

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dalam era perekonomian modern, terjadi peningkatan intensitas interaksi serta transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Perkembangan tersebut berlangsung secara cepat dan signifikan, sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memanfaatkan berbagai layanan jasa. Kondisi ini mendorong semakin bertambahnya pelaku usaha yang bergerak di sektor jasa. Dewasa ini, terdapat beragam jenis usaha jasa yang dikembangkan oleh pelaku usaha dengan tujuan memperoleh keuntungan secara optimal dalam waktu relatif singkat. Salah satu bentuk usaha jasa yang banyak diminati oleh masyarakat adalah layanan pencucian pakaian atau yang dikenal dengan istilah laundry (Yuliastari, 2018).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *laundry* berarti “tempat pencucian pakaian” atau “usaha pencucian pakaian”. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan *laundry* adalah jasa pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan pakaian, bukan *laundry* sepatu, helm, atau barang lain. Berdasarkan pertumbuhan jumlah penduduk serta tingginya tingkat kebutuhan konsumen terhadap penggunaan jasa laundry, kondisi ini memberikan peluang keuntungan bagi para pelaku usaha. Usaha jasa laundry tidak hanya berkembang di kota-kota besar, tetapi juga mulai merambah wilayah kota kecil, salah satunya Kota Singaraja. Kehadiran usaha jasa laundry memberikan berbagai dampak positif, di antaranya dapat mengurangi beban pekerjaan rumah tangga, khususnya kegiatan mencuci pakaian yang sebelumnya dilakukan secara mandiri. Selain itu, layanan ini juga mampu

meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga, terutama bagi masyarakat yang memiliki aktivitas padat di luar rumah sepanjang hari (Mutiara, 2024).

Kondisi tersebut menciptakan peluang usaha yang dimanfaatkan oleh banyak pelaku usaha, khususnya dalam skala kecil dan menengah. Jasa *laundry* termasuk dalam kategori Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yaitu unit usaha yang secara ekonomi memiliki peran strategis dalam menopang perekonomian nasional, menyerap tenaga kerja, dan mendorong pemerataan ekonomi. Oleh karena itu, terdapat beberapa instansi yang berwenang dalam pembinaan dan pengawasannya, antara lain Dinas Perdagangan dan Perindustrian (Disdagperin) terkait aspek perdagangan dan perlindungan konsumen. Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha, bukan anak perusahaan atau cabang dari usaha menengah atau besar. Usaha *laundry* banyak dijalankan oleh perseorangan dengan modal terbatas, namun memiliki potensi besar untuk berkembang melalui pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat luas.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas jasa seperti *laundry* yang melibatkan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, penting untuk memahami dasar hukum yang mengatur hubungan tersebut, hukum adalah peraturan yang mengatur perilaku masyarakat guna menciptakan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat terutama dalam bentuk perjanjian yang terjadi di antara kedua belah pihak. (Rahadita, 2023). Perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang saling mengikatkan diri untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Perjanjian sendiri diatur di dalam Buku Ketiga Kitab Undang-Undang Hukum

Perdata (KUHPerdata) yang bersifat terbuka dan pelengkap. Dengan sifat terbuka dan pelengkap ini memberikan peluang kepada semua subjek hukum yang telah cakap melakukan tindakan hukum untuk membuat perjanjian. Hal ini juga didukung dengan adanya asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak yang membuat”. Asas kebebasan berkontrak artinya adalah memberikan kebebasan bagi para pihak untuk membuat perjanjian dengan siapa saja, kapan dan dimana saja serta isinya bebas asalkan tidak bertentangan dengan peraturan perundangundangan, kesusilaan dan ketertiban umum (Indah Parmitasari, 2020).

Namun demikian, dalam praktiknya, penerapan asas kebebasan berkontrak tidak selalu mencerminkan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Keadilan dalam berkontrak adalah aspek yang penting dalam terciptanya perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, keadilan ini tidak lepas dari peran asas kebebasan dalam berkontrak. Namun, para pelaku usaha menemukan format yang lebih efisien dengan menyiapkan persyaratan yang sudah diatur dalam bentuk perjanjian yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu dalam bentuk dicetak tertulis maupun berbentuk digital (*form*). Lalu perjanjian ini diberikan kepada pihak konsumen untuk disetujui. Ini adalah apa yang dimaksud dengan perjanjian standar, juga dikenal sebagai perjanjian baku. Isi perjanjian baku dikenal dengan istilah klausula baku dimana klausula baku adalah ketentuan yang menetapkan hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi barang dan jasa yang dibuat secara tertulis maupun digital serta materinya telah ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam praktiknya sering kali suatu perjanjian baku digunakan untuk mengalihkan

tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen melalui klausula didalamnya. Adapun klausula baku yang isinya pengalihan tanggung jawab sebagaimana dimaksud dikenal dengan istilah klausula eksonerasi. Pencantuman klausula eksonerasi diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Akibat dari penggunaan perjanjian baku yang sering kali tidak adil tersebut, berbagai permasalahan pun muncul dalam praktik, khususnya dalam sektor jasa seperti *laundry*. Ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen umumnya disebabkan oleh adanya kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha, seperti kerusakan pakaian, penyusutan, perubahan warna menjadi luntur, hingga kehilangan barang. Oleh karena itu, jaminan perlindungan terhadap konsumen menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Konsumen sebagai pengguna jasa seharusnya memperoleh perlindungan yang memadai, tidak hanya dalam bentuk jaminan kepuasan dan kualitas layanan yang tinggi, tetapi juga melalui penerapan ketentuan perlindungan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, konsumen dapat merasa aman dalam menggunakan jasa tersebut. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa: “Perlindungan konsumen berdasarkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mutiara (2024), Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa secara substansial asas-asas tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga bagian utama, yaitu:

1. Asas kemanfaatan, yang mencakup aspek keamanan serta keselamatan

konsumen.

2. Asas keadilan, yang di dalamnya mencerminkan prinsip keseimbangan.
3. Asas kepastian hukum.

Dalam praktiknya, konsumen menghadapi risiko yang cukup besar akibat kerentanan terhadap pemenuhan hak-haknya, yang dipengaruhi oleh posisi konsumen yang relatif lemah. Hak-hak tersebut antara lain mencakup kurangnya informasi yang memadai mengenai manfaat barang atau jasa yang digunakan. Selain itu, konsumen juga tidak memiliki posisi tawar yang seimbang dengan pelaku usaha. Ketimpangan ini tampak jelas dalam penggunaan perjanjian baku yang telah disiapkan untuk langsung ditandatangani, di mana klausula-klausula yang tercantum sering kali tidak bersifat informatif serta tidak memberikan ruang untuk negosiasi.

Adapun hak-hak konsumen secara tegas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa hak konsumen meliputi:

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.”

Selain itu, penting untuk dipahami bahwa penggunaan perjanjian baku dalam industri *laundry* kerap dilakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, sehingga berpotensi merugikan konsumen dan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan konsumen ini pada akhirnya dapat berkembang menjadi masalah hukum apabila konsumen menuntut pertanggungjawaban atau ganti rugi akibat wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha. Dalam era keterbukaan informasi seperti saat ini, reputasi usaha menjadi semakin rentan terhadap sorotan publik apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha sebaiknya lebih berhati-hati dalam merumuskan perjanjian baku dengan tetap memperhatikan prinsip keadilan dan keseimbangan hak serta kewajiban kedua belah pihak, karena selain berdampak pada keberlanjutan usaha, hal ini juga merupakan bentuk kepatuhan terhadap ketentuan perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Widiasih, 2021).

Lebih jauh lagi, peningkatan literasi dan edukasi konsumen menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam menciptakan ekosistem ekonomi yang sehat. Masyarakat perlu diberikan pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen serta cara melindungi diri dari praktik bisnis yang tidak bertanggung jawab. Edukasi ini dapat dilakukan melalui program-program literasi digital yang komprehensif, kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan lembaga perlindungan konsumen. Dengan demikian, konsumen akan lebih mampu mengenali potensi risiko, mengambil langkah perlindungan secara proaktif, serta turut berperan dalam menjaga kepercayaan publik dan keberlanjutan ekonomi yang adil bagi semua pihak (Masturi, 2025).

Berdasarkan realitas tersebut, penting untuk melakukan penelitian guna mengetahui sejauh mana pelaku usaha *laundry* di Kota Singaraja menerapkan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, serta bagaimana bentuk perlindungan hukum upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat guna menjamin tercapainya keadilan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula eksonerasi tersebut (Purba, 2023).

Namun praktik di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja yang mencantumkan klausula eksonerasi pada nota transaksinya, seperti “tidak bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, atau perubahan warna pada pakaian” tanpa menjelaskan hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi. Dari observasi secara tidak langsung, hampir semua usaha *laundry* menolak ganti rugi apabila pakaian konsumen rusak, hilang ataupun mengalami perubahan warna, dengan alasan sudah dicantumkan dalam nota atau

bukti transaksinya. Hal ini membuktikan bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah karena terpaksa menerima syarat yang merugikan demi mendapatkan layanan (Yasmiati & Yudiawan, 2024:1666).

Fenomena ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara *das sollen* dan *das sein*, yaitu antara norma hukum yang mengatur bahwa pelaku usaha tidak boleh mengalihkan tanggung jawab sebagaimana sudah diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan kenyataan bahwa banyak pelaku usaha jasa *laundry* masih melakukannya. Dalam *das sollen*, pelaku usaha wajib mematuhi peraturan untuk memenuhi hak konsumen. Namun, dalam *das sein*, pelaku usaha jasa *laundry* justru menyusun perjanjian sepihak yang menghilangkan atau mengalihkan tanggung jawab mereka, sehingga melanggar prinsip keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum yang dijamin Undang-Undang.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengungkap praktik nyata di lapangan dan menganalisis ketimpangan antara *das sollen* dan *das sein* dalam penerapan atau implementasi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta merumuskan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat klausula eksonerasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan kesadaran hukum masyarakat serta menjadi masukan bagi pelaku usaha untuk membangun praktik bisnis yang lebih adil dan bertanggung jawab.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat teridentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Masih terdapat pelaku usaha jasa *laundry* yang tidak menaati ketentuan Pasal 18 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
2. Adanya hak yang tidak terpenuhi bagi konsumen yaitu hak untuk diberikan pertanggungjawaban memeberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya.
3. Tidak adanya pengawasan yang optimal dari lembaga terkait terhadap praktik penggunaan perjanjian baku oleh pelaku usaha *laundry* yang berpotensi menyalahi ketentuan perlindungan konsumen.
4. Kurangnya upaya edukasi dan pembinaan hukum terhadap UMKM di sektor jasa *laundry* mengenai pentingnya perlindungan konsumen sebagai bagian dari praktik usaha yang bertanggung jawab.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah oleh penelitian ini digunakan agar penelitian lebih terarah dan mendekati permasalahan yang diinginkan. Adapun pembatasan yang ingin diteliti yaitu mengenai akibat hukum terhadap pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja yang membuat kontrak baku atau perjanjian sepihak yang melepas atau menghapus tanggung jawabnya serta implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas kelalaian pelaku jasa usaha *laundry* di Kota Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Pasal 18 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait pencantuman klausula eksonerasi pada jasa usaha *laundry* di Kota singaraja?
2. Bagaimana akibat hukum terhadap pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja yang mencantumkan klausula eksonerasi pada setiap bukti transaksinya?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini mampu memberikan sumbangan atau kontribusi pengetahuan kepada masyarakat mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena tercantumnya klausula baku eksonerasi pada nota usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisis mengenai akibat hukum terhadap pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Singaraja yang mencantumkan klausula eksonerasi pada setiap bukti transaksi.
- b. Untuk mengetahui, memahami dan menganalisis mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karna tercantumnya klausula eksonerasi pada bukti transaksi dalam usaha jual beli jasa *laundry* di Kota Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai akibat hukum

terhadap pelaku usaha jual beli jasa *laundry* di Kota Singaraja yang mencantumkan klausula eksonerasi pada setiap bukti transaksi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena tercantumnya klausula eksonerasi pada setiap bukti transaksi dalam usaha jual beli jasa *laundry* di Singaraja.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan atau pemahaman kepada masyarakat mengenai implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan karena tercantumnya klausula eksonerasi pada setiap bukti transaksi dalam usaha jual beli jasa *laundry* di Singaraja.

c. Bagi Aparat Penegak Hukum

Hasil penelitian ini memberikan perspektif yang lebih mendalam kepada aparat penegak hukum mengenai perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya terkait implementasi penegakan regulasi terhadap klausula eksonerasi pada setiap bukti transaksi dalam usaha jual beli jasa *laundry* di Singaraja.