode penentuan sampel, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan penyajian data serta metode analisis data.

BAB IV : Menguraikan tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini penulis mengurai dan membahas tentang kajian penelitian perlindungan hukum kepada pengguna jasa *laundry* atas kelalaian Pelaku Usaha yang mengakibatkan kerugian Konsumen di Kecamatan Bae. Hasil penelitian lapangan selanjutnya diolah, dianalisis, dan dikaitkan dengan kerangka teoritik atau kerangka analisis yang dituangkan dalam BAB II, sehingga penjelasan data hasil penelitian dapat menjawab permasalahan dan tujuan pembahasan dalam kerangka teoritik yang telah dikemukakan terdahulu.

BAB V : Bab ini merupakan bab penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan permasalahan yang telah dikaji pada bab sebelumnya

