



PELAKSANAAN PEMBERIAN GANTI RUGI KEPADA KONSUMEN PADA USAHA LAUNDRY DI DESA TAMPAKSIRING

I Wayan Gede Alfitra Surya Wijaya, I Nyoman Putu Budiarta, Desak Gde Dwi Arini
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar - Bali, Indonesia
wanderangdu1@gmail.com, budiarthaputu59@gmail.com, arinidesak1960@gmail.com

Abstrak

Usaha laundry menjadi salah satu pekerjaan jasa, dan menjadi menjadi kesempatan berbisnis yang dapat dikatakan mempunyai nilai yang baik untuk pelaku usaha serta merupakan suatu usaha kecil yang memberi dukungan yang penting terhadap pembangunan nasional, namun tidak jarang terjadi kerugian yang dialami konsumen Laundry, dan pelaku usaha wajib untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut bagaimanakah pengaturan hukum mengenai perlindungan konsumen dan pelaku usaha serta bagaimanakah pelaksanaan ganti rugi yang diberikan kepada konsumen atas kerugian Laundry di desa tamapaksiring. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris. Tujuan Pelaku usaha mempunyai hak dalam menjalankan usaha, hal ini tertera pada Pasal 6 UUPK, produsen disebut sebagai Hak pelaku usaha yang tertera pada Pasal 6 UUPK yakni hak dalam mendapatkan pembayaran yang senilai dengan hasil sepatatnya tentang keadaan dan nilai tukar barang/jasa yang dipasarkan, hak dalam mendapatkan perlindungan hukum terhadap perbuatan konsumen yang melakukan perbuatan tak baik, hal dalam membela diri dengan semestinya saat menyelesaikan sengketa konsumen, hak dalam memulihkan nama baik jikalau terbukti secara hukum apabila kerugian konsumen yang bukan disebabkan oleh barang/jasa yang dipasarkan. Pengaturan Hukum Mengenai Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha bahwa perlindungan konsumen dapat didasarkan atas hak dan kewajiban yang berhak didapatkan oleh konsumen seperti sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. Serta pelaksanaan ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen Laundry akibat kelalaian dari pihak Laundry itu sendiri telah sesuai dengan yang tertuang dalam pada UU Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Pemberian Ganti Rugi, Konsumen, Usaha Laundry

Abstract

Laundry business has become one of the service jobs, and has become a business opportunity that can be said to have good value for business actors and is a small business that provides important support for national development, but it is not uncommon for laundry consumers and business actors to experience losses. obliged to provide compensation for losses suffered by consumers. In connection with this, how are the legal arrangements regarding the protection of consumers and business actors and how is the implementation of compensation given to consumers for laundry losses in the village of tamapaksiring. The research method used is an empirical research method. The purpose of business actors has the right to run a business, this is stated in Article 6 of the UUPK, producers are referred to as the rights of business actors as stated in Article 6 of the UUPK, namely the right to receive payments equivalent to the results of their agreement on the conditions and exchange rates of marketed goods/services, the right to obtain legal protection against the actions of consumers who commit bad deeds, matters in self-defense properly when resolving consumer disputes, the right to restore good names if legally proven if consumer losses are not caused by goods/services being marketed. Legal Arrangements Regarding Consumer and Business Actor Protection that consumer protection can be based on the rights and obligations that consumers are entitled to obtain as stated in Article 4 of Law no. 8 of 1999 concerning consumer protection. As well as the implementation of compensation given by business actors to consumers for damage, pollution.

Keywords: Compensation, Consumers, Laundry Business

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Pada kejadian awal dalam permasalahan pengaturan hukum terhadap ketentuan ganti rugi dalam usaha Laundry di tampaksiring adalah pemilik usaha Laundry yang tidak mempertanggungjawabkan atas perbuatannya yang telah menghilangkan atau merusak barang konsumen yang menggunakan jasanya. Seperti kehilangan uang di dalam saku celana atau baju dan kerusakan pakaian misalnya berlubang atau robek karena kelalaian pegawai atau pemilik usaha Laundry tersebut. Hukum perlindungan konsumen saat ini mendapatkan simpati yang mencolok dikarenakan adanya keterkaitan terhadap regulasi yang memiliki tujuan terhadap kesejahteraan masyarakat, tak hanya masyarakat sebagai konsumen yang mendapatkan perlindungan, tetapi pelaku usaha pun mempunyai hak dalam memperoleh perlindungan, setiap pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban. Adanya ketidaksamaan terhadap prinsip antar konsumen dan pelaku usaha, yakni konsumen membeli barang/jasa agar terpenuhinya kebutuhan hidup, sedangkan pelaku usaha menjual barang/jasa sebagai pencapaian tujuan untuk mendapatkan laba, tidak adanya pelaku usaha dalam menjual barang/jasa untuk mendapatkan kerugian. Dalam kenyataannya, ditemukan hal yang tak seimbang antara posisi konsumen dan pelaku usaha, dimana keadaannya pada lapangan yakni posisi konsumen ada pada suatu situasi yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, sesuai hal tersebut hak-hak konsumen tentu terlalu mudah untuk di langgar.

Perlindungan konsumen dapat dikatakan adalah suatu hal yang tak mudah dipisahkan dari kegiatan berbisnis yang bersih, didalam kegiatan berbisnis yang bersih tentu dapat ditemukan hal yang seimbang terhadap perlindungan hukum antar konsumen dengan pelaku usaha. Dengan tidak telaksananya perlindungan yang memiliki keseimbangan mengakibatkan konsumen pada suatu situasi yang lemah. Kerugian yang didapatkan oleh konsumen bisa lahir sebagai suatu hasil dari terdapatnya ikatan hukum perjanjian antar pelaku usaha dan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produse. keberadaan bisnis usaha Laundry dapat dikatakan adalah suatu bentuk kegiatan berbisnis yang dilaksanakan oleh pelaku usaha (Aulia Muthiah, 2018 : 27). Masyarakat yang berkembang dengan semakin modern dan memiliki pola pikir yang praktis serta metode berpakaian yang kian tumbuh perkembangannya yang tentunya memiliki kualitas bahan yang membaik tersebut menimbulkan jenis usaha jasa Laundry yang semakin canggih, itu sebabnya ladang berbisnis dalam usaha Laundry ini mulai memunculkan namanya dalam kehidupan masyarakat modern dalam bentuk usaha yang kecil sampai bentuk usaha yang besar.

Kemungkinan juga masyarakat banyak yang belum mengetahui peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan apa yang dapat dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi sehingga konsumen tidak mendapatkan sesuatu yang seharusnya haknya dikarenakan pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya. Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya.² Unsur salah yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi kewajiban itu sebagaimana mestinya. (J.Satrio, 2012)

Maraknya usaha Laundry semakin banyak juga menimbulkan pesaing lapangan yang menyebabkan mereka (pelaku usaha) berlomba-lomba menyuguhkan jasa usahanya yang disandingkan dengan aneka pelayanan yang baik. Namun, dalam melaksanakan usahanya para pelaku usaha tidak jarang menghasilkan kesalahan yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Protes yang lumrah disuguhkan konsumen yakni pakaian yang cacat, misalnya mengalami kelunturan warna dikarenakan cerobohnya pegawai. Tak hanya itu, pakaian yang hilang juga sering diproteskan oleh konsumen, kelalaian ini lumrah didapat konsumen karena pelaku usaha yang lalai dalam bekerja. Konsumen saat memakai barang yang diproduksi atau diperjualbelikan oleh pelaku usaha dan kondisi barang itu nyatanya pada kondisi yang mengalami kerusakan, kecacatan, dan tersemar, maka konsumen mengalami kerugian. Maka dari itu regulasi hukum diciotakan guna memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen guna memberikan pencegahan kerugian yang didapatkan konsumen serta bagi pelaku usaha diwajibkan

memberikan tanggungjawab terhadap rugi yang didapatkan konsumen yang disebabkan oleh barang yang diproduksi dan dipasarkan berbeda dengan harapan konsumen. Jaminan perlindungan konsumen merupakan seluruh usaha yang akan menjadi jaminan terhadap kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008 : 92).

Usaha laundry menjadi salah satu pekerjaan jasa, dan menjadi kesempatan berbisnis yang dapat dikatakan mempunyai nilai yang baik untuk pelaku usaha serta merupakan suatu usaha kecil yang memberi dukungan yang penting terhadap pembangunan nasional. Memang sangat sering didapatkan konsumen Laundry yang mengalami kerugian serta pelaku usaha diharuskan dalam memberi kompensasi atas kerugian yang didapatkan oleh konsumen, tetapi ganti rugi yang disuguhkan masih tidak sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).

Berdasarkan penjabaran hal diatas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian lebih jauh dengan mengangkat judul “Pelaksanaan Pemberian Ganti Rugi Kepada Konsumen Pada Usaha Laundry Di Desa Tampaksiring ”

Adapun permasalahan yang timbul dari uraian latar belakang diatas yakni Bagaimakah Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Pada Usaha Jasa Laundry di Desa Tampaksiring? Bagaimanakah Pelaksanaan Ganti Rugi Yang Diberikan Kepada Konsumen Atas Kerugian Laundry di Desa Tamapaksiring?

Sehingga adapun tujuan penulisan ini yakni untuk mengetahui Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Pada Usaha Jasa Laundry di Desa Tampaksiring. Serta untuk mengetahui Pelaksanaan Ganti Rugi Yang Diberikan Kepada Konsumen Atas Kerugian Laundry di Desa Tamapaksiring?

II. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang dipergunakan yakni tipe penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris yang memiliki titik tolak dimulai dari fakta-fakta dengan menggunakan metode pengungkapan studi hukum secara induktif logis (I Dewa Gede Atmadja, I Nyoman Putu Budiarta, 2018 : 70). Penelitian hukum empiris merupakan suatu metode penelitian hukum yang memiliki fungsi untuk memandang hukum secara kasat mata atau dapat diartikan memandang secara langsung, menelaah cara kerja hukum dalam lingkungan masyarakat. Penelitian hukum empiris dapat pula disebut dengan penelitian hukum sosiologis, yakni penelitian hukum tersebut bersumber dari fakta nyata yang berada dalam masyarakat, aturan secara lumrah yang efektif, penerapan aturan yang ada, serta peran Lembaga atau institusi hukum terhadap penegakan hukum atas masalah sosial (Philips Dillah, 2013 : 88). Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (statue approach). Yaitu menginventarisasi dan mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok permasalahan penulis. Pendekatan fakta (fact approach) yaitu pendekatan masalah yang didasarkan pada fakta-fakta yang terjadi dilapangan yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penulisan ini yakni sumber data primer yang didapatkan dengan melakukan penelitian lapangan (Fied Research), yaitu dengan cara melakukan penelitian secara langsung ke lapangan berdasarkan wawancara dengan para informan atau responden dilapangan yang berasal dari subyek hukum terkait dan memang bersentuhan dengan pokok permasalahan. Serta sumber data sekunder yang didapatkan melalui penelitian keputusan (Library Research), yaitu pengumpulan berbagai data yang diperoleh dari menelaah hukum positif, jurnal nasional.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Pada Jasa Usaha Laundry Di Desa Tampaksiring

Penjelasan mengenai apa itu konsumen dalam UUPK dalam pasal 1 angka (2) memberikan penjelasan yakni konsumen merupakan siapapun mereka yang memakai barang/jasa yang ada dalam masyarakat, pemakaian yang digunakan untuk diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun

ciptaan tuhan lainnya serta tak untuk dipasarkan. Hukum perlindungan konsumen tak dapat dilepaskan dari hukum konsumen yang mengandung asas–asas yang memiliki sifat untuk mengatur dan bersifat memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Bertambah luasnya penjelasan mengenai hukum perlindungan konsumen menimbulkan akibat memberikan peluang terhadap konsumen dalam melakukan penuntutan terhadap pelaku usaha yang menimbulkan kerugian yang didapatkan oleh konsumen, kerugian itu bias saja yang memiliki keterikatan secara nyata ataupun tidak memiliki keterikatan nyata dalam suatu kesepakatan. Istilah “perlindungan konsumen” memiliki kaitan dengan perlindungan hukum. Sebab hal tersebut, perlindungan konsumen terikat dengan aspek hukum. Terdapat materi yang berhak mendapat perlindungan yakni tak hanya fisik, tetapi terhadap hak–hak yang memiliki sifat abstrak, atau dapat dikatakan perlindungan konsumen sebenarnya lumrah dengan perlindungan yang diberikan oleh hukum mengenai karena hak–hak konsumen, hal ini disebabkan karena kedudukan pelaku usaha yang telah lama memiliki kekuatan lebih dibandingkan konsumen. Umumnya terdapat empat hak yang memiliki pengakuan internasional, yakni hak dalam mendapat informasi yang jelas, hak dalam didapatkannya keamanan, hak dalam memilih, dan hak untuk (M.Shidqon Prabowo, 2010 : 38). Hak sudah pasti tak terpisahkan dari kewajiban, kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK dapat disimpulkan yakni memiliki hak dalam membaca atau menyesuaikan dengan petunjuk informasi dan prosedur dalam memakai atau memanfaatkan barang/jasa, untuk keamanan dan keselamatan, memiliki itikad baik saat melaksanakan transaksi saat membeli barang/jasa, membayar senilai dengan nilai tukar yang telah disepakatkan, menjalankan upaya dalam menyelesaikan hukum sengketa perlindungan konsumen dengan baik.

Pengertian Perjanjian Hukum perjanjian diatur dalam buku ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Pengertian perjanjian menurut pendapat beberapa sarjana:29 Prof. Sri Soedewi Masychoen Sofwan memberikan batasan perjanjian adalah sebagai suatu perbuatan hukum dimana seorang atau lebih mengikatkan diri kepada seorang lain atau lebih lainnya. (Evi Ariyan,2013)

Kenyataan yang terdapat di lapangan bahwasanya pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng dalam memberikan ganti kerugian terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi setengah dari harga pakaian konsumen yang hilang atau dengan cara memberikan voucher cuci gratis dan memberikan ganti kerugian 5 kali dari ongkos cucian. Dalam hal memberikan ganti kerugian terhadap konsumen laundry di Kabupaten Buleleng, pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Buleleng sudah melanggar aturan UU No. 8 Tahun 1999 yang terdapat dalam Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, di mana dalam Pasal 19 pada ayat (2) menyatakan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Dalam menjalankan usaha jasa laundry pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Bahwa di dalam UU No. 8 Tahun 1999 ketentuan yang mengisyaratkan adanya tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen yaitu ketentuan Pasal 19 (Nugroho, 2008: 321).

Sebagai konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan ganti rugi langsung ke pengadilan atau di luar pengadilan melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Sedangkan gugatan yang dilakukan oleh sekelompok konsumen, Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat maupun Pemerintah atau Instansi terkait hanya dapat di ajukan ke pengadilan. Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ulah pelaku usaha diajukan berdasarkan pelanggaran Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 mengenai tanggung jawab pelaku usaha, sehingga beban pembuktian ada pada pihak produsen atau pelaku usaha berdasarkan asas tanggung jawab mutlak (strict liability) (Barkatulah, 2008: 118).

Sampai saat ini hukum acara perdata tidak mensyaratkan perwakilan wajib oleh sarjana hukum (verplichte procureur stelling) yang telah memiliki kualifikasi tertentu untuk menangani sengketa atau perkara di pengadilan, hal tersebut berarti konsumen dapat menangani sengketanya sendiri di pengadilan tanpa bantuan kuasa hukum (Wulandari dan Tadjuddin, 2018 : 147).

Pelaku usaha mempunyai hak dalam menjalankan usaha, hal ini tertera pada Pasal 6 UUPK, produsen disebut sebagai Hak pelaku usaha yang tertera pada Pasal 6 UUPK yakni hak dalam mendapatkan pembayaran yang senilai dengan hasil sepakatnya tentang keadaan dan nilai tukar barang/jasa yang dipasarkan, hak dalam mendapatkan perlindungan hukum terhadap perbuatan konsumen yang melakukan perbuatan tak baik, hal dalam membela diri dengan semestinya saat menyelesaikan sengketa konsumen, hak dalam memulihkan nama baik jikalau terbukti secara hukum apabila kerugian konsumen yang bukan disebabkan oleh barang/jasa yang dipasarkan. Berdasarkan hak pelaku usaha yang telah tertera diatas, apabila kita telaah lebih dalam, cukup dominan memiliki hubungan terhadap aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan dalam melaksanakan penyelesaian sengketa sebagai kewajibannya. Berdasarkan hak – hak itu sangat berharap bahwa perlindungan konsumen yang terlalu over yang sampai mengacuhkan kepentingan adanya pelaku usaha. Hal yang memiliki hubungan dengan kewajiban konsumen dalam hak–hak pelaku usaha diatas yakni terdapat kewajiban konsumen dalam keikutsertaannya dalam usaha menyelesaikan sengketa sesuai dengan penjelasan sebelumnya.

Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu bahwa hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Bentuk perlindungan hukum konsumen yang dirugikan pada usaha jasa Laundry di Desa Tampaksiring dapat dilihat dari bentuk pertanggungjawaban dang anti rugi yang diberikan oleh empat Laundry di Desa Tampaksiring dalam prakteknya terhadap konsumen adalah apabila terjadinya Baju Yang Hilang, Atas hasil dari diskusi dengan pihak konsumen, pihak Laundry di Desa Tampaksiring akan mengganti pakaian yang hilang sebesar harga baju tersebut. Apabila terjadinya Baju yang rusak dan robek, Hal ini biasanya terjadi saat pencucian, pihak Laundry Di Desa Tampaksiring akan mengganti baju yang rusak tersebut dengan harga 50% dari harga asli baju tersebut, bahkan ada pihak Laundry yang melakukan ganti rugi dengan memberikan kompensasi penggantian 2x, 4x, 5x hingga menggratiskan dari total nota Laundry yang harus dibayar.

2. *Pelaksanaan Ganti Rugi Yang Diberikan Kepada Konsumen Atas Kerugian Laundry Di Desa Tampaksiring*

Konsep tanggungjawab adalah suatu hal yang cukup utama dalam perlindungan konsumen. Pada kasus dilanggarnya hak konsumen, memerlukan kewaspadaan dalam menelaah pihak yang wajib bertanggungjawab serta besarnya beban tanggungjawab kepada pihak tertentu. Dalam konsepnya, pelaku usaha Laundry memiliki keinginan dalam memberikan hasil yang sempurna dalam memenuhi keinginan konsumen. Tetapi pelaku usaha pun cukup sering menimbulkan kecerobohan dalam mengerjakannya hingga menyebabkan kerugian pada konsumen. Bentuk kerugian yang kerap didapatkan oleh konsumen pengguna jasa Laundry yakni didapaknya kerusakan dan kehilangan pakaian pada konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa Laundry yang berada di Desa Tmpaksiring Gianyar Bali mengakui beberapa kelalaiannya yang kerap dilakukan seperti misalnya Laundry Ayu yang dikelola oleh Bapak Agus Sumadi selaku pemilik Laundry tersebut mengatakan kelalaian yang pernah beliau dan karyawannya lakukan seperti lunturnya warna baju putih konsumen saat masa opening beliau membuka usaha Laundry yang dikarenakan produk untuk mencuci baju putih yang digunakan memang tidak bagus serta dikarekanan teknik mencuci pakaian putih yang dicampur dengan pakaian lainnya. Contoh lainnya adalah Bastian Laundry yang dikelola oleh Ibu Mas Ningsih selaku pemilik Laundry membenarkan sempat lalai saat menjalankan usaha tersebut. Hampir sama dengan Laundry ayu, kecerobohan pun sempat diperbuatnya yakni warna baju putih konsumen yang mengalami kelunturan karena pegawai dari Bastian Laundry kurang waspada dalam memilah baju berwarna putih untuk di pisahkan saat akan memasukan ke dalam mesin cuci untuk di cuci. Serta bastian Laundry juga pernah mengalami baju yang robek saat dikeluarkan dari mesin cuci, hal ini mungkin diakibatkan karena teralu tipisnya bahan pakaian milik konsumen tersebut.

Dalam praktek pekerjaan pencucian jasa Laundry jikalau terdapat protes dari konsumen, yang memiliki wewenang dalam menga,mbil keputusan yakni pemilik usaha Laundry. Sehingga pada situasi tersebut konsumen bias dengan langsung melakukan protes atau keluhan kepada pelaku

usaha Laundry. Bentuk tanggung jawab yang disuguhkan oleh pelaku usaha jasa Laundry saat konsumen mendapatkan hal yang merugikan yakni memberikan kompensasi ganti rugi. Pelaku usaha jasa Laundry yang berada di Desa Tampaksiring Gianyar ini telah melakukan tanggungjawab terhadap kecerobohan yang dilakukannya. Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa Laundry kepada hal yang merugikan konsumen ini dilakukan dengan cara yang berbeda antara satu dengan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa usaha jasa Laundry di Desa Tampaksiring Gianyar, dapat ditarik kesimpulan bahwa kelima usaha jasa Laundry tersebut telah melaksanakan tanggungjawab yang bersumber dari kelalaian yang disebabkan pihak pelaku usaha kepada konsumen. Hal tersebut sudah sesuai dengan Pasal 19 angka (1) UUPK yang berarti pelaku usaha sudah melaksanakan tanggungjawab melalui pemberian ganti rugi terhadap kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen Laundry yang diakibatkan oleh kelalaian pihak Laundry. Tanggung jawab pelaku usaha Laundry di Desa Tampaksiring Gianyar terhadap konsumen yakni dengan membenahi pakaian konsumen yang mengalami kerusakan pada keadaan semula, apabila konsumen belum puas maka pelaku usaha Laundry memberikan kompensasi melalui pemberian uang sebesar 2x biaya mencuci pakaian, 4x biaya mencuci pakaian seperti yang diterapkan oleh Laundry Ayu dan Bastian Laundry, terdapat pula yang memberikan uang sebesar 5x biaya cuci pakaian seperti yang dilakukan oleh bagus Laundry dan bahkan ada yang menggratiskan biaya Laundry seperti yang dilakukan seribu Laundry. Bentuk tanggungjawab lainnya yang terjadi di Laundry di Desa Tampaksiring Gianyar yakni dengan memberikan ganti rugi uang sebesar 50% dari harga pakaian yang mengalami kerusakan ataupun pakaian hilang yang dikarenakan lalainya pihak Laundry seperti yang terjadi pada Azka Laundry serta terdapat bentuk tanggungjawab dengan menggantikan pakaian konsumen senilai dengan harga pakaian baru tersebut seperti yang diterapkan oleh seribu Laundry.

Tanggung jawab yang diterapkan oleh beberapa pelaku usaha Laundry ini dapat ditarik kesimpulan yakni pelaku usaha sudah melaksanakan tanggungjawab yang searah dengan UUPK Pasal 19 ayat 2 yang mungkin saja terdapat alternatif lain yang bias dilaksanakan yakni sesuai dengan kesepakatan atau diskusi antara konsumen dan pelaku usaha dengan bentuk pertanggungjawaban lainnya, jika terdapat aduan dari konsumen merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang dipilih oleh keinginan pasar dengan pemilihan sendiri yang dipilih oleh pelaku usaha Laundry.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Pada Usaha Laundry di Desa Tampaksiring berdasarkan atas hak dan kewajiban yang berhak didapatkan oleh konsumen seperti sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen yang salah satunya adalah terdapat hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta memiliki kewajiban menurut Pasal 5 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen salah satunya beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaksanaan Ganti Rugi Yang Diberikan Kepada Konsumen Atas Kerugian Laundry di Desa Tampaksiring yakni Tanggung jawab pelaku usaha Laundry yang berada di Desa Tampaksiring Gianyar terhadap konsumen telah melaksanakan tanggungjawab atas hal yang merugikan konsumen melalui cara memperbaiki pakaian konsumen yang mengalami kerusakan dalam keadaan semula, serta memberi ganti kerugian sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Hal ini telah sesuai dengan Pasal 19 angka (1) UUPK yang dimana para pelaku usaha sudah melaksanakan tanggungjawabnya dengan memberi kompensasi ganti kerugian atas kerusakan,

pencemaran, dan/atau kerugian konsumen Laundry yang diakibatkan oleh lalainya pihak Laundry itu sendiri.

2. *Saran*

Kepada para pelaku usaha Laundry di Desa Tampaksiring Gianyar agar lebih mengusahakan untuk menjaga dan melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan seperti menciptakan keadaan yang nyaman dan aman terhadap konsumen, serta mempelajari dan patuh terhadap UUPK yang diberlakukan saat ini agar tetap bertanggungjawab apabila terdapat pakaian yang mengalami kerusakan atau hilang serta dengan sedia memberikan kompensasi sesuai hasil diskusi dengan konsumen. Kepada para konsumen Laundry di Desa Tampaksiring Gianyar sepatutnya lebih cerdas dalam memilih usaha jasa Laundry yang akan dipercaya serta jika hal – hal yang tidak diinginkan terhadap pakaian yang dikarenakan oleh lalainya pihak pelaku usaha dalam bekerja maka konsumen Laundry diwajibkan membicarakan dengan petugas serta pihak pemilik Laundry tentunya sesuai dengan aturan masing - masing Laundry guna mendapatkan tanggungjawab dari pihak Laundry. Bagi pemerintah diharapkan untuk terus melakukan peningkatan dalam mensosialisasikan UUPK kepada para pelaku usaha Laundry karena tidak sedikit pelaku usaha yang minim akan informasi dan regulasi yang tertera dalam UUPK tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta
Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
I Dewa Gede Atmadja, I Nyoman Putu Budiarta, 2018, *Teori – Teori Hukum*, Setara Press, Malang
M.Shidqon Prabowo, 2010, *Perlindungan Hukum Jamaah Haji Indonesia*, Rangkang, Yogyakarta
Philips Dillah, 2013, *Metode Penelitian Hukum*, Alfabeta, Bandung
J.Satrio, Waprestasi menurut KUHperdata, Doktrin dan Yurisprudensi, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012.hlm 3
Evi Ariyani, Hukum Perjanjian, Penerbit Ombak, Yogyakarta:2013. Hlm 1-2
Wulandari, Andi Sri Rezky dan Nurdiana Tadjuddin. 2018. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta : Mitra Wacana Media.
Nugroho, Susanti Adi. 2008. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya. Jakarta: Pranamedia Group.
Barkatulah, Abdul Halim. 2008. Hukum Perlindungan Konsumen. Bandung : Nusa Media