BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan Negara yang berkembang di mana negara yang rakyatnya memiliki tingkat kesejateraan atau kualitas hidup taraf sedang atau dalam perkembangan dan saling membutuhkan satu sama lainnya.

Sejak lahir di dunia, manusia telah bergaul dengan manusia-manusia lain di dalam suatu wadah yang bernama masyarakat. Mula-mula, dia berhubungan dengan orang tuanya dan semakin meningkat umurnya, semakin luas pula daya cakup pergaulannya dengan manusia lain di dalam masyarakat tersebut. Manusia pada dasarnya merupakan mahluk sosial yang saling membutuhkan. Yang besar butuh yang kecil dan yang kecil butuh yang besar. Tidak ad manusia yang bisa hidup sendiri, manusia senantiasa membutuhkan komunikasi, olek karena itu mereka saling membutuhkan yang tentunya perlu ada aturan-aturan dalam berhubrungan antara yang satu dengan yang lainnya, misalnya dalam bidang ekonomi.

Dalam kehidupan sehari-hari tak seorang pun dapat membuat semua barang yang di butuhkan. Oleh sebab itu ada kerja sama antara orang yang satu dengan orang yang lainnya. Ada yang bekerja sebagai petani yang memproduksi sebagai bahan pangan. Ada juga yang membuat pakaian untuk di jual dan di perdagangkan, dan seterusnya.

Manusia yang pada kodratnya terlahir sebagai makhluk sosial tidak dapat terlepas dari manusia lainnya, dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia membutuhkan orang lain. Dengan semakin padat dan dinamisnya kinerja seseorang, dinuntut untuk dapat mengatur waktunya sebaik mungkin.Sedikit sekali orang memiliki kemampuan manajerial dalam membagi waktunya, apalagi untuk hal-hal yang dianggap sepele namun berpengaruh besar. Aktivitas yang kecil namun membawa pengaruh besar tersebut yaitu mencuci pakaian .Bila dipikir, tidak banyak orang dikota besar yang bisa membagi waktunya untuk mencuci pakaiannya sendiri, sejak pagi sudah bergelut dengan pekerjaanya,

pulang dari kantor sudah larut malam, dan hanya ada satu dibenak pikiranya itu istirahat. Selain pekerja, banyak para pelajar atau anak kos yang tidak dapat menyisihkan waktunya untuk mencuci pakaian, khususnya paramahasiswa bahkan dosen dan masyarakat, sehingga mereka memilih jasa laudry untuk mengatasi masalah tersebut. Keadaan seperti ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk menyediakan jasa pencucian pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Jasa laundry saat ini merebak di berbagai daerah yang masyarakatnya lebih Khusunya di Daerah Gorontalo memiliki aktivitas tinggi. Peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era sekarang yang menuntut segalanya serba instan.

Keadaan seperti itu dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya oleh pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Jasa pencucian pakaian saat ini merebak ke berbagai daerah karena peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era globalisasi yang menuntut serba cepat.

Berdasarkan wawancara saya dengan salah satu pengusaha laudry yakni Bapak Ary Mustafa, Para pengusaha laundry bermunculan dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan, antara lain:

1. Cuci kering
2. Cuci kering + setrika
3. Cuci jaket dan jas
4. Cuci sprei
5. Cuci karpet
6. dan lain sebagainya

Berbagai tarif pun beragam antar satu pengusaha dengan pengusaha lainnya, mengingat persaingan yang amat ketat dikalangan pengusaha laundry yakni dari kisaran 6.000/kg (3 hari kerja) sampai 15.000/kg (expres-1 hari kerja). Pelayanan yang diberikan pun dikemas dengan berbagai cara sebagai upaya untuk menarik minat pelanggan cuci pakaian. Dari mulai memberikan pelayanan cepat (waktu pekerjaan dilaksanakan hanya dalam satu hari) sampai pada memberikan diskon kepada pelanggan yang telah mencuci bajunya sebanyak sepuluh kali cuci.

Maraknya konsumen pengguna jasa laundry ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pengusaha laundry.[1]

Saat ini usaha jasa *laundry* banyak diminati oleh masyarakat, hal ini terjadi karena banyak masyarakat yang sibuk dan tidak mampu melakukan kegiatan seharihari seperti mencuci maupun menyetrika pakaian. Bisnis Laundry saat ini memang tidak bisa di anggap remeh lagi, selain mudah usaha jasa laundry kiloan memiliki potensi untuk mendapatkan penghasislan yang besar. Dengan modal yang ada, pengusaha laundry bisa mengantongi laba dua kali lipat tiap bulannya jika memang di jalakan dengan baik. Meskipun termasuk bisnis rumahan, usaha laundry juga tidak bisa di pandang sebelah mata. Fakta dilapangan dengan makin menjamurnya usaha laundry membuktikan bahwa bisnis ini cukup menjanjikan.

Pada beberapa pemilik laundry yang sukses saya sempat mewawancarai salah satu pemilik laundry di yaitu bapak Benny pemilik "QQ Laundry", beliau mengatakan bahwa usaha laundry akan baik ketika sang pemilik memperhatikan detail kinerja dari karyawannya misalnya dalam hal pelayanan pada saat menerima pelanggan apalagi pelanggan baru, kemudian untuk servisnya sebaiknya jika ada karyawan baru pemilik harus memperhatikan kinerjanya agar tidak mencoreng nama baik pelayan yang lama yang kualitas kerjanya sudah terbukti bagus.[2]

Kemudian bagi pemilik usaha laundy yang ingin pelanggannya tetap kembali di tempat laundy tersebut sebaiknya memberikan test timony atau bonus pada pelanggannya misalnya antar jemput atau kupon per berapa kali kunjungannya. Selain itu hal yang paling penting di perhatikan adalah kepercayaan dari konsumen itu sendiri yaitu pada saat mengerjakan cucian atau laundry pelanggan waktu pengambilan harus sesui perjanjian atau On Time agar pelanggan puas dan tidak khawatir.

Dalam menjalankan bisnis apapun itu khususnya pada jasa pelayanan memang menguntungkan jika hal yang di atas tersebut di perhatikan dengan baik

[1]Hasil wawancara dengan Bapak Ari Mustafa selaku pengusaha *laudry Kawanua,* pada tanggal 22 Juni 2016, Pukul 10.30 WITA

[2] Hasil wawancara dengan Bapak Benny Ismoyo selaku pengusaha QQ *laudry,* pada tanggal 25 November 2016, Pukul 08.30 WITA

dan dimiliki oleh setiap pengusaha laundy. Karena pada dasarnya sebuah pelayan terhubung langsung dengan yang namanya kepuasan konsumen dalam hal ini ketika konsumen tidak puas ataupun bahkan merasa dirugikan maka hal tersebut telah menyangkut aturan hukum. Menurut undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tantang perlindungan konsumen di dalam pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen . dengan demikian jika dipahami berbagai pemaparan yang menjelaskan mengenai berbagai pengertian mengenai perlindungan konsumen di atas, maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Dengan adanya ketektuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sering terjadi dapat diminimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya di terima oleh konsumen akan dapat terpenuhi.[3]

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat identik dengan tujuan yang menjamin hak-hak konsumen agar tidak dilanggar oleh pelaku usaha, dan berkaitan dengan hal tersebut sebagaimana telah tercantum dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah mengatur mengenai hak-hak apa saja yang di mikili oleh konsumen. selanjutnya berkaitan dengan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, berikut ini akan dijelaskan di dalam pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen. Pendidikan mengenai pengetahuan hak-hak konsumen sangat penting diberikan kepada para konsumen, hal itu bertujuan agar mereka dapat bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dari para pelaku usaha laudry yang berbuat curang. Hal tersebut bertujuan agar tidak suatu ketika seorang konsumen mengalami permasalahan yang menurutnya merugikan diri sendiri, dan merasa

[3]Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Yogyakarta, Graha Ilmu, 2015). Hlm 4.

tidak adil secara spontan mereka akan cepat menyadari sebelum mengalami kerugian. Tujuan dari adanya pengetahuan tentang hak-hak konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang tidak adil tersebut adalah agar dirinya secara spontan akan menyadari hal itu, sehingga konsumen kemudian akan dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-hak mereka.

Banyak dijumpai pelaku usaha *laundry* yang memberikan harga murah namun tidak diimbangi dengan kualitas, sehingga banyak ditemui keluhan dari konsumen seperti pakaian tidak wangi, rusak, luntur bahkan hilang. Hal ini lah yang menjadi kelemahan konsumen karena kejadian di lapangan belum ada yang melaporkan kepada YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Gorontalo, kendati masalah seperti ini wajib dilaporkan kepada pihak YLKI Gorontalo[4].

Berdasarkan data yang di temukan oleh penulis terkait dengan jumlah pengusaha jasa laundry yang ada di kota gorontalo tepatnya data yang di himpun dari Kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) kota gorontalo yang telah terdaftar semenjak dari tahun 2013 – 2016 baru sebanyak 10 usaha jasa laundry[5] yakni pada tahun 2013 tercatat 3 usaha jasa laundry yaitu "HALTE LAUNDRY" pemilik dari Bapak Prof. DR. H. Hariadi, MS, "X – FRESH LAUNDRY & DRYCLEN" pemilik dari Ibu Risna Ismail, dan "BAMBU MAS LAUNDRY" pemilik dari Ibu Salma R V Gobel Tomelo, BA pada tahun 2014 tercatat 2 usaha jasa Laundry yaitu "QQ LAUNDRY" pemilik dari Bapak Beny Ismoyo, ST dan "SMART LAUNDRY" pemilik dari Bapak Munzzir Olistiawaty Massa, pada tahun 2015 tercatat ada 3 usaha yang terdaftar yaitu "LAUNDRY FAJAR INDAH" pemilik dari Bapak Iman Ahmad, "NUNUNG LAUNDRY" pemilik dari Ibu Nunung Habi dan "LAUNDRY R & R" pemilik dari Ibu Nining Polontalo, dan Pada tahun terakhir ini 2016 tercatat hannya 2 usaha Jasa Laundry yang tercatat yaitu "VIKI LAUNDRY" pemilik dari Bapak Suharto Hamidun dan "DIMAS LAUNDRY" pemiki dari Bapak Mohamad Hary Christian, SE.

[4] Hasil Wawancara dengan Bapak Hariyanto Puluhulawa, SH pada tanggal 28 November 2016, pukul 09.30. YLKI(Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).
[5] Pengambilan data pada kantor Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kota Gorontalo, pada tanggal 15 November 2016, pukul 14.20 wita.

Berdasarkan deskriptif di atas berbanding terbalik dengan hasil yang di dapatkan atau fakta yang oleh penulis amati di lapangan karena masi begitu banyak para pengusaha jasa laudry yang ada di kota gorontalo yang belum mendaftarkan usaha laundrynya ke kantor BPMPTSP kota gorontalo.

Sebagai wujud perlindungan terhadap konsumen sebagai pamakai jasa laundry, tentunya juga menginginkan adanya laundry yang mempunyai lesensi dari pemerintah daerah kota gorontalo karna dengan dengan adanya ijin usaha maka secara tidak langsung juga akan tercipta sistem pengawasan yang tersitematis dari pemrintah dalam mengawasi setiap usaha jasa laundry sebagai wujud implementasi daripada perlindungan konsumen yang baik.

Berdasarkan uraian yang diatas, calon peneliti menemukan masalah yang lebih spesifiknya pada pasal 7 huruf g dimana dikatakan bahwa *"Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian "*, dan lebih memperhatikankewajiban dari pengusaha jasa laundryapakah telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka calon peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***"Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Tinjau Dari Pasal 7 Huruf G Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen".***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggng jawab pelaku usaha jasa laundry dilihat dari pasal 7 huruf gUndang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada usaha jasa Laundry
2. Apa yang menjadi kendala terkait pemenuhan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan permasalahan diatas antara lain sebagai berikut :

1. Untuk dapat mengetahui dan memahami tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk dapat mengetahui dan menganalisis kendala terkait pemenuhan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian hukum berdasarkan tujuan penelitian diatas antara lain yaitu:

1. Manfaat teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan sumbangan ilmu pengetahuan untuk dijadikan bahan kajian dan untuk kemajuan pendidikan, sebagai bahan referensi dan data tambahan bagi peneliti-peneliti lainnya pada bidang kajian ini. Serta peneliti dapat mengembangkan konsep pemahaman tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry di tinjau dari pasal 7 huruf g undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

2. Manfaat praktis

Adapun manfaat praktis antara lain sebagai berikut:

a. Bagi calon peneliti

Diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum khususnya yang menyangkut hukum perdata. Agar dapat mengetahui, mengerti dan memahami tentang penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dalam kehidupan masyarakat. Dan untuk mengetahui kendala terkait pemenuhan tanggung jawab pelaku usaha.

b. Bagi masyarakat

Memberikan pengetahuan yang jelas serta sebagai referensi pemahaman untuk masyarakat tentang penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dan untuk memberikan rasa kepercayaan masyarakat kepada pelaku usaha yang mendirikan usahanya. Agar masyarakat mengerti dan paham tentang pemberlakuan hukum secara teratur dan tepat guna.

c. Bagi pemerintah

Bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu referensi atau bahan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan, serta dapat memberikan kontribusi positif sebagai bagian dari keragaman ilmiah dalam kontekstual supremasi hukum, terutama untuk para pelaku usaha laudry.

d. Bagi akademisi

Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengayaan literatur ilmiah dalam rangka meningkatkan pengetahuan maupun pemahaman terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry di tinjau dari pasal 7 huruf g undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi perbandingan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya penelitian mengenai pemasalahan tentang penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen terhadap pelaku usaha laudry.