

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bisnis secara umum berarti suatu kegiatan dagang, industri, atau keuangan. Semua kegiatan itu dihubungkan dengan produksi dan pertukaran jasa atau barang, dan urusan-urusan keuangan yang bertalian dengan kegiatan-kegiatan ini. Oleh karena itu, suatu perusahaan dalam salah satu cabang kegiatan, atau suatu pengangkutan yang dihubungkan dengan kegiatan bisnis itu (Munir Fuady, 1996: 02).

Richard Burton Simatupang menyatakan bahwa secara luas kata bisnis sering diartikan sebagai keseluruhan kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan secara teratur dan terus menerus, yaitu berupa kegiatan mengadakan barang atau jasa maupun fasilitas-fasilitas untuk diperjualbelikan, dipertukarkan, atau disewagunakan dengan tujuan mendapatkan keuntungan (Bambang Sutiyoso, 2006: 01).

Berdasarkan uraian di atas, bisnis merupakan aktivitas perdagangan, tetapi di dalamnya meliputi pula unsur-unsur yang lebih luas, yaitu pekerjaan, profesi, penghasilan, mata pencaharian dan keuntungan, serta dilakukan baik oleh perorangan maupun perusahaan.

Globalisasi saat ini telah mendorong terjadinya peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, ditandai dengan semakin banyaknya para pelaku usaha yang beroperasi di bidang usaha. Obyek dan bidang yang dijadikan transaksi bisnis antara konsumen dan pelaku usaha adalah berkaitan dengan kebutuhan barang dan jasa baik macro maupun micro. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, salah satunya yaitu usaha jasa pencucian pakaian atau *laundry*.

Keberadaan bisnis usaha jasa *laundry* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta mode pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentunya melahirkan jenis usaha jasa *laundry* yang juga kian maju, sehingga bisnis usaha *laundry* bermunculan di mana-mana baik dari skala kecil hingga skala besar.

Sebelumnya masyarakat mengenal usaha *laundry* hanya untuk kalangan tertentu, dengan berbagai sistem yang diterapkan dalam usaha jasa *laundry*, salah satunya sistem kiloan yang ditawarkan kepada konsumennya. Pangsa pasarnya pun bergeser, tidak hanya khusus melayani kalangan tertentu, tetapi juga merambah ke semua lapisan konsumen.

Salah satu yang mendorong pelaku usaha memilih usaha jasa *laundry* adalah tidak terbatasnya keberadaan konsumen dan dengan strata yang sangat bervariasi, sehingga menyebabkan beberapa pelaku usaha jasa *laundry* tersebut melakukan kegiatan pemasaran dan distribusi produk jasa dengan cara seefektif mungkin agar dapat mencapai konsumen yang sangat majemuk.

Persaingan akan terjadi ketika jumlah usaha jasa *laundry* semakin meningkat di masyarakat serta dapat memberikan dampak negatif terhadap konsumen pada umumnya. Permasalahan di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang.

Mengacu pada undang–undang yang mengatur secara tegas pelaku usaha dan konsumen yaitu Undang–undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang kemudian disebut UUPK). Ketentuan tersebut diberlakukan dengan pertimbangan guna mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen” (Studi pada usaha jasa *laundry* di Bandar Lampung)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi pokok bahasan adalah:

- 1 hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa *laundry*.
- 2 bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* terhadap konsumen.
- 3 bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

### **C. Ruang Lingkup Penelitian**

1. Ruang lingkup penelitian ini meliputi:

Penelitian ini termasuk ruang lingkup bidang hukum keperdataan khususnya Hukum Perlindungan Konsumen tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* di Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Pembahasan:

Lingkup pembahasan dalam penelitian ini yaitu mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* di Bandar Lampung dalam hal hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa *laundry*, bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* terhadap konsumen, dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan ruang lingkup penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data secara rinci, jelas, dan sistematis serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa *laundry*, bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* terhadap konsumen, dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

### **E. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Kegunaan teoritis, yaitu bermanfaat sebagai bahan bacaan atau bahan kajian hukum Keperdataan, khususnya Hukum Perlindungan Konsumen yang terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha *laundry*.
- 2 Kegunaan praktis penelitian ini adalah:
  - a. memperluas pengetahuan peneliti dalam bidang hukum khususnya hukum keperdataan.
  - b. salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.