

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Perlindungan Hukum

Secara harfiah kata perlindungan konsumen mempunyai beberapa arti yaitu tempat berlindung, perbuatan menyelamatkan, memberi pertolongan, membuat sesuatu menjadi aman (Departemen P & K, 2001: 674).

Hukum menurut kamus hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan resmi yang berwenang, pelanggaran-pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan (Simorangkir J.C.T, 1980: 70).

Hukum menurut M.H. Tirtamidjaja, ialah semua peraturan atau norma yang harus dituruti dalam tingkah laku. Tindakan-tindakan dalam pergaulan dengan ancaman mengganti kerugian jika melanggar aturan-aturan tersebut akan membahayakan diri sendiri atau, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya didenda dan sebagainya (CST.Kansil,1989: 38).

Hukum akan memberikan perlindungan melalui peraturan yang memuat hak-hak konsumen dan melalui lembaga yang ditentukan oleh hukum untuk

menyelesaikan setiap pelanggaran ataupun perlakuan yang merugikan kepentingan konsumen. Bentuk perlindungan hukum dapat berupa ketentuan-ketentuan tertulis dalam peraturan-peraturan perundang-undangan yang memuat substansi hak-hak dan kepentingan konsumen sehingga ada jaminan dan kepastian hukum (Wahyu Sasongko, 1999: 8).

2. Perlindungan Konsumen

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menjadikan perlindungan konsumen bukan lagi merupakan masalah konsumen di suatu negara saja, tetapi telah meningkat menjadi masalah dan kepentingan internasional, di dalam perlindungan konsumen mencakup tujuh bidang yang bukan sekedar kebijaksanaan kesejahteraan sosial belaka tetapi mencakup pula aspek kebijaksanaan ekonomi, teknologi, medis, dan hukum, sehingga merupakan bagian dari suatu kesatuan yang terpadu.

Tujuh bidang yang mencakup perlindungan konsumen adalah :

- a. keselamatan fisik,
- b. peningkatan serta perlindungan kepentingan ekonomi konsumen,
- c. standar untuk keselamatan dan kualitas barang dan/atau jasa,
- d. pemerataan fasilitas kebutuhan pokok dan jasa,
- e. upaya-upaya untuk memungkinkan konsumen melaksanakan tuntutan ganti kerugian,
- f. program pendidikan dan penyebarluasan informasi, dan
- g. pengaturan masalah-masalah khusus seperti obat dan makanan.

(A.Z Nasution, 1999: 21).

Dalam masalah perlindungan konsumen setidaknya ada tiga kelompok masyarakat yang saling terlibat (Departemen P & K, 1998: 5-6) yaitu :

- a. kelompok masyarakat konsumen, yaitu kelompok masyarakat yang memakai atau mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh produsen.
- b. Kelompok masyarakat pengusaha atau produsen, adalah kelompok masyarakat yang menghasilkan atau memproduksi suatu produk barang atau jasa untuk dikonsumsi oleh masyarakat banyak.
- c. Kelompok masyarakat pemerintah, yaitu pihak yang mempunyai kewenangan untuk membuat peraturan, melaksanakan dan menegakkan pelaksanaan peraturan yang telah dibuat dan ditaati oleh semua pihak yang berada di dalam daerah pemerintah tersebut.

Perlindungan konsumen banyak dipengaruhi oleh pola perilaku konsumen. Keseriusan perlindungan konsumen berubah seiring dengan perubahan kegiatan atau perilaku konsumen. Perubahan perilaku banyak dipengaruhi oleh faktor atau aspek ekonomi. Hal ini disebabkan karena ekonomi merupakan kebutuhan dasar bagi setiap orang (Wahyu Sasongko, 2007: 5).

Pengertian perlindungan konsumen sendiri secara hukum dituangkan dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK yakni segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas.

Menurut A.Z. Nasution (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008: 13) bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga

mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.

3. Azas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Pasal 2 UUPK terdapat 5 (lima) asas hukum perlindungan konsumen yaitu :

- a. Asas manfaat; mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Asas keadilan; partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Asas keseimbangan; memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual;
- d. Asas keamanan dan keselamatan Konsumen; 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; baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 UUPK menyebutkan 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen, yaitu :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan Perlindungan Konsumen yang hendak dicapai oleh UUPK begitu banyak dan luas. Sementara itu, AJ Duggan dan LW Darvall (Wahyu Sasongko, 2007:41) dengan sederhana mengemukakan tiga tujuan Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. membangun persamaan penawaran antara pembeli dan penjual (*achievement of bargaining equality as between buyer and seller*);
- b. mengoreksi ketidaksimbangan ekonomi antara kepentingan – kepentingan individu dan kolektif (*correction of the imbalance in economic power as between the individual and collective interest*);

- c. mengurangi terjadinya kerugian dan kecelakaan dalam pembelian (*reduction in the incidence of purchase related losses and injuries*).

B. Pihak – Pihak Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa *Laundry*

1. Pengertian Konsumen

Dalam ilmu perlindungan konsumen, terdapat setidaknya-tidaknya 3 (tiga) pengertian tentang konsumen. Perundang-undangan umum yang ada tidak menggunakan arti yang sama dengan konsumen yang dimaksudkan :

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang/jasa untuk tujuan tertentu.
- b. konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha;
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan.

UUPK mendefinisikan konsumen (pasal 1 angka 2) sebagai berikut: Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Orang dimaksudkan dalam UU ini wajiblah merupakan orang alami dan bukan badan hukum. Sebab yang dapat memakai, menggunakan dan/atau memanfaatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami, atau manusia.

Menurut A.Z. Nasution (1995: 37) konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adapun yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh penguasa (Meriam Darus Badruzaman, 1981: 47).

Hak dan Kewajiban Konsumen

Menurut Jhon F. Kennedy (Wahyu Sasongko, 1999: 20) ada empat hak dasar konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, hak untuk didengar.

Dalam UUPK, empat hak dasar yang dikemukakan oleh Jhon F. Kennedy tersebut juga dituangkan ke dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa;
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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 UUPK No. 8 Tahun 1999, 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.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat 3 UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan sarjana ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan kelompok besar kalangan pelaku ekonomi; tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha, (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari;

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti Perbankan, usaha keasing, dan penyedia dana lainnya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/atau badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, jasa angkutan, perasuransian, perbankan, kesehatan, obat-obatan, dsb.
- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut kepada masyarakat.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku Usaha mempunyai hak diatur pada Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999, yaitu :

- 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.

Kewajiban Pelaku Usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Pelaku Usaha mempunyai kewajiban, yaitu :

- 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.

3. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian menurut ketentuan pasal 1313 KUHPdt adalah merupakan suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih. Sehubungan dengan hal ini, menurut R. Subekti (1985:1) berpendapat bahwa perjanjian adalah peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu berjanji untuk melakukan suatu hal.

Ketentuan dalam pasal 1313 KUHPdt menurut Abdulkadir Muhammad (1990: 77-78) kurang begitu memuaskan karena ada beberapa kelemahan, yaitu sebagai berikut :

- a. Hanya menyangkut sepihak saja
- b. Kata perbuatan mencakup juga tanpa consensus
- c. Pengertian perjanjian terlalu luas
- d. Tanpa menyebut tujuan

Perjanjian yang dibuat itu dapat berbentuk kata-kata secara lisan, dapat pula dalam bentuk tertulis berupa akta, yang diketahui unsur-unsur perjanjian sebagai berikut :

- a. Ada pihak-pihak, sedikit-dikitnya dua orang
- b. Ada persetujuan antara pihak-pihak itu

- c. Ada tujuan yang akan dicapai
- d. Ada prestasi yang akan dilaksanakan
- e. Ada bentuk tertentu, lisan atau tulisan dan
- f. Ada syarat-syarat tertentu sebagai isi perjanjian

Suatu perjanjian dapat dikatakan sebagai perjanjian yang sah apabila telah memenuhi syarat-syarat tertentu, sehingga ia dapat diakui dan diberi akibat hukum (*legally concluded contract*). Berdasarkan ketentuan pasal 1320 KUHPdt, syarat-syarat sah suatu perjanjian adalah :

- a. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (*consensus*). Persetujuan kehendak adalah kesepakatan, seia sekata antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian yang dibuat itu, yang berupa objek perjanjian dan syarat-syarat perjanjian, dalam persetujuan kehendak itu juga tidak ada kekhilafan dan penipuan (Pasal 1321, 1322 dan 1328 KUHPdt).
- b. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian (*capacity*). Berdasarkan ketentuan pasal 1320 KUHPdt, dikatakan tidak cakap membuat perjanjian adalah orang yang belum dewasa, orang yang ditaruh di dalam pengampuan dan wanita yang bersuami. Mereka ini apabila melakukan perbuatan hukum harus diwakili oleh wali mereka dan bagi ada izin suaminya. Berdasarkan hukum nasional Indonesia sekarang, wanita bersuami dinyatakan cakap melakukan perbuatan hukum. Jadi tidak perlu lagi izin suami.
- c. Ada suatu hal tertentu (*a certain subject matter*). Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, merupakan prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu

perjanjian merupakan objek perjanjian. Perjanjian itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan.

- d. Ada suatu sebab yang halal (*legal cause*). Sebab yang halal berdasarkan ketentuan pasal 1320 KUHPdt, bukanlah dalam arti yang menyebabkan atau mendorong orang yang membuat perjanjian, melainkan sebab dalam arti isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh pihak-pihak.

Perjanjian yang tidak memenuhi syarat-syarat tidak akan diakui oleh hukum, walupun diakui oleh pihak-pihak yang bersangkutan akibatnya, maka hakim akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal (Abdulkadir Muhammad, 1990:89).

Hal ini berarti semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Perjanjian ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat dua pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Juga perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (pasal 1338 KUHPdt).

Hubungan Hukum

Menurut R. Soeroso (1996: 269-272), hubungan hukum adalah hubungan antara dua atau lebih subjek hukum. Kemudian dijelaskan oleh beliau bahwa hukum memiliki 3 (tiga) unsur sebagai berikut :

- a. Adanya orang-orang yang hak dan kewajibannya saling berhadapan.
- b. Adanya objek yang berlaku berdasarkan hak dan kewajiban tersebut diatas.
- c. Adanya hubungan antar pemilik hak dan pengembalian kewajiban atau adanya hubungan atas objek yang bersangkutan.

Menurut Abdulkadir Muhammad (2000: 198-199), suatu hubungan hukum terjadi karena adanya peristiwa hukum. Peristiwa hukum dapat berupa perbuatan misalnya jual beli, hutang piutang, dapat berupa kejadian, misalnya kelahiran, kematian, dan dapat berupa keadaan, misalnya rumah bersusun. Dalam hubungan hukum itu tiap pihak mempunyai hak dan kewajiban secara timbal balik. Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain itu wajib memenuhi tuntutan itu, dan sebaliknya. Pihak yang berhak menuntut sesuatu disebut kreditur, sedangkan pihak yang wajib memenuhi tuntutan disebut debitur. Sesuatu yang dituntut disebut prestasi.

Menurut Mariam Darus Badruzaman (2001:1) hubungan hukum adalah hubungan yang terhadapnya hukum melekatkan hak pada 1 (satu) pihak dan melekatkan kewajiban pada pihak lainnya.

C. Wanprestasi

1. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi timbul dari persetujuan (*agreement*). Artinya untuk mendalilkan suatu subjek hukum telah wanprestasi, harus ada lebih dahulu perjanjian antara kedua belah pihak sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1320 KUHPdt, "*Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: kesepakatan mereka*

yang mengikatkan dirinya; kecakapan untuk membuat suatu perikatan; suatu pokok persoalan tertentu; suatu sebab yang tidak terlarang."

Prestasi merupakan sesuatu yang wajib dan harus dipenuhi oleh para pihak dalam suatu perjanjian. Pemenuhan prestasi adalah hakekat dari suatu perikatan, berdasarkan ketentuan pasal 1234 KUHPdt setiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.

Prestasi itu adalah esensi dari perikatan. Apabila esensi ini tercapai dalam arti dipenuhi oleh debitur, maka perikatan itu berakhir. Supaya esensi itu dapat tercapai, artinya kewajiban itu dipenuhi oleh debitur, maka perlu diketahui sifat-sifatnya yaitu :

- a. Harus sudah tertentu atau ditentukan
- b. Harus mungkin
- c. Harus diperbolehkan (halal)
- d. Harus ada manfaatnya bagi kreditur
- e. Terdiri dari suatu perbuatan atau serentetan perbuatan

Jika salah satu atau semua sifat ini tidak dipenuhi pada prestasi ini, maka perikatan itu dapat menjadi tidak berarti dan perikatan itu menjadi batal atau dapat dibatalkan (Abdulkadir Muhammad, 1990: 17-20).

Wanprestasi artinya tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan (Abdulkadir Muhammad, 2000: 203). Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan, yaitu :

- a. karena kesalahan debitur, baik dengan disengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kesalahan.
- b. karena keadaan memaksa (*overmarcht*), *force majeure*, jadi di luar kemampuan debitur. Debitur tidak bersalah.

Untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. ada tiga keadaan dalam menentukan seseorang telah melakukan wanprestasi, yaitu:

- a. debitur tidak dipenuhinya prestasi sama sekali;
- b. debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak baik atau keliru;
- c. debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat waktunya atau terlambat.

Perikatan tidak akan ada artinya jika prestasi tidak dapat atau tidak mungkin diwujudkan, untuk mewujudkan prestasi itu perlu tanggung jawab, jadi disamping kewajiban berprestasi perlu juga diimbangi dengan tanggung jawab, jika tanggung jawab itu tidak ada, berkewajiban berprestasi tidak ada arti menurut hukum. Inilah hakekat perjanjian yang diakui dan diberikan akibat hukum dalam kehidupan masyarakat (Abdulkadir Muhammad, 1990: 17-20).

2. Bentuk Wanprestasi

Menurut R. Subekti (1979:45) wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) dapat berupa empat macam:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukanya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;

- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Adapun bentuk-bentuk dari wanprestasi yaitu:

- a. Tidak memenuhi prestasi sama sekali; Sehubungan dengan dengan debitur yang tidak memenuhi prestasinya maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya; Apabila prestasi debitur masih dapat diharapkan pemenuhannya, maka debitur dianggap memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktunya;
- c. Memenuhi prestasi tetapi tidak sesuai atau keliru. Debitur yang memenuhi prestasi tapi keliru, apabila prestasi yang keliru tersebut tidak dapat diperbaiki lagi maka debitur dikatakan tidak memenuhi prestasi sama sekali.

3. Akibat wanprestasi

Apabila debitur melakukan wanprestasi maka ada beberapa sanksi yang dapat dijatuhkan kepada debitur, yaitu:

- a. Membayar kerugian yang diderita kreditur;
- b. Pembatalan perjanjian;
- c. Peralihan resiko;
- d. Membayar biaya perkara, apabila sampai diperkarakan dimuka hakim;

4. Tanggung Jawab

Menurut Yusuf Shopie (Yusuf Shopie, 2000:143) tanggung jawab berarti bahwa seseorang tidak boleh mengelak, bila dimintakan penjelasan tentang perbuatan atau perilakunya. Oemar Seno Adji (Yusuf Shopie, 2000:144) mengemukakan bahwa dalam kata “tanggung jawab” terkandung dua aspek, yaitu aspek etik dan aspek hukum. Orang bertanggung jawab atas sesuatu yang disebabkan olehnya, jadi sistem tanggung jawab dapat diartikan sebagai metode atau prosedur agar seseorang atau badan hukum tidak dapat mengelakkan diri dari akibat perbuatan atau perilakunya, dalam pengertian hukum, sistem tanggung jawab menimbulkan konsekuensi pemberian kompensasi atau ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan akibat perilaku tertentu.

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Bentuk dari tanggung jawab yang paling utama adalah ganti kerugian yang dapat berupa pengembalian uang, atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku.

Tanggung jawab hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan berdasarkan pelanggaran kontrak karena wanprestasi atau melalui perbuatan melawan hukum. Permintaan pertanggungjawaban melalui hukum perdata mensyaratkan keharusan adanya kesalahan dari pihak pelakunya.

Dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa, maka pelaku usaha jasa diwajibkan bertanggung jawab terhadap konsumen, tanggung jawab pelaku usaha menurut pasal 19 UUPK yaitu :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

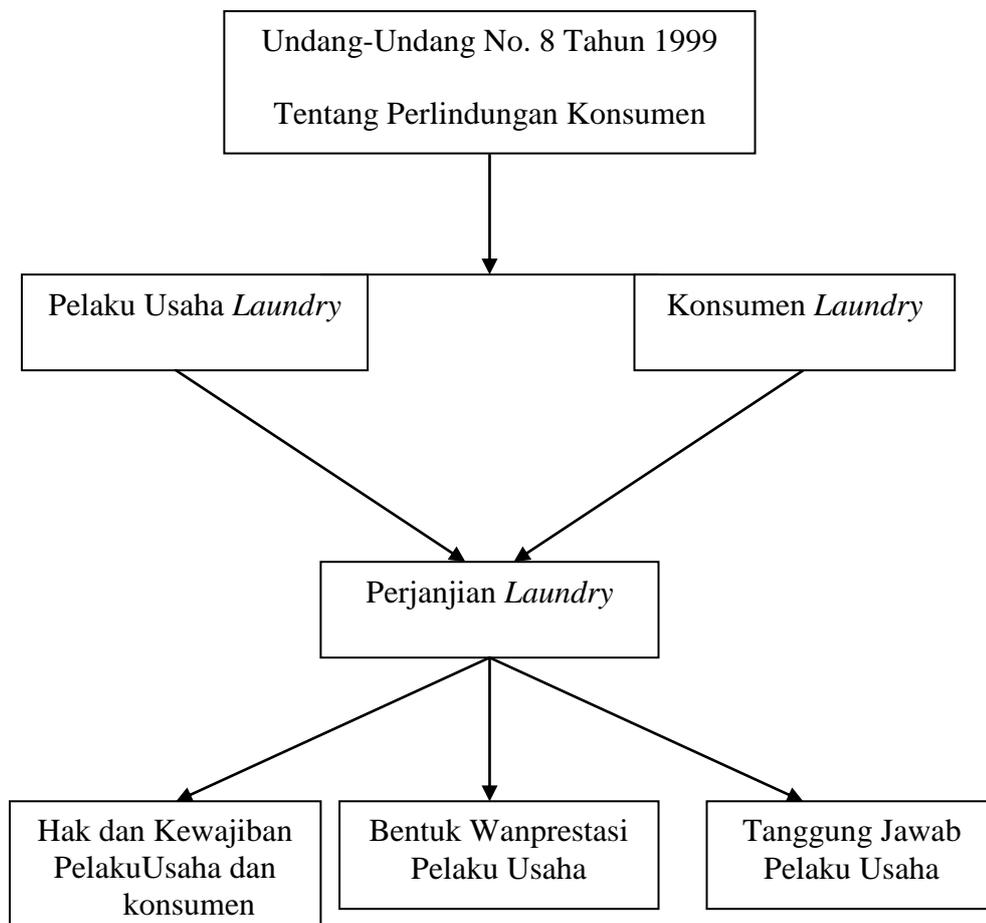
Menurut pasal 27 huruf (d) UUPK, pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen apabila kelalaian diakibatkan oleh konsumen.

Product Liability adalah tanggung jawab atas suatu barang atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri. Prinsip hukumnya adalah setiap orang

yang melakukan sesuatu yang berakibat merugikan orang lain harus memikul tanggung jawab atas perbuatannya. Inti dari *product Liability* yaitu pelaku bertanggung jawab atas kerusakan, kecacatan, penjelasan, ketidaknyamanan dan penderitaan yang dialami oleh konsumen karena pemakaian atau mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkannya.

Menurut Endang Saefullah (Wahyu Sasongko, 2007:95) suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang menghasilkan (*processer, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (*seleer, distributor*) produk tersebut. Subjek perbuatan kesalahan prinsip hukum yang dianut dalam hubungan pertanggungjawaban adalah karena adanya kesalahan (*tort liability*) artinya berdasarkan kesalahan tertentu seseorang dapat menuntut kerugian yang dialaminya dan kesalahan itu ada jika bisa dibuktikan.

D. Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

Dukungan pemerintah dalam menjamin ketertiban dan kepastian hukum perlindungan konsumen dituangkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang isinya mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, Konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry* membuat suatu perjanjian pelayanan jasa pencucian pakaian yang disepakati bersama, yang isinya mengatur hak dan kewajiban, bentuk wanprestasi, serta tanggung jawab kedua belah pihak.