

## Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Pasal 1367 Kuhperdata Terhadap Pelaku Usaha Laundry Di Kabupaten Gorontalo

Andi Fahrul Adhzulhaq<sup>1</sup>, Nirwan Junus<sup>2</sup>,  
Mohammad Taufiq Z. Sarson<sup>3</sup>

Fakultas Hukum Universitas Negeri Gorontalo. Indonesia.

e-Mail: [andifahruladhzulhaq@gmail.com](mailto:andifahruladhzulhaq@gmail.com), [Nirwan.junus@ung.ac.id](mailto:Nirwan.junus@ung.ac.id),  
[taufiqsarsonlaw@ung.ac.id](mailto:taufiqsarsonlaw@ung.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to find out what factors influence the application of Article 1367 of the Civil Code to laundry business actors in Gorontalo Regency. The research method used is empirical which uses field data to understand, solve and anticipate existing problems. The results of the research show that the factors influencing the application of Article 1367 of the Civil Code by laundry business actors in Gorontalo Regency are, business actors and consumers do not understand the rights and obligations specified in statutory regulations; Business actors do not have good intentions; and business actors do not want to lose.*

**Keywords:** *Business Actors; Laundry; Article 1367 Civil Code*

**Abstrak.** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor apa saja yang mempengaruhi penerapan Pasal 1367 KUHP Perdata terhadap pelaku usaha laundry di Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah empiris yang menggunakan data lapangan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Faktor yang mempengaruhi penerapan pasal 1367 KUHP Perdata oleh pelaku usaha laundry di Kabupaten Gorontalo adalah, Pelaku usaha maupun konsumen kurang memahami hak dan kewajiban yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan; Pelaku usaha tidak beritikad baik; dan Pelaku usaha tidak mau rugi.*

**Kata kunci :** *Pelaku Usaha; Laundry; Pasal 1367 KUHPperdata*

### LATAR BELAKANG

Negara Indonesia merupakan Negara yang berkembang di mana negara yang rakyatnya memiliki tingkat kesejahteraan atau kualitas hidup taraf sedang atau dalam perkembangan dan saling membutuhkan satu sama lainnya. Manusia pada dasarnya merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan. Tidak ada manusia yang bisa hidup sendiri, oleh karena itu mereka saling membutuhkan yang tentunya perlu ada aturan-aturan dalam berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya, 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, dituntut untuk dapat mengatur waktunya sebaik mungkin. Untuk beberapa orang, mengartikan bahwa waktu adalah uang. 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 pekerjaannya, pulang dari kantor sudah larut malam, dan hanya ada satu dibenak pikirannya yaitu 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 laundry untuk mengatasi masalah tersebut. Keadaan seperti ini

tentunya dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk menyediakan jasa pencucian pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry.

Jasa laundry merupakan salah satu usaha jasa yang bergerak dalam bidang pencucian pakaian atau lebih tepatnya mencuci dan menyetrika dengan hitungan kiloan berdasarkan berat material. Pada saat ini di berbagai daerah yang masyarakatnya lebih Khusunya di Daerah Gorontalo terdapat banyak sekali usaha jasa laundry. Usaha jasa laundry hadir karena banyaknya Demand atau permintaan dari pelanggan atau konsumen. Demand atau permintaan adalah sebuah barang atau jasa yang dibeli atau diminta pada suatu harga dan waktu tertentu, atau sesuatu yang diinginkan oleh seseorang agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya.<sup>1</sup>

Peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era sekarang yang menuntut segalanya serba instan. Jasa pencucian pakaian saat ini berkembang pesat seiring dengan kebutuhan konsumen yang meminta pakaiannya bersih Kembali dengan waktu yang singkat. 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.

Dengan berusaha menyanggupi permintaan konsumen yang ingin pakaian bersih secara cepat, tentu pada usaha laundry ini konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, karena kita ketahui bersama banyak pelaku usaha jasa laundry yang tidak bertanggung jawab atas segala resiko yang ada dalam jasa laundry ini seperti pakaian yang hilang, tertukar bahkan sampai rusak karena tidak sesuai dengan petunjuk mencuci pakaian tersebut.

Pada praktiknya terdapat ketidakseimbangan antara kedudukan konsumen pelaku usaha, dimana kedudukan konsumen berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, maka bukan tidak mungkin hak-hak konsumen untuk di langgar.<sup>2</sup> Belakangan ini jaminan perlindungan terhadap konsumen mendapat cukup perhatian mengingat konsumen sebagai pengguna jasa yang seharusnya dilindungi, bukan saja menjamin keselamatan dan menghindari kecurangan transaksi tetapi juga menjamin pada tingkat kepuasan dan standar mutu yang tinggi dan di lindungi oleh undang – undang juga sehingga konsumen selain merasa aman karena adanya perlindungan akan keselamatan dan kecurangan produk ataupun jasa dapat merasakan hasil yang maksimal.<sup>3</sup>

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen adalah Upaya hukum yang sejatinya harus diberikan untuk memelihara dan menjaga hak-hak dari konsumen agar bisa dipenuhi. Hukum harus memberikan perlindungan konsumen terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>4</sup>

Dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan tentang pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>5</sup> Perlindungan konsumen sendiri terdiri dari subjek hukum yaitu konsumen dan pelaku usaha. kedudukan terhadap posisi tawar yang melemah bagi pihak konsumen tersebut maka sudah seharusnya konsumen harus di

<sup>1</sup> Ristania Grandhys, 'Pengaruh Harga Onderdil Terhadap Permintaan Konsumen', 2007.

<sup>2</sup> Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2018). Hal 27.

<sup>3</sup> Firman Tumentara, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Malang: Setara Press). Hal 19.

<sup>4</sup> Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 2007). Hal 25.

<sup>5</sup> Lihat pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

lindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.<sup>6</sup>

Pengguna jasa laundry termasuk dalam ruang lingkup Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dalam tulisan selanjutnya akan ditulis UUPK karena pada dasarnya merupakan konsumen, sehingga harus dilindungi juga hak-haknya. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan di terimanya bila ia mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat tujuan perlindungan konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan Kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi pemakaian barang dan jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, Kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen tidak seimbang sama seperti perlindungan hukum yang melekat pada produsen dalam hal ini adalah pelaku usaha yang menyebabkan konsumen seringkali mengalami kerugian.<sup>7</sup> Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang digunakan hingga sekarang menjelaskan bahwa terdapat beberapa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk memperoleh pembinaan dan Pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>8</sup>

Pada praktiknya, konsumen seringkali mendapatkan pengalaman yang tidak enak dan juga merugikan. Beberapa kerugian yaitu hilangnya pakaian konsumen, tertukarnya pakaian,

---

<sup>6</sup> Ahmadi Miru and Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004). Hal 17.

<sup>7</sup> Firman Tumantara. *Op Cit. hal 19.*

<sup>8</sup> Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2009). Hal 32.

rusak/robek, dan luntur. Kerugian yang dialami konsumen bukan tidak mungkin disebabkan ketidaktelitian dari pelaku usaha yang menyediakan jasa laundry tersebut. Hal ini juga terjadi pada usaha laundry di Kabupaten Gorontalo, konsumen.

Pada kasus-kasus tertentu konsumen seringkali berada di posisi yang dirugikan. Walaupun ketika hal yang tidak diinginkan terjadi, pelaku usaha terkadang hanya meminta maaf atas kesalahan yang mereka lakukan, meskipun kadang pelaku usaha memberikan kompensasi kepada konsumen, namun kompensasi yang diberikan tentu tidak sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak. Padahal bisa saja pakaian yang tidak wangi, hilang, rusak, luntur tersebut merupakan pakaian yang sangat dijaganya dan/atau merupakan pemberian dari orang yang sudah seharusnya dia jaga.

Kerugian yang dialami konsumen akibat barang cacat diatur dalam Pasal 1367 KUHPPerdata yaitu bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap perbuatan orang yang menjadi tanggungannya atau barang-barang yang berada dalam pengawasannya<sup>9</sup> sehingga harapannya adalah pelaku usaha harus bertanggung jawab dan memberikan kompensasi atas kerugian yang terjadi seperti baju yang rusak, hilang, luntur, tidak wangi bentuk pertanggungjawabannya terdapat pada pelaku usaha jasa laundry tersebut.<sup>10</sup>

Dari apa yang dirasakan oleh para konsumen, seringkali mereka hanya bisa menerima dan mengikhhlaskan atas kerugian yang mereka alami dan mencari laundry lain dengan harapan tidak akan terjadi hal yang sama dikemudian hari. Padahal aspek pertama dari perlindungan konsumen adalah persoalan tentang tanggungjawab produsen atas kerugian sebagai akibat yang ditimbulkan oleh barang/jasanya. Dengan singkat persoalan ini lazim disebut dengan tanggungjawab produk (product liability)<sup>11</sup>

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa yang mempengaruhi penerapan pasal 1367 KUHP Perdata oleh pelaku usaha laundry di Kabupaten Gorontalo?

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian hokum empiris. Penelitian menggunakan data lapangan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada.<sup>12</sup> Sebagaimana dikemukakan Peter Mahmud Marzuki bahwa penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang datanya diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama melalui penelitian lapangan dan dilakukan baik berdasarkan pengamatan, wawancara, ataupun penyebaran kuisisioner.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Lihat Pasal 1367 KUHPPerdata.

<sup>10</sup> Rizky Modjo, Nirwan Junus, and Waode Mustika, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan', *Journal Of Comprehensive Science*, Vol. 2 (2023).

<sup>11</sup> Guntur, Nirwan Junus, and Julius T. Mandjo, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Handphone Rekondisi', *Journal Kajian Ilmu Hukum*, Vol. 1 (2023). Hal 2-3

<sup>12</sup> Joenaedi Efendi Dan Johny Ibrahim, "*Metode Penelitian Hukum*" Jakarta: Prenada Media, Hal.2-3

<sup>13</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (jakarta: Kencana Primada Media, 2005). Hal 35

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Pasal 1367 KUHPerdara Oleh Pelaku Usaha Laundry Di Kabupaten Gorontalo.**

Setiap konsumen diberikan perlindungan agar tidak mengalami sebuah kerugian, oleh sebab itu pelaku harus mengetahui prinsip dan tanggung jawabnya sebagai sebuah kewajiban. Keberadaan regulasi baik dalam UUPK maupun KUHPerdara bertujuan untuk menghindari adanya pelanggaran terhadap konsumen yang dilakukan pelaku usaha. Oleh sebab itu, adanya prinsip tanggung jawab ini didasarkan pada unsur kesalahan dan kelalaian, yang kemudian hal itu tidak dijalankan pada layanan bisnis jasa khususnya yang bergerak di usaha jasa laundry. Salah satu prinsip ini terdapat pada hukum perdata khususnya yang menjadi bahan kajian peneliti yakni Pasal 13367.

KUHPerdara mulai dari Pasal 1365 hingga 1367 memuat prinsip yang harus dipegang oleh pelaku usaha, dimana menyatakan jika seseorang diminta tanggung jawabkan secara hukum yang disebabkan adanya suatu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha dimaksud. Adapun isi Pasal 1365 KUHPerdara merupakan pasal perbuatan melawan hukum, dimana harus terpenuhinya unsur yakni:

- a. Perbuatan melawan hukum di karenakan adanya kesengajaan.
- b. Perbuatan melawan hukum tanpa adanya kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
- c. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.
- d. Antara perbuatan dan kerugian yang timbul harus ada hubungan kasual

Berdasarkan isi pasal 1365 KUHPerdara, seharusnya bentuk tanggung jawab yang dijalankan ialah;

1. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan dan kelalaian yang sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdara.
2. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana di atur pasal 1366 KUHPerdara.
3. Tanggung jawab mutlak tanpa kesalahan sebagaimana terdapat dalam pasal pasal 1367 KUHPerdara.

Apabila dalam hubungan pelaku usaha dengan konsumen karena kelalaian yang merugikan konsumen, maka hal ini mengandung unsur kesalahan, yakni bertentangan dengan hokum. Olehnya diperlukannya adanya perlindungan konsumen guna menjerat para pihak pelaku usaha serta memberi sanksi agar konsumen terlindungi. Mengenai konsumen sebagai pihak yang dirugikan, maka pihak ini berhak menuntut hak pada pihak pelaku usaha, agar pelanggaran yang terjadi padanya tak berdampak luas bagi masyarakat lain, dikarenakan pelaku usaha ada yang melakukan kesalahan dan penipuan untuk menguntungkan diri sendiri.

Selain hal di atas, sering pula terlihat suatu kesalahan dan penipuan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha misalnya kesalahan terhadap barang. Kesalahan ini diakibatkan adanya kerusakan barang maupun kehilangan barang milik orang lain, dimana hal tersebut menjadi tanggung jawab pelaku usaha sebagai bagian hubungan dari pekerjaannya, yang seharusnya memunculkan suatu tanggung jawab pelaku usaha dimaksud. Hal ini dikarenakan adanya unsur yang bertentangan dengan hukum, yang membutuhkan adanya perlindungan bagi konsumen.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan merupakan prinsip yang berlaku umum dalam hukum perdata maupun hukum pidana. Pada KUHPperdata khususnya terdapat dalam pasal yang disebutkan di atas (1365- 1367), dan ini harus dipegang teguh dimana seseorang dapat diminta pertanggungjawab secara hukum. Apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan maka berarti ada perbuatan melawan hukum yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain dan diwajibkan orang tersebut mengganti kerugian akibat kesalahannya, Diwajibkannya pelaku usaha untuk menggantikan kerugian tersebut, sebab ada unsur pokok yakni:

- a. Ada perbuatan
- b. Terdapat unsur kecelakaan
- c. Terdapat kerugian yang diderita
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Artinya, ada unsur yang bertentangan dengan hukum dan juga kepatuhan serta kesusilaan dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Kabupaten Gorontalo terhadap lima sampel laundry bahwa pelaku usaha jasa laundry di daerah ini belum memperhatikan hak-hak konsumen, penggantian barang yang hilang maupun rusak yang hal itu ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha jasa, dengan menghadirkan penggunaan klausula baku yang terdapat pada nota laundry sebagaimana telah diuraikan sebelumnya pada hasil rumusan masalah pertama.

Pelaku usaha dalam menawarkan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan mencantumkan klausula baku tersebut di atas, sehingga dapat dikatakan bahwa pelaku usaha sesungguhnya ingin melakukan hal yang bertentangan dengan ketentuan dalam pasal KUHPperdata yakni;

1. Mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha;
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak complain konsumen;
3. Pelaku usaha berhak menolak melakukan ganti kerugian kepada konsumen;
4. Memberikan kuasa penuh oleh konsumen pada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelaku usaha laundry ini seakan menyaakan konsumen harus tunduk pada syarat dan ketentuan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, saat konsumen memanfaatkan jasa yang disediakannya. Berdasarkan data dan hasil wawancara peneliti ditemukan fakta bahwa hal yang mempengaruhi pelaku usaha dalam menerapkan pasal 1367 KUHP Perdata oleh pelaku usaha laundry di Kabupaten Gorontalo yakni;

1. Pelaku usaha maupun konsumen kurang memahami hak dan kewajiban yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Ketidaktahuan pelaku usaha, dimana penyedia jasa laundry tidak mengetahui adanya aturan baik mengenai pencantuman klausula baku termasuk prinsip tanggung jawab yang melekat pada dirinya dalam ketentuan pasal 1367 dikarenakan sebagian besar pelaku usaha jasa laundry adalah ibu rumah tangga yang memang kurang memahami pengetahuan hukum. Hal ini sebagaimana diungkap oleh Nita<sup>14</sup> yang menyatakan bahwa dirinya dalam membuka usaha tersebut dikarenakan tidak memiliki aktivitas seperti pekerjaan lain, disebabkan dirinya hanyalah lulusan sekolah menengah atas dan tidak mengenyam pendidikan di Perguruan Tinggi.

---

<sup>14</sup> Wawancara peneliti dengan Pemilik Usaha Bonita Laundry di Kecamatan Telaga Biru

Demikian halnya juga diungkapkan oleh Ibu Icha selaku pemilik Anisa Laundry<sup>15</sup> bahwa dirinya menjalankan usahanya ini karena ingin menambah penghasilannya sebagai penyanyi yang tidak menentu pendapatannya. Icha mengaku harus membiayai lima (5) anaknya, sementara dirinya hanyalah lulusan sekolah menengah pertama (SMP) Usahanya ini dijalankan oleh dirinya dan ibunya, yang ia mengaku tidak mengetahui jika ada ketentuan kewajiban untuk dirinya sebagai pelaku usaha untuk melakukan penggantian kerugian sebagaimana diatur dalam pasal 1367 KUHPperdata.

“saya membangun usaha ini karena pendapatan saya waktu menyanyi tidak seberapa dan harus membiayai kebutuhan anak-anak saya yang ada lima. Saya juga kan cuma lulusan SMP jadi tidak bisa cari pekerjaan yang bagus, dan saya juga tidak kuliah makanya saya tidak tau tentang adanya pasal yang ba atur kewajiban ganti rugi”.

Berdasarkan keterangan di atas, dapat peneliti analisis bahwa sesungguhnya pelaku usaha tidak memahami adanya kewajiban pertanggung jawaban terhadap usaha yang dijalankannya. Kurangnya pemahaman para pelaku usaha dan juga konsumen terhadap hak dan kewajiban dari pendirian suatu usaha terlihat dari adanya penerbitan klausula baku yang sering dibuat oleh para pelaku layanan jasa laundry dimaksud. Olehnya, pemerintah merasa perlu ada perlindungan konsumen agar tak terjadinya kesewenang-wenangan dan perilaku curang yang dilakukan oleh para pelaku usaha dengan membuat perjanjian sepihak.

## 2. Pelaku usaha tidak beritikad baik.

Saat melakukan perjanjian yang kemudian menimbulkan kerugian, dikarenakan pula pelaku usaha yang tidak melakukan iktikad baik. Iktikad baik ini sangat dibutuhkan dalam melakukan perjanjian, dikarenakan menandakan arti sebuah kejujuran dan perbuatan baik yang tercantum dalam KUHPperdata. Beritikad baik itu adalah orang yang jujur dan tak mengetahui adanya suatu cacat barang dalam melakukan pejanjian, namun pelaku usaha tetap menjalankan kewajibannya. Sebab, semua perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik dan mengidahkan norma kepatutan sebagai ukuran objektif untuk melihat pelaksanaan suatu usaha dengan tidak melakukan perjanjian sepihak.

Dibeberapa tempat laundry di daerah Kabupaten Gorontalo, hanya sedikit yang melakukan ganti rugi bagi barang yang hilang seperti di Gifari Laundry dan Kayla Laundry. Itu pun pihak penyedia jasa hanya memberikan pergantian atas kehilangan atau kerusakan cucian dengan harga separuh dari pakaian, dalam hal ini ganti rugi yang diberikan belum sesuai ketentuan yang ada dalam peraturan perundang-undangan. Semestinya layanan jasa ini dapat memberikan kepuasan pada konsumen termasuk saat mengalami kehilangan barang. Berdasarkan bentuk dan isi perjanjian dalam nota jasa laundry di beberapa tempat cuci pakaian yang terdapat di kecamatan telaga dan telaga biru, menunjukkan bentuk dan isi perjanjiannya berbeda-beda yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan, namun tidak terdapat itikadi baik.

Artinya, dengan adanya bentuk perjanjian tertulis yang dibuat oleh pemilik layanan jasa dalam satu klausula baku, maka dianggap hal tersebut merugikan pihak konsumen. Adanya resiko yang tidak diinginkan oleh konsumen seperti pakaian rusak maupun hilang seharusnya

---

<sup>15</sup> Wawancara peneliti dengan Pemilik Usaha Anisa Laundry di Kecamatan Telaga

dapat diperkirakan oleh pelaku usaha, dan pihaknya harus dapat memberikan perlindungan agar konsumen tidak dirugikan, dengan menyiapkan cara yang lebih profesional dan melakukan antisipasi terhadap kejadian tersebut. Nakun, pelaku usaha hanya ingin terbebas dari rasa tanggung jawab atas pakaian yang rusak dan hilang dengan tidak mau menanggung kerusakan maupun kehilangan yang membuatnya dalam suatu perjanjian tertulis berupa nota atau klausula baku, dimana isinya pelaku usaha dapat terbebas dari rasa tanggung jawab dan menerima *complain* atas pakaian yang dititipkan.

Menurut peneliti, perjanjian demikian dilakukan pelaku usaha agar mereka tidak memiliki keterikatan dan rasa tanggung jawab pada konsumen, sehingga konsumen sering merasakan kerugian. Olehnya, perlu diadakan prinsip tanggung jawab yang sesuai ketentuan pasal 1367 terhadap konsumen, sehingga tidak terjadi penyelewengan terhadap hak konsumen. Kewajiban yang mesti dilaksanakan baik pelaku usaha maupun konsumen agar tidak terjadi kerugian yakni;

- a. Pelaku usaha memperlihatkan itikad baik dalam menjalankan usahanya.
- b. Konsumen memberi informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi pakaian atau barangnya.
- c. Pelaku usaha melayani konsumen dengan baik dan jujur, sopan serta tak diskriminatif.
- d. Pelaku usaha menjamin mutu barang maupun jasanya
- e. Membuat kesepakatan dengan konsumen untuk melakukan uji coba dan memberi garansi atau ganti rugi
- f. Menyiapkan kompensasi atas barang atau jasa apabila terjadi hal yang membuat konsumen merasa tidak puas.

### 3. Pelaku Usaha tidak mau rugi

Pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha merupakan bentuk pertanggung jawaban yang didasarkan pada UUPK maupun KUHPperdata. Meski demikian, pelaku usaha adapula yang merasa keberatan dan tak mau rugi dalam memberikan kompensasi yang setara. Hal ini dikarenakan pula karena pemasukan pelaku usaha tak sebanding dengan pengeluaran yang harus diberi pada para konsumen laundry yang mengalami kerugian. Penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Gorontalo ini, semata-mata agar pihak tidak dirugikan dengan adanya *complain* konsumen laundry. Olehnya, konsumen dipaksa mematuhi klausula yang tercantum dalam nota laundry dimaksud, yang seringkali menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.

Adanya klausula yang dicantumkan dalam nota laundry menandakan salah satu pihak menghindar dari kewajibannya memenuhi membayar ganti rugi baik seluruhnya maupun secara terbatas. Hal ini jelas membuktikan bahwa pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha tidak ingin dirugikan. Hal ini sebagaimana disampaikan Ibu Icha selaku pemilik laundry, bahwa pemasukan untuk usahanya ini tidak seberapa dan mungkin cukup untuk mengganti kerugian atas kerusakan dan kehilangan baju. “saya punya pemasukan hasil laundry tidak seberapa jadi tindak mungkin saya bisa bayar baju mahal konsumen, tapi saya berusaha supaya tidak ada kerusakan selama menjalankan usaha laundry ini”.

Pernyataan di atas tentu menandakan bahwasanya pelaku usaha tak ingin melaksanakan kewajiban sebagai mana tertera dalam ketentuan Pasal 1367 mengenai suatu hal pertanggung jawaban terhadap konsumen akibat kerugian yang ditimbulkannya, mengingat kemampuan

terbatas pelaku usaha dimaksud. Kerugian yang dialami konsumen merupakan bagian dari perbuatan yang dilakukan pelaku usaha sebagai bagian dari perbuatan melawan hukum. Mengenai hal di atas dimana kerugian yang dialami konsumen, semestinya pelaku usaha memberikan kompensasi dan harus menyelesaikan tuntutan konsumen berupa melakukan pemenuhan janji terhadap pelayanan yang baik, kemudian disertai ganti rugi dan tidak saja dengan permintaan maaf semata.

Masalahnya adalah jasa laundry ini dibutuhkan tidak hanya kalangan rumah tangga, melainkan juga kalangan mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa laundry inilah yang kemudian membuat konsumen tidak punya pilihan selain menerima konsekuensi yang ada. Padahal, bicara kebutuhan konsumen seharusnya diimbangi pula dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan konsumen tidak kehilangan maupun mengalami kerusakan pada pakaiannya.

Menurut analisis peneliti bahwa, pelaku usaha melihat peluang dan keadaan tersebut untuk kemudian menyediakan jasa laundry, dimana konsumen hanyalah menaruh pakaian kotornya kemudian pelaku usaha jasa laundry menghitung tarif jasa yang akan dikenakan berdasarkan jumlah berat pakaian. Kesepakatan atas persetujuan tarif jasa laundry, dimana konsumen menerima nota pembayaran yang sudah ditandatangani oleh pelaku usaha jasa laundry dan konsumen pengguna jasa laundry dianggap menerima dan setuju atas semua syarat yang diterapkan pelaku usaha jasa laundry. Proses tersebut secara langsung menimbulkan ikatan antara hak dan kewajiban antara pelaku usaha jasa dengan konsumen sebagai pengguna jasa laundry.

Nota pembayaran yang telah ditandatangani oleh pelaku usaha jasa laundry merupakan klausula baku sebagai bukti telah terjadi perjanjian, yang kemudian menimbulkan sebuah perikatan antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen, berupa kewajiban pelaku usaha jasa laundry melakukan pencucian dan penyetrikaan serta lain sebagainya tanpa mau menerima resiko yang ada, baik kehilangan maupun kerusakan. Setelah melakukan kewajibannya, pelaku usaha jasa kemudian mendapatkan haknya dari konsumen yaitu menerima sejumlah uang dari jasa yang telah diberikan. Sementara konsumen memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan sejumlah uang sebagai pembayaran jasa.

Mengacu pada asas perlindungan konsumen yang terdiri dari manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan serta kepastian hukum bagi konsumen dapat dilihat tidak akan dapat dijalankan dengan baik. Hal ini mengingat dari asas manfaat yang didapat adalah, konsumen mendapatkan jasa namun belum tentu dapat diukur kualitasnya apakah baik atau tidak. Terlebih jika diukur dari manfaat yang didapat dari penyediaan jasa, bahwa sesungguhnya justru konsumen malah akan memperoleh masalah dari tidak adanya pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha.

Selanjutnya bicara asas keadilan, tentunya hal ini tidak akan diperoleh konsumen apabila pelaku usaha menerapkan klausula baku dalam artian berisi perjanjian sepihak. Selain itu, membahas asas kepastian hukum maka dapat dikemukakan peneliti bahwa apa yang menjadi kebiasaan di beberapa laundry sebagai sampel di kabupaten Gorontalo akan mencerminkan asas kepastian hukum, sebagaimana yang terdapat dalam pasal pada UUPK maupun KHUPerdata khususnya pasal 1367.

Kemudian dari hasil penelitian diperoleh juga bahwa pelaku usaha enggan melakukan ganti rugi adalah karena mereka tidak ingin rugi disebabkan pemasukan maupun pendapatan dari

sebagian laundry tidak mencukupi apabila melakukan hal tersebut, sehingga memilih untuk mengadakan syarat yang bertentangan dalam UUPK dimana pelaku usaha tidak bisa membuat klausula baku. Hal ini terdapat dalam Pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa, pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian.

## **SARAN**

Kepada Pemerintah terkait memberikan sosialisasi dan penyuluhan terhadap pelaku usaha untuk menetapkan syarat maupun aturan berkaitan dengan harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkan, agar pihak konsumen mendapat kepastian hukum dan perlindungan.

## **REFERENSI**

### **Buku oleh Penulis :**

Grandhys, Ristania, 'Pengaruh Harga Onderdil Terhadap Permintaan Konsumen', 2007

Hadjon, Phillipus M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 2007)

Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

Muthiah, Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2018)

Rajagukguk, Erman, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2009)

Tumantara, Firman, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Malang: Setara Press)

### **Artikel Jurnal :**

Guntur, Nirwan Junus, and Julius T. Mandjo, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Handphone Rekondisi', *Journal Kajian Ilmu Hukum*, Vol. 1 (2023)

Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum* (jakarta: Kencana Primada Media, 2005)

Modjo, Rizky, Nirwan Junus, and Waode Mustika, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan', *Journal Of Comprehensive Science*, Vol. 2 (2023)