

**PELAKSANAAN KETENTUAN PASAL 19 AYAT (1) UNDANG-
UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KIEN
LAUNDRY KELURAHAN CIAMIS KECAMATAN CIAMIS
KABUPATEN CIAMIS.**

Raden Neneng Ninda Mutiara^{*)}
Raden_neneng_ninda@student.unigal.ac.id

Nina Herlina^{*)}
ninaherlina68@unigal.ac.id

Meisha Poetri Perdana^{*)}
meishapoetriperdana@gmail.com

ABSTRACT

The goal of all business ventures is to turn a profit. These days, business actors have formed a wide variety of service enterprises in an attempt to turn a profit quickly. Laundry is a type of business where its services are sold and purchased through the washing of garments. Businesses benefit from the high degree of customer demand for laundry services. However, many customers also have their rights infringed upon in order to benefit these commercial entities. The issue examined in this thesis is the application of Article 19 Paragraph (1) of Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection at Kien Laundry, Ciamis Village, Ciamis District, and Ciamis Regency, as well as the challenges encountered in doing so and the solutions employed to address the issue. at the Kien Laundry. The descriptive-analytic research approach is employed, which describes, explains, and analyzes using materials and data collected during the study and examined to produce methodical and impartial ideas and comprehension. The approach method employed is empirically juridical; that is, it is founded on laws, books and other material about discussions and issues, and field research involving data collecting and interviews at the research object. The study's findings and the subsequent discussion lead to the conclusion that, at Kien Laundry in Ciamis Village, Ciamis District, and Ciamis Regency, the provisions of Article 19 Paragraph (1) of the Law of the Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning consumer protection have not been well implemented. This is because both business actors and consumers are unaware of their rights and obligations. The Consumer Protection Law's standard clause restrictions were not followed, which led to the issues that were encountered. In

* Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Galuh

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

* Dosen Fakultas Hukum Universitas Galuh

addition to raising awareness of and providing guidance on the laws pertaining to consumer protection found in Law Number 8 of 1999, efforts have been undertaken to enhance services. The author suggests that, in addition to paying attention to consumer rights in accordance with the Consumer Protection Law, attention should be given to the inclusion of standard clauses regarding their location and content in order for them to comply with the provisions of the Consumer Protection Law.

Keywords: *Businessmen; Compensation for Damage; Consumer Losses*

ABSTRAK

Setiap bentuk usaha memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan. Dewasa ini banyak bentuk usaha jasa yang dibuat pelaku usaha untuk mendapatkan keuntungan secara cepat. Laundry merupakan salah satu bentuk usaha yang memperjual belikan jasanya dengan cara mencuci sampai dengan sertika pakaian. Besarnya tingkat kebutuhan konsumen dalam penggunaan jasa laundry ini membuat keuntungan bagi pelaku usaha. Tetapi banyak juga konsumen yang hak-haknya dilanggar demi keuntungan pelaku usaha tersebut. Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini mengenai pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, kendala-kendala dalam pelaksanaannya, dan upaya-upaya dalam menangani permasalahan di Kien Laundry tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, yaitu suatu metode yang menggambarkan, memaparkan dan menganalisa berdasarkan bahan-bahan dan data-data yang diperoleh selama studi untuk kemudian dianalisis guna memperoleh pemikiran dan pemahaman yang sistematis dan objektif. Metode pendekatan yang digunakan secara yuridis empiris yakni yang mendasar pada peraturan-peraturan, buku-buku/literatur yang berhubungan dengan pembahasan dan permasalahan, serta dilakukannya penelitian lapangan berupa pengambilan data dan wawancara di objek penelitian tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, belum terlaksana dengan baik karena kurangnya kesadaran akan hak dan kewajiban baik dari pelaku usaha maupun konsumen. Kendala yang dialami disebabkan karena ketidaksesuaian ketentuan klausula baku sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Upaya yang dilakukan meningkatkan pelayanan serta kesadaran dan pembinaan terkait aturan-aturan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini. Saran dari penulis yakni perlu diperhatikannya pencantuman klausula baku terkait letaknya maupun isi dari klausula baku tersebut agar sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, selain itu perlu diperhatikannya terkait hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Pelaku Usaha; Ganti Rugi Atas Kerusakan; Kerugian Konsumen

I. Pendahuluan

Dalam perkembangan zaman di era perekonomian ini terjadi peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Perkembangan ini terjadi secara pesat dan cepat untuk memudahkan masyarakat menggunakan sebuah jasa yang membuat semakin banyaknya para pelaku usaha yang beroperasi

di bidang usaha. Saat ini terdapat banyak bentuk usaha jasa yang dibuat oleh para pelaku usaha untuk memberikan keuntungan secara signifikan dan secara cepat, salah satunya jasa yang sangat banyak diminati oleh konsumen yaitu pencucian pakaian atau biasa disebut Laundry. Dilihat dari pertumbuhan penduduk dan besarnya tingkatan kebutuhan konsumen dalam penggunaan jasa laundry ini membuat keuntungan bagi pelaku usaha. Jasa Laundry ini berkembang di kota-kota besar, bahkan di kota-kota kecil pun sudah mulai merambah. Banyak sekali dampak positif karena kehadiran usaha jasa laundry ini, salah satunya yaitu meringankan beban pekerjaan rumah yang semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak, selain itu jasa laundry juga dapat mengefisienkan waktu dan tenaga bagi masyarakat yang mempunyai kesibukan di luar rumah sehari-hari.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen merupakan kesalahan/kelalaian dari pelaku usaha, diantaranya pakaian yang rusak, pakaian yang mengkerut, pakaian yang warnanya menjadi luntur bahkan sampai ada pakaiannya yang hilang. Jaminan terhadap konsumen menjadi perhatian saat ini, mengingat konsumen yang seharusnya sebagai pengguna jasa dilindungi, bukan hanya menjamin tentang kepuasan dan standar mutu yang tinggi tetapi harus dilaksanakannya perlindungan yang ada dalam Undang-Undang agar konsumen merasa aman. Dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, substansinya dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas Kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas Keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan dan
3. Asas Kepastian Hukum.¹⁾

Pada prakteknya, konsumen memiliki resiko yang besar karena hak-hak

¹⁾ Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV. Sah Media. hlm 29. Diakses tanggal 15 Februari 2024. Doi: <https://www.google.co.id/books/>

konsumen yang sangat rentan karena posisi konsumen yang lemah. Hak-hak yang dimaksud, misalnya bahwa konsumen tidak mendapatkan penjelasan tentang manfaat barang atau jasa yang dikonsumsi. Lebih dari itu, konsumen ternyata tidak memiliki *bargaining position* (posisi tawar) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani dan bentuk klausa baku atau ketentuan klausa baku yang tidak informatif dan tidak bisa ditawa-tawar lagi.²⁾

Adapun hak konsumen yang jelas tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha karena dalam Undang-Undang tersebut hak konsumen diatur untuk melindungi kepentingan konsumen khususnya pengguna jasa di Kien Laundry.

²⁾ Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, hlm 3. Diakses tanggal 15 Februari 2024. Doi: <https://www.google.co.id/books>

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Az. Nasution, berpendapat bahwa “hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.”³⁾

Adanya undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Undang-undang perlindungan konsumen justru bisa mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas.⁴⁾ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang atau jasa hingga akibat-akibat pemakaian barang atau jasa tersebut.⁵⁾

Pada nota laundry dicantumkan klausa baku yang dimana sering terdapat klausa eksonerasi. Perjanjian dengan syarat-syarat eksonerasi disebut pula perjanjian dengan syarat-syarat untuk pembatasan berupa penghapusan ataupun pengalihan tanggungjawab.⁶⁾ Perjanjian yang terdapat pada nota laundry tersebut yang dikenal dengan istilah klausula eksonerasi. Pencantuman inilah yang dapat menjadi salah satu bentuk penghindaran tanggungjawab pelaku usaha atas *complain* konsumen yang mengalami kerusakan pada barang dari jasa yang digunakan. Pencantuman klausa eksonerasi jelas dilarang dalam Pasal 18 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yakni

³⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika. hlm.13.

⁴⁾ Happy Susanto. *Op.Cit.* hlm. 4

⁵⁾ Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group. hlm. 10.

⁶⁾ Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan A.A. Ketut Sukranatha. (2019). *Pertanggungjawaban pelaku usaha atas klausa eksonerasi yang merugikan konsumen pada nota laundry*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7.6. hlm 3. Diakses tanggal 15 Februari 2024. Doi: <https://ojs.unud.ac.id/>

“menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Klausula eksonerasi selalu menguntungkan pengusaha. Jika pengusaha dibebaskan dari tanggung jawab, maka ia dianggap tidak mempunyai kewajiban.

Hal ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa di Kien Laundry seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kerusakan barang. Kebanyakan konsumen hanya diam karena tidak tau cara untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha apabila pihak konsumen yang dirugikan karena adanya pencantuman klausula baku yang tidak sesuai dengan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dalam Pandangan Sudaryatmo, kondisi tersebut memperlihatkan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang sangat pelik karena konsumen tidak hanya dihadapkan pada keadaan untuk memilih apa yang diinginkan (apa yang terbaik), melainkan juga pada keadaan ketika dia tidak dapat menentukan pilihannya sendiri karena pelaku usaha “memonopoli” segala macam kebutuhan konsumen dalam menjalani kehidupannya sehari-hari.⁷⁾

Seharusnya pelaku usaha dapat menjamin jasa laundry yang dimiliki sesuai dengan apa yang diperjanjian dengan menjaga pakaian konsumen yang dilaundry dan kembali dalam keadaan yang semestinya yakni tidak merusak pakaian. Disamping itu, pemilik usaha laundry wajib memberikan kompesasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang rusak atau tidak sebagaimana mestinya. Sebagaimana pada Pasal 7 huruf (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang kewajiban pelaku usaha yakni “memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Dalam kasus ini, konsumen belum meminta hak ganti ruginya kepada pelaku usaha, karena adanya klausula baku yang menjadi alasan terhalangnya proses ganti rugi. Konsumen mengurungkan niat untuk meminta ganti rugi pada pelaku usaha karena adanya klausula eksonerasi yang menyatakan pengalihan

⁷⁾ Happy Susanto. *Op.Cit.* hlm. 3-4

tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yang tercantum dalam nota laundry tersebut. Sebagaimana dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf (a) yakni “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha”. Dalam hal ini pelaku usaha sudah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk mengganti rugi kerusakan atas penggunaan jasa Laundry ini. Terdapat ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan konsumen ini yang berbunyi “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Dalam proses ganti rugi pelaku usaha seharusnya pengguna jasa laundry yang dirugikan atas kerusakan pakaian perlu meminta ganti rugi kepada pemilik usaha jasa laundry secara baik-baik, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”. Ganti rugi yang dimaksud berdasarkan Pasal 19 Ayat (2) yakni berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terdapat suatu permasalahan yang terjadi pada salah satu konsumen di Kien Laundry yang memiliki keluhan tentang pakaiannya yang rusak setelah menggunakan jasa laundry ini, tetapi konsumen tersebut tidak mendapatkan hak ganti ruginya karena ketidaktahuan bahwa haknya telah dilanggar. Konsumen tersebut mengurungkan niatnya untuk meminta ganti rugi pada pelaku usaha

karena terdapatnya klausula eksonerasi pada nota laundry tersebut yang dilarang sebagaimana ketentuan Pasal 18 Ayat (1) huruf (a) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu pencantuman klausula baku pada nota laundry ini terletak pada posisi yang sulit terlihat dan tidak dapat dibaca secara jelas. Hal ini juga dilarang sebagaimana ketentuan Pasal 18 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan diuraikan di atas, maka terdapat suatu permasalahan yang dapat dikaji yaitu mengenai pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, kendala-kendala dan upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

II. Metode Penelitian

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁸⁾ Metode penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian deskriptif analitis merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan.⁹⁾

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara yuridis empiris dengan mengumpulkan dan mengolah data primer yang kemudian dilakukan analisis berdasarkan data sekunder yaitu metode yang mendasarkan pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum serta bahan yang berhubungan dengan pembahasan dan permasalahan, serta penulis dapat mengambil data langsung dari objek penelitian.¹⁰⁾

Berdasarkan pendekatan untuk memperoleh sumber data yang diperlukan,

⁸⁾ Muhammad Ramdhan. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara. hlm 1. Diakses tanggal 17 Februari 2024. Doi: <https://books.google.co.id/>

⁹⁾ Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, Vol. 1(2), 83-90. Diakses tanggal 4 Mei 2024. Doi: <https://www.researchgate.net/profile/Cut-Zellatifanny/publication/332168438>

¹⁰⁾ Ibid

maka pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan (*Library Reseach*)
 - a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang meliputi peraturan perundangan-undangan yang berhubungan dengan penelitian, yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu berupa buku-buku literatur, karya ilmiah, pendapat pakar/sarjana yang berkaitan dengan penelitian ini.
 - c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti *encyclopedia*/kamus.
2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)
 - a. Penelitian Lapangan (observasi) yaitu pengumpulan data melalui pengamatan terhadap pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dan pencatatan mengenai fakta-fakta yang terjadi berkaitan dengan permasalahan.
 - b. Wawancara (interview) yaitu suatu percakapan dengan pihak pelaku usaha yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum, serta wawancara dengan konsumen pengguna jasa laundry tersebut.

III. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait dengan pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kien

Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Bahwa dalam pelaksanaan tanggung jawab terkait ganti rugi belum terlaksana karena tidak adanya tuntutan ganti rugi dari pihak konsumen terhadap pelaku usaha.

Pada kasus lain yang di alami oleh beberapa konsumen Kien Laundry sebagaimana pernyataan pemilik usaha pada saat proses wawancara, dalam pelaksanaan tanggung jawab sebagai pelaku usaha, ketika ada komplain dari konsumen terkait kerusakan barang atau kehilangan barang yang dirugikan selalu melakukan perjanjian dan kesepakatan kedua belah pihak yakni pelaku usaha dan konsumen yang dirugikan terkait bentuk ganti rugi yang akan dilakukan.

Berdasarkan keterangan bapak Ikin saat diwawancara terdapat beberapa konsumen yang meminta ganti rugi karena kehilangan pakaiannya yang menjadi keteledoran laundry pada saat itu. Sebagai bentuk tanggung jawabnya bapak Ikin memberikan ganti rugi. Selain itu ada beberapa kejadian pakaian konsumen yang rusak karena mesin cuci yang digunakan oleh Kien Laundry tersebut, baju yang kelunturan, sampai perubahan pada pakaian saat disetrika.

Bentuk tanggung jawab bapak Ikin selaku pelaku usaha ini menggunakan kesepakatan kedua belah pihak yakni konsumen dan pelaku usaha. Bentuk tanggung jawab ini dilakukan karena adanya komplain dari konsumen dan menentukan kesepakatan dengan mengganti rugi berupa uang atau hal yang lain. Bapak Ikin ini telah melakukan tanggung jawab berupa ganti rugi berupa uang sesuai kesepakatan dan ada juga berupa laundry gratis sampai tercapaikan harga yang disepakati untuk mengganti rugi pakaian yang rusak tersebut.

Dalam kasus seperti ini tidak semua konsumen mau dan berani untuk komplain kepada pelaku usaha Kien Laundry tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Fitria berdasarkan pengalamannya mencuci pakaian

di Kien Laundry yaitu baju putihnya yang berubah warna menjadi kuning dan menganggap bajunya tersebut rusak setelah melakukan jasa cuci-setrika di laundry tersebut. Tetapi ibu Fitria tidak pernah komplain dan meminta pertanggung jawab berupa ganti rugi apapun kepada pihak Kien Laundry karena dalam nota nya tercantum kata-kata berupa “Kain luntur berterus karena sifat kain diluar tanggungan”. Ibu Fitria ini menganggap bahwa dia tidak bisa meminta ganti rugi pada pelaku usaha karena mungkin baju nya berubah warna karena bawaan dari kain bajunya tersebut.

3.2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Kien Laundry yakni Bapak Ikin, kendala terbesar yang dialaminya saat ini adalah berupa ganti rugi barang konsumen yang nominalnya besar. Seperti halnya mengganti rugi pada konsumen harus diangsur karena tidak adanya budget yang cukup untuk mengganti rugi pakaian tersebut. Adapula berupa ganti rugi yang dilakukan yakni dengan laundry gratis untuk membayar ganti ruginya yang bisa menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi pelaku usaha.

Selain itu ada beberapa kendala lain yang dialami oleh pelaku usaha ini seperti :

- a. Keterbatasan pengawasan dalam mengawasi kinerja karyawannya karena kesibukan beliau yang juga sama-sama padat dalam mengerjakan pekerjaan di laundry tersebut.
- b. Kekurangan budget untuk perihal ganti rugi.
- c. Kurangnya pengetahuan pihak pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban selaku pelaku usaha.
- d. Kurang pengetahuan terhadap aturan tentang pembuatan klausula baku yang baik dan benar.

- e. Tidak adanya sosialisasi dari pemerintah kepada pelaku usaha terkait Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain Pelaku usaha, adapun kendala yang dihadapi oleh konsumen yakni Ibu Fitria dalam meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha jasa laundry yakni :

- a. Merasa posisi konsumen yang tidak bisa meminta pertanggung jawaban pada pelaku usaha karena adanya kata-kata dalam nota laundry yang menyebutkan “kain luntur diluar hak tanggungan” yang menjadikan konsumen tidak memiliki hak untuk meminta ganti rugi.
- b. Ketidaktahuan konsumen terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen tidak mengetahui akan hak-haknya.

3.3. Upaya Yang Dilakukan Dalam Pelaksanaan Ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis

Berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha Kien Laundry terkait upaya yang harus dilakukan dalam pelaksanaan pertanggung jawaban pelaku usaha, bapak Ikin sendiri berpendapat bahwa selaku pelaku usaha di Kien Laundry sendiri dibutuhkan secara general yakni: pengetahuan mengenai ketentuan-ketentuan pencantuman klausula baku, mental yang kuat untuk menghadapi konsumen yang melakukan komplain berlebih, serta keuangan yang stabil untuk melakukan pertanggung jawaban ganti kerugian.

Upaya yang telah dilakukan oleh Kien Laundry dalam kegiatan pertanggung jawaban segala kerugian yakni selalu berusaha melakukan tanggung jawab berupa ganti rugi yang telah disepakati oleh pelaku usaha dan konsumen ketika terjadinya suatu pengaduan dari pihak konsumen

yang merasa dirugikan atas pelayanan yang diberikan pelaku usaha. Jika tidak adanya komplain/pengaduan yang dilakukan oleh konsumen, pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi.

IV. Kesimpulan dan Saran

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis belum terlaksana dengan maksimal, karena masih ada konsumen yang tidak berani komplain atas kerugian yang dialaminya. Selama nota laundrynya belum di ubah pelaku usaha menjadi terbebas dari tanggung jawab sehingga tidak terpenuhinya hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bahwa yang menjadi kendala yang dihadapi oleh pelaku usaha terdapat keterbatasan pengawasan dalam mengawasi kinerja karyawannya, kekurangan budget untuk perihal ganti rugi, kurangnya pengetahuan pihak pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban selaku pelaku usaha, kurang pengetahuan terhadap aturan tentang pembuatan klausula baku yang baik dan benar, serta tidak adanya sosialisasi dari pemerintah kepada pelaku usaha terkait Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan kendala yang dihadapi oleh konsumen sebagai pihak yang

merasa tidak bisa meminta ganti rugi karena beliau merasa posisi konsumen yang tidak bisa meminta pertanggung jawaban pada pelaku usaha karena adanya kata-kata dalam nota laundry yang menyebutkan “kain luntur diluar hak tanggungan” yang menjadikan konsumen tidak memiliki hak untuk meminta ganti rugi, selain itu ketidaktahuan konsumen terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen tidak mengetahui akan hak-haknya telah dilanggar.

3. Bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan ketentuan Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kien Laundry Kelurahan Ciamis Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis yaitu melakukan pengawasan dan pembinaan kepada para pekerja untuk lebih meningkatkan kinerja, ketelitian dan cermat dalam melakukan pekerjaannya serta berusaha memberikan ganti rugi atas tuntutan dari konsumen yang merasa dirugikan.

4.2. Saran

1. Bagi pemerintah khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dari pemerintah setempat. Sehingga masyarakat baik konsumen maupun pelaku usaha mempunyai kesadaran akan hak dan kewajibannya.
2. Bagi masyarakat, sebagai konsumen sebaiknya lebih memperhatikan hak- haknya sebagai konsumen apabila merasa dirugikan, konsumen tidak perlu takut untuk meminta ganti rugi yang sepadan dengan kerugian yang dialami. Tetapi pelaku usahapun harus memperhatikan haknya untuk mendapat perlindungan hukum dalam hal ganti kerugian yang dialami konsumen.

3. Bagi pihak pelaku usaha jasa laundry terutama di Kien Laundry Ciamis harus memperhatikan dan menyesuaikan klausula baku dalam nota pembayaran dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni terkait poin-poin yang mengandung klausula eksonerasi, pemindahan letak atau bentuk klausula baku supaya dapat terbaca secara jelas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Munir Fuady. 2015. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- R. Subekti dan Tjitrosudii. (2006). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Padnya Paramita.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Depok: Prenadamedia Group.
- Yusuf Shofie. 2003. *Potensi Pelanggaran Hak Konsumen dan Cara Menegakkan Hak Konsumen*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: KENCANA.

B. Sumber Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Sumber Lainnya

- Abd. Haris Hamid. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: CV. Sah Media. hlm 29. Diakses tanggal 15 Februari 2024. Doi: <https://www.google.co.id/books/>
- Cut, Zellatifanny. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, Vol. 1(2), 83-

90. Diakses Mei 2023, dari: <https://www.researchgate.net/profile/Cut-Zellatifanny/publication/332168438>
- Happy Susanto. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka, hlm 3. Diakses tanggal 15 Februari 2024. Doi: <https://www.google.co.id/books>
- Kadek Ayu Desi Candra Dewi dan A.A. Ketut Sukranatha. (2019). *Pertanggungjawaban pelaku usaha atas klausa eksonerasi yang merugikan konsumen pada nota laundry*, Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7.6. hlm 3. Diakses tanggal 15 Februari 2024. Doi: <https://ojs.unud.ac.id/>
- Muhammad Ramdhan. 2021. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara. hlm 1. Diakses tanggal 17 Februari 2024. Doi: <https://books.google.co.id/>