

---

**TANGGUNG JAWAB PEMILIK JASA CUCI PAKAIAN  
(LAUNDRY) TERHADAP KERUGIAN YANG DIALAMI OLEH  
PENGGUNA JASA**

**(Studi Kasus di Cahaya Laundry Brang-Bara Kecamatan Sumbawa Besar)**

**YANDI KARDIATMAN**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

Email: yandikardiatman21@gmail.com

**DIANGSA WAGIAN**

Fakultas Hukum Universitas Mataram, NTB, Indonesia

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dua permasalahan yaitu bagaimana hubungan hukum dan bagaimana tanggung jawab pemilik jasa cahaya laundry terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dan penelitian hukum empiris dengan menggunakan metode pendekatan Perundang-Undangan, Konseptual dan Sosiologis. Dari hasil penelitian yang didapat bahwa hubungan hukum antara pemilik jasa dan pengguna jasa yaitu pasal 1601 KUHPdata yaitu selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan. Adapun tanggung jawab hukum yang dilakukan oleh pengguna jasa yaitu pengantian kerugian yang harus dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa yang berupa pengembalian uang atau barang sejenisnya atau senilai sesuai pasal 19 ayat (2) Jo Hukum Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci : Hubungan Hukum; Tanggung Jawab; Laundry.**

**ABSTRACT**

*This research has the purpose to find out two problems namely how the legal relation and how the legal responsibility of the owner of Cahaya Laundry against the consumer damages. This research uses the normative legal research method and the empirical legal research method which using a statute approach, a conceptual approach, and a sociological approach. The result of this study showed that the legal relationship between the owner of the laundry service and the laundry consumers is based on article 1601 Indonesia Civil Code, and they are done services based on regulated in specific clauses by the parties and the other requirements they agreed. The legal responsibility that they have been doing by the owner of the laundry service is giving consumer compensation. They have to do this if the damages occur on the laundry customer, they given compensation or similar clothes or equivalent with customer stuff based on article 19 paragraph (2) Jo Consumer Protection Act.*

**Keywords: Legal Relationship; Legal Responsibility; Laundry.**

## I. PENDAHULUAN

Saat ini usaha jasa *laundry* banyak diminati oleh masyarakat karena banyaknya masyarakat yang sibuk dan tidak mampu melakukan kegiatan sehari-hari seperti mencuci pakaian atau menyetrika pakaian, dalam arti globalisasi telah memenuhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat atau praktis. Keadaan seperti inilah yang dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya ialah sebagai pengguna jasa *laundry*.

Jasa *laundry* berkembang dengan menjadi salah satu jasa yang membantu masyarakat untuk mengurangi pekerjaan ibu rumah tangga di rumah. Setiap usaha selalu memiliki dua dampak, dimana dampak tersebut yaitu memiliki banyak konsumen dan laba yang besar, dan sisi lainnya memiliki sedikit konsumen adalah rugi. Kerugian adalah pengeluaran dari barang atau jasa yang pada saat diperoleh tidak memberikan atau mempunyai manfaat sama sekali karena kondisi-kondisi tertentu.<sup>1</sup> Namun ada pula kerugian yang diderita konsumen yang merupakan kelalaian dari pihak pemilik usaha laundry, hal ini juga telah ditentukan dalam Pasal 1249 KUHPerdara, bahwa jika dalam suatu perikatan ditentukannya bahwa si yang lalai memenuhinya, sebagai ganti rugi harus membayar suatu jumlah uang tertentu, maka kepada pihak yang lain tak boleh diberikan suatu jumlah yang lebih maupun yang kurang dari pada jumlah itu.

Tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan telah mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). UUPK ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha, seperti dapat kita baca dari konsideran Undang-Undang ini dimana dikatakan perlu meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>2</sup> Pengusaha jasa *laundry* memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 antara lain :

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

<sup>1</sup> <https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/>, diakses Tanggal 25 Oktober 2017

<sup>2</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm.2.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian singkat diatas, penyusun memberikan batas dengan mencantumkan rumusan masalah yang diteliti. Adapun rumusan masalah yang dikemukakan penyusunan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan hukum antara pemilik jasa Cahaya Laundry dan pengguna jasa ?
2. Bagaimana tanggung jawab pemilik jasa Cahaya Laundry terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa ?

Adapun tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara pemilik jasa Cahaya Laundry dan pengguna jasa.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab pemilik jasa Cahaya Laundry terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum bagi civitas akademika khususnya Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Mataram terutama yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen.

- b. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam pemecahan permasalahan di bidang ilmu hukum khususnya dalam hukum perlindungan konsumen, sehingga dapat menjadi lebih bermanfaat bagi para pihak dan bagi masyarakat umumnya agar dapat mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang didapat di jasa pencucian (laundry) Kabupaten Sumbawa Besar serta mengetahui perantanggungjawab pihak laundry Kabupaten Sumbawa Besar atas pelayanan yang sangat merugikan konsumen.

Penelitian (*research*) berarti pencarian kembali. Pencarian yang dimaksud adalah pencarian terhadap pengetahuan yang benar (ilmiah), karena hasil dari pencarian ini akan dipakai untuk menjawab permasalahan tertentu. Dengan kata lain (*research*) merupakan upaya pencarian yang amat bernilai edukatif, ia melatih kita untuk selalu sadar bahwa di dunia ini banyak yang

---

<sup>3</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan konsumen.

kita tidak ketahui, dengan apa yang kita coba cari, temukan, dan ketahui itu tetaplah bukan kebenaran mutlak, Oleh karena itu masih perlu diuji kembali<sup>4</sup>.

## II. PEMBAHASAN

### **Hubungan hukum antara pemilik jasa Cahaya Laundry dan pengguna jasa kelurahan Brang-Bara Kecamatan Sumbawa Besar**

Brang-Bara adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Sumbawa Besar, Kabupaten Sumbawa, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Kelurahan ini merupakan salah satu dari 7 desa dari kelurahan yang berada di Kecamatan Sumbawa Besar. Sehubungan dengan hal tersebut berkaitan dengan banyaknya usaha-usaha yang tersebar di wilayah Kabupaten Sumbawa salah satunya adalah jasa usaha laundry.

Laundry yang berada di kelurahan Brang-Bara Kecamatan Sumbawa Besar ini berdiri pada tahun 2010 oleh ibu Fatmawati selaku pemilik usaha laundry tersebut, laundry ini berdiri kurang lebih sudah 11 tahun. Laundry milik ibu Patmawati ini diberi nama Cahaya Laundry. Pada dasarnya usaha ini berawal dari keinginan ibu Fatmawati sendiri yang melihat besarnya peluang usaha terhadap laundry tersebut.

Berada di tempat yang strategis membuat cahaya laundry ini ramai dikunjungi oleh pihak konsumen karena terletak di pinggir jalan raya sehingga sangat mudah dijangkau oleh konsumen. Layanan yang terdapat di cahaya laundry terdapat tiga layanan dengan sistem yang berbeda-beda diantaranya yaitu:

1. Layanan laundry biasa yaitu menawarkan layanan dengan biaya ekonomis Paling murah dari layanan-layanan yang lain. Layanan laundry biasa merupakan laundry dengan harga Rp.5000/kg layanan ini membutuhkan waktu sekitar 3-5 hari.
2. Layanan laundry kilat yaitu melayani pencucian barang pelanggan dengan sistem secepat kilat yaitu hanya dengan menjanjikan barang akan selesai dalam waktu 1-2 hari saja. Layanan ini diberi harga Rp.6000/kg layanan laundry kilat merupakan salah satu yang paling ramai digunakan oleh para konsumen karena waktu pengerjaannya cepat dan terhitung sangat murah.
3. Jasa setrika yaitu melayani konsumen yang ingin menyetrika baju bersih yang dicucinya sendiri. Jadi pihak laundry tidak mencucikan pakaian tersebut melainkan hanya menyetrika saja. Layanan ini menjanjikan barang selesai dalam waktu 1-2 hari dari penaruhan barang di laundry dan layanan ini dibandrol Rp.3000/kg.<sup>5</sup>

Ketika pengguna jasa mengantarkan pakain atau cucian yang kotor untuk di laundry maka pihak cahaya laundry terlebih dahulu akan menimbang pakaian tersebut setelah itu menanyakan kepada pihak konsumen apakah pihak konsumen akan mencuci saja, menyetrika atau paket komplit yaitu mencuci dan menyetrika barang yang di antarkan oleh konsumen tersebut, kemudian setelah pihak konsumen memilih pilihan mana yang akan digunakan maka pihak

<sup>4</sup>Amirudin dan Zaenal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Depok, RajaGrafindo Perseda, 2018, hlm.19.

<sup>5</sup> Fatmawawati, *Wawancara Pihak Laundry*.10 juni 2021.

cahaya laundry akan memberitahu harga dan waktu untuk barangnya bisa diambil kembali, jika konsumen menyetujui harga tersebut maka pihak laundry akan membuat nota, meminta nomor hp dan mencatat nama konsumen yang mengantarkan barangnya tersebut hal ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya kehilangan atau tertukarnya barang dari konsumen satu dengan yang lainnya. Dan juga agar tidak salah dalam pengebalian barang milik konsumen nantinya pihak laundry memberitahu agar pihak pengguna jasa ketika mengambil laundry tersebut harus disertai dengan nota yang sudah diberikan oleh pihak laundry setelah itu baru pihak laundry mulai melakukan pengerjaannya sesuai dengan keinginan yang sudah di pilih oleh konsumen, mengenai pembayaran pihak konsumen dapat membayarnya setelah laundry itu selesai, sehingga pihak konsumen mendapat kemudahan dalam hal tersebut karena tidak sedikit konsumen yang belum mempunyai uang atau lupa membawa uangnya jadi pihak cahaya laundry memberikan kemudahan kepada pihak konsumen tersebut.

Unsur-unsur dalam perjanjian melakukan pekerjaan ialah :

1. Adanya pekerjaan

Adanya pekerjaan tertentu yang harus diselesaikan atau dilakukan oleh pekerja adalah unsur dalam sebuah hubungan kerja. Dengan disepakatinya perjanjian kerja oleh kedua belah pihak, maka pekerja terikat kewajiban untuk melakukan pekerjaan. Pasal 1603 KUH Perdata mengaturnya sebagai berikut:

*“Buruh wajib melakukan pekerjaan yang diperjanjikan menurut kemampuannya dengan sebaikbaiknya. Jika sifat dan luasnya pekerjaan yang harus dilakukan tidak dirumuskan dalam perjanjian atau reglemen, maka hal itu ditentukan oleh kebiasaan.”*

2. Adanya upah

Dalam pasal 1 angka 30 UU Ketenaga kerjaan yaitu :

*“hak pekerja/ buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/ buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundangundangan, termasuk tunjangan bagi pekerja /buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan dan/atau jasa yang telah atau akan dilakukan.”*

3. Adanya perintah

Unsur perintah dalam sebuah hubungan kerja artinya ada pihak yang memberi perintah dan ada yang wajib melakukan perintah itu, yaitu pekerja. Unsur perintah dapat dimaknai luas, misalnya berupa target kerja, instruksi, dan lain-lain. Kewajiban pekerja untuk tunduk pada perintah perusahaan/ majikan ini antara lain diatur dalam KUH Perdata Pasal 1603b yaitu :  
*“Buruh wajib menaati aturan-aturan pelaksana pekerjaan dan aturan-aturan yang dimaksudkan untuk perbaikan tata tertib perusahaan majikan yang diberikan oleh atau atas nama majikan dalam batas-batas aturan perundang-undangan, perjanjian atau reglemen, atau jika ini tidak ada, dalam batas-batas kebiasaan.”*<sup>6</sup>

Perjanjian melakukan pekerjaan tertentu pada dasarnya bentuk perjanjian ada dua macam yaitu :

<sup>6</sup>KUHPerdata (*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*) pustaka Buana,2014,hal.354.

1. Perjanjian secara tertulis

Yaitu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tertulis.

2. Perjanjian secara lisan

Yaitu suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk lisan (cukup dengan kesepakatan para pihak saja).<sup>7</sup>

Dalam hal ini perjanjian yang digunakan oleh pihak Cahaya Laundry yaitu perjanjian secara tulisan dapat saya katakan seperti itu dikarenakan pada saat pengantaran barang oleh konsumen ke pemilik jasa mereka menggunakan nota dan ditulis secara jelas walaupun didalamnya terdapat klausula baku yang sudah dibuat secara sepihak tentang syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan apa saja yang harus di tepati/dipatuhi oleh pihak konsumen pada saat melakukan pengantaran/pengambilan barang tersebut.

Hubungan hukum ialah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Dalam hubungan hukum ini hak dan kewajiban pihak yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain. Hukum sebagai himpunan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan sosial memberikan suatu hak kepada subjek hukum untuk berbuat sesuatu atau menuntut sesuatu yang diwajibkan oleh hak itu, dan terlaksananya kewenangan/hak dan kewajiban tersebut dijamin oleh hukum.

Hubungan hukum memiliki 3 unsur yaitu :

1. Adanya orang-orang yang hak/kewajiban saling berhadapan
2. Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban tersebut.
3. Adanya hubungan antara pemilik hak dan pembeban kewajiban atau adanya hubungan atas objek yang bersangkutan<sup>8</sup>

Dapat disimpulkan hubungan hukum antara pemilik jasa Cahaya Laundry dan pengguna jasa ialah tentang perjanjian untuk melakukan pekerjaan yang dijelaskan dalam Pasal 1601 KUHPerdata yaitu :

*“Selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika tidak ada, oleh kebiasaan, maka ada dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian pemburuhan dan pemborongan pekerjaan”<sup>9</sup>*

### **Taggung jawab pemilik jasa Cahaya Laundry terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa**

Laundry sangat penting bagi kehidupan manusia di zaman moderen ini, banyak masyarakat yang tidak sempat melakukan kegiatan mencuci pakaian kotor dikarenakan beberapa hal baik itu terhalang oleh banyaknya pekerjaan atau adanya hal lain-lainnya yang membuat orang tersebut sangat membutuhkan bantuan dari orang lain seperti pada usaha laundry, usaha ini sangat

<sup>7</sup>Salim HS, 2014, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Cetakan ke 9, Sinar Grafika, Jakarta.

<sup>8</sup>R.Soerose,SH, *Hukum Perdata*, Jakarta, Sinar Grafika, 2013, hlm.269.

<sup>9</sup>KUHPerdata (*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*), Pustaka Buana, 2014.337-338

menguntungkan di zaman sekarang ini namun disamping hal tersebut banyak konsumen yang merasa sangat dirugikan karena terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan baik itu terjadi atas kesalahan pemilik jasa itu sendiri atau karena hal yang tidak disengajakan sehingga mengakibatkan konsumen merasa sangat dirugikan.

Dikarnakan hal-hal tersebut Pihak konsumen perlu mendapat Perlindungan hukum sehingga konsumen dapat mendapatkan hak-haknya antara lain sudah di jelaskan sebagai berikut : Didalam Pasal 7 huruf (d), yaitu : menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. (f), yaitu: memberikan komfensasi, ganti rugi dan/atau pengantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan dan (g), yaitu: memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dimana Pasal tersebut menjelaskan tentang kewajiban dari pelaku usaha laundry yaitu pelaku usaha laundry seharusnya menjamin bahwa usaha yang dimilikinya sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga agar pakaian yang di laundry kembali ke tangan konsumen secara utuh serta pelaku usaha laundry wajib memberikan kompensasi secara ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang hilang maupun hal-hal lain yang menimbulkan kerugian bagi penguna laundry akibat pemanfaatan jasa laundry tersebut<sup>10</sup>

Bentuk dalam pengantian kerugian yang harus dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa yaitu berupa pengembalian uang atau pengantian barang sejenisnya atau senilai, sesuai dengan isi Pasal 19 ayat (2) jo yaitu: ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) UU Perlindungan Konsumen berupa pengambilan uang atau pengantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atas perawatan kesehatan dan/atau pemeberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Berkaitan dengan tanggung jawab pemilik jasa terhadap kerugian yang di alami oleh pengguna jasa. Jika ditinjau secara hukum perdata maka ganti rugi yang harus di penuhi oleh pelaku usaha Laundry sebagaimana tanggung jawab hukum yang di dasarkan perbuatan wanprestasi adalah apabila ada salah satu pihak dalam hal ini pengguna atau konsumen yang merasa dirugikan oleh pihak lain atau pelaku usaha, dan terdapat hubungan hukum yang dibuat secara tertulis sebagaimana yang tertuang dalam suatu perjanjian atau dengan kata lain telah timbul hubungan kontraktual. dan Pelaku usaha yang tidak bisa memenuhi kewajibannya untuk berbuat sesuatu, maka jika dikaitkan dalam Pasal 1239 KUH Perdata.

*“tiap-tiap perikatan untuk membuat suatu, atau tidak membuat suatu apabila si berutang tidak memenuhi kewajibannya, mendapatkan penyelesaiannya dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga”*

---

<sup>10</sup>Pasal 7 UndangUndang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pelaku usaha diwajibkan untuk penggantian biaya, rugi dan bunga apabila telah dinyatakan lalai dalam memenuhi perikatannya. Lahirnya UUPK didasarkan dari peristiwa yang terjadi yang mengakibatkan konsumen yang merasa sangat dirugikan baik terhadap barang dan/atau jasa yang ditimbulkan oleh pihak pelaku usaha. Kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen masih tidak seimbang dimana kedudukan pelaku usaha lebih kuat dibandingkan dengan kedudukan konsumen dan ditambah juga ketidaktahuan konsumen atas hak-hak yang dimilikinya terhadap penggunaan barang dan/atau jasa sehingga terkadang dimanfaatkan oleh pelaku usaha sehingga melakukan tindak kecurangan yang dapat merugikan pihak konsumen.

Mengenai hal tersebut, KUH Perdata pun memberikan penjelasan tentang ganti kerugian dalam Pasal berikut, antara lain :

Pasal 1365 KUHperdata berbunyi:

*“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.*

Pasal 1366 KUHperdata berbunyi:

*“Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”.*<sup>11</sup>

Dalam hal ini penulis akan memaparkan bagaimana tanggung jawab dari pemilik jasa Cahaya Laundry terhadap konsumen yang mengalami kerugian yaitu:

1. Apabila terjadi kerusakan dan kehilangan atas kesalahan pemilik jasa maka akan di gantikan 10 (sepuluh) kali lipat dari ongkos cucian yang tertera di dalam nota tersebut.
2. Namun apabila terjadi kehilangan yang tidak diambil oleh konsumen dalam jangka waktu 15 hari dan dihitung dari tanggal pencucian maka pihak laundry atau pemilik jasa tidak bertanggung jawab.
3. Pihak laundry tidak bertanggung jawab atas atas pakaian yang luntur di karenakan tidak ada pemberitahuan kepada pihak laundry sebelumnya.
4. Pihak laundry tidak bertanggung jawab atas barang yang tertinggal dalam saku maupun kerusakan pakaian kelunturan dari barang yang tertinggal
5. Pengambilan laundry harus disertai nota<sup>12</sup>

Ada beberapa jenis cacat dan keluhan yang sering di alami oleh pihak konsumen yaitu:

1. Cacat minor (kecil)

Yaitu cacat yang cenderung kecil sehingga dapat di perbaiki oleh pemiik jasa seperti lepasnya kancing pada baju atau adanya noda pada baju yang tidak begitu banyak. Dalam hal ini pihak cahaya laundry akan memperbaiki kerusakan tersebut dengan jangka waktu paling lama 1-2 hari saja dan akan memberikan potongan harga sebesar 10% kepada konsumen tersebut sebagai bentuk tanda minta maaf karena terjadinya hal tersebut.

2. Cacat mayor (besar)

Yaitu terjadinya hal yang tidak di sengaja atau di sengaja oleh karyawan atau pemilik jasa laundry sehingga barang dari konsumen tidak dapat di gunakan lagi atau susah untuk

<sup>11</sup> KUHPerdata (*Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*), Pustaka Buana,2014,hal.299-300.

<sup>12</sup>Fatmawati,*Wawancara Pihak Laundry*. 10 Juni 2021



diperbaiki lagi seperti tercampurnya pakaian putih yang menimbulkan noda pada seluruh bagian pakaian dan tidak dapat di hilangkan lagi, terjadinya kebakaran pada pakaian sehingga mengakibatkan lobang pada saat penyetrikaan atas kelalia dari pihak laundry dan susah untuk di perbaiki lagi. Dalam hal ini jika terjadi pada konsumen maka pihak cahaya laundry akan menganti pakain tersebut sesuai dengan yang sudah di paparkan sebelumnya maka akan di ganti 10 kali lipat.

### III. PENUTUP

#### Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara pemilik jasa Cahaya laundry dan pengguna jasa di Brang-bara Kecamatan Sumbawa Besarialahtentangperjanjianuntukmelakukanpekerjaanyangdijelaskan dalam Pasal 1601 KUHPdata yaitu selain perjanjian-perjanjian untuk melakukan sementara jasa-jasa, yang diatur oleh ketentuan-ketentuan yang khusus utuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan jika tidak ada, oleh kebiasaan, maka ada dua macam perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk melakukan pekerjaan bagi pihak yang lainnya dengan menerima upah, perjanjian peruruan dan pemborongan pekerjaan.
2. Bahwa taggung jawab pemilik jasa Cahaya Laundry terhadap kerugian yang dialami oleh pengguna jasa Perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry mengacu pada Pasal 7 huruf (d) undang-undang perlindungan konsumen, yaitu: menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku (f), yaitu: memberikan komfensasi, ganti rugi dan/atau pengantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di perdagangkan dan (g), yaitu: memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau di dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dimana Pasal tersebut menjelaskan tentang kewajiban dari pelaku usaha laundry yaitu pelaku usaha laundry seharusnya menjamin bahwa usaha yang dimilikinya sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga agar pakaian yang di laundry kembali ke tangan konsumen secara utuh serta pelaku usaha laundry wajib memberikan kompensasi secara ganti rugi dan/ atau penggantian atas pakaian yang hilang maupun hal-hal lain yang menimbulkan kerugian bagi penguna laundry akibat pemanfaatan jasa laundry tersebut bentuk dalam pengantian kerugian yang harus dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa yaitu berupa pengembalian uang atau pengantian barang sejenisnya atau senilai, sesuai dengan isi Pasal 19 ayat (2) jo Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku

Amirudin dan Zaenal Asikin, 2015, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Perseda, Depok

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

R.Soeroso,SH, *Hukum Perdata*, 2013 ,Sinar Grafika, Jakarta

Salim HS, 2014, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Cetakan ke 9, Sinar Grafika, Jakarta.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan kondumen

### **Internet**

[https:// andiayu.wordpress.com/ 2010/05/16/ hak-dan- kewajiban- pelaku usaha-terhadap- konsumen/](https://andiayu.wordpress.com/2010/05/16/hak-dan-kewajiban-pelaku-usaha-terhadap-konsumen/), diakses Tanggal 25 Oktober 2017