



Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry

Ni Nyoman Diah Widiasih*, Ni Luh Made Mahendrawati dan Desak Gde Dwi Arini

Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia

*diahwidiasih@gmail.com

How To Cite:

Widiasih, N. M. D., Mahendrawati, N. L. M., & Arini, D. G. D. (2021). Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry. *Jurnal Analogi Hukum*. 3(1). 96-100. Doi: <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.3025.96-100>

Abstract—A Service wash or known as laundry has made many people easier in working because it could save their daily life. However, most of the consumers are aggrieved by the standard form contract between two parties where the terms and contracts are set by one of the parties. The formulation of the problems in this study are 1. What is the form of consumer protection for laundry against laundry standard agreements? 2. What are the legal consequences if there is default on the laundry standard agreement? The research method used is an empirical method. In the case, this contract is set by the owner whose ability is higher to negotiate more favorable terms. Therefore, there is a need for legal protection for laundry consumers according to the Consumer Protection. Both parties—the owner and consumer—are wired to make deals if it is associated with the article 1320 on Indonesian Civil Code. The protections law for the consumer of the laundry service regarding to the standard form contract is the owner is obligated to pay damages if he/she is in default or tort. Whereas, if there is a default on laundry service's standard from contract, it can be canceled by law, because the owner should pay damages as the consumer has rights and obligations as had been regulated in article 4 and 5 of act number 8, 1999 on Consumer Protection.

Keywords: Consumer Protection; Standard Form Contract; Laundry Service; Default.

Abstrak—Jasa mencuci pakaian atau laundry kini telah mempermudah masyarakat untuk meringankan pekerjaan mereka dan menghemat waktu maupun tenaga. Namun konsumen laundry dirugikan dengan perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha laundry. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen laundry terhadap perjanjian baku laundry? 2. Bagaimana akibat hukum jika terjadi wanprestasi terhadap perjanjian baku laundry? Metode penelitian yang digunakan adalah metode empiris. Perjanjian baku adalah perjanjian yang dibuat dengan sepihak dan yang membuat adalah pelaku usaha laundry dimana perjanjian baku ini kedudukannya lebih kuat oleh pelaku usaha untuk itu diperlukan adanya perlindungan hukum bagi konsumen laundry dengan dihubungkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jika dikaitkan dengan dengan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Perdata, dalam perjanjian harus adanya kata sepakat. Bentuk perlindungan hukum jika bagi konsumen laundry terhadap perjanjian baku yaitu pelaku usaha wajib membayar ganti kerugian yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum. Sedangkan akibat hukum jika terjadi wanprestasi terhadap perjanjian baku laundry dapat dibatalkan demi hukum karena pelaku usaha laundry akan mengganti rugi barang yang di laundry karena pihak konsumen juga telah memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Perjanjian Baku; Laundry; Wanprestasi

1. Pendahuluan

Manusia dalam kehidupan sehari-hari selalu saling membutuhkan dengan manusia lainnya, dari salah satunya berupa perjasa mencuci pakaian atau laundry. Kegiatan mencuci dan menyetrika pakaian bisa menjadi meringankan pekerjaan rumah, menghemat

waktu dan tenaga.

Pihak yang kedudukannya lebih kuat adalah pihak yang membuat perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha, jika konsumen menolak perjanjian baku yang dibuat oleh pelaku usaha maka ia tidak akan mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan, ditempat lain

pasti konsumen akan menenukan perjanjian baku juga, jadi mau tidak mau konsumen harus menerima walaupun dengan berat hati.

Banyak pengusaha laundry yang menggunakan syarat dan ketentuan perjanjian baku, perbuatan tersebut untuk pengalihan tanggung jawab pengusaha laundry, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan laundry dikarenakan adanya perjanjian sepihak. Dengan adanya jasa laundry sangat membantu masyarakat untuk meringankan beban rumah mereka dan biaya yang sangat terjangkau khusus nya laundry di wilayah Denpasar sangat menjadikan masyarakat bergantung untuk membawa pakaiannya ke jasa cuci laundry. Konsumen seringkali mengalami cacat barang dalam hal ini konsumen tidak dapat kepuasan dalam pelayanan jasa cuci laundry (Zulham, 2016).

Permasalahan seperti ini sudah banyak konsumen yang mengalaminya, namun dengan keadaan yang memaksa konsumen harus menerima perjanjian baku tersebut. Demikian jika dilihat dengan segi praktis memang benar adanya, jika dilihat dari aspek yuridis terutama pihak konsumen akan terlihat nyata dan akan menimbulkan permasalahan hukum.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diatur hak dan kewajiban konsumen untuk menunjukkan lepas tanggung jawabnya pengusaha laundry terhadap pelayanan yang kurang baik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya di bidang perdagangan telah menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang dapat digunakan maupun di konsumsi.

Kelemahan konsumen pada tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih merasa rendah yang masih menjadi faktor utama. Undang-Undang Perlindungan Konsumen berfungsi untuk menjadi landasan hukum dalam perlindungan konsumen untuk masyarakat agar melakukan cara pemberdayaan konsumen melalui pembinaan.

Penelitian sebelumnya oleh (Dwiyanthi & Krisnawati, 2019) mengungkapkan untuk melindungi konsumen dari ketidakadilan dalam klausula eksonerasi yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Akibat Hukum Terkait Pencantuman Klausula Eksonerasi Pada Nota Laundry Terhadap Konsumen yang dirugikandalam Pasal 1320 ayat 3 dan 4 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Penelitian lainnya oleh (Dewi & Sukranatha, 2019) mengungkapkan pelaku

usaha memiliki hak untuk mencantumkan klausula eksonerasi tetapi pada prinsipnya klausula eksonerasi tersebut dilarang untuk dicantumkan sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1), pencantuman tersebut dilakukan karena pelaku usaha tidak mengetahui bahwa itu dilarang oleh undang-undang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana bentuk perlindungan konsumen laundry terhadap perjanjian baku laundry ?
- Bagaimana akibat hukum jika terjadi wanprestasi terhadap perjanjian baku laundry ?

Adapun tujuan dari penelitian ini, adalah:

- Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen laundry terhadap perjanjian baku laundry.
- Untuk mengetahui akibat hukum jika terjadi wanprestasi terhadap perjanjian baku laundry.

2. Metode

Penelitian ini termasuk dalam penelitian hukum empiris. Pendekatan penelitian yang kami gunakan adalah pendekatan sosiologi hukum yang dilakukan pada Cha Cha Laundry Denpasar. Pendekatan masalah dilakukan dengan wawancara kepada pengusaha laundry, dan pendekatan konseptual dengan cara menganalisis permasalahan melalui konsep hukum yang diambil dari buku-buku dan literatur lainnya yang memiliki relevansi.

Sumber data dalam penelitian ini, antara lain:

- Sumber data primer: diperoleh dari hasil wawancara langsung dari lapangan, baik dari informan maupun responden.
- Sumber data sekunder: diperoleh dari data yang bersumber dari buku-buku literatur yang berkaitan dengan pendekatan masalah penelitian (Nasution, 1995). Dalam penelitian ini digunakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh dengan hasil wawancara. Wawancara dilakukan dengan pelaku usaha laundry dan konsumen laundry

yang mengalami masalah dengan jasa laundry dan bagaimana tanggung jawab pengusaha laundry dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen laundry.

3. Hasil dan Pembahasan

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Laundry Terhadap Perjanjian Baku Laundry

Pengertian perjanjian disimpulkan bahwa pihak yang mengadakan perjanjian harus sama dan seimbang. Perjanjian jika diartikan secara mendalam, bahwa perjanjian memiliki arti yang sangat luas dan sifatnya umum. Hal ini menurut perjanjian Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan perjanjian dibuat untuk apa dan hanya menyebutkan tujuan perjanjian tersebut dibuatnya.

Asas kebebasan berkontrak dikenal dalam suatu perjanjian. Maksud dari asas ini yaitu siapapun boleh saja membuat perjanjian asalkan tidak bertentangan dengan Undang-Undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Dalam asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada masyarakat, agar mengetahui isi dari perjanjian dan tidak melanggar Undang-Undang (Miru, 2018).

Klausula eksonerasi dalam perjanjian adalah satu pihak sengaja menghindarkan diri untuk bertanggung jawab karena perbuatannya dan terjadi ingkar janji. Klausula eksonerasi pada umumnya memiliki posisi yang sangat lemah untuk konsumen, dan beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha menjadi beban konsumen.

Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen mencakup tentang hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Perjanjian yang dibuat dan disepakati membentuk perikatan diantara pihak yang membuatnya. Yang menentukan hak dan kewajiban perikatan tersebutlah yang harus dilaksanakan antara pihak. Dalam uraian sebelumnya bahwa konsumen memiliki hak untuk menentukan pilihan. Jika dalam perjanjian para pihak tidak seimbang, untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas.

Keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum adalah tujuan dari hukum. Teori hukum menjelaskan postulat-postulatnya, nilai-nilai hukum dan dasar filsafat yang paling dalam. Hakikatnya hukum sesuatu yang abstrak, dan berwujud konkret. Jika hukum dilihat secara baik akibat nya adalah dihasilkan dengan baik

dan jika dilihat secara tidak baik akan menimbulkan penderitaan.

Dalam hukum perlindungan konsumen prinsip tanggung jawab mutlak adalah untuk menjerat pelaku usaha yang memasarkan produknya dan merugikan konsumen. Pada informasi yang diberikan konsumen semata-mata harus mengikuti aturan tersebut dan sampai seberapa jauhkah konsumen dapat memahami dan mengerti dari rangkaian informasi tersebut.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi hukum dai pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen. Konsumen berhak untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha dan berhak menuntut ganti rugi atas apa yang telah dirugikan oleh pelaku usaha. Bahwa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengakui adanya hak-hak untuk konsumen yang dianggap mampu untuk membantu maupun melindungi kepentingan mereka dengan pelaku usaha dalam berhadapan maupun berdialog, serta untuk melakukan penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan penerapan peraturan perundang-undangan.

Bentuk perlindungan hukum dalam UD Cha Cha Laundry jika terjadi wanprestasi pada konsumen laundry, pengusaha laundry akan bertanggung jawab apabila pengusaha laundry lalai dalam mengerjakan pekerjaannya, dan pengusaha laundry siap mengganti rugi atas apa yang telah diperbuatnya dalam mengerjakan jasa laundry nya.

Akibat Hukum Jika Terjadi Wanprestasi Terhadap Perjanjian Baku Laundry

Tidak terpenuhinya janji atau yang disebut dengan wanprestasi dapat terjadi karena sengaja maupun tidak sengaja. Perbuatan wanprestasi dapat terjadi karena tidak memenuhi prestasi atau dengan keadaan terpaksa.

Jika terjadi wanprestasi maka akan mengakibatkan kerugian pada pihak lain (lawan dari pihak wanprestasi), jika pihak tersebut adalah pedagang maka keuntungan yang diharapkan bisa hilang. Pihak lain yang dirugikan akibat wanprestasi maka pihak wanprestasi harus menanggung tuntutan pihak lawan, berupa:

- Pemenuhan Kontrak
- Pembatalan Kontrak

Jika dua pokok tersebut diuraikan, dapat

dibagi menjadi empat, yaitu:

- Pembatalan kontrak
- Pembatalan kontrak disertai tuntutan ganti rugi
- Pemenuhan kontrak
- Pemenuhan kontrak disertai tuntutan ganti rugi.

Perjanjian yang sah adalah perjanjian yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu dan suatu perjanjian akan mengikat sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya (Djumadi, 2004). Perjanjian baku adalah perjanjian yang dibuat dan mengikat para pihak yang menandatangani oleh pendapat (Miru, 2018), harus diakui walaupun klausula yang terdapat dalam perjanjian baku mengalihkan beban tanggung jawab dari pihak-pihak pembuat peranjina baku kepada pihak yang dirugikannya.

Jika dikemudian hari timbul kerugian yang ditanggung oleh para pihak yang harus bertanggung jawab dalam klausula perjanjian adalah klausula yang tidak diperbolehkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam perjanjian adapun syarat sahnya dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu:

- Sepakat.
- Cakap.
- Suatu Hal Tertentu.
- Suatu Sebab Yang Halal.

Dalam syarat perjanjian tentang suatu sebab yang halal dibagi menjadi 2 macam syarat yaitu:

- Syarat subyektif, yaitu syarat tentang kecakapan untuk membuat perjanjian dan sepakat antara pihak yang mengakibatkan diri.
- Syarat obyektif, yaitu syarat suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.

Tidak terpenuhinya syarat subyektif yaitu jika pihak ternyata melakukan kesalahan, maka pihak yang lain bisa memohon untuk membatalkan perjanjian itu dengan Hakim. Tidak terpenuhinya syarat obyektif yaitu sesuatu yang bertentangan dengan Undang-Undang dalam suatu perjanjian, misalkan kelalaian dalam jasa laundry maka secara otomatis perjanjian tersebut batal demi hukum.

Untuk mempermudah dan memproses pemenuhan syarat-syarat legalitas jumlah perjanjian baku yang berkembang dalam masyarakat, lembaga dan perusahaan yang bergerak dalam bidang bisnis jasa kegiatan usaha yang dijalankannya harus menyiapkan rancangan perjanjian baku atau standar agar memberikan yang terbaik dalam jasanya. Dalam suatu perjanjian dikenal dengan salah satu asas yaitu asas terbuka dalam hal ini siapapun boleh saja membuat perjanjian apa saja dan dengan siapa saja.

Perbuatan melanggar hukum didasarkan dengan tuntutan ganti rugi apabila memang benar terjadinya wanprestasi terhadap pihak yang dirugikan, terlebih dahulu pengusaha laundry dan konsumen terikat suatu perjanjian dan didasarkan pada wanprestasi akan ada tuntutan ganti kerugian. Membayar ganti rugi jika terjadinya wanprestasi itu wajib dalam perjanjian sudah diatur dengan ketentuan hukum yang berlaku dan kedua belah pihak harus tunduk berdasarkan perjanjiannya. Para pihak yang membuat perjanjian terdapat ketentuan ganti rugi yang bersumber dari hukum, dalam ketentuan ini jika telah disepakati bersama kepada pihak yang bersangkutan maka ketentuan ini hanya bisa dikesampingkan jika pihak tersebut menjanjikan yang lain.

Ganti kerugian yang harus dibayar sebaiknya dikembalikan kepada pihak yang dirugikan sehingga ganti rugi tersebut dapat dilaksanakan dengan baik agar tidak terjadi perbuatan melanggar hukum, dan ganti rugi seharusnya diberikan dengan sesuai berapa jumlah kerugian tersebut yang harus di bayarkan/digantikan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ganti kerugian hanya terkait dengan pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang harga nilai barangnya sama, dalam hal inu ganti kerugian yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah ganti rugi subjektif.

Siapapun yang wajib mengganti kerugian kepada pihak yang telah dirugikan jika dilihat dari asas umum dalam hukum perdata perbuatan tersebut ada karena:

- Tidak ditepatinya suatu perjanjian.
- Semata-mata lahir karena perbuatan melawan hukum.

Perbedaanya cukup signifikan adalah terdapat hubungan hukum antara pihak yang bersangkutan para pihak mempunyai hubungan

hukum, namun salah satu pihak telah merugikan pihak yang lainnya dengan cara tidak memenuhi kewajiban berdasarkan kesepakatan yang dibuat.

4. Simpulan

Dalam perlindungan hukum bagi konsumen Cha Cha Laundry pada perjanjian baku yang dibuat oleh pengusaha laundry dalam klausula eksnenerasi dimana salah satu pihak menghindarkan dirinya untuk tidak membayar ganti rugi atas kelalaiannya. Pelaku usaha kedudukannya sangat menguntungkan jika dilihat dari prinsip klausula eksnenerasi dan merugikan konsumen, karena klausula eksnenerasi tidak mencerminkan keadilan dan tidak seimbang. Setiap orang pada dasarnya boleh saja membuat suatu perjanjian apapun asal tidak bertentangan dengan Undang-Undang, yang dimuat dalam pengertian asas kebebasan berkontrak. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kedudukan pelaku usaha dan konsumen masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang hampir seimbang dan konsumen bisa saja memakai haknya untuk kebenaran.

Jika terjadi wanprestasi akibat hukumnya yaitu tuntutan ganti ruginya didasarkan pada wanprestasi, ganti rugi yang akan diperoleh akibat dari tidak terpenuhinya kewajiban. Dapat dibatalkan demi hukum akibat dari hukum jika terjadi wanprestasi karena pengusaha laundry siap akan mengganti rugikan dalam perjanjian baku, aturan ini bisa diubah jika pengusaha laundry dan konsumen membuat kesepakatan bersama.

Kepada pengusaha laundry jika ingin membuat perjanjian baku ada kalanya untuk membuat perjanjian bersama dengan konsumen untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

Pihak konsumen laundry sangat diharapkan juga untuk memahami perjanjian baku yang dibuat oleh pengusaha laundry. Walaupun konsumen Cha Cha Laundry dilemahkan dalam perjanjian baku tersebut namun konsumen laundry masih mempunyai hak untuk minta pertanggung jawaban.

Pihak pemerintah diharapkan untuk mengatur lebih dalam tentang perlindungan konsumen laundry dalam suatu Undang-Undang yang khusus. Dan membuat peraturan perundang-undangan khususnya perjanjian baku laundry.

Daftar Pustaka

- Dewi, K. A. D. C., & Sukranatha, A. A. K. (2019). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Atas Klausula Eksnenerasi Yang Merugikan Konsumen Pada Nota Laundry. *Kertha Semayan Journal Ilmu Hukum*, 7(6), 1–15. Retrieved From <https://doi.org/10.24843/KM.2019.v07.i06.p04>
- Djumadi. (2004). *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja, Cetakan Kelima*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Dwiyanthi, I. A. O. R., & Krisnawati, I. G. A. A. A. (2019). Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Pengguna Jasa Laundry Terkait Pencantuman Klausula Eksnenerasi Pada Nota Pembayaran. *Kertha Wicara : Journal Ilmu Hukum*, 8(4), 1–12. Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/50791>
- Miru, A. (2018). *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nasution, A. (1995). *Konsumen Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.