

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan masarakat yang tambah modern dan pemikiran yang praktis, bersama dengan tren pakaian yang terus berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentu saja melahirkan varian perusahaan yang lebih maju dibidang jasa *Laundry*, sehingga bisnis usaha *Laundry* bermunculan dimana-mana baik dari kecil hingga besar, semakin banyak jasa *Laundry* maka semakin meningkat dan berkembang pula persiapan yang ada dan membuat pelaku usaha berbondong-bondong menawarkan jasa *Laundry* nya dengan layanan yang berbeda.

Saat ini jasa *Laundry* banyak diminati oleh masarakat karena banyak masarakat yang disibukan dengan pekerjaan dan tidak mampu melakukan kegiatan sehari-hari seperti mencuci pakaian ataupun menyetrika.

Hal ini dapat memperngaruhi gaya hidup dan kepribadian masarakat yang mengarah pada prilaku cepat atau praktis. Keadaan seperti inilah yang dimanfaatkan oleh para pelaku usaha *Laundry* karena melihat peluang usaha yang sangat bagus dan masarakat juga merasa terbantu karena dapat meringankan pekerjaan rumah mereka dalam hal mencuci pakaian.

Karena jasa *Laundry* ini juga sangat diminati oleh masarakat khususnya mahasiswa, ibu rumah tangga , pekerja yang berada di kota Semarang, karena praktis dan cepat, dan bersamaan dengan perkembangan zaman sekarang kebutuhan serba cepat, praktis, rapi, dan murah, para usaha *Laundry* berlomba-lomba untuk menawarkan berbagi layanan untuk para konsumen antara lain :

1. Cuci Kering.
2. Cuci Kering + Setrika.
3. Setrika.

4. Cuci Seprei.
5. Cuci Karpets dan masih banyak penawaran lainnya.

Saat ini Penawaran diatas banyak diminati oleh konsumen, karena mempermudah beban pekerjaan dan sangat membantu karena pekerjaannya begitu cepat. Jika kita Melihat persaingan bisnis yang sangat ketat antara pengusaha *Laundry*, setiap pengusaha *Laundry* menetapkan tarif yang berbeda-beda, ada yang menurunkan harga dan ada juga membuat tarif mahal.

Pengusaha *Laundry* sengaja menurunkan harga dan membuat semenarik mungkin agar konsumen tertarik, mulai dari pelayanan cepat, pengemasan yang menarik dan memberikan diskon kepada konsumen yang telah mencuci bajunya sepuluh kali pada *Laundry* yang sama. Namun demikian banyak konsumen *Laundry* ini tidak terlepas dari berbagai masalah atau konflik yang dihadapi oleh konsumen seperti, hilangnya baju ,penyelesaian yang tidak tepat waktu, cacatnya baju akibat kelalain, pelayanan dan berbagai masalah yang dihadapi oleh konsumen *Laundry* itu sendiri.

Beberapa penganan jasa *Laundry* tidak bertanggung jawab atas hilangnya pakaian konsumen, sehingga menimbulkan kekecewaan bagi pengguna *Laundry* itu sendiri. Dalam hal ini perlu adanya perlindungan terhadap konsumen agar hal tersebut tidak terulang kembali, serta, perlu memberikan pemahaman tentang perlunya melindungi konsumen sebagai pihak yang dirugikan oleh pelaku usaha tersebut.

Ketentuan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 menyebutkan bahwa pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur secara jelas mengatur pelaku usaha dan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen saat ini mendapat perhatian yang cukup besar karena berkaitan dengan peraturan untuk kepentingan masyarakat, dan tidak hanya masyarakat yang melindungi konsumen, tetapi pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan hukum dan setiap orang memiliki hak dan kewajiban.

Diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27, dan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 Tentang Pelindungan Konsumen, yang disahkan di Jakarta pada tanggal 20 April 1999, dalam lembaran Negara tahun 1999 Nomor 42. Tambahan lembaran Negara Nomor 3821. Ada perbedaan mendasar antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu konsumen membeli barang/jasa dalam rangka memenuhi kebutuhannya sedangkan pelaku usaha membuat barang/Jasa dengan tujuan untuk mencari keuntungan, dimana tidak ada pelaku usaha yang mengalami kerugian.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan usaha, dalam kegiatan usaha terdapat keseimbangan perlindungan hukum konsumen antara konsumen dan produsen, ketidakseimbangan perlindungan menetapkan konsumen pada posisi yang lemah.

Kerugian yang dialami konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya perjanjian hukum antara produsen dengan konsumen, keberadaan bisnis usaha jasa *Landry* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Namun dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang dapat merugikan konsumen, seperti keluhan konsumen yang sering diungkapkan konsumen bahwa pakaiannya menjadi rusak, hilang, bahkan ketuker sama konsumen lain, kesalahan itu terjadi akibat kecerobohan karyawan *Laundry*, selain itu pakaian yang hilang juga kerap kali dikeluhkan oleh konsumen *Laundry* itu sendiri.

Karena kesalahan-kesalahan tersebut seringkali disebabkan beberapa faktor yaitu pelaku usaha yang melakukan kelalaian atau kurangnya ketelitian dari pelaku usaha dan

kesengajaan oleh karyawan *Laundry* tersebut, pelaku usaha seringkali hanya meminta maaf kepada konsumen dan berjanji untuk tidak melakukan kesalahan seperti itu atau memberikan kompensasi yang tidak sepadan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen.

Sebagian besar konsumen jasa *Laundry* yang menjadi korban kelalaian pelaku usaha *Laundry* tersebut hanya mengiklaskan begitu saja dan mencari lagi jasa *Laundry* yang lain yang ada disekitar tempat tinggalnya, selain itu hukuman atau sanksi yang didapatkan oleh pelaku usaha hanya sebatas sanksi sosial yang sangat tidak seimbang dengan kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa *Laundry* tersebut.

Maka dari itu untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau jasa dibutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas mendasari penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASINYA PELAKU USAHA LAUNDRY DI KOTA SEMARANG”**

## **1.2 Pembatasan Masalah**

1. Propoasal ini membahas perlindungan konsumen dalam menggunakan jasa *Laundry* yang sering digunakan sebagai alternatif dalam mempercepat pekerjaanya.
2. Mengetahui bagaimana sikap pengusaha *Laundry* ketika konsumen kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
3. Memberikan pemahaman terkait penggunaan jasa *Laundry*.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas,penulis merumuskan tiga rumusan masalah dalam penulisan jurnal hukum sebagai berikut :

1. Apa saja wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha *Laundry*?
2. Bagaimana bentuk perlindungan konsumennya?
3. Bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha *Laundry*?

#### **1.4 Tujuan penulisan**

Penelitian ini bertujuan untuk mencari dan memperoleh data tentang perlindungan hukum konsumen sebagai pengguna jasa *Laundry* di Semarang. Dari maksud peneliitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hak konsumen atas penggunaan jasa *Laundry*.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa *Laundry* terhadap kerugian yang ditanggung.
3. Untuk mengetahui tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha *Laundry* terhadap kerugian yang diderita konsumen.

#### **1.5 Manfaat Penulisan**

Selain tujuan penulisan yang disebutkan diatas terdapat juga manfaat yang akan dicapai dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat secara teoritis

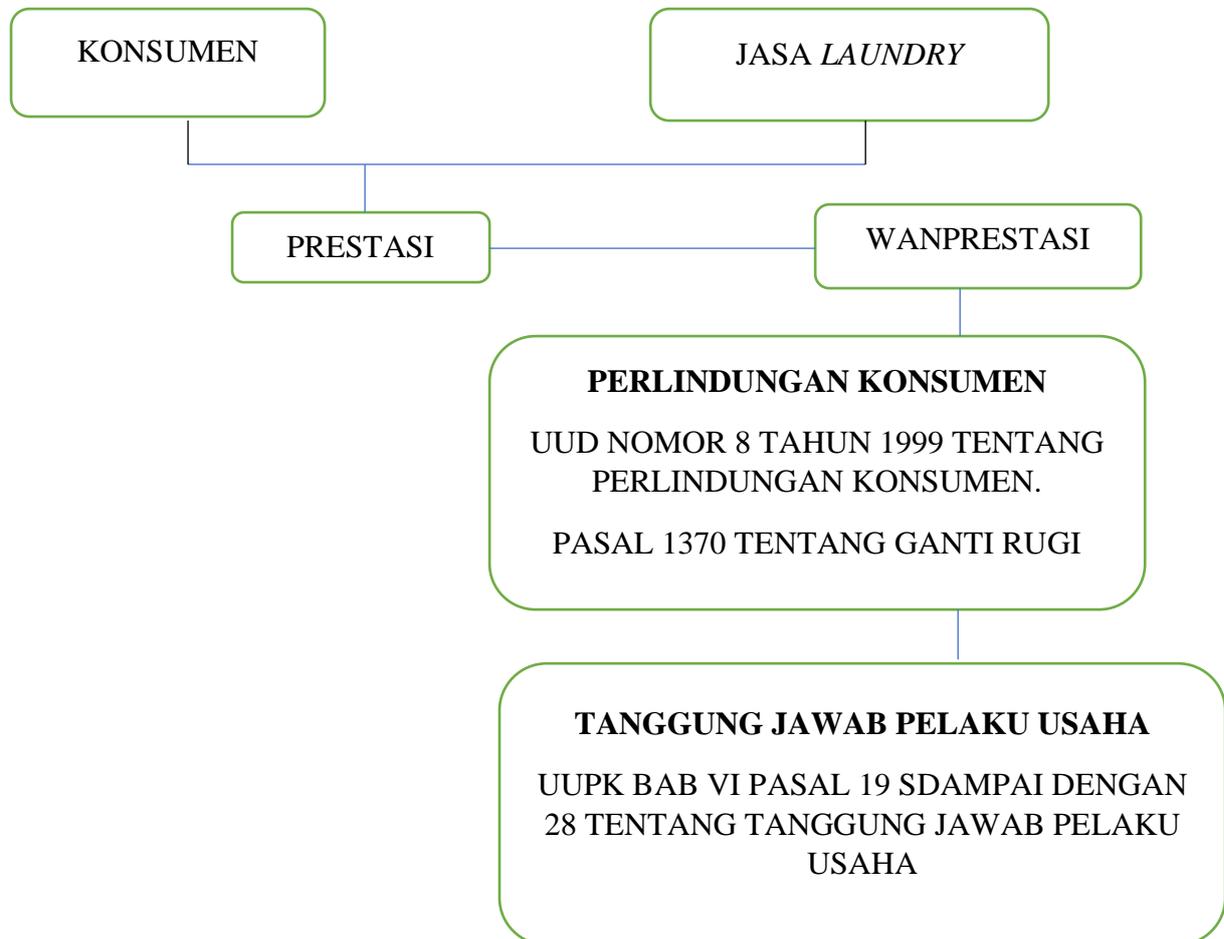
Kontribusi pembahasan masalah ini difokuskan pada penentuan kinerja hukum perlindungan konsumen jika terjadi kerugian pada konsumen.

2. Manfaat secara praktis

Menjelaskan kepada pelaku *Laundry* maupun kepada masarakat untuk mengetahui hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

### ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASINYA PELAKU USAHA *LAUNDRY* DI KOTA SEMARANG



Berdasarkan kerangka pikir diatas dapat dijelaskan :

Wanprestasinya pelaku usaha *Laundry* yang mengakibatkan kerugian pada konsumen harus dapat dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha *Laundry*. Karena masih banyak konsumen yang belum mendapatkan hak nya sebagai konsumen yang mana hak nya tersebut diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang memberikan kepastian hukum bagi perlindungan konsumen.

Sehingga konsumen yang belum mendapatkan hak nya atas wanprestasinya pelaku usaha *Laundry* perlu mendapat perlindungan hukum yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang dirugikan sesuai dengan UUPK Bab VI Pasal 29 Samapi dengan Pasal 28 UUPK Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

### **1.7 Sistematika penulisan**

Dalam bagian ini penulis akan menggunakan sistematika skripsi yang terdiri dari 5 (lima) bab yaitu :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, kerangka pikiran,tujuan dan manfaat penelitian dan sistematikan penulisan.

#### **BAB II TINAJUAN PUSTAKA**

Bab II menjelaskan tentang pengertian *Laundry*, jasa *Laundry* itu sendiri, peerlindungan konsumen dan pertanggung jawaban pelaku usaha *Laundry* atas wanprestasinya dan bentuk pertanggung jawaban akibat kelalaian yang mengakibatkan kerugian otang lain.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis mempergunakan metode penelitian Yuridis Normatif, metode penelitian Yuridis Normatif adalah metode penelitian yang beranjak dari adanya kesenjangan antara teori dengan kenyataan dilapangan,kesenjangan antara keadaanteori dengan fakta hukum.

#### **BAB IV PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab IV ini akan dipaparkan hasil penelitian tentang perlindungan konsumen akibat wanprestasinya pelaku usaha *Laundry* dan kewajiban akibat kelalaian kepada konsumen.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam Bab VI berisi kesimpulan dan saran.