

#### **IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini akan mengkaji dan membahas tentang hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa *laundry*, bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha jasa *laundry* dalam pelayanan jasa *laundry* terhadap konsumen, dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

##### **Gambaran Umum Tempat Penelitian**

Usaha *laundry* merupakan salah satu bidang usaha jasa yang semakin dibutuhkan, Jasa mencuci pakaian makin memperoleh tempat karena orang-orang di perkotaan umumnya lebih memilih sesuatu yang bersifat praktis, misalnya lebih suka memanfaatkan jasa *laundry* ketimbang menggaji pembantu. Lagi pula, misalkan mencuci sendiri pun, akibat terbatasnya lahan di perumahan orang tidak leluasa menempatkan jemuran pakaian. Jasa *laundry* telah membantu sebagian besar orang yang sibuk dan tidak mempunyai waktu luang, tapi tetap menginginkan penampilan yang bersih, rapi, wangi dan praktis.

Peluang usaha jasa *laundry* ini berkembang pesat di Indonesia, termasuk di Bandarlampung. Usaha jasa *laundry* ini sebenarnya dapat dijalankan bersamaan dengan usaha lain, misalnya dengan pulsa isi ulang elektrik ataupun wartel. Usaha

jasa *laundry* ini dapat dijalankan oleh siapa saja tanpa perlu adanya keahlian khusus.

Berikut ini merupakan data 10 usaha jasa *laundry* yang telah diidentifikasi di Wilayah Bandarlampung: Refresh *Laundry*, Simply *Laundry*, Echa *Laundry*, Rizky *Laundry*, Yokohama *Laundry*, dr. *Loundry*, Mitra *Laundry*, De Fortuna *Londre*, Indah *Loundry*, Elz' *Laundry*.

Berdasarkan hasil dari kuisioner yang di isi oleh para koresponden, konsumen untuk jasa *laundry* bervariasi dari jenis kelamin sebanyak 75% kaum pria. Sisanya oleh wanita sebanyak 25%. Dilihat dari latar belakang jenis pekerjaan, para konsumen 80% didominasi oleh mahasiswa, sisanya didominasi oleh yang sudah bekerja. Sebagian besar para konsumen memilih jasa *laundry* dikarenakan malas sebanyak 90%, sedangkan 10% untuk para konsumen yang memilih jasa *laundry* dikarenakan sibuk. Kebanyakan konsumen menggunakan jasa *laundry* lebih dari 1 bulan. Para koresponden lebih memilih jasa *laundry* dengan alasan jarak yang lebih dekat, kualitas yang baik dan pelayanan yang baik. Tempat usaha jasa *laundry* yang dipilih oleh para koresponden, umumnya lebih dikenal terlebih dahulu. Bila mengacu pada UUPK, banyak koresponden tidak mengetahui tentang UUPK tersebut.

## **A. Hak dan Kewajiban Pihak-pihak Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa *Laundry***

Hak dan kewajiban yang satu dengan yang lain tidak boleh saling merugikan. Hak dan kewajiban terbukti dalam tindakan perorangan atau kelompok. Salah satu tindakan tersebut adalah tindakan konsumen dalam melakukan hubungan hukum. Demi kelancaran hubungan hukum tersebut perlu diterapkan ketentuan-ketentuan yang berlaku agar hukum tersebut dapat berjalan dengan tertib, lancar, dan teratur serta mempunyai kepastian hukum.

### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa *Laundry***

#### a. Hak Konsumen

UUPK di dalam ketentuannya mengatur bahwa konsumen dalam menjalankan transaksi pelayanan jasa memiliki hak-hak tertentu. Berdasarkan Pasal 5 UUPK, Hak-hak Konsumen yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan data hasil kuisioner dengan para konsumen *laundry* pada Refresh *Laundry*, Simply *Laundry*, Echa *Laundry*, Rizky *Laundry*, Yokohama *Laundry*, dr. *Loundry*, Mitra *Laundry*, De Fortuna *Londre*, Indah *Loundry*, Elz' *Laundry* didapatkan data bahwa :

- a) konsumen berhak mendapatkan perlakuan baik seperti ramah, senyum, sapa, dan salam dari pihak pelaku usaha jasa *laundry*.
- b) Konsumen berhak mengajukan komplain kepada pelaku usaha jasa *laundry* jika terjadi kelalaian yang dilakukan pelaku usaha jasa *laundry* dalam menjalankan usahanya.

Sedangkan menurut ketentuan klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing usaha jasa *laundry* didapatkan bahwa hak konsumen meliputi :

- a) Kerusakan atau kelunturan yang disebabkan sifat kain atau bahan pakaian, resiko konsumen
- b) Hitung dan periksa *laundry*, pengaduan setelah meninggalkan *laundry* tidak dilayani
- c) Layanan pengaduan konsumen max 1x24 jam setelah pengambilan, lewat dari batas maksimal tidak dilayani pengelola *laundry*
- d) Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, max 1x24 jam setelah pengambilan dan nota atau struk dan lebel nomor masih dalam keadaan utuh.

#### b. Kewajiban Konsumen

kewajiban Konsumen menurut ketentuan Pasal 5 UUPK adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Berdasarkan data hasil kuisioner dengan para konsumen *laundry* pada Refresh *Laundry*, Simply *Laundry*, Echa *Laundry*, Rizky *Laundry*, Yokohama *Laundry*, dr. *Loundry*, Mitra *Laundry*, De Fortuna *Londre*, Indah *Loundry*, Elz' *Laundry* didapatkan data bahwa kewajiban konsumen adalah seputar :

- a) konsumen wajib membayar sejumlah uang kepada Pelaku usaha seperti yang tercantum dalam perjanjian dan
- b) konsumen wajib mengambil barangnya sebelum 1 bulan.

Sedangkan menurut ketentuan klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing *laundry* didapatkan bahwa kewajiban konsumen meliputi :

- a) Periksa semua saku baju anda. Kami tidak jamin barang-barang yang tertinggal di dalam saku anda
- b) *Laundry* yang tidak diambil lebih dari satu bulan, diluar tanggung jawab pengelola *laundry*
- c) Pengambilan *laundry* harus dengan nota
- d) *Laundry* yang diambil harus dilunasi
- e) Nota atau struk pembayaran dibawa saat pengambilan *laundry*

Berdasarkan hasil dari data kuisisioner dan data klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran, maka hak dan kewajiban konsumen tidak boleh bertentangan dengan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* agar tidak terjadi kerugian di masing – masing pihak.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa *Laundry***

Konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry* dalam melakukan pelayanannya, selalu melakukan perjanjian secara tertulis yang tertuang dalam nota atau struk pembayaran. Dari setiap koresponden yang telah menyepakati perjanjian secara tertulis yang tertuang dalam nota atau struk pembayaran, mereka tidak merasa

dirugikan karena masing-masing pihak telah menyepakati isi perjanjian dalam nota pembayaran.

a. Hak Pelaku Usaha Jasa *Laundry*

Pelaku Usaha mempunyai hak yang diatur dalam 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.

Hak pelaku usaha pelayanan jasa *laundry* berdasarkan perjanjian yang dipakai oleh pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen adalah:

- a) Pelaku usaha jasa *laundry* meminta bayaran kepada konsumen
- b) Pelaku usaha jasa *laundry* berhak tidak menerima komplain dari konsumen jika barangnya hilang setelah 1 bulan pencucian
- c) Pelaku usaha jasa *laundry* menolak pengaduan konsumen jika lebih dari 1 x 24 jam setelah pakaian diambil

- d) Pelaku usaha jasa *laundry* berhak mendapatkan perlakuan baik dari konsumen dan sebaliknya.

Sedangkan menurut ketentuan klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing *laundry* didapatkan bahwa hak pelaku usaha jasa *laundry* meliputi :

- a) Pihak pelaku usaha jasa *laundry* berhak menolak *laundry* yang sudah rusak / luntur / cacat sebelum dan mengembalikan kepada agen tanpa dicuci
- b) One day service 1x24 jam, biaya *laundry* 2x lipat dari harga biasa
- c) Setiap pelanggan dianggap setuju / menerima semua ketentuan yang tertulis dalam nota atau struk pembayaran.

b. Kewajiban Pelaku Usaha Jasa *Laundry*

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.

Berdasarkan data hasil wawancara dengan para pemilik *laundry* pada Refresh *Laundry*, *Simply Laundry*, *Echa Laundry*, *Rizky Laundry*, *Yokohama Laundry*, *dr. Loundry*, *Mitra Laundry*, *De Fortuna Londre*, *Indah Loundry*, *Elz' Laundry* bahwa kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* yaitu:

- a) Pelaku usaha jasa *laundry* wajib melayani konsumen dengan baik seperti ramah, senyum, sapa, salam.
- b) Pelaku usaha jasa *laundry* wajib mengganti pakaian yang hilang atau rusak karena kelalaian pelaku usaha jasa *laundry*.
- c) Pelaku usaha jasa *laundry* wajib melayani pengaduan konsumen jika masih dalam batas waktu yang ditentukan seperti yang tercantum dalam nota atau struk pembayaran.

- d) Pelaku usaha jasa *laundry* wajib menyelesaikan laundry tepat waktu sesuai kesepakatan dalam nota atau struk pembayaran.

Sedangkan menurut ketentuan klausula baku yang tertulis di nota atau struk pembayaran pada setiap masing-masing *laundry* didapatkan bahwa kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* meliputi :

- a) Penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian 10x dari harga cucian,  
max Rp 100.000

Pihak pelaku usaha jasa *laundry* dalam memberikan pelayanannya, harus tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah mereka sepakati. Waktu penyelesaian yang disepakati antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen yaitu 3 (tiga) hari, terhitung sejak tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan dilaundry kepada pihak pelaku usaha jasa *laundry* sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa *laundry* menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

Dari hasil sample yang diambil dari pelaku usaha jasa *laundry* sebagai koresponden, memberikan pelayanan dengan harga variatif, mulai dari harga Rp 3.500 sampai dengan harga Rp 6.000. menurut pendapat para konsumen dengan besaran biaya jasa *laundry* sebesar tersebut diatas, mengakui bahwa biaya tersebut tidak mahal. Umumnya pelaku usaha jasa *laundry*, menghitung jumlah barang dihitung dengan satuan kilogram.

## **B. Bentuk Wanprestasi yang Dilakukan Pelaku Usaha Dalam Pelayanan**

### ***Jasa Laundry***

Pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan kegiatan pelayanan jasa *laundry* harus melaksanakan semua kewajiban yang telah disepakati sebelumnya. Menurut bahasa hukum, kewajiban yang harus dipenuhi adalah prestasi, dan pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dianggap melakukan wanprestasi. Dengan adanya wanprestasi, pihak yang telah memenuhi kewajibannya memiliki hak untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi agar melakukan prestasinya.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry* yang berdasarkan nota atau struk pembayaran akan menimbulkan perikatan. Jadi, jika salah satu pihak melanggar kesepakatan yang mereka buat maka dituntut untuk memberikan ganti kerugian atas kerugian yang dialami. Tuntutan ganti kerugian ini didasarkan pada wanprestasi, karena pelaku usaha dalam hal ini melakukan wanprestasi dengan berprestasi tidak sebagaimana mestinya yaitu melakukan kebijakan sepihak.

Pihak pelaku usaha jasa *laundry* dan pihak konsumen memiliki pemahaman yang berbeda mengenai isi perjanjian yang terdapat pada nota atau struk pembayaran. Adanya perbedaan pemahaman akan menimbulkan perbedaan penafsiran, yang pada akhirnya akan menimbulkan konflik. Penyebab konflik tersebut menyangkut 3 (tiga) hal, yakni : jaminan keamanan barang, seperti bagaimana jika pakaian atau barang yang *dilaundry* milik konsumen hilang atau tertukar dengan konsumen lain. Kualitas pakaian atau barang yang dihasilkan dari pelayanan setiap pelaku usaha jasa *laundry*, seperti hasil cucian, penyetrikaan, kerapihan,

kebersihan, kewangian sampai pengepakan pakaian yang sudah di setrika. dan waktu penyelesaian pencucian, seperti tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan *dilaundry* kepada pihak pelaku usaha jasa *laundry* sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa *laundry* menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

Berdasarkan nota atau struk pembayaran *laundry* yang ada pada setiap usaha *laundry* didapatkan keterangan bahwa pelaku usaha jasa *laundry* secara sepihak mencantumkan peraturan yang sifatnya seperti klausula baku di dalam nota atau struk pembayaran. Nota atau struk pembayaran tersebut menjelaskan beberapa hal antara lain:

1. Penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian 10 x dari harga cucian, maksimal Rp.100.000,-
2. Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, maksimal 24 jam setelah pengambilan dan lebel nomor dalam keadaan utuh.

Fakta - fakta hukum tersebut membuktikan bahwa pelaku usaha belum memperhatikan hak - hak konsumen. Penggantian harga barang yang hilang yang ditentukan secara sepihak tentu bisa menimbulkan kerugian yang besar terhadap konsumen. Hal ini dikarenakan barang yang hilang nilainya mungkin saja melebihi dari apa yang diatur.

Kuisisioner yang dilakukan pada masing-masing usaha jasa *laundry* tersebut didapatkan informasi bahwa bentuk wanprestasi yang dilakukan para pelaku usaha jasa *laundry* adalah pakaian atau barang milik konsumen yang *dilaundry* hilang atau tertukar dengan konsumen lain. kualitas barang yang telah *dilaundry* tidak

sesuai dengan harapan konsumen karena ternyata pakaian atau barang yang telah *dilaundry* masih dalam keadaan bau atau kotor. Selain itu waktu penyelesaian pencucian tidak sesuai dengan kesepakatan, yaitu didalam kesepakatan tersebut pihak pelaku usaha jasa *laundry* meminta tenggang waktu 3 (tiga) hari untuk menyelesaikan pekerjaannya kepada konsumen. Terhitung sejak tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan *dilaundry* kepada pihak pelaku usaha jasa *laundry* sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa *laundry* menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

Dalam hal wanprestasi tersebut di atas, wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry* sesuai dengan pendapat R. Subekti (1979:45) wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) dapat berupa empat macam, yaitu :

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;
- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;

Responden menjelaskan lebih lanjut bahwa jika telah terjadi wanprestasi maka para pelaku usaha tersebut akan membayar ganti rugi karena telah melakukan kelalaian dalam menjalankan usahanya. Sesuai dengan perjanjian yang telah masing-masing pihak sepakati dalam nota pembayaran.

### **C. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry***

Bahwasanya di dalam UUPK terdapat 3 (tiga) Pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia, yaitu ketentuan Pasal 19, 23 dan 28 UUPK. Ketentuan yang pertama yaitu Pasal 19 Ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pasal 19 Ayat (2) UUPK kemudian menyatakan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau secara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19 Ayat (3) UUPK lebih lanjut menyatakan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan Pasal 19 Ayat (4) UUPK menyatakan bahwa pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Ketentuan yang terdapat pada Pasal 19 UUPK tersebut mengisyaratkan bahwa terkadang kerugian memiliki kemungkinan disebabkan oleh kelalaian konsumen sendiri yang menyebabkan kerugian

terhadap barang/jasa miliknya tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban terhadap barang/jasa kepada pelaku usaha.

Ketentuan dalam UUPK yang kedua yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yaitu Pasal 23 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat (2), dan Ayat (4) UUPK, dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan gugatan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Ketentuan lanjutan yang relevan dan signifikan dengan Pasal 23 UUPK adalah rumusan Pasal 28 UUPK yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Rumusan pasal inilah yang kemudian dikenal dengan sistem pembuktian terbalik.

Rumusan Pasal 23 UUPK nampaknya muncul berdasarkan dua kerangka pemikiran yaitu pertama, bahwa Pasal 19 menganut prinsip praduga lalai/ bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini berangkat dari asumsi bahwa apabila pelaku usaha tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak mengalami kerugian. Sebagai konsekuensi dari prinsip ini, maka UUPK menerapkan batas waktu pembayaran ganti kerugian 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Dilihat dari konteks Pasal 23, maka batas waktu 7 (tujuh) hari tidak dimaksudkan untuk menjalani proses pembuktian, tetapi hanya memberikan kesempatan kepada

pelaku usaha untuk membayar atau mencari penyelesaian lain, termasuk penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Rumusan Pasal 23 UUPK memperlihatkan bahwa prinsip tanggung jawab yang dianut adalah prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Prinsip ini merupakan salah satu modifikasi dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan pembuktian terbalik. UUPK menganut prinsip tanggung jawab berasaskan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu pertama prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau pelaku usaha sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*). Kedua, prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*).

Kenyataan yang terdapat di lapangan dideskripsikan secara berbeda-beda oleh pelaku usaha dalam menjalankan bentuk tanggung jawabnya kepada konsumen sebagaimana yang terjadi dalam pelayanan jasa *laundry* pada *Refresh laundry*, *Risky laundry* dan *Simply laundry*. Hal ini dikarenakan peristiwa hukum yang dialami oleh konsumen pada masing-masing *laundry* tersebut juga berbeda-beda.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yus Winarko didapatkan informasi bahwa selama menjalankan kegiatan usahanya konsumen pernah mengadukan ketidakpuasan pelayanan jasa *laundry* miliknya yang disebabkan pakaian hilang dan tertukar. Oleh karena itu, Bapak Yus Winarko memberikan pertanggung jawaban berupa penggantian pakaian tersebut dalam bentuk uang dan pakaian yang tertukar dengan konsumen lain, dicarikan dengan yang tertukar. Selain



daripada itu, Bapak Yus Winarko berusaha terus meningkatkan pelayanan konsumen sehingga harapannya tidak ada lagi konsumen yang merasa tidak terpuaskan oleh jasa *laundry* miliknya.

Berbedahnya dengan peristiwa yang terjadi pada Refresh *laundry* menurut pemiliknya Bapak Afziri Yance yang diwawancarai, didapatkan informasi bahwa Refresh *laundry* pernah mendapatkan pengaduan oleh konsumen yang dikarenakan ketidakpuasan hasil pencucian yang diterima oleh konsumen. Sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha Bapak Afziri Yance memberikan cuci ulang gratis terhadap pakaian atau barang milik konsumen tersebut.

Wawancara selanjutnya yang dilakukan terhadap pemilik Simply *laundry* yaitu Bapak Humaidi didapatkan informasi bahwa usaha *laundry* miliknya pernah beberapa kali bermasalah dengan konsumen. Hal yang pernah terjadi antara lain berkaitan dengan pakaian yang hilang, pakaian tidak sesuai dengan harapan konsumen, dan waktu penyelesaian pencucian tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila hal tersebut terjadi maka selaku pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap pakaian atau barang milik konsumen, maka Bapak Humaidi melakukan permintaan maaf kepada konsumen secara lisan, dan penggantian terhadap pakaian yang hilang serta pencucian ulang terhadap pakaian atau barang milik konsumen tersebut.

Prinsip tanggung jawab yang dilakukan oleh para pelaku usaha jasa *laundry* ini penting demi 3 (tiga) hal yaitu untuk diterapkan karena konsumen tidak dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks mengingat terbatasnya informasi

dan kemampuan lainnya. Kedua, asumsinya pelaku usaha lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya. Ketiga, asas ini dapat memaksa pelaku usaha untuk lebih berhati-hati.