

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perlindungan terhadap konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan posisi konsumen atau korban berada pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan konsumen maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Perjanjian-perjanjian yang dilakukan antar para pihak tidak selamanya berjalan mulus dalam arti masing-masing tidak puas karena kadang-kadang pihak penerima tidak menerima barang atau jasa sesuai dengan harapannya. Apabila pembeli yang dalam hal ini konsumen, tidak menerimabarang atau jasa sesuai dengan yang diperjanjikan maka produsen telah melakukan wanprestasi sehingga konsumen mengalami kerugian.<sup>1</sup>

Jika seseorang berjanji melaksanakan sesuatu hal, janji ini dalam hukum pada hakekatnya ditujukan kepada orang lain. Berhubung dengan ini, dapat dikatakan bahwa sifat pokok dari hukum perjanjian ialah bahwa hukum ini semula mengatur perhubungan hukum antara orang-orang, jadi semula tidak antara orang dan suatu benda.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada Jakarta, Hal. 1-2

<sup>2</sup> Wirdjono Prodjodikoro, 2011, *Azas-Azas Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Bandung, Hal. 7

Berjanji sesuatu berarti mengikat diri secara membebaskan pada diri sendiri suatu kewajiban untuk melakukan sesuatu. Dalam masyarakat adalah suatu syarat penting untuk tata tertib didalamnya, bahwa orang dapat dipercaya apabila ia berjanji sesuatu. Maka pada pokoknya hukum mewajibkan seseorang yang berjanji itu untuk melaksanakan janji. Untuk kepentingan orang itu sendiri adalah baik, apabila ia menepati janji sebab kalau tidak, dikemudian hari ia akan disingkiri oleh kawan bergaul hidup dalam masyarakat, dengan akibat bahwa ia sukar akan mendapat janji pula dari orang lain guna memenuhi kepentingannya. Dalam hal perjanjian untuk menyerahkan barang kepada orang lain, pada umumnya mengatakan bahwa pihak berwajib harus menjaga jangan sampai barang yang akan diserahkan itu, sebelum penyerahan hilang atau musnah. Kalau pihak berwajib dengan sengaja menghilangkan, membuang, atau membinasakan barang yang harus diserahkan itu, maka sudah barang tentu ia dapat dipertanggungjawabkan. Kesulitan timbul apabila kesengajaan ini tidak ada, akan tetapi benar-benar dirasakan bahwa pihak berwajib harus dapat dipersalahkan atas hilangnya atau musnahnya barang itu.<sup>3</sup>

Produsen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Pelaku usaha jasa laundry atau pemilik *laundry*.

Pelaku usaha jasa *laundry* atau pemilik *laundry* adalah penyedia jasa yang menawarkan layanan cuci pakaian termasuk di dalamnya jasa cuci, cuci kering, dan setrika. Pihak-pihak dalam usaha laundry ini adalah pihak pelaku usaha jasa dan

---

<sup>3</sup> Ibid, Hal. 42

pihak masyarakat sebagai konsumen pemanfaat jasa laundry. Hubungan hukum yang terjadi di dalam kegiatan usaha laundry adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat barang atau jasa yang dirusakkan atau dihilangkan. Beranjak dari ketentuan tersebut maka pelaku usaha jasa laundry sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian terhadap konsumen yang mengadakan perjanjian penyelenggaraan jasa laundry terhadapnya. Jasa laundry dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaiannya di jasa Laundry. Pada saat konsumen meminta ganti rugi, 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 tersebut.<sup>4</sup>

      Seperti yang dijelaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terkait dengan kewajiban pelaku usaha yang meliputi :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barangdan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>4</sup>Jurnal : Joejoen Tjahjani, 2014, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* , [Http://Journal .Unisla .ac.id/pdf/15222014/8-Joejoen-Jurnal%20Independent%20vol%2011%20nomor%202.pdf](http://journal.unisla.ac.id/pdf/15222014/8-Joejoen-Jurnal%20Independent%20vol%2011%20nomor%202.pdf), diakses Pada Hari Rabu, 21 Februari 2018.

- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>5</sup>

Kesepakatan dalam kontrak yang diwujudkan secara lisan maupun tertulis dengan penandatanganan kontrak oleh pihak harus dilaksanakan dengan asas itikad baik yang terkandung dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdara yang memuat ketentuan imperative yaitu kontrak harus dilaksanakan dengan itikad baik. Namun, KUHPerdara tidak memberikan penjelasan tentang makna asas itikad baik yang perlu diperhatikan dalam pembuatan dan pelaksanaan kontrak tersebut.<sup>6</sup>

Itikad baik disebut oleh R. Wirjono Prodjodikoro dengan istilah “ jujur “ atau “ secara jujur “ . Selanjutnya R. Wirjono Prodjodikoro menjelaskan bahwa itikad baik terdiri dari dua macam yaitu :

- a. Itikad baik pada waktu mulai berlakunya suatu hubungan hukum, yang biasanya berupa perkiraan atau anggapan seseorang bahwa syarat – syarat dimulainya hubungan hukum telah terpenuhi. Hukum memberikan perlindungan kepada pihak yang beritikad baik sedangkan

---

<sup>5</sup>Ahmadi Miru, dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen* , PT. RajaGrafindo Persada Jakarta, Hal. 51-52

<sup>6</sup> Muhammad Syaifuddin, 2012, *Hukum Kontrak : Memahami Kontrak Dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, Dan Praktik Hukum*, Mandar Maju, Hal. 93

bagi pihak yang tidak beritikad baik harus bertanggungjawab dan menanggung resiko.

- b. Itikad baik pada waktu pelaksanaan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hubungan hukum itu sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 (3) BW yang bersifat objektif dan dinamis mengikuti situasi sekitar perbuatan hukumnya serta titik beratnya terletak pada tindakan yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu tindakan sebagai pelaksanaan sesuatu hal.<sup>7</sup>

Berdasarkan data yang di peroleh di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu di Kota Gorontalo terkait dengan Usaha Jasa Laundry akan dikemukakan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel : Usaha Laundry Yang Mempunyai dan Tidak Mempunyai Izin Usaha**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan Yang Berada Di Kota Gorontalo</b>	<b>Usaha Jasa Laundry Yang Mempunyai Izin</b>	<b>Usaha Jasa Laundry Yang Tidak Mempunyai Izin</b>
1.	Kota Barat	-	6 atau 7.8 %
2.	Dungingi	1 atau 1.3 %	9 atau 11.8 %
3.	Kota Selatan	1 atau 1.3 %	5 atau 6.6 %

---

<sup>7</sup> Ibid, Hal. 95

No.	Kecamatan Yang Berada Di Kota Gorontalo	Usaha Jasa Laundry Yang Mempunyai Izin	Usaha Jasa Laundry Yang Tidak Mempunyai Izin
4.	Kota Tengah	2 atau 2.6 %	12 atau 91.8 %
5.	Kota Timur	2 atau 2.6 %	19 atau 25 %
6.	Kota Utara	1 atau 1.3 %	4 atau 5.3 %
7.	Sipatana	-	7 atau 9.2 %
8.	Dumbo Raya	-	11 atau 14.5 %
9.	Hulonthalangi	-	3 atau 3.9 %
<b>Jumlah</b>			76 atau 100 %

**Sumber Data :Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu di Kota Gorontalo Tahun 2018**

Menurut Bapak M.S Selaku pemilik *laundry* bahwa biasanya konsumen mengeluh karena masalah pakaian yang kadangkala luntur. Menurut beliau bahwa apabila ada laporan bahwa pakaian tersebut luntur maka pemilik *laundry* akan memisahkan pakaian tersebut dengan pakaian lainnya saat akan dicuci. Untuk masalah pakaian yang hilang, pihak pemilik *laundry* tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang tersebut, dikarenakan di dalam Nota tersebut sudah tertulis

bahwa apabila ada pakaian yang hilang atau rusak, maka pemilik *Laundry* tidak akan bertanggung jawab. Biasanya jika bertemu orang yang bersikeras untuk meminta barangnya kembali, maka pakaian tersebut tetap akan ditukar. Jika seandainya pakaian tersebut tertukar maka pihak pemilik *laundry* akan melihat rekapan siapa saja yang dalam kelompok itu yang datang mengambil pakaiannya.<sup>8</sup>

Namun hal tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan Ibu S.F Selaku konsumen atau korban pengguna jasa *laundry* sering sekali mengajukan keluhan dalam penggunaan jasa *Laundry*. Keluhan tersebut berupa pakaian yang hilang, tertukar maupun hangus ketika disetrika. Sebelumnya tidak ada pemberitahuan dari pemilik *laundry* apabila ada barang hilang, maka mereka tidak akan bertanggungjawab. Barang yang hilang pun diketahui nanti setelah berada di rumah. Apabila diberitahukan kepada pemilik *laundry*, maka mereka akan mengatakan bahwa barang tersebut masih dicari dulu. Tindakan dari pihak pemilik *Laundry* pun tidak ada sama sekali, dimana mereka hanya selalu mengatakan dan berjanji bahwa nanti akan dicari padahal sampai sekarang pun pakaian tersebut tidak kunjung ada kejelasan apakah akan kembali atau tidak. Bukan Cuma 1 helai pakaian saja, namun ada beberapa helai pakaian yang tidak kembali karena pemilik *laundry* hanya berjanji terus untuk mencari pakaian tersebut, namun tetap saja tidak ada kejelasan. Untuk pakaian luntur pun sudah diberitahukan sebelumnya oleh konsumen kepada pemilik *Laundry*, namun ketika pakaian tersebut dijemput oleh konsumen, ternyata

---

<sup>8</sup> Wawancara Dengan Bapak M.S Selaku Pemilik Usaha *Laundry* Pada Hari Jumat Tanggal 23 Februari 2018

pakaian yang sebelumnya berwarna putih dan baru dibeli berubah warna menjadi merah jambu karena pakaian tersebut sudah dalam keadaan luntur.<sup>9</sup>

Jika melihat pernyataan konsumen diatas, bahwa tidak ada tindakan apabila pakaian konsumen tersebut hilang ataupun rusak. Pemilik *laundry* hanya berjanji setiap kali pihak konsumen ataupun korban meminta barangnya kembali. Sampai sekarang pun janji tersebut tidak terpenuhi, padahal konsumen ataupun korban berhak untuk menuntut ganti rugi seperti apa yang diamanatkan oleh Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatannya. Namun hal tersebut jauh dari harapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen mengalami kerugian dengan adanya pakaian konsumen yang rusak karena hangus disterika, hilang ataupun tertukar dengan pakaian milik konsumen lainnya serta luntur akibat tercampur dengan pakaian yang mudah luntur sekalipun sudah ada pemberitahuan sebelumnya dari pihak konsumen.

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jasa Laundry Kaitannya Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen(Penelitian Di Kota Gorontalo )** “

---

<sup>9</sup> Wawancara Dengan Ibu S.F Selaku Konsumen Pengguna Jasa Laundry Pada Hari Jumat, Tanggal 23 Februari 2018



## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa yang menghambat penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Memberikan informasi dalam perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum perdata pada khususnya yang berkaitan dengan

masalah yang dibahas dalam penelitian ini mengenai penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;

2. Memberikan wawasan, pengetahuan bagi penulis dan mahasiswa hukum tentang faktor-faktor yang menghambat penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai sumber pengetahuan bagi masyarakat terutama mengenai faktor-faktor apa yang menghambat penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jasa laundry kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.