

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini kita berada di era globalisasi yang sangat berkembang, perkembangan ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu secara praktis. Dalam arti globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup masyarakat yang mengarah pada segala perilaku serba cepat. Dalam globalisasi ini perlindungan konsumen sangat diperlukan dalam hubungan interaksi masyarakat. Semakin berkembangnya era globalisasi semakin banyak juga bisnis-bisnis yang berkembang pada saat ini maka dibutuhkan perlindungan konsumen untuk menjamin perlindungan terhadap konsumen sebagai pengguna jasa yang seharusnya dilindungi.¹

Perlindungan konsumen sendiri terdiri dari subjek hukum yaitu konsumen dan pelaku usaha, 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 diperdagangkan. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²

Era globalisasi yang semakin berkembang membawa implikasi baru bagi kepentingan ekonomi, contohnya usaha kecil menengah (UKM) memegang peranan yang sangat besar dalam perekonomian Indonesia. Selain sebagai salah satu alternatif lapangan kerja UKM juga berperan mendorong laju pertumbuhan ekonomi. Saat ini banyak berkembang usaha-usaha kecil dan menengah salah satunya adalah usaha jasa pencucian pakaian (Binatu)

¹ Muhammad Affani, 2015, Skripsi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hal. 1, Jember

² Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5ASEC atau yang lebih dikenal dengan laundry. Kadaan seperti inilah yang dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk membuka peluang-peluang bisnis usaha jasa laundry.

Usaha bisnis laundry (Binatu) merupakan suatu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa layanan cuci, baik itu cuci baju, celana, sprai, dan jasa layanan cucilainnya. Usaha laundry ini sudah banyak bertebaran di beberapa kota di Indonesia salah satunya ibukota Jakarta. Hal ini tidak mengherankan karena di jaman sekarang banyak masyarakat yang membutuhkan suatu kemudahan, salah satunya adalah kemudahan dalam mencuci pakaiannya. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan suatu kemudahan dalam mencuci pakaian, juga menyebabkan meningkatnya peluang usaha laundry.³

Usaha jasa laundry pengelolaannya tidak terlalu sulit, perhitungan untung yang lumayan besar menyebabkan usaha jasa laundry banyak diminati oleh para pelaku usaha walpun persaingannya tidak dapat dihindari ketika jumlah usaha jasa laundry semakin meningkat dari waktu ke waktu. Semakin meningkatnya usaha jasa laundry ini dengan kualitas dan kuantitasnya masyarakat berhak mendapatkan kepastian atau mutu jasa yang diperoleh laundry baik kalangan menengah maupun kalangan bawah.

Pelaku usaha 5ASEC laundry (Binatu) dalam menjalankan bisnisnya, menggunakan mesin yang mahal dan berkualitas dengan harga yang terjangkau, maka upaya yang dilakukan dengan meningkatkan teknologi yang tinggi dengan mesin cuci yang berkualitas dimana menggunakan teknologi yang canggih dimana terdapat sebuah program tersendiri di dalamnya untuk mencuci pakaian dengan melihat dari jenis-jenis bahannya, oleh karena pihak pengusaha menyediakan tempat yang nyaman bagi konsumen dan memiliki fasilitas yang unggul dalam kenyamanan dan pelayanannya di sisi lain dalam penggunaan bahan-

³Agung Prabu Sadjarwo, Peluang usaha dan bisnis, <https://forum-ukm.blogspot.co.id/2015/03/peluang-usaha-laundry-cara-memulai-bisnis-laundry.html>

bahan baku tidak sembarangan jenis detergen, pewangi dan bahan baku pendukung merupakan pilihan yang terbaik dan berkualitas.

Para pelaku usaha laundry muncul dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan antara lain:⁴

- a. Cuci kering
- b. Cuci kering dan setrika
- c. Cuci jaket dan jas
- d. Cuci spre
- e. Cuci karpet
- f. Dan lain sebagainya

Berbagai tarif pun beragam satu pengusaha dengan pengusaha lainnya, mengingat persaingan yang sangat ketat dikalangan pengusaha laundry. Pelayanan yang diberikan juga berbagai macam cara agar menarik minat para konsumen untuk mempercayai barangnya dicuci oleh perusahaan laundry tersebut. Salah satu contohnya tarif layanan laundry dari 5aSec Di Indonesia:⁵

Item	Ttarif
Setelan jasa	51.000
Jaket	43.000
Kemeja	41.000
Kemeja Batik	43.000
Celana Panjang	54.000
Tas Punggung	54.000
Dress (Gaun) Pendek	36.000

⁴Written By Triyono S, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Di Kecamatan Sukasari Kota Bandung, Jumaat, 28 Desember 2012

⁵Anang Panca, 23 April, Info Lengkap Tarif Laundry 5aSec Di Indonesia, <https://harga.web.id/info-lengkap-tarif-laundry-5asec-di-indonesia.info>

Prioritas utama untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari pelaku usaha laundry merupakan hal yang wajar karena itu merupakan salah satu daya tarik ketika ingin mendirikan usaha jasa laundry (Binatu). Maraknya konsumen pengguna jasa laundry 5ASEC tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pengusaha laundry.⁶ Banyak ditemui bahwa pelaku usaha laundry dalam menjalankannya usahanya menerapkan profesional liability yang mana pelaku usaha memberikan tanggung jawab perdata secara langsung terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen akibat menggunakan jasa laundry tersebut.

lazimnya Pelaku usaha laundry mencantumkan perjanjian baku sebagai upaya pelaku usaha laundry meminimalkan tanggungjawabnya kepada konsumen. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausalnya di bakukan oleh pemakinya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁷ Tetapi bagi konsumen justru merupakan pilihan yang tidak menguntungkan karena hanya dihadapkan pada suatu pilihan, yaitu menerima walaupun dengan berathati.⁸ Karnanya terhadap posisi tawar yang melemah bagi pihak konsumen tersebut, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum, salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan terhadap masyarakat.⁹

Kedua di atas menempatkan konsumen pada posisi yang lemah dan tidak terlepas dari masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa 5ASEC laundry seperti konsumen mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang dan tertukarnya barang yang di laundry di 5ASEC, Namun disisi lain konsumen harus bertanggung jawab atas perjanjian yang di buat oleh pelaku usaha laundry atas perjanjian sepihak jika terjadi kehilangan

⁶Aditya Bakti.Bandung, Pelaku Usaha, Konsumen Dan TindakPidanaKorporasi,Citra Aditya:Jakart2002

⁷Celina Tri SiwiKristiyanti, HukumPerlindunganKonsumen(Jakarta: SinarGrafika 2008), hlm.139.

⁸Abdulkadir Muhammad, Perjanjian Baku DalamPraktek Perusahaan Perdagangan (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hlm. 6

⁹Abdul Hakim Barkatullah, 2010, Hak-Hak Konsumen, Bandung: Nusa Media, hlm. 1.

barang laundryan sulit bagi konsumen menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha.¹⁰ Kasus lainnya 5ASEC yang tidak memberikan pelayanan pencucian tepat waktu, konsumen mengirimkan satu set baju dan celana untuk di laundry di 5ASEC milik calon suaminya yang akan di kenakan pada acara akad nikah. Pihak 5ASEC mengatakan mampu mengerjakan dalam waktu 1 hari namun nyatanya pihak 5ASEC tidak mampu memberikan pelayanan pencucian tepat waktu.

Dalam Islam sudah diatur hukumnya dalam Al-Quran, sunnah, maupun ijihad. Usaha ini masuk kedalam transaksi ijarah. Ijarah sebagai jual-beli jasa (upah-mengupah), yakni mengambil tenaga manusia, ada pula yang menerjemahkan sewa-menyewa yakni mengambil manfaat dari barang.¹¹ Dalam banyak kasus dengan alasan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan konsumen ini banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu yakni diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa laundry.¹²

¹⁰Erlyna Wahyu Pamungkas, Skripsi Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Situs Belanja Online (Studi Di lazada Indonesia) Serta Tinjauannya Menurut Prespektif Islam, Jakarta, 2016, hal. 3.

¹¹RachmatSyafei, FiqhMuamalah, cet. ke-2 (Bandung: PustakaSetia, 2004), hlm. 122.

¹²Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cucimencucipakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. "Analisa perancang sistem "http://www.indoskripsi.com/sitikhodijah, akses Kamis, 12 Maret 2009.

B. Rumusan Masalah

Dari penulisan ini dapat di temukan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap kelalaian pelaku usaha laundry 5ASEC yang mengakibatkan kerugian konsumen yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan peraturan yang berlaku?
2. Apakah yang menjadi kendala dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam hal perlindungan hukum atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry?
3. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry dalam sudut pandang islam?

C. Tujuan Penulisan

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahuidan memperoleh data mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Jakarta, sebagaiberikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum yang ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 dan peraturan-peraturan yang berlakulainnya bagi kelalaian yang dilakukan pelaku usaha laundry 5ASEC.
2. Untuk mengetahui kendala dalam mengimplementasikan undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam perlindungan hukum atas kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry?
3. Untuk mengetahuidan memahami serta menganalisis pandangan islam mengenai perlindungan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha laundry.

D. Manfaat

manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dari suatu penelitian adalah memberikan pemahaman tentang masalah pokok penelitian kepada pihak-pihak yang membaca laporan penelitian tersebut. Manfaat praktis dari suatu penelitian adalah bahwa penelitian tersebut member gambaran jelas bagaimana persiapan dan pelaksanaan penelitian dilakukan, serta bagaimana laporan penelitian dibuat.¹³Berdasarkan permasalahan tersebut manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secarateoritis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu hukum di Indonesia pada intinya Hukum Perlindungan Konsumen
 - b. Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Jakarta

2. Secarapraktis
 - a. Penelitian ini bermanfaat bagi teman-teman fakultas hukum Universitas YARSI khususnya bagi penulis dalam rangka mengetahui, memahami, dan menganalisis pelaku usaha dalam menangani kelalaian pelaku usaha laundry yang mengakibatkan kerugian pada konsumen.
 - b. Penelitian ini bermanfaat bagi para pihak yang bergulat di dalam bidang perlindungan konsumen dan dapat dijadikan bahan referensi, saran serta masukan bagi para pengusaha di bidang usaha jasa laundry.

¹³*Ibid.*, hal. 50.

E. Kerangka Konseptual

Pembahasan mengenai perlindungan konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha laundry menuntut adanya kejelasan tentang bagaimana ganti rugi dan perlindungannya sebagai konsumen di dalam pasal-pasal perlindungan konsumen undang-undang nomor 8 tahun 1999 yang menyebutkan adanya perlindungan bagi konsumen di dalam ketentuan umum pasal 1 yaitu: ¹⁴

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁵
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.¹⁶
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 menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁷
4. Laundry adalah Laundry atau Binatu adalah fasilitas di mana pakaian dicuci dan dikeringkan. Binatu biasa menggunakan mesin cuci otomatis yang disebut sebagai laundry. Dengan perkembangan model busana dan aneka perniknya, misalnya jenis-jenis pakaian yang memiliki banyak motif yang tidak mudah untuk mencuci sendiri dan berbagai jenis perlengkapan lainnya seperti

¹⁴ BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

¹⁵ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁶ Ibid, pasal 1 angka 2, UU No.8 Tahun 1999

¹⁷ Ibid, pasal 1 angka 3, UU No. 8 Tahun 1999

pelayanan cuci handuk, cuci sepatu, cuci selimut, cuci badcover, cuci boneka, cuci tas dan lain-lain.¹⁸

5. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁹
6. Jasa adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²⁰
7. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.²¹

F. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Kegiatan penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat.²² Di dalam penelitian hukum, data sekunder mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.²³

¹⁸Fresh Lab, <https://www.pewangilaundry.co.id/pengertian-usaha-laundry.html>

¹⁹Ibid, pasal 1 angka 4, UU No. 8 Tahun 1999

²⁰Ibid, pasal 1 angka 5, UU No. 8 Tahun 1999

²¹Ibid, pasal 1 angka 6, UU No. 8 Tahun 1999

²²Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, cet.3, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2014), hal. 52.

²³*Ibid.*

2) Sumber/Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari masyarakat.²⁴ Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan berupa buku-buku dan segala peraturan perundang-undangan atau dokumentasi. Data sekunder yang digunakan antara lain:

- 1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat.²⁵ Dalam hal ini terdiri dari:
 - a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Bahan Hukum Sekunder, yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.²⁶ Bahan hukum yang diperoleh dari semua publikasi tentang hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku, jurnal, dan artikel yang terkait dengan penelitian.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.²⁷ Bahan hukum tersier yang dikumpulkan diantaranya adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, ensiklopedia, berbagai sumber dari situs internet yang relevan dan hasil Wawancara sebagai pendukung bahan sekunder.
- 4) Alat pengumpulan data. Alat pengumpulan data yang akan penulis gunakan adalah studi dokumen atau bahan pustaka berupa literatur-literatur dan menggunakan wawancara. Menurut Soerjono Soekanto dalam bukunya yang berjudul Pengantar Penelitian Hukum, studi

²⁴SoerjonoSoekanto,*op. cit.*, hal. 51.

²⁵SoerjonoSoekanto, *Op.cit.*, hal. 52.

²⁶*Ibid.*

²⁷*Ibid.*

dokumen adalah suatu alat pengumpulan data yang dilakukan melalui data tertulis dengan menggunakan content analisis.²⁸

3) Analisis Data

Pada penelitian ini digunakan analisis data secara kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis.²⁹

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab yang saling berkakitan, yang terdiri dari:

Bab I : Bab ini berisi mengenai pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusah masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, kerangka konseptual sistematika penelitian.

Bab II : Bab ini berisi mengenai tinjauan pustaka mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian. Dalam bab ini akan memuat pengertian serta bahasan beberapa permasalahan pokok serta pandangan para ahli hukum yang terkait mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam usaha jasa laundry

Bab III : Bab ini berisi mengenai hasil penelitian serta pembahasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kelalaian pelaku usaha jasa laundry sesuai dengan kajian keilmuan, serta dalam bab ini penulis akan memuat data yang dikumpulkan dari penelitian beserta penyajian dan analisis.

Bab IV : Bab ini berisi mengenai pandangan Islam tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kelalaian pelaku usaha.

Bab V : Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang dirumuskan melalui hasil penelitian dan pembahasan. Saran-saran yang diberikan dalam skripsi ini sangat berkaitan erat dengan pembahasan permasalahan

²⁸Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, cet. 3, (Jakarta: UI-Press, 1986)

²⁹Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. cit*, hal. 250.

yang ditujukan untuk pihak-pihak yang terkait dalam perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kelalian pelaku usaha jasa laundry.