

## **Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kontraktual Usaha Laundry**

**Rizky Mahesa<sup>1</sup>, Moh. Taufik<sup>2</sup>, Erwin Aditya Pratama<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Hukum Universitas Pancasakti Tegal

Email: rizkymahesa170616@gmail.com, Moh\_taufik@upstegal.ac.id,  
erwin\_aditya@upstegal.ac.id

### **Abstrak**

Pelaku usaha laundry menerapkan syarat dan ketentuan perjanjian kontrak sebagai upaya mengalihkan tanggung jawab konsumen. Perlindungan konsumen telah diterapkan pada analisis perjanjian kontrak dalam konteks industri laundry, dengan studi kasus Nunung Laundry di Desa Cangkring. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana perjanjian kontrak dibentuk dan diterapkan, serta bagaimana fungsi perlindungan hukum dalam konteks tersebut. Peneliti menggunakan penelitian lapangan melalui wawancara dengan pelaku usaha dan konsumen. Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah Yuridis Empiris. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara terhadap konsumen dan pelaku usaha. Peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa pembuatan perjanjian kontrak oleh pelaku usaha hanya dikenakan kepada konsumen yang memuat syarat atau ketentuan yang ditentukan oleh pelaku usaha yang mempunyai kekuasaan lebih besar dari konsumen. Karena konsumen tidak ikut serta dalam penyusunan klausul dalam nota laundry, hal ini membuat konsumen tidak berdaya dan terpaksa menggunakan jasa laundry karena keperluan yang mendesak. Upaya perlindungan yang dilakukan konsumen adalah dengan berkomunikasi secara kekeluargaan dengan meminta ganti rugi kepada pelaku usaha dan melaporkannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini dimaksudkan untuk dimanfaatkan oleh dunia usaha dan peserta penelitian lainnya untuk meningkatkan praktik bisnis dan meningkatkan perlindungan konsumen.

**Kata Kunci :** *Perlindungan Konsumen, Laundry, Perjanjian Kontrak.*

### **Abstract**

*Laundry businesses apply the terms and conditions of contractual agreements as an attempt to transfer consumer responsibility. Consumer protection has been applied to the analysis of contractual agreements in the context of the laundry industry, with a case study of Nunung Laundry in Cangkring Village. This research aims to understand how the contractual agreement is formed and applied, and how legal protection functions in that context. Researchers used field research through interviews with business actors and consumers. The research approach used by researchers is Empirical Juridical. This research uses primary data derived from interviews with consumers and business actors. Researchers use qualitative data analysis methods. This research shows that the making of contract agreements by business actors is only imposed on consumers who contain terms or conditions determined by business actors who have greater power than consumers. Because consumers do not participate in the*

Page **197** of **208**

*preparation of clauses in laundry notes, this makes consumers helpless and forced to use laundry services because of urgent needs. The protection efforts made by consumers are by communicating in a family manner by asking for damages to the business actor and reporting it to the Consumer Dispute Resolution Agency. This research is intended to be utilized by businesses and other research participants to improve business practices and enhance consumer protection.*

**Keywords:** *Consumer Protection, Laundry, Contractual Agreement.*

## **Pendahuluan**

Peningkatan permintaan terhadap jasa pencucian pakaian telah menciptakan persaingan yang semakin ketat di era modern ini mendorong banyak pemilik usaha laundry untuk menghadirkan berbagai jenis layanan yang menarik (Richard, 2019). Setiap bisnis selalu memiliki dua efek: banyak pelanggan dan keuntungan besar, atau rugi. Menurut data dari Bisnis.com, jumlah usaha *Laundry* di Indonesia kenaikan yang signifikan mencapai 3,47% pertahun (Andika, 2023). Dengan demikian, usaha *laundry* memiliki peran yang cukup signifikan dalam perekonomian dan kehidupan masyarakat. Meskipun usaha *laundry* memberikan berbagai keuntungan, namun di balik itu terdapat risiko yang bisa menimbulkan kerugian bagi konsumen. Risiko tersebut antara lain adalah kehilangan, kerusakan, atau pencemaran pakaian yang diserahkan kepada usaha *Laundry*. Kerugian yang diterima oleh pelanggan laundry tidak hanya berupa kerugian materi, tetapi juga mencakup kerugian secara tidak materi, seperti perasaan kecewa, kemarahan, atau ketidakpercayaan.

Pelaku usaha laundry menerapkan persyaratan dan ketentuan perjanjian kontraktual sebagai upaya untuk memindahkan tanggung jawab mereka (Ni Nyoman, 2021). Peraturan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap layanan laundry karena adanya perjanjian yang hanya menguntungkan satu pihak. Terutama di wilayah Tegal, banyak orang mengandalkan jasa laundry untuk membersihkan pakaian mereka. Namun, seringkali konsumen mengalami masalah seperti kerusakan barang, yang menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan cuci laundry tersebut. Banyak konsumen telah menghadapi masalah serupa, namun mereka terpaksa menerima syarat dan ketentuan standar tersebut. Meskipun dari sisi praktis hal tersebut memang masuk akal. Namun dari sudut pandang hukum terutama bagi pihak konsumen, hal tersebut dapat menimbulkan

permasalahan hukum yang nyata. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikembangkan untuk mengatur konsumen dalam rangka mengatasi masalah ini.

Maksud dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk mendorong pengembangan lingkungan ekonomi yang kondusif dan meningkatkan daya saing, bukan untuk menghalangi atau merusak kegiatan komersial bisnis (Zulham, 2013). Penting untuk dicatat bahwa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia hanya mengatur tentang pemberian kompensasi atas kehilangan barang berwujud/materiil (Muhammad, 2021). Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata telah “menyebutkan *Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.*” Pasal 1366 “menyebutkan *Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronoannya.*” Dan pasal 1367 “menyebutkan *Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.*”

Penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut dengan menggunakan informasi latar belakang yang diberikan di atas:

1. Bagaimana perjanjian kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha di Nunung *Laundry* Desa Cangkring?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dari perjanjian kontraktual di Nunung *Laundry* Desa Cangkring?

## **Metode Penelitian**

Peneliti menggunakan teknik empiris karena untuk mengetahui apakah hasil penerapan hukum secara spesifik terhadap peristiwa hukum dapat dibenarkan atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Analisis data kualitatif dan metode pengumpulan data penelitian lapangan digunakan untuk menjelaskan penelitian ini (Hamzani, 2020).

## **Hasil Dan Pembahasan**

### **1. Perjanjian kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha di Nunung Laundry Desa Cangkring**

Perjanjian atau kontrak adalah konsep hukum yang dijelaskan dalam Pasal 1313 KUH Perdata (Salim, 2023). Menurut pasal ini, perjanjian adalah tindakan yang mengikat satu pihak atau lebih terhadap satu atau lebih pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa para pihak dalam perjanjian bertanggung jawab untuk melaksanakan komitmen mereka, yang merupakan hak pihak lain. Oleh karena itu, perjanjian ini mengikat para pihak sejauh yang diizinkan oleh hukum, dan dapat dipaksakan terhadap mereka (Rahil, 2023).

Perjanjian kontraktual di mana pelaku sering kali menduduki posisi yang kuat. Penyebabnya adalah klausul perjanjian baku yang diputuskan terlebih dahulu oleh penyedia layanan tanpa masukan dari klien. Syarat sah dari suatu "perjanjian yaitu:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- c. Suatu pokok persoalan tertentu;
- d. Suatu sebab yang halal."

Ketidaksetaraan dalam menawar yang sering dialami oleh pelanggan tercermin dalam perjanjian standar yang telah disusun sebelumnya yang tidak dapat dinegosiasikan oleh konsumen. Klausul yang membatasi atau bahkan menghilangkan kewajiban yang seharusnya ditanggung oleh pelaku usaha dikenal sebagai klausul eksonerasi. Dalam upaya memfasilitasi kemudahan dan efisiensi bagi seluruh pihak yang berkepentingan dalam proses pelaksanaan penyelesaian sengketa, klausul ini membahas pengecualian kewajiban atau tanggung jawab.

Bisnis laundry biasanya membuat perjanjian kontraktual yang didalamnya berisi klausa eksnorasi yang secara tidak langsung merugikan konsumen awam. Perjanjian tersebut antara lain:

1. Jumlah item pakaian yang tercatat dalam kwitansi adalah akurat.
2. Risiko kerusakan atau kelunturan akibat sifat bahan pakaian menjadi tanggung jawab konsumen.

3. Pakaian yang hasil cucuannya tidak bersih atau tidak rapi dapat dicuci kembali, selambat-lambatnya 24 jam setelah pengambilan dengan membawa kwitansi pelanggan.
4. Keluhan konsumen harus diajukan dalam waktu maksimal 24 jam setelah pengambilan; keluhan yang melampaui batas waktu tersebut tidak akan kami proses.
5. Ganti rugi atas kehilangan dan kerusakan pakaian dibatasi maksimal sebesar Rp.100.000 per transaksi.
6. Pengelola tidak berkewajiban atas barang bawaan yang hilang pada kantung pakaian.
7. Pakaian yang tidak diambil dalam kurun waktu 30 hari tidak akan kami pertanggungjawabkan dan garansi *laundry*.
8. Menganjurkan untuk memeriksa saku sebelum mencuci pakaian, kehilangan barang bukan merupakan tanggung jawab kami.
9. Dengan menggunakan layanan kami, konsumen dianggap menyetujui semua ketentuan di atas.

Perjanjian pembelian jasa dengan klausul eksonerasi memiliki dampak hukum berupa pembatalan. Klausula eksonerasi pada perjanjian jual beli dianggap salah satu bentuk upaya pelimpahan wewenang pelaku usaha kepada pihak konsumen yang dapat merugikan konsumen. Sedangkan Pasal 18 ayat (1) huruf a UU Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha untuk menetapkan syarat-syarat baku pada perjanjian yang mengakibatkan pengalihan kewajiban pelaku usaha. Selain itu, ayat (3) dari Pasal 18 menekankan bahwa setiap perjanjian atau dokumen yang dibuat oleh pelaku usaha yang menggunakan bahasa standar yang memenuhi persyaratan yang diuraikan dalam ayat (1) dan (2) dianggap tidak sah (Maeda & Hamzani, 2023).

## **2. Perlindungan hukum terhadap konsumen dari perjajian kontraktual di Nunung Laundry Desa Cangkring**

Undang-undang ini menetapkan konsekuensi hukum bagi penyedia layanan yang melanggar undang-undang Perlindungan Konsumen dan merugikan konsumen. Konsumen memiliki kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban

penyedia layanan dan menuntut ganti rugi dari mereka jika mereka menyebabkan kerugian. Ada banyak kendala yang menghalangi para pelaku bisnis laundry untuk bertanggung jawab terhadap pelanggan mereka. Beberapa di antaranya adalah: (Nia, 2019)

- a. Kepasrahan Konsumen;
- b. Kesulitan Mencari Pengganti yang Sesuai;
- c. Kelangkaan Barang Pengganti;

Lembaga perlindungan swadaya masyarakat diakui oleh pemerintah, memiliki mandat hukum, dan menjalankan tugasnya sejalan pada Pasal 44 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "yaitu:

- 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- 2) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya
- 3) Bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen
- 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen
- 5) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen."

Kompensasi atas kerugian yang dialami tersebut dapat diwujudkan dalam "bentuk:

- a. Pengembalian dana sesuai dengan harga pembelian produk atau jasa
- b. Penukaran dengan produk atau layanan yang sama atau memiliki nilai yang setara
- c. Perawatan medis atau
- d. Penyediaan kompensasi yang layak."

Gugatan dapat diajukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau disampaikan kepada pengadilan sesuai dengan domisili konsumen apabila pelaku usaha laundry tidak mau bekerja sama, tidak menjawab, atau tidak memberikan ganti rugi sesuai dengan tuntutan pengguna jasa laundry dalam pemeriksaan ganti rugi.

Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan umum dapat dijelaskan antara lain:

1. Pengajuan Gugatan

a. Gugatan “atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

1. Gugatan dapat diajukan oleh konsumen yang mengalami kerugian atau oleh ahli waris yang terkait.

2. Gugatan dapat diajukan oleh sekelompok konsumen yang memiliki kepentingan serupa.

3. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang telah memiliki kriteria, seperti berstatus badan hukum atau yayasan, yang secara eksplisit menyatakan dalam anggaran dasar/ART-nya tujuan pendiriannya adalah melindungi konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan AD/ART tersebut.

4. Pemerintah atau lembaga terkait bertanggung jawab untuk mengambil tindakan ketika produk atau jasa yang dikonsumsi menimbulkan kerugian material yang signifikan atau mempengaruhi banyak korban.”

b. Pengadilan negeri wajib mengadili perkara gugatan yang dilayangkan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah, seperti yang dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d.

c. Kriteria kerugian materiil yang cukup luas dan/atau menimbulkan banyak orang seperti pada ayat (1) huruf d akan dijelaskan lebih lanjut melalui peraturan pemerintah. Pihak-pihak yang berhak mengajukan gugatan “antara lain:

a. Setiap konsumen yang mengalami kerugian, termasuk ahli warisnya, baik secara individu maupun dalam bentuk kelompok, berhak untuk mengajukan gugatan;

b. Lembaga konsumen swadaya masyarakat;

c. Pemerintah.”

2. Pemeriksaan Pembuktian

Selama pelaksanaan pemeriksaan pembuktian, Konsumen bersengketa yang mengajukan gugatan harus menunjukkan “bukti:

- a. Terdapat suatu ikatan perjanjian (kontrak, kesepakatan);
- b. Kewajiban-kewajiban tertentu yang tidak terpenuhi oleh pihak pelaku usaha;
- c. Munculnya kerugian pada pihak konsumen (penggugat).”

Apabila tuntutan kompensasi kerugian bersumber dari tindakan yang bertentangan dengan hukum, “maka perlu adanya pembuktian:

- a. Kehadiran tindakan yang melanggar hukum, termasuk pelanggaran hak-hak konsumen, tidak memenuhi kewajiban untuk bertindak dengan hati-hati, melanggar norma-norma moral, atau melanggar standar perilaku yang pantas.
- b. Terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, yang bisa berupa tindakan sengaja atau kelalaian,
- c. Terjadi kerugian tertentu yang dialami oleh konsumen yang mengajukan gugatan,
- d. Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan salah yang melawan hukum tersebut dengan kerugian yang terjadi.”

Terdapat beberapa jenis alat bukti dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dapat disertakan “antara lain:

- a. Surat
- b. Saksi
- c. Persangkaan
- d. Pengakuan, dan
- e. Sumpah.”

Hukuman tambahan yang menjerat pelaku usaha juga diuraikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Berikut ini adalah penjelasan mengenai sanksi pidana yang terdapat dalam ketentuan “Pasal 62:

- 1) Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 Ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 Ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, Ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- 2) Pelaku Usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 Ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 Ayat (1) huruf



d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

- 3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.”

Menurut pasal tersebut, pelaku usaha yang menyalahi isi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tertera dalam pasal tersebut hanya dapat dituntut oleh pihak yang berwenang atas pengaduan dari pihak yang dirugikan.

Berdasarkan penelitian terhadap konsumen jasa laundry yang mengalami kerugian akibat perjanjian kontrak bisnis, ternyata belum ada satupun konsumen yang mengetahui bahwa UU Perlindungan Konsumen melarang adanya klausula eksonerasi dalam perjanjian yang membebaskan konsumen dari tanggung jawab. Selain itu, konsumen kurang memahami mekanisme penyelesaian perselisihan secara hukum atau non hukum. Padahal, masalah mengenai pembebasan tanggung jawab melalui klausula eksonerasi dalam nota laundry adalah hal yang cukup umum terjadi. Dengan demikian, sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka terdapat beberapa substansi hak yang dilanggar. Salah satu klausul yang dilanggar pelaku usaha adalah “Tidak menanggung akibat dari kerusakan dan lunturnya pakaian yang disebabkan oleh sifat bahan pakaian itu sendiri” adalah salah satu klausul yang sering dilanggar oleh pelaku usaha laundry dalam perjanjian laundry”. Klausula yang tercantum dalam nota laundry begitu bertentangan dengan hak-hak konsumen. Dikarenakan pelaku usaha membuat klausula tersebut yang berbunyi “Ganti rugi atas kehilangan dan kerusakan pakaian dibatasi maksimal sebesar Rp.100.000 per transaksi”.

## **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil studi lapangan terkait penelitian yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Kontraktual Usaha *Laundry* : Studi Kasus Nunung *Laundry* Desa Cangkring”, Pelaku usaha memberikan nota laundry di awal transaksi yang sudah memuat beberapa klausula yang disusun sendiri oleh pelaku usaha tanpa melibatkan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perjanjian kontraktual pelaku usaha dalam nota laundry mengandung syarat atau ketentuan yang ditentukan oleh penyedia

jasa laundry yang berkedudukan lebih tinggi dari konsumen, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang tidak seimbang.

Perlindungan hukum dalam perjanjian kontraktual tersebut apabila terdapat kerusakan, pencemaran dan kehilangan barang dapat dilakukan dengan berkomunikasi secara kekeluargaan dengan pemilik *Laundry*. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan jika langkah ini tidak ditangani, dan mereka dapat melaporkan situasi ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan menguraikan kerugian mereka.

## Daftar Pustaka

Arief, Mhd, and Akbar Surahman. (2021). "Tanggungjawab Perusahaan Atas Perbuatan Karyawan Yang Mengakibatkan Kerugian Terhadap Orang Lain (Studi Putusan NO. 206/PDT/2014/PT.SBY)". *Juris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 2 (206), 2021: 613–623. <https://doi.org/10.55357/is.v2i3.183>.

Dewa Gede Rudy, I Made Sarjana, Suatra Putrawan, Ida Bagus Putu Utama, A.A. Ketut Sukranata, I Made Dedy Priyanto. (2015). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Bali: Fakultas Hukum Universitas Udayana.

Hamzani, Achmad Irwan, (2020). *Buku Panduan Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Tanah Air Beta.

Harahap, Rahil Sasia Putri, and Fiona Chrisanta. (2023). "Pembatasan Klausul Pada Perjanjian Baku Dalam Upaya Perlindungan Konsumen Melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 4 (4), 2023: 323–338. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v4i4.371>.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Maeda, N. A., & Hamzani, A. I. (2023). *Pelaksanaan Eksekusi Penyelesaian Kredit Macet Jaminan Hak Tanggungan*. Penerbit NEM.

Siska, Nia. (2019). "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terhadap Konsumen Menurut Hukum Perjanjian Di Kota Pekanbaru." *JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, 6 (1), 2019: 1–23. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFHUKUM/article/download/23611/22867>.

Theda, Richard Revel Wijaya, I Made Sarjana, and Ida Bagus Putu Utama. (2019). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Denpasar Utara." *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, 7 (7), 2019: 1-15. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/50403?articlesBySameAuthorPage=6>.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- Widiasih, Ni Nyoman Diah, Ni Luh Mahendrawati, and Desak Gde Dwi Arini. (2021). "Perlindungan Konsumen Laundry Dalam Perjanjian Baku Pada Usaha Cha Cha Laundry." *Jurnal Analogi Hukum*, 3 (1), 2021: 96-100. <https://doi.org/10.22225/ah.3.1.2021.96-100>.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.

