

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA USAHA LAUNDRY



Oleh :

MOHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE

NIM. B 0111 715 46



**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA USAHA LAUNDRY

CONSUMER PROTECTION AGAINST THE PRACTICE OF WEIGHT ROUNDING IN LAUNDRY BUSINESSES



Oleh :

MOHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE

NIM. B 0111 715 46



**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

HALAMAN JUDUL

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA USAHA LAUNDRY

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi Sarjana Ilmu Hukum

Disusun dan diajukan oleh :

MOHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE

NIM. B 0111 715 46

**PROGRAM STUDI SARJANA ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

PENGESAHAN SKRIPSI

**PEERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
PEMBULATAN TIMBANGAN PADA USAHA BINATU**

Disusun dan diajukan oleh :

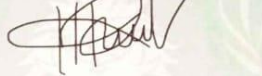
MOH.GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE

B011171546

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Departemen Hukum Perdata Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Pada Hari Kamis, 15 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan.

Menyetujui

Pembimbing Utama



Andi Kurniawati, S.H.M.H.
NIP.198908192018074001

Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum



Muhammad Aris Sutra, S.H.,M.Kn.
NIP.198408192010121005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
PEMBULATAN TIMBANGAN PADA USAHA LAUNDRY**

Diajukan dan disusun oleh:

MUHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE
NIM. B011171546

Untuk Tahap UJIAN SKRIPSI
Pada Tanggal Agustus 2024

Menyetujui:
Komisi Penasehat

Pembimbing,



Andi Kurniawati S.H.,M.H.
NIP. 198908192018074001

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : MUHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE
N I M : B 0111 715 46
Program Studi : Sarjana Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penulisan Skripsi yang berjudul **Perlindungan konsumen terhadap praktik pembulatan timbangan pada usaha laundry** adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal yang bukan merupakan karya saya dalam penulisan Skripsi ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 dan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Makassar, 30 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE

NIM. B 0111 715 46

ABSTRAK

MOHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE (B011171546), dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Usaha Laundry ” di bawah bimbingan Andi Kurniawati

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan bentuk perlindungan konsumen terhadap Konsumen *Laundry* Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Usaha *Laundry*. Serta untuk menguraikan bentuk tanggung jawab pengusaha *Laundry* terhadap kerugian konsumen akibat Pembulatan Timbangan oleh Pengusaha *Laundry*.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan lokasi penelitian di perpustakaan fakultas hukum universitas hasanuddin dan perpustakaan universitas hasanuddin. Metode pengumpulan data adalah melalui menggunakan fakta-fakta normatif yang diambil dari kepustakaan. Data yang diperoleh berupa data sekunder. Setelah semua data terkumpul, kemudian dianalisis dengan metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Bahwa bentuk perlindungan konsumen pada praktik pembulatan timbangan oleh usaha *laundry* adalah dibentuknya Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen, Badan Perlindungan Konsumen Nasional. (2) Bentuk bentuk tindakan/upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik pembulatan timbangan tersebut, yaitu Menegur pelaku usaha terlebih dahulu berupa keluhan karena lemahnya kesadaran masyarakat untuk menuntut hak-haknya yang dirugikan akibat keteledoran pelaku usaha *Laundry* baik itu yang disengaja maupun yang tidak; Kemudian konsumen dapat menempuh upaya lanjutan berupa pengaduan konsumen ke BPSK Kota Makassar.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pembulatan Timbangan, Usaha Laundry

ABSTRACT

MOHAMMAD GILANG PRATAMA NUGRAHA PUCE (B011171546), with the title "Consumer Protection Against the Practice of Rounding Scales in Laundry Businesses" under the guidance of Andi Kurniawati

This research aims to describe forms of consumer protection for laundry consumers regarding the practice of rounding scales in laundry businesses. As well as to outline the form of responsibility of laundry entrepreneurs for consumer losses due to rounding of scales by laundry entrepreneurs.

The research method used is normative research, with research locations at the Hasanuddin University law faculty library and the Hasanuddin University library. The data collection method is through using normative facts taken from the literature. The data obtained is in the form of secondary data. After all the data is collected, it is then analyzed using qualitative analysis methods.

The research results show (1) That the form of consumer protection in the practice of rounding off the scales by laundry businesses is the establishment of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Law, the National Consumer Protection Agency (2) The forms of actions/efforts that can be taken by consumers against business actors who practice rounding off the scales are: First, reprimand the business actor in the form of a complaint due to the weak awareness of the community to demand their rights which are harmed due to the negligence of the Laundry business actor, whether intentional or not; Then consumers can take further efforts in the form of consumer complaints to the BPSK of Makassar City.

Keywords: Consumer Protection, Rounding Scales, Laundry Business

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Usaha Laundry ”** ini dapat terselesaikan.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua penulis Almarhum Supratman Putje dan ibu Silvia Masulili yang senantiasa memberikan dukungan serta semangat kepada penulis setiap saat. Terima kasih yang mendalam juga penulis sampaikan kepada Hajjah Intari Zainuddin dan Salma Putje serta Agus Harianto Putje selaku wali penulis yang senantiasa merawat dan mendidik penulis dari bangku TK hingga SMA. Penulis juga ingin berterima kasih kepada saudara penulis Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang membantu penulis selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan:

1. Terima kasih kepada Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para wakil rektor, Prof. drg. Muhammad Ruslin, M.Kes,Ph.D, Sp.BM(K) Selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Prof. Subehan SSi, M.PharmSc Pdh Apt. Selaku Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Infrastruktur, Prof. Dr. Dr.

Farida Pattitingi, SH, M.Hum. Selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, dan Prof. Dr. Eng. Ir. Adi Maulana, ST.M.Phil. Selaku Wakil Rektor Bidang Riset, Inovasi, dan Kemitraan.

2. Terima kasih kepada Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H.,M.H,M.A.P selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta para wakil dekan, Prof Dr. Maskun, S.H.,LLM. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan, Prof. Dr. Iin Karita Sakharina, SH,MA, Selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan, dan Sumber Daya, Dr. Ratnawati, S.H.,M.H. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni atas segala bantuan serta dukungan yang diberikan kepada penulis.
3. Terima kasih kepada Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., MKn., selaku Ketua Prodi Strata 1 (satu) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan terima kasih kepada Dr. Aulia Rifai, S.H.,M.H., selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Terima kasih mendalam penulis sampaikan kepada Andi Kurniawati.S.H.,M.H. selaku Pembimbing Utama, Amaliyah, S.H.,M.H., dan Ahmad Fachri Faqi, S.H.,LLM., selaku dewan penguji atas segala bimbingan, bantuan, saran, motivasi yang senantiasa diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Terima kasih kepada segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas

Hasanuddin yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa mendidik, membimbing dan atas segala pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.

6. Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh Staf Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang senantiasa membantu penulis dalam pengurusan administrasi untuk penyelesaian skripsi ini.
7. Terima kasih kepada keluarga penulis yang selalu memberikan nasihat serta masukan kepada penulis sejak memasuki bangku perkuliahan hingga saat ini.
8. Terima kasih kepada sahabat penulis yang selalu mendengarkan keluhan penulis, memberikan semangat dan menemani penulis dalam keadaan apapun sampai pada penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Sahabat Persatuan Mahasiswa Luwuk Banggai dan Sulawesi Tengah yang telah menemani penulis selama di bangku perkuliahan atas segala pengalaman, semangat, dan segala hal yang sangat membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan dan seangkatan PLEDOI 2017 khususnya kepada teman-teman yang mengambil konsentrasi Hukum Keperdataan Angkatan 2017, terima kasih atas seluruh informasi serta saran yang diberikan dalam proses perkuliahan hingga selesainya skripsi penulis.

Peneliti memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat pada skripsi

ini. Semoga kedepannya skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penelitian selanjutnya.

Makassar, 30 Juni 2024

Mohammad Gilang Pratama Nugraha Puce

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian | 8 |
| E. Orisinalitas / Keaslian Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen | 12 |
| 1. Perlindungan Konsumen | 12 |
| a. Pengertian Perlindungan Konsumen..... | 12 |
| b. Azas azas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungan Konsumen..... | 13 |
| 2. Konsumen | 17 |
| a. Pengertian Konsumen..... | 17 |
| b. Hak dan Kewajiban Konsumen | 19 |
| 3. Pelaku Usaha | 23 |
| a. Pengertian Pelaku Usaha..... | 23 |
| b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha | 24 |
| B. Perbuatan Melawan Hukum | 28 |
| 1. Aspek Keperdataan..... | 29 |
| 2. Aspek Hukum Publik | 32 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| C. Usaha Jasa Laundry..... | 35 |
| 1. Pengertian Usaha Jasa Laundry | 35 |
| 2. Sejarah Usaha Jasa Laundry | 36 |
| 3. Pengertian Pembulatan Timbangan Usaha Jasa Laundry ... | 38 |
| D. Lembaga lembaga dan atau Instansi instansi Dalam Perlindungan Konsumen..... | 39 |
| 1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional..... | 39 |
| 2. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia..... | 41 |
| 3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen | 42 |
| 4. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) | 46 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 49 |
| A. Tipe dan Pendekatan Penelitian | 49 |
| B. Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| C. Jenis Dan Sumber Data | 50 |
| D. Analisis Data | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 52 |
| A. Bentuk perlindungan konsumen terhadap praktik pembulatan timbangan oleh pelaku usaha <i>laundry</i> | 52 |
| B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan Pelaksanaan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pada Praktik Pembulatan Timbangan Oleh Pelaku Usaha Laundry | 75 |
| BAB V PENUTUP..... | 79 |
| A. Kesimpulan..... | 79 |
| B. Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 82 |
| LAMPIRAN..... | 85 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern saat ini perkembangan perekonomian dan dunia usaha sangat beragam seiring perkembangan kemajuan dibidang teknologi, sebab manusia saat ini sangat mengedepankan kenyamanan dan fasilitas, sehingga menuntut dunia usaha juga mengalami perkembangan pesat. Salah satunya adalah usaha *laundry* kiloan yang sudah beragam dan merambah di semua wilayah perkotaan bahkan sampai pedesaan. Olehnya itu usaha *laundry* hadir untuk menjadi solusi bagi orang-orang yang ingin pakaian kotornya selesai dicuci dengan praktis tanpa mengeluarkan waktu dan tenaga yang banyak.

Usaha *laundry* adalah salah satu contoh bisnis rumahan yang menjanjikan. Terlebih bagi mereka yang tinggal di sekitar kosan atau apartemen. Kehadiran usaha jasa *laundry* merupakan solusi bagi permasalahan mahasiswa dan karyawan yang tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaian. Usaha *laundry* dapat meringankan beban pekerjaan rumah mahasiswa dan karyawan yang semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa *laundry*.¹

Bagi orang yang tinggal dan hidup di sekitar kost-kostan atau apartemen, usaha *laundry* akan cukup menguntungkan karena mudah

¹Hadion Wijoyo, 2021, *Pengantar Bisnis Lanjutan*, Sumatra Barat: Insan Cendikia Mandiri, hlm. 207.

di akses oleh target pasar dari usaha ini, yaitu mahasiswa dan karyawan yang tidak memiliki waktu untuk mencuci dan menyetrika pakaian. Cukup membayar sekian rupiah, orang-orang sudah bisa mendapatkan layanan mencuci dan setrika pakaian.

Perusahaan jasa *laundry* sangat berkembang pesat karena hampir setiap daerah memiliki perusahaan *laundry* karena jenis usaha *laundry* banyak diminati oleh kalangan pengusaha. Banyaknya usaha di bidang jasa *laundry* disebabkan karena banyaknya permintaan dalam sector ini. Selain itu, biaya yang ditawarkan relatif lebih murah pengelolaan yang tidak terlalu sulit dengan keuntungan yang sangat menjanjikan.²

Berkaitan dengan hal tersebut untuk melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen, perlu ada aturan yang menjembatani kepentingan pelaku usaha dan kepentingan konsumen karena dua pihak tersebut bagai dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan, saling membutuhkan dan tidak mengambil keuntungan kemudian pihak lain dibiarkan merugi, dan harus ada pertanggungjawaban dan perlindungan bagi pihak yang dirugikan.

Faktor lain adalah faktor internal dari konsumen itu sendiri sejauh mana tingkat pendidikan atau pengetahuan karena masing-masing konsumen memiliki ciri disesuaikan dengan latar belakang budaya,

²Umaima Saharani, Mayza Salsabila, 2022. "tinjauan ekonomi islam terhadap pembulatan timbangan pada usaha jasa laundry alami di kota pare pare,' Pare pare: balance,Jurnal ekonomi dan bisnis islam.

Pendidikan dan pengaruh sosial. Perbedaan Tingkat pengetahuan berpengaruh pada cara konsumen merespons berbagai produk barang dan jasa yang beredar di Masyarakat, ketika dihadapkan dengan banyak pilihan dari harga sampai mutu serta cara penyampaian informasi yang sangat menarik tapi belum tentu substansi dapat di pertanggungjawabkan.³

Demi mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera, perlu secara terus menerus ditingkatkan usaha-usaha perlindungan badan usaha dan konsumen. Salah satunya yaitu dengan terbitnya Undang undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 4 yang mengatur mengenai hak Konsumen adalah⁴ :

- 1) Hak atas kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan dalam mengkonsumsi Barang dan 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 barang dan/atau jasa

³Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, hlm. 3.

⁴Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan
- 5) Hak untuk mendapat advokasi perlindungan dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan Pendidikan
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar , jujur dan tidak diskriminatif
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai atau sebagaimana mestinya
- 9) Hak hak yang diatur dalam peraturan perundang undangan lainnya

Pentingnya pembentukan aturan yang mengatur tentang hubungan antara konsumen dan pelaku usaha juga diatur tentang bagaimanamekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang timbul karena adanya kerugian harta benda, Kesehatan tubuh atau kehilangan jiwa, dalam pemakaian, penggunaan atau pemanfaatan produk dan/atau jasa oleh konsumen.

Dalam hal usaha *laundry* ini penulis sering terjadinya kasus pembulatan timbangan yang terjadi dalam jasa usaha *laundry* tersebut. Kondisi ini membuat konsumen mengalami kerugian meski jumlah tidak terlalu signifikan tetapi jika terjadi secara terus menerus maka kerugian

yang dialami konsumen pasti menjadi besar.

Dalam hal usaha *laundry*, setiap usaha *laundry* memiliki perhitungan harga dan berat yang berbeda beda. Salah satu yang ingin disorot oleh penulis kebijakan berat minimum oleh yang ditetapkan oleh pelaku usaha *laundry*. Sebagai contoh beberapa *laundry* menetapkan aturan berat minimum, yang umum terjadi adalah 2kg atau 3kg yang dimana jika berat timbangan *laundry* berada di bawah dari batas yang ditetapkan oleh pelaku usaha *laundry* maka berat pakaian akan dibulatkan sehingga memenuhi acuan berat minimum yang ditetapkan oleh pelaku usaha. Atau hal lainnya yang sering terjadi adalah ketika berat timbangan dari pada *laundry* berada pada 3.4Kg dengan harga Rp.4000 maka harga yang harus dibayar adalah Rp13.600 maka pelaku usaha sering kali menetapkan timbangan diangka 3.5Kg agar memudahkan dalam hal transaksi bagi pelaku usaha tersebut.

Hal ini menjadi bermasalah karena sering kali aturan ini merupakan aturan tak tertulis yang dibuat oleh pelaku usaha tersebut, sering kali aturan ini baru disampaikan ketika nota harga sudah diberikan ke konsumen. Konsumen pun berada pada posisi yang tidak diuntungkan karena pelaku usaha biasanya membuat aturan Ketika nota harga diberikan maka pembeli harus membayar sesuai harga agar pakaiannya bisa diambil kembali.

Hal ini tidak sesuai dengan pasal 7 huruf a , b , dan c yang mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha yakni :

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;⁵

Selanjutnya undang-undang yang sama secara spesifik diatur mengenai perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha jasa *laundry* tersebut yaitu di pasal 8 huruf c yaitu :

“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya; “

Perlindungan Konsumen merupakan hal yang sangat penting dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat. Pengertian perlindungan konsumen Indonesia disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai

⁵Pasal 7, undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

benteng untuk meniadakan tindakan sewenang wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi kepentingan perlindungan konsumen, begitu juga sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen, keduanya ini dirumuskan dengan baik sehingga memiliki keseimbangan.⁶

Berkaitan dengan hal tersebut ada hak konsumen yang tidak terpenuhi disebabkan oleh praktik pembulatan timbangan tersebut utamanya hak yang sesuai dengan yang tercantum pada pasal 4 undang- undang perlindungan konsumen pada huruf c mengenai hak atas informasi yang benar,jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin membuat suatu penelitian yang berjudul “ Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Usaha *Laundry* “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka Penulis dapat mengemukakan beberapa rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen pada praktik pembulatan timbangan oleh usaha *laundry* ?

⁶Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada. Hlm. 1

2. Bagaimana bentuk tindakan yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik pembulatan timbangan tersebut ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian skripsi ini antara lain :

1. Untuk mengetahui Bagaimana bentuk perlindungan konsumen pada praktik pembulatan timbangan oleh usaha *laundry*?
2. Untuk mengetahui bentuk tindakan yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik pembulatan timbangan tersebut?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat penelitian baik secara teori maupun praktis, sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan terkhusus ilmu hukum dalam hal perlindungan konsumen.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran terkait perlindungan konsumen terhadap permasalahan pembulatan timbangan, dan diharapkan menjadi informasi awal bagi penelitian selanjutnya.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian sejatinya memuat uraian yang berkaitan dengan karya-karya terdahulu dalam penelitian karya ilmiah penulis dan akan dijelaskan pula perbedaan antara penelitian yang ingin dibuat oleh penulis dengan penelitian terdahulu. Penulis menemukan dua penelitian yang dapat menjadi pembandingan dengan penulis lakukan antara lain :

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Penulis | : AHMAD ZAINUR ROSID |
| Judul Tulisan | : Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Usaha <i>Laundry</i> Tinjauan Hukum Gharar (Studi di Kelurahan Merjosari, Kecamatan Lawokaru, Kota Malang) |
| Kategori | : Skripsi |
| Tahun | : 2023 |
| Perguruan Tinggi | : Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang |
| Uraian Penelitian Terdahulu | |
| Rencana Penelitian | |
| Isu dan Permasalahan : Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Usaha <i>Laundry</i> Tinjauan Hukum Gharar (studi di kelurahan merjosari,kecamatan lawokaru,kota malang)” | Data Primer Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pembulatan Timbangan Pada Usaha <i>Laundry</i> |
| Metode Penelitian : Empiris | Normatif |
| Hasil & Pembahasan : 1. Bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa usaha <i>laundry</i> dikelurahan merjo sari ,kecamatan lowoklawu, Kota | 1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen pada praktik pembulatan timbangan oleh usaha <i>laundry</i> ? 2. Bagaimana bentuk tindakan yang dapat dilakukan oleh |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Malang</p> <p>2. Bagaimana tinjauan hukumm ghaarar pada praktik pembulatan timbangan pada jasa usaha <i>laundry</i> di kelurahan merjosarikecamatan lowoklaru kota malang</p> | <p>konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan praktik pembulatan timbangan tersebut ?</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

| Nama Penulis : Nasria | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Judul Tulisan : Praktik Pembulatan Timbangan Jasa <i>Laundry</i> Dikota Pare Pare dalam Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah | |
| Kategori : Skripsi | |
| Tahun : 2023 | |
| Perguruan Tinggi : IAIN Pare pare | |
| | |
| Uraian Penelitian Terdahulu | Rencana Penelitian |
| <p>1. Isu dan Permasalahan : Bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa <i>laundry</i> di Kota Parepare?</p> <p>2. Bagaimana tinjauan hukum positif dan hukum Ekonomi Syariah terhadap pembulatan timbangan jasa <i>laundry</i> di Kota Parepare?</p> | <p>Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai bagaimana Praktik pembulatan timbangan jasa <i>laundry</i> di Kota Parepare dalam perspektif hukum positif dan hukum Ekonomi Syariah sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah maupun bidang lainnya</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Metode Penelitian :Empiris yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (<i>field research</i>) yaitu memaparkan dan memberikan gambaran mengenai keadaan yang jelas terhadap situasi yang terjadi, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif (Empiris)</p> | <p>Empiris</p> |
| <p>Hasil & Pembahasan : Uraian singkat, point/inti dari tulisan / naskah pembandingan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mengetahui praktik pembulatan timbangan pada jasa <i>laundry</i> di Kota Parepare 2. menganalisis hukum positif dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap pembulatan timbangan jasa <i>laundry</i> di Kota Parepare | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembulatan timbangan atas Tindakan pengusaha laundry terhadap praktik pembulatan timbangan belum optimal.bentuk perlindungan yang saat ini diberlakukan oleh undang-undang untuk pelaku usaha yaitu mewajibkan pelaku usaha untuk menjelaskan kepada konsumen terkait kebijakan pembulatan timbangan, namun hal yang diinginkan oleh konsumen adalah penghentian praktik pembulatan timbangan oleh pelaku usaha. 2. Tindakan yang dapat diambil oleh konsumen pada praktik pembulatan timbangan oleh pelaku usaha yaitu; 1) menegur terlebih dahulu |

| | |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | kepada pelaku usaha tersebut. 2) mengadukan ke BPSK terdekat. 3) mengadukan kepada YLKI terdekat. 4) menggugat pelaku usaha ke pengadilan |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Shidarta, memberikan pengertian perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup ⁷

Berdasarkan pengertian tersebut perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang dibedakan dalam 2 (dua), meliputi :

- 1) Perlindungan konsumen terhadap kemungkinan barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan.
- 2) Perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. ⁸

Menurut Zulham, Zulham mengemukakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya perlindungan yang

⁷Shidarta, , 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Grasindo), hlm 10.

⁸Rifan Adi Nugraha dan Jamaluddin Mukhtar, , 2015 .“*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online*”, *Jurnal Serambi Hukum, Volume 08, Nomor 02*, hlm. 4.

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan cangkupan yang luas, meliputi dari tahapan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut⁹

Menurut AZ Nasution , beliau berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen¹⁰

b. Asas-Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungan Konsumen

1) Asas – asas perlindungan konsumen

Berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen pasal 2 memuat aturan ; perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional,

⁹Zulham, 2021, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk. Pertama, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 207.

¹⁰Az Nasution, 1995, Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosil Ekonomi pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm. 72.

antara lain:

a) Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b) Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.

d) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e) Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.¹¹

2) Tujuan perlindungan konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana tersebut di atas merupakan komitmen untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen. Pasal 3 UUPK menguraikan mengenai tujuan dari perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut, antara lain :

a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.

Tujuan ini dimaksudkan untuk perlunya meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen guna melindungi konsumen itu sendiri dan sebagai bentuk pencegahan kerugian. Dengan meningkatkan kesadaran konsumen, konsumen akan selalu waspada ketika melakukan transaksi jual

¹¹Pasal 2 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .

mengonsumsi/menggunakan barang dan/atau jasa.¹²

- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

Tujuan ini dimaksudkan agar konsumen tidak lagi dijadikan obyek, melainkan menjadi salah satu subyek dalam aktivitas bisnis, dimana antara pelaku usaha dan konsumen merupakan 2 (dua) merupakan pihak yang sejajar, saling membutuhkan, dan saling menguntungkan satu sama lain tanpa ada yang dirugikan di antar kedua pihak tersebut.¹³

- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Pemberdayaan konsumen merupakan cara yang sangat efektif untuk melaksanakan perlindungan konsumen. Adapun salahsatu cara untuk memberdayakan konsumen yaitu membekali konsumen dengan pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen agar konsumen mengerti akan hak-haknya sebagai

¹²M. Sadar Dkk, 2012, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Jakarta: Akademia, hlm. 20.

¹³*Loc. cit.* Hlm. 20

konsumen.¹⁴

- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur mendapatkan informasi.

Tujuan ini dimaksudkan, dengan berlakunya UUPK yang telah menetapkan hak dan kewajiban terhadap konsumen dan pelaku usaha, diharapkan dapat dijadikan pedoman yang harus ditaati baik konsumen maupun pelaku usaha.¹⁵

- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

Tujuan ini dimaksudkan agar pelaku usaha dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen. Pelaku usaha tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi dan mengabaikan kepentingan konsumen, melainkan harus jujur dan meyakinkan dalam memasarkan dan menawarkan produknya agar produknya dibeli oleh konsumen, serta bertanggung jawab atas produk yang telah dipasarkan tersebut.¹⁶

2. Konsumen

¹⁴*Loc. cit.* Hlm. 20

¹⁵*Loc. cit.* Hlm. 20

¹⁶*Loc. cit.* Hlm. 20

a. Pengertian konsumen

Menurut AZ Nasution dalam bukunya *Konsumen dan Hukum*, menyatakan mengenai perlindungan konsumen yang diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.¹⁷

Istilah Konsumen berasal dari alih Bahasa dari kata *Consumer* (Inggris- Amerika), atau *Consument/Konsument* (Belanda). Pengertian dari *Consumer* atau *Consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitupula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *Consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹⁸

Peraturan perundang-undangan negara lain, memberikan berbagai perbandingan. Umumnya dibedakan antara konsumen antara dan konsumen akhir. Dalam merumuskannya, ada yang secara tegas mendefinisikannya dalam ketentuan umum perundang-undangan tertentu, ada pula

¹⁷Az. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:Pustaka Sinar Harapan. Hlm 64-65

¹⁸Az Nasution, 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Adiadit Media. Hlm 03

yang termuat dalam pasal tertentu bersama-sama dengan pengaturan sesuatu bentuk hubungan hukum.¹⁹

Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbahi perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :²⁰

- 1) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- 2) Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- 3) Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan Kembali (Non komersial).

Pengertian konsumen menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat

¹⁹*Ibid*

²⁰Az. Nasution. *Op. Cit.* Hlm. 25

(2) adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²¹

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukansekadar fisik, melainkan terlebih lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu²² :

- 1) hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- 2) hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 3) hak untuk memilih (*the right to choose*);
- 4) hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Empat hak dasar ini diakui secara internasional.

²¹Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, Hlm. 4-9.

²²Shidarta, 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Grasindo. Hlm. 4-9

Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UUPK No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut :

- 1) hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain hak-hak yang disebutkan itu, ada juga hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang. Hal ini berangkat dari pertimbangan, kegiatan bisnis yang dilakukan pengusaha sering dilakukan tidak secara jujur, yang dalam hukum dikenal dengan terminologi "persaingan curang" (*unfair competition*).

Dalam hukum positif Indonesia, masalah persaingan curang (dalam bisnis) ini diatur secara khusus pada Pasal 382 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Selanjutnya, sejak 5 Maret 2000

diberlakukan juga UU No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Ketentuan-ketentuan ini sesungguhnya diperuntukkan bagi sesama pelaku usaha, tidak bagi konsumen langsung. Kendati demikian, kompetisi tidak sehat di antara mereka pada jangka panjang pasti berdampak negatif bagi konsumen karena pihak yang dijadikan sasaran rebutan adalah konsumen itu sendiri.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK, yakni :

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 UUPK No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum

yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun Bersama – sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²³

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap hak-hak dan kewajiban produsen.

Berdasarkan Directive, pengertian “produsen” meliputi :²⁴

- 1) Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya;
- 2) Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
- 3) Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku usaha

1) Hak Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

²³Az. Nasution. *Op. Cit.* Hlm. 41

²⁴Agus Brotosusilo, *op.cit.*, Hal. 41.

- a) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2) **Kewajiban Pelaku Usaha**

Dalam pasal 7 undang undang perlindungan konsumen menerangkan bahwa kewajiban pelaku usaha meliputi

- a) beritikad baik dalam melakukan kegiatan 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;
- 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

Dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam UUPK tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga

dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²⁵

Yang mana Hal ini berarti bahwa tugas produsen pembuat tersebut tidak hanya berakhir dengan menempatkan suatu produk dalam sirkulasi. Selain peringatan, instruksi yang ditujukan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting untuk mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi atau petunjuk prosedur pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi produsen agar produknya tidak dianggap cacat (karena ketiadaan

²⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2022. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta : Rajawali Pers. Hlm. 54

informasi atau informasi yang tidak memadai). Sebaliknya, konsumen berkewajiban untuk membaca, atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.²⁶

B. Perbuatan Melawan Hukum

Berikut ini adalah sumber sumber hukum, peraturan peraturan dan undang undang terkait dengan Perlindungan Konsumen :

1. Undang Undang Dasar dan Ketetapan MPR
2. KUHPerdata / BW (*Burgerlijkt Weetboek*)
3. Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
6. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
7. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Penguatan dan Pengembangan Sektor Kuangan

²⁶*Ibid.* Hlm. 60. (Di kutip dari Pasal 5 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

8. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
9. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Terdapat dua jenis Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Aspek Keperdataan

Yang dimaksudkan hukum perdata yakni dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Kesemuanya itu baik hukum perdata tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat).²⁷

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Di samping itu, tentu saja juga kaidah-kaidah hukum perdata adat, yang tidak tertulis, tetapi ditunjuk oleh pengadilan-pengadilan dalam perkara-perkara tertentu.

Kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa dengan konsumennya masing-masing termuat dalam :

²⁷Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Op. Cit.*, Hlm. 69

- 1) KUH Perdata, terutama dalam Buku kedua, ketiga, dan keempat;
- 2) KUHD, Buku kesatu dan Buku kedua;

3) Berbagai peraturan perundang-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.

Dalam KUH Perdata Buku ke-III, tentang Perikatan (*van Verbintenissen*), termuat ketentuan-ketentuan tentang subjek-subjek hukum dari perikatan, syarat-syarat perikatan, tentang risiko jenis-jenis perikatan tertentu, syarat-syarat pembatalannya, dan berbagai bentuk perikatan yang dapat diadakan (Pasal 1233). Selanjutnya, Pasal 1234 menyebutkan jenis-jenis perjanjian (prestasi) yang dapat diadakan terdiri atas memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.²⁸

Perikatan yang terjadi karena undang-undang, dapat timbul karena undang-undang, baik karena undang-undang maupun sebagai akibat perbuatan seseorang. Perbuatan itu dapat berupa perbuatan yang diperbolehkan (halal) atau perbuatan yang melanggar hukum (Pasal 1352, 1353, dan seterusnya).

Dalam perikatan yang timbul karena perjanjian, tidak dipenuhi atau dilanggarnya butir-butir perjanjian itu, setelah dipenuhinya

²⁸*Ibid.*, Hlm. 73

syarat tertentu,dapat mengakibatkan terjadinya cedera janji (wanprestasi).Perbuatan cedera janji ini memberikan hak pada pihak yang dicerai janji untuk menggugat ganti rugi berupa biaya,kerugian,dan bunga (Pasal 1236 dalam hal perjanjian memberikan sesuatu,Pasal 1239,dan Pasal 1242 dalam hal perjanjian berbuat atau tidak berbuat sesuatu,Pasal 1243,1244,1246), dan seterusnya.

Perikatan juga dapat terjadi tanpa adanya perjanjian. Antara lain, yang terpenting terlihat pada perikatan karena terjadinya perbuatan atau kealpaan yang melanggar atau melawan hukum (selanjutnya disebut PMH).²⁹

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang di antara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian),maka berdasarkan undang-undang dapat juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut dan orang yang menimbulkan kerugian itu.

Pasal 1365 KUH Perdata berbunyi : Yang dimaksudkan adalah hak-hak subjektif orang lain.Ke dalamnya termasuk hak-hak kebendaan dan lain-lain hak yang bersifat mutlak (seperti hak milik, oktroi, dan hak merek), hak-hak pribadi perseorangan (*persoonlijk-rechten*) seperti hak hak atas integritas (harga diri, kehormatan dan nama baik seseorang).

²⁹*Ibid.*, hlm. 77

Setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum³⁰ :

- 1) Unsur pelanggaran atas hak-hak orang lain.
- 2) Unsur bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku

Yang dimaksudkan adalah kewajiban hukum yang diletakkan perundang undangan dalam arti materil, ditetapkan oleh lembaga yang berwenang. baik bersifat perdata maupun publik (misalnya perbuatan pelanggaran atau kejahatan seperti termuat dalam KUHP).

- 3) Unsur bertentangan dengan kehati-hatian yang hidup atau harus diindahkan dalam kehidupan masyarakat.

Sejak tahun 1919, unsur ini tampaknya merupakan unsur yang terpenting dalam penentuan tolok ukur perbuatan melawan hukum. Ia menunjuk pada kebiasaan tidak tertulis, yang dapat digunakan dengan berdiri sendiri, baik secara terlepas dari atau bersama-sama unsur-unsur lainnya.

³⁰Prof. Mr. N.E Algra (voorzitter), poly juridisch Zakboekje, Kon, PBNA, Arnhen 1987, hB1/110 dalam Az. Nasution, *ibid.*, hlm. 81-82

2. Aspek Hukum Publik

Dengan hukum publik dimaksudkan hukum yang mengatur hubungan antara negara dan alat-alat perlengkapannya atau hubungan negara dengan perorangan. Termasuk hukum publik dalam kerangka hukum konsumen dan/atau hukum perlindungan konsumen, adalah hukum administrasi negara, hukum pidana, hukum acara perdata, dan/atau hukum acara pidana dan hukum internasional khususnya hukum perdata internasional.³¹

a) Hukum Pidana

Pengaturan hukum positif dalam lapangan hukum pidana secara umum terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Di Indonesia, penerapan kitab di atas diunifikasikan sejak 1918, yakni sejak pertama kali diberlakukan *Wetboek van Strafrecht voor Nederlandsch-Indie*. Jadi, berbeda dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang masih bersifat pluralistis, kodifikasi hukum pidana tersebut jauh-jauh hari berlaku untuk semua golongan penduduk. Setelah Indonesia merdeka, melalui Undang-Undang No.1 Tahun 1946, kitab undang-undang itu lalu diadopsi secara total. kemudian dengan Undang-Undang No.73 Tahun 1958, tujuan unifikasi yang diinginkan Undang-Undang No.1 Tahun 1946 itu dapat dicapai. Kitab ini diberlakukan di

³¹ *Ibid.*, hlm. 108

seluruh Indonesia dengan nama resmi *Wetboek van Strafrecht* atau dapat disebut juga Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. Jadi, berarti secara resmi sebenarnya Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang berlaku di Indonesia itu masih berbahasa Belanda. Adapun terjemahan yang dipakai saat itu masih merupakan karya individual atau institusi tertentu, antara lain (yang paling luas dipakai) adalah karya Alm. Prof. Moeljanto, S.H., Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada. Belum ada satu pun terjemahan yang dinyatakan resmi.³²

Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tidak disebut kata “konsumen. Kendati demikian, secara implisit dapat ditarik beberapa pasal yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, antara lain³³ :

- a) Pasal 204
- b) Pasal 205
- c) Pasal 359
- d) Pasal 360
- e) Pasal 382
- f) Pasal 382

³²Shidarta, *Loc. Cit*, hlm. 90

³³*Ibid.*, hlm. 91-92

g) Pasal 383

h) Pasal 390

b) **Hukum Administrasi Negara**

Seperti halnya hukum pidana, hukum administrasi negara adalah instrument hukum publik yang penting dalam perlindungan konsumen. Sanksi-sanksi hukum secara perdata dan pidana seringkali kurang efektif jika tidak disertai sanksi administratif.³⁴

Sanksi administratif tidak ditujukan pada konsumen pada umumnya, tetapi justru kepada pengusaha, baik itu produsen maupun para penyalur hasil-hasil produknya. Sanksi administratif berkaitan dengan perizinan yang diberikan. Pemerintah RI kepada pengusaha/penyalur tersebut. Jika terjadi pelanggaran, izin-izin itu dapat dicabut secara sepihak oleh Pemerintah.

Sanksi administratif ini seringkali lebih efektif dibandingkan dengan sanksi perdata atau pidana. Ada beberapa alasan untuk mendukung pernyataan ini.

C. Usaha Jasa Laundry

1. Pengertian Usaha Jasa Laundry

Usaha *laundry* merupakan sebuah bisnis yang memiliki kaitan

³⁴*Ibid.*, hlm. 95.

dengan pelayanan jasa pencucian pakaian dengan menggunakan mesin cuci maupun mesin pengering otomatis dan cairan pembersih beserta pewangi khusus.

Pengertian *Laundry* atau yang dikenal juga dengan istilah binatu yang merupakan bagian kegiatan industri rumah tangga yang bergerak dibidang jasa pencucian baju, karpet, jas, sepatu dan gaun.

Adapun *laundry* menurut istilah adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan setrika baju.

Selain itu Usaha *laundry* adalah sebuah usaha jasa yang menawarkan pembersihan pakaian dan barang-barang tekstil lainnya kepada pelanggan/konsumen.

2. Sejarah Usaha Jasa *Laundry*

Jasa *laundry* pertama kali muncul di Amerika, dan kemudian menyebar hingga ke seluruh dunia. Saat itu sangat banyak imigran Cina yang datang ke Amerika karena adanya penyediaan tenaga kerja dan industri pertanian. Selain itu, para imigran ingin membebaskan diri dan memulai hidup yang lebih baik karena keadaan negara yang sedang kacau. Namun pada tahun 1850 imigran Cina tidak diizinkan untuk menjadi warga negara. Pada tahun 1851 Wah Lee salah satu imigran Cina di Amerika membuka sebuah jasa *Laundry* tangan di negara itu. Ia adalah orang pertama

yang menjalankan bisnis *laundry*.

Pada abad ke 20 sudah mulai banyak tempat *laundry* milik para imigran hampir di seluruh sudut kota di Amerika. Seiring dengan berkembangnya zaman, mulai muncul sebuah alat yang dijalankan dengan mengandalkan sebuah aliran listrik. Alat itu adalah mesin cuci. Bisnis *laundry* yang tadinya hanya digunakan dengan tangan, kini sudah menggunakan mesin. Tidak hanya sampai di situ saja, banyak negara maju yang mengembangkan bisnis ini dengan menciptakan alat-alat canggih untuk mempermudah dan memberi layanan yang memuaskan. Saat itu para imigran terbukti dapat bekerja keras dan giat. Mereka bekerja di tempat *laundry* 10 hingga 16 jam seharinya.

Kesuksesan tersebut tak hanya sampai di situ saja, saat ini di berbagai negara memiliki bisnis *laundry* dengan sistem kerja yang berbeda-beda. Seperti halnya negara Jepang, negara ini menciptakan sebuah robot yang diberi nama *Laundroid*. Robot ini memiliki kemampuan untuk melipat pakaian. Robot ini juga disebut-sebut sebagai alat setrika otomatis. Mesin ini dirancang terlihat mirip seperti lemari pakaian biasa. Dengan menggunakan *image analysis*, mesin ini mampu mengidentifikasi jenis pakaian yang diterima.

Kini masyarakat banyak menggunakan jasa *laundry*. Terutama bagi yang sibuk dengan pekerjaan hingga tak sempat

mencuci pakaian sendiri. Di zaman modern ini, banyak sekali terobosan teknologi yang dijadikan sebagai alat pendukung berjalannya bisnis ini. Ditambah lagi dengan semakin banyaknya varian sabun serta mesin cuci yang semakin lama semakin canggih.

Laundry sekarang sudah tidak asing lagi, dengan mudah kita dapat menemukan tempat-tempat *laundry*. Seperti di kompleks dan lingkungan kost-kostan hingga pelosok kota dan desa. Melihat perkembangan bisnis belakangan ini banyak pengusaha yang melirik bisnis *laundry*. Bahkan bisnis ini telah menjadi waralaba franchise di Indonesia. Mungkin untuk sebagian kalangan bisnis ini dijadikan sebagai penghasilan tambahan, namun ketika bisnis ini dikembangkan dengan baik maka hasilnya akan luar biasa. Adanya pertumbuhan jasa *laundry* yang semakin naik membuat kebutuhan tenaga akan tenaga kerja semakin naik. Karena bisnis *laundry* merupakan salah satu usaha yang sangat mudah untuk dikembangkan dan dibuat sebagai usaha sampingan.

3. Pengertian Pembulatan Timbangan Usaha jasa *Laundry*

Pengertian pembulatan menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan membulatkan³⁵. Secara istilah pembulatan yaitu menyederhanakan bilangan ke nilai bilangan yang mendekati. Dalam arti luas pembulatan adalah

³⁵Departemen Pendidikan Nasional "Kamus Besar Bahasa Indonesia". Hlm. 1464

menyajikan nilai bilangan dalam bentuk yang lebih sedikit agar tidak terlalu Panjang dalam menulis dalam menulis dan menyebutkan bilangannya. sedangkan pembulatan angka adalah pembulatan yang dilakukan dengan cara menyederhanakan bilangan – bilangan yang perlu disederhanakan atau dibulatkan³⁶

D. Lembaga Lembaga dan atau Instansi instansi dalam Perlindungan Konsumen

Berikut ini adalah Lembaga dan atau Instansi yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen :

1. Badan Perlindungan Konsumen Nasional

Dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen disebutkan adanya Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Badan ini terdiri atas 15 orang sampai dengan 25 orang anggota yang mewakili unsur : (1) Pemerintah, (2) pelaku usaha, (3) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, (4) akademisi, dan (5) tenaga ahli. 39 Untuk melaksanakan tugas-tugasnya, BPKN dibantu oleh suatu sekretariat yang dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua BPKN. Sekretariat ini paling tidak terdiri atas lima bidang, yaitu (1) administrasi dan keuangan, (2) penelitian, pengkajian dan pengembangan, (3) pengaduan, (4) pelayanan informasi, dan (5) kerja sama

³⁶Stephens, 2007. "Statistik". Jakarta: Erlangga, Hlm. 9

internasional.³⁷

BPKN berkedudukan di Jakarta dan bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Jika diperlukan, BPKN dapat membentuk perwakilan di ibukota provinsi. Fungsi BPKN ini hanya memberikan saran dan pertimbangan kepada Pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. Untuk menjalankan fungsi tersebut, badan ini mempunyai tugas (Pasal 34 UUPK) : 1) memberikan saran dan rekomendasi kepada Pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen ; 2) melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen; 3) melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen; 4) mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat; 5) menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen; 6) menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, ataupun pelaku usaha; 7) melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen. Di luar BPKN yang independen, dalam Pasal 29 dan 30 UUPK diamanatkan,

³⁷Shidarta, 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta : Grasindo, Hlm. 105

Pemerintah. Menteri yang membidangi perdagangan ditugasi juga untuk mengkoordinasikan pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen secara nasional. Pembinaan dan pengawasan yang lebih khusus dilakukan oleh menteri-menteri teknis sesuai bidang tugas mereka. Menteri yang membidangi perdagangan itu berwenang membentuk tim koordinasi pengawasan barang dan/atau jasa yang beredar di pasar. Tim ini terdiri atas wakil instansi terkait, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM). Fungsi tim pun hanya sebatas memberikan rekomendasi kepada menteri untuk melakukan tindakan konkret, seperti penghentian produksi atau peredaran barang/jasa yang dinilai melanggar peraturan yang berlaku.

2. YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia)

Munculnya gerakan “konsumerisme dan segala permasalahannya ke permukaan masih relatif baru. Kepopuleran dan paham konsumerisme ini baru mulai mendapat perhatian dunia bisnis maupun birokrasi sejak Presiden Amerika Serikat, Kennedy pada tahun 1962 mengukuhkan adanya hak-hak konsumen. Pengukuhan ini timbul atas desakan konsumen di Amerika pada tahun 1930-an yang sudah mulai mempertanyakan adanya ketidakadilan dalam memperoleh pelayanan, baik jasa pelayanan yang disediakan oleh industri maupun pelayanan umum yang disediakan oleh pemerintah. Konsumen mulai memperlakukan

adanya ketidaksesuaian harga dengan mutu barang atau jasa serta keselamatan penggunaannya.

Di sisi lain Pemerintah dengan inisiatifnya sendiri memang sudah menyediakan pelayanan umum kepada masyarakat atau konsumen, jauh sebelum Upaya perlindungan konsumen ini ada. Misalnya fasilitas kereta api, pelayanan rumah sakit umum, jalan raya, dan angkutan transportasi.

Keberadaan kelompok konsumen tentu saja berbeda dengan organisasi konsumen. Pada hakikatnya kelompok konsumen lebih merupakan pengelompokan konsumen pada berbagai sektor, misalkan kelompok konsumen pemegang kartu kredit, kelompok konsumen barang-barang elektronik, dan sebagainya. Apabila dikatakan bahwa kelompok konsumen bertindak dalam kapasitasnya selaku konsumen. Adapun organisasi-organisasi konsumen merupakan Lembaga swadaya masyarakat yang bergerak di bidang perlindungan konsumen. Di dalam segala aktivitasnya tentu saja organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bertindak dalam kapasitasnya selaku perwakilan konsumen.

3. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

Hubungan hukum antara pelaku usaha/penjual dengan konsumen tidak tertutup kemungkinan timbulnya perselisihan/sengketa konsumen. Selama ini sengketa konsumen

diselesaikan melalui gugatan di pengadilan, namun pada kenyataannya yang tidak dapat dipungkiri bahwa lembaga pengadilan pun tidak akomodatif untuk menampung sengketa konsumen karena proses perkara yang terlalu lama dan sangat birokratis. Berdasarkan Pasal 45 UUPK setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Di luar peradilan umum UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha di luar peradilan, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perorangan, sedangkan gugatan secara kelompok (*class action*) dilakukan melalui peradilan umum.

BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses beperkara berjalan cepat, sederhana dan murah. Dengan demikian, BPSK hanya menerima perkara yang nilai kerugiannya kecil. Pemeriksaan dilakukan oleh hakim tunggal dan kehadiran penuh pihak ketiga (pengacara) sebagai wakil pihak yang

bersengketa tidak diperkenankan. Putusan dari BPSK tidak dapat dibanding kecuali bertentangan dengan hukum yang berlaku.

Badan ini dibentuk di setiap daerah Tingkat II (Pasal 49) BPSK dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan (Pasal 49 ayat (1), dan Badan ini mempunyai anggota anggota dari unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha. Setiap unsur tersebut berjumlah 3 (tiga) orang atau sebanyak banyaknya 5 (lima) orang, yang kesemuanya diangkat dan diberhentikan oleh Menteri (Perindustrian dan Perdagangan). Keanggotaan Badan terdiri atas ketua merangkap anggota, wakil ketua merangkap anggota, dan anggota dengan dibantu oleh sebuah sekretariat (Pasal 50 jo. 51).

Tugas dan wewenang BPSK (Pasal 52) meliputi :

- 1) Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi;
- 2) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- 3) Pengawasan klausul baku;
- 4) Melapor kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran undang-undang ini ;
- 5) Menerima pengaduan dari konsumen, lisan atau tertulis, tentang dilanggarnya perlindungan konsumen;
- 6) Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa konsumen;
- 7) Memanggil pelaku usaha pelanggar;

- 8) Menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran itu;
- 9) Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan mereka tersebut huruf g apabila tidak mau memenuhi panggilan;
- 10) Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat-alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- 11) Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian konsumen;
- 12) Memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha pelanggaran undang-undang;
- 13) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha pelanggar undang-undang.

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis yang terdiri atas sedikitnya 3 (tiga) anggota dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 ayat (1) dan (2)). Putusan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 ayat (3)). BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya, atau apabila ia keberatan dapat mengajukannya kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari. Pengadilan Negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 hari sejak diterimanya keberatan

tersebut(Pasal 58). Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi luang waktu 14 hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58).

Dari keseluruhan proses persidangan berdasarkan ketentuan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terlihat setidaknya tidaknya dari sudut biaya dan waktu penyelenggaraan keadilan itu pihak konsumen dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab dimudahkan dan dipercepat (putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti dapat dijatuhkan dalam jangka waktu relatif pendek, maksimum 100(seratus) hari (total dari proses pertama sampai akhir).

Batasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pada Pasal 1 butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen, Pelaku sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Pelaku usaha disitu, adalah :

- a) Setiap orang atau individu;
- b) Badan usaha yang berbadan hukum atau tidak berbadan hukum.

4. LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

Kian ketatnya persaingan dalam merebut pangsa pasar melalui bermacam-macam produk barang, maka perlu keseriusan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) perlu memantau secara serius pelaku usaha/penjual yang hanya mengejar profit semata dengan mengabaikan kualitas produk barang.³⁸

Berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tugas dan wewenang LPKSM sebagaimana tertuang dalam Pasal 44, yakni sebagai berikut :

- 1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.
- 2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.
- 3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan :
 - a) menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;

³⁸Marianus Gaharpung, 2000. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelakuusaha, Jakarta:Jurnal Yustika, hlm. 42

- b) memberikan memerlukannya; nasihat kepada konsumen yang
- c) bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d) membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e) melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.