

## **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Tarisya Eka Damayanti, Indah Dewi Megasari, Muhammad Aini**

*Ilmu Hukum, 74201, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16810398, Ilmu Hukum, 74201, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1101108203, Ilmu Hukum, 74201, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1126108202.*

*E-mail : [tarisyaekad16@yahoo.co.id](mailto:tarisyaekad16@yahoo.co.id)*

### **ABSTRAK**

*Di zaman modern ini banyak orang memilih melakukan pekerjaan yang instant seperti mencuci pakaian. Kondisi tersebut merupakan sebuah peluang yang sangat menjanjikan untuk suatu bisnis yakni dengan membuka jasa laundry. Akan tetapi dalam menjalankan bisnis usaha laundry pasti ada setiap masalah yang berakhir pada konsumen. Maka dari itu diperlukan adanya tanggung jawab serta upaya pelaku usaha terhadap konsumen jika terjadi kelalaian dalam prosedur dalam berbisnis agar terciptanya kesetaraan antara si pelaku usaha dengan konsumennya saling menguntungkan.*

*Studi ini berfokus dalam pengkajian bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadinya wanprestasi pelaku usaha jasa laundry.*

*Studi ini merupakan studi normatif, melalui pendekatan perundang-undangan dan analisis. Teknik Pengumpulan dan pengolahan data menggunakan studi kepustakaan antara lain: bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Selanjutnya data yang telah terkumpul selanjutnya diolah menggunakan teknik pemeriksaan, pendalihan, penafsiran ulang, dan penataan bahan hukum. Data-data yang terkumpul akan dianalisis secara kualitatif.*

*Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha jasa secara umum pelaku usaha jasa laundry memiliki tanggungjawab atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, Adanya produk barang dan/atau 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. Ganti rugi pada Undang-Undang Perlindungan konsumen, hanya sebatas pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Aturan hukum tentang penanganan permasalahan konsumen memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan cara musyawarah diluar pengadilan, Pengadilan Negeri, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dijadikan pertimbangan oleh hakim pengadilan Negeri. Namun putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut tidak dijadikan dasar pertimbangan hakim.*

**Kata kunci:** *Tanggung Jawab; Pelaku Usaha Jasa Laundry; Perlindungan Hukum.*

### **ABSTRACT**

*In modern times, many people choose to do instant work such as washing clothes. This condition is a promising opportunity to open a business such as laundry services. However, in running a laundry business there must be every problem that ends up with consumers. Therefore, it is necessary to have the responsibility and efforts of business actors towards consumers in case of negligence in business procedures in order to create equality between the business actor and his consumers which is mutually beneficial.*

*This study is focused on two problem formulations, namely how the forms of responsibility of the laundry service business actors to consumers in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and what forms of legal protection for consumers based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection if the occurrence of default of the laundry service business actors.*

*This study is a normative research, used a statutory approach and analysis. Techniques for collecting and processing data using literature study include primary, secondary and tertiary legal*

*materials. Furthermore, the data was processed by using techniques for checking, transferring, reinterpreting, and structuring legal material. The data were analyzed using qualitative methods.*

*From this research, it is found that the form of responsibility of service business actors in general, laundry service business actors have responsibility for negligence that results in losses to consumers, the existence of defective goods and / or services is not the only basis for the business actor's responsibility. This means that the responsibility of the business actor covers all losses suffered by consumers. The compensation under the consumer protection law is limited, only includes the return of money or return of goods or services with similar value, or provision of compensation based on applicable laws and regulations, and the law on consumer dispute resolution provides legal protection for consumers through deliberations outside the court, district courts, and consumer dispute resolution bodies. Consumer Dispute Settlement Bodies are taken into consideration by district court judges. However, the decision of the Consumer Dispute Resolution Board was not used as a basis for the judge's consideration.*

**Keywords:** *Responsibility; Laundry Service Business; Legal Protection.*

## PENDAHULUAN

Di zaman modern yang serba canggih ini banyak orang yang memilih ingin melakukan pekerjaan yang instan dan tidak ingin letih dalam mengurus rumah salah satu contohnya dalam hal mencuci pakaian.

Sekarang orang-orang kebanyakan lebih tertarik mencuci ditempat *laundry* pakaian daripada mencuci sendiri dirumah karena tidak menguras energi dan hemat waktu. Faktor perubahan gaya hidup dengan tuntutan kesibukan bagi banyak mahasiswa, karyawan, dan ibu rumah tangga, yang tidak memiliki cukup waktu untuk mencuci pakaian mereka, dan akhirnya menyerahkannya pada usaha *laundry*.

Maka dari itu, kondisi tersebut dapat digunakan oleh sebagian orang untuk membangun suatu bisnis sebagai sarana untuk menghasilkan pendapatan serta terciptanya lapangan pekerjaan bagi orang-orang sebelumnya yang tidak memiliki pekerjaan. Salah satu bisnis tersebut yaitu dengan membuka jasa *laundry*, merupakan jasa yang bergerak pada bidang pencucian pakaian kotor, penyetrikaan, dan pengemasan, agar pakai tersebut dapat dipakai kembali.

Dengan adanya jasa *laundry*, baik konsumen maupun pemilik *laundry* merasa saling diuntungkan, Bagi konsumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan hasil yang diperoleh, terlebih biaya jasa *laundry* juga relatif murah, sesuai kantong konsumen,. Bagi pengusaha *laundry* pun sama merasa diuntungkan, karena dengan harga yang terjangkau dapat menarik konsumen yang begitu banyak. Maka tidak heran bahwa bisnis *laundry* merupakan bisnis yang menggiurkan dan tidak ada matinya.

Akan tetapi dalam menjalankan suatu bisnis menengah kebawah ini pasti akan ada setiap masalah yang menghampiri pada saat melaksanakan bisnisnya terutama yang berkaitan dengan konsumen. Permasalahan yang sering muncul yaitu adanya pelanggaran beberapa hak konsumen, misalnya ketidak tepatan waktu dalam menyelesaikan jasa, pakaian terlihat masih kotor, adanya kerusakan atau hilangnya pakaian, dan tertukarnya pakaian dengan konsumen lain.

Maka dari itu diperlukan adanya tanggung jawab serta upaya pelaku usaha terhadap konsumen jika terjadi kelalaian dalam prosedur dalam berbisnis yang ia jalani ini agar terciptanya kesetaraan antara si pelaku usaha dengan konsumennya saling menguntungkan.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kepentingan konsumen untuk melindungi konsumen dari dampak yang ditimbulkan tersebut dianggap penting, mengingat bahwa dalam kenyataan pada umumnya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan. Dengan demikian, untuk melindungi hak-hak konsumen yang dilanggar para pelaku usaha perlu segera menemukan solusinya.

Peraturan tentang Perlindungan Konsumen ditujukan untuk melindungi hak para pelang yang merugikan, melindungi konsumen yang diakibatkan oleh usaha jasa *laundry* dapat dilihat pada beberapa pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, meliputi pasal 4 (b dan h), pasal 7 (f). Pasal 4 (b) mengenai Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk melindungi hak konsumen dalam memilih barang atau jasa dan memperolehnya 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/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau yang dideskripsikan sebelumnya. Dengan begitu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan hukum kepada tiap-tiap konsumen untuk mendapatkan haknya jika yang bersangkutan merasa dirugikan oleh pihak penyedia jasa atau barang.

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen. Pelaku usaha dapat dikenakan pertanggungjawaban apabila barang dan atau jasa yang digunakan oleh konsumen menimbulkan kerugian, produknya cacat dan berbahaya, dan bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya oleh konsumen. Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Pada saat konsumen meminta ganti kerugian, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi apapun dari pelaku usaha jasa *laundry* tersebut sehingga konsumen sangat dirugikan oleh sikap pelaku usaha tersebut yang tidak bertanggungjawab atas kerugian akibat perbuatannya. Berdasarkan pada Undang-undang Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Kewajiban Pelaku Usaha yang meliputi: beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, menjamin mutu barang atau jasa yang dihasilkan dan diperjualbelikan sesuai ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku, memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk menguji, mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dihasilkan dan diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian karena menggunakan, memakai dan memanfaatkan barang atau jasa tersebut. Penggantian dilakukan jika barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat digambarkan bahwa tidak terealisasinya dengan maksimal tanggung jawab penyedia barang atau jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Oleh hal tersebut, peneliti menganggap perlu melakukan suatu kajian tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha yang sesuai ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. peneliti juga menganggap hal ini penting dan menarik untuk dijadikan bahan penelitian mengenai bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif, melalui suatu kajian secara sistematis terhadap asas-asas hukum, peraturan dalam undang-undang, yurisprudensi, dan pendapat ahli hukum serta memandang hukum secara komprehensif.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*). Pendekatan tersebut melakukan pengkajian peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pokokpermasalahan. Selain itu juga digunakan pendekatan analisis (*Analytical Approach*), pendekatan ini dimaksudkan untuk menganalisa tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* yang didasarkan pada Undang-Undang.

Teknik pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian ini yakni inventarisasi dan identifikasi terhadap sejumlah peraturan dalam Undang-undang, dokumen hukum, catatan hukum, hasil-hasil karya ilmiah dan bahan bacaan/literatur yang berasal dari ilmu pengetahuan hukum dalam bentuk buku, artikel, jurnal dan hasil penelitian yang ada kaitannya dengan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Analisis data dilakukan melalui metode kualitatif. Materi hukum yang diperoleh dari dari kajian dokumen diklasifikasikan berdasarkan beberapa persoalan yang akan dikaji. Selanjutnya, materi hukum tersebut ditafsirkan dan dianalisis guna mendapatkan kejelasan pemecahan dari masalah yang akan dibahas.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* terhadap konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Dalam menjalankan usaha sudah tentu terdapat risiko yang dapat menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen, oleh karena itu pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian sebagai bentuk pertanggungjawabannya.

Berdasarkan persoalan yang terjadi, keluhan yang disampaikan oleh konsumen seharusnya direspon oleh pelaku usaha. Selain itu konsumen juga berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha. Dengan begitu, pelaku usaha berkewajiban untuk mengganti kerugian yang dikeluhkan oleh konsumennya.

Pertanggungjawaban privat (keperdataan) Terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, diantaranya:

Pasal 19: (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 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 konsumen.

Pasal 20: “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut”.

Pasal 21: (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri;

(2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian”.

Pasal 23 : “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen”.

Pasal 24: (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila: a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut; b. pelaku usaha lain, didalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atas jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25: (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan;

(2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut: a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26: “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Pasal 27: Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dan tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a.) barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b.) cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c.) cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d.) kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e.) lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewat jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28 : “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

Penggantian kerugian dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen, hanya meliputi pengembalian uang atau pengembalian barang atau jasa sesuai nilai barang atau jasa tersebut, perawatan kesehatan dan pemberian santunan berdasarkan peraturan pada undang-undang yang ada.

Jika seorang penyedia barang atau jasa tidak mengganti rugi terhadap kerugian pelanggan sesuai ketentuan, maka pihak pelanggan dapat melaporkan permasalahan tersebut kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau mengajukan tuntutan kepada badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

## **B. Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Mengenai Perlindungan Konsumen apabila Terjadinya Wanprestasi Pelaku Usaha Jasa Laundry**

Penyelesaian kasus perselisihan yang dilaksanakan pada Pengadilan Negeri sesuai Undang-undang Pasal 48 Nomor 1999, yaitu didasarkan pada ketentuan yang berlaku di peradilan umum. Dengan demikian, hukum acara yang digunakan selama berjalannya peradilan pada persidangan dan inspeksi persoalan yaitu berlandaskan pada *Herzine Inland Regeling* ataupun *Rechtsreglemen Buitengewesten*. Kedua hukum acara tersebut merupakan hukum acara yang memiliki dasar hukum atau prinsip yang sama.

Pada proses pengajuan gugatan secara perdata, Indonesia menerapkan asas Hakim yang sifatnya pasif. Disebut demikian karena dalam pengajuan suatu gugatan dilakukan atas inisiatif pihak berperkara. Tindakan ini telah ditetapkan pada Pasal 1865 KUH Perdata, yang menyatakan tiap-tiap individu yang menganggap dirinya memiliki suatu hak dalam menekankan hak yang harus diperolehnya maupun menengguhkan hak orang lain, mengisyaratkan suatu kejadian, sehingga diharuskan adanya pembuktian hak

dan kejadian yang diperkarakan. Selanjutnya, merujuk pada Pasal 1865 KUH Perdata tersebut memuat beberapa rumusan, yaitu sebagai berikut:

- a. Setiap individu diperbolehkan untuk mengajukan suatu perkara, seperti wanprestasi atau tindakan yang melanggar hukum, dalam mengungkapkan hak-hak yang seharusnya diperoleh oleh dirinya;
- b. Kejadian yang diajukan wajib diuji kebenarannya.

Penyelesaian Sengketa juga dapat diajukan kepada BPSK. Tata cara dalam menyelesaikan sengketa di BPSK telah diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001. Penyelesaian perkara dapat dilakukan dengan cara Mengajukan gugatan ke BPSK, dapat dilaksanakan oleh pihak yang bersangkutan, kuasa hukumnya atau keturunannya, secara tertulis di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya pihak sekretariat akan membuatkan tanda terima. Apabila tuntutan tersebut dilakukan secara lisan maka pihak sekretariat akan menuliskannya dalam formulir yang sudah disediakan secara khusus, dan disertai dengan menuliskan tanggal dan nomor registrasi permohonan tersebut pada saat disampaikan.

Persidangan terhadap perkara yang diajukan dapat dilakukan maksimal hari ke-7 pertanggal diajukannya perkara tersebut. Persidangan tersebut melalui 3 tahapan, antara lain konsiliasi, mediasi atau arbitrase. Pemilihan dalam hal persidangan tersebut bergantung pada pilihan oleh pihak yang berkepentingan tersebut.

Persidangan konsiliasi akan diperantai oleh seorang konsiliator. Dalam hal ini konsilator berperan sebagai pihak yang menentukan waktu dan lokasi untuk bertemunya kedua pihak bersengketa, memandu jalannya acara, menyampaikan gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya apabila gagasan tersebut tidak bisa diungkapkan secara pribadi oleh pihak terkait. Penyelesaian perkara jenis konsiliasi berdasarkan kesepakatan yang telah disepakati oleh pihak yang bersangkutan. Adapun pihak konsilator dapat menjalankan perannya secara aktif ataupun pasif.

Konsilator memiliki hak untuk menyampaikan pendapatnya, akan tetapi tidak memiliki hak untuk memutuskan perkara. Penyelesaian perkara konsumen yang ditengahi oleh konsilator, dapat dilaksanakan sendiri oleh pihak yang berperkara dengan dampingan pihak majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang bertindak pasif sebagai konsilator. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah kerugian.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang berperkara selanjutnya dituangkan ke dalam sebuah kesepakatan yang ditulis dan ditandatangani oleh kedua pihak yang berperkara. Hasil kesepakatan tersebut selanjutnya diberikan kepada pihak konsilator untuk ditetapkan ke dalam keputusan majelis BPSK, agar hasil kesepakatan tersebut sah secara hukum. Adapun penyelesaian perkara juga dapat dilakukan melalui cara mediasi. Penyelesaian mediasi ialah proses kesepakatan dalam menyelesaikan perkara yang selama berjalannya kesepakatan akan

didampingi oleh seorang mediator. Mediator merupakan pihak yang akan mendampingi proses penyelesaian perkara secara netral atau tidak memihak pihak manapun, selain itu berperan untuk membantu tercapainya suatu kesepakatan antara kedua pihak. Mediator tidak memiliki hak untuk menetapkan perkara, melainkan peranannya hanya sebatas membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi diantara kedua pihak berperkara.

Kesepakatan dapat terjadi dengan mediasi, jika para pihak yang bersengketa menghasilkan beberapa kesepakatan yang telah disepakati atas persoalan yang terjadi diantara kedua pihak tersebut yang dibantu oleh seorang mediator. Mediator memberikan keleluasaan kepada kedua pihak untuk menyelesaikan perkaranya tersebut, baik terkait bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

Hasil musyawarah merupakan kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian, ditandatangani oleh para pihak dan diberikan kepada BPSK agar ditetapkan dalam keputusan BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.

Persidangan dengan cara arbitrase menurut Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase yaitu cara penyelesaian perkara perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang berperkara. Persidangan jenis ini merupakan salah satu persidangan alternatif yang dilaksanakan secara formal dalam menyelesaikan perkara sebelum bertlitigasi. Selama berjalannya persidangan ini pihak yang berperkara mengemukakan masalah mereka kepada pihak ketiga yang netral dan memberinya wewenang untuk memberi keputusan.

Putusan BPSK dengan cara konsiliasi atau mediasi, putusan ini pada dasarnya hanya mengukuhkan isi perjanjian perdamaian yang telah disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Putusan BPSK dengan cara arbitrase, seperti halnya putusan perkara perdata, memautduduknya perkara dan pertimbangan hukumnya. Putusan majelis BPSK sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat. Apabila selama persidangan tidak dihasilkan suatu kesepakatan, maka jalan terakhir yang dapat dilaksanakan yaitu dengan mengambil putusan melalui pemilihan suara terbanyak.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

1.) Interaksi yang terbentuk antara konsumen dengan penyedia barang atau jasa dapat menimbulkan kerugian yang dikarenakan pihak penyedia barang atau jasa tersebut menggunakan, memanfaatkan, dan memakai barang milik konsumen. Pertanggungjawaban privat (keperdataan) mengenai tanggung jawab penyedia barang atau jasa sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait perlindungan konsumen yang terdapat didalam pasal 19 s/d 28. Bentuk tanggung jawab penyedia barang atau jasa secara umum pelaku usaha jasa *laundry* memiliki tanggungjawab atas kelalaian



yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, Adanya produk barang dan/atau 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. Ganti rugi yang tercantum pada Undang-Undang Perlindungan konsumen, yakni sebatas pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau menjaga kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berkenaan dengan tanggung jawab penyedia barang atau jasa yang tidak amanah dalam menyediakan layanan, yang menyebabkan terjadinya kerugian pada konsumen. Prinsip pertanggungjawaban untuk melindungi konsumen, meliputi: a.) Prinsip tanggung jawab berlandaskan pada kekhilafan; b.) Prinsip prasangka untuk senantiasa melaksanakan kewajiban; c.) Prinsip untuk senantiasa tidak melaksanakan kewajiban; d.) Prinsip memenuhi kewajiban secara absolut; serta e.) Prinsip memenuhi kewajiban secara terbatas.

2.) Perkara konsumen timbul jika penyedia barang atau jasa tidak bersedia untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen dalam waktu 7 hari setelah transaksi. Mekanisme dalam menyelesaikan perkara konsumen telah ditetapkan dan dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan konsumen, Bab X (Pasal 45 s/d 48) serta Bab XI (Pasal 49 s/d 58). Bentuk penyelesaian sengketa diluar pengadilan berupa kesepakatan antara konsumen dan penyedia barang atau jasa dalam penetapan jenis dan besaran ganti rugi sesuai peraturan pada Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal tersebut ditujukan dalam penjaminan hak konsumen supaya tidak mengalami kerugian akibat kelalaian oleh pihak penyedia barang atau jasa. Usaha yang dilakukan oleh kedua pihak dalam menyelesaikan permasalahan dengan cara damai dan kekeluargaan merupakan kewenangan bersama agar terselesaikannya permasalahan antara keduanya, sehingga tercapainya kesepakatan bersama. Dalam Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan Negeri berdasarkan Pasal 48 Nomor 1999 mengenai perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Penyelesaian Sengketa juga dapat melalui BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang berperkara, mengecek kwitansi pada awal pembayaran, hasil tes Laboratorium dan beberapa bukti lainnya. Hasil putusan BPSK tidak dapat diganggu gugat dan mengikat kedua pihak yang berperkara. Tata cara dalam menyelesaikan perkara oleh BPSK diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen jo Kepmenperindag No.350/MPP/12/2001 mengenai penerapan tugas dan kewenangan.

## **B. Saran**

Meskipun peneliti menginginkan kesempurnaan dalam penyusunan jurnal ini akan tetapi pada kenyataannya masih banyak kekurangan yang perlu peneliti perbaiki. Hal ini dikarenakan masih minimnya pengetahuan peneliti. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat peneliti harapkan sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya.

**REFERENSI****Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

**Buku :**

Redaksi Aksara.(2013).*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*.Yogyakarta: Redaksi Aksara Sukses.

Sidabalok Janus. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT. Citra Aditya, Bakti Bandung.

**Jurnal Online :**

Ayu Nira Relies Rianti Ni Komang, Desember 2017 Vol. 6, No. 4 : 521 – 537, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Denpasar, URL <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177/23057>.