

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Pelaku Usaha dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab besar dalam mewujudkan perlindungan hukum terhadap konsumen, sebagaimana diatur dalam **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**. Dalam kerangka hukum ini, pelaku usaha tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa, tetapi juga sebagai pihak yang harus menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.¹ Berdasarkan **Pasal 7 UUPK**, pelaku usaha wajib beritikad baik, memberikan informasi yang benar dan jelas, menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban tersebut merupakan bentuk nyata dari **perlindungan hukum preventif dan represif**. Perlindungan preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak konsumen melalui kebijakan internal, sedangkan perlindungan represif diberikan setelah kerugian terjadi, sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha. Prinsip ini sejalan dengan **asas keseimbangan** dan **itikad baik** dalam hukum perlindungan konsumen, di mana hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus didasarkan pada kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial.

¹ Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. Sah Media, 2017.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, Dinar's *Laundry* yang berdiri sejak tahun 2018 di wilayah Kebun Nanas, Kota Tangerang, merupakan salah satu pelaku usaha jasa pencucian yang telah menerapkan berbagai kebijakan internal sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumennya. Kebijakan tersebut meliputi aspek administrasi, pelayanan, dan penyelesaian sengketa, yang semuanya mengacu pada prinsip-prinsip UUPK.

1. Kebijakan Transparansi Informasi dan Administrasi Pelayanan

Kebijakan pertama yang diterapkan oleh Dinar's *Laundry* adalah **transparansi informasi dan sistem administrasi yang tertib**. Pihak *laundry* memberikan **nota transaksi tiga rangkap** untuk setiap layanan.

- a. Lembar **putih** ditempelkan pada barang cucian,
- b. Lembar **merah** diserahkan kepada konsumen sebagai bukti transaksi,
- c. Lembar **kuning** disimpan oleh pihak *laundry* sebagai arsip.

Sistem ini tidak hanya mempermudah administrasi, tetapi juga menjadi dasar hukum yang melindungi hak konsumen apabila terjadi kehilangan atau kesalahan pengambilan barang. Berdasarkan wawancara dengan pemilik, Dinar's *Laundry* juga melakukan **dokumentasi foto terhadap barang yang diterima**, sehingga apabila konsumen kehilangan nota, pencarian barang tetap dapat dilakukan melalui data arsip dan foto tersebut. Kebijakan ini sejalan dengan **Pasal 7 huruf b UUPK**, yang menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang ditawarkan. Transparansi ini menjadi bentuk **perlindungan hukum preventif**, karena mencegah potensi kesalahpahaman

atau kerugian bagi konsumen. Selain itu, harga dan waktu pengerjaan juga disampaikan secara terbuka kepada konsumen. Dinar's *Laundry* memiliki daftar harga dan estimasi waktu pengerjaan sebagai berikut:

Tabel 1

Jenis Layanan	Waktu Pengerjaan	Keterangan
Cuci Komplit	2-3 hari	Cuci, kering, setrika, dan lipat.
Cuci Lipat	2 hari	Cuci dan lipat tanpa setrika.
Cuci Basah	1 hari	Hanya dicuci dan dikeringkan.
Gosok Komplit	1-2 hari	Hanya setrika pakaian.
Express 6-8 jam	Selesai di hari yang sama	Layanan cepat dengan biaya tambahan.
Express 24 jam	1 hari	Layanan cepat dengan prioritas pengerjaan.
Layanan Antar Jemput	Berdasarkan permintaan konsumen	Pengambilan dan pengantaran pakaian ke rumah pelanggan.

Layanan dan Waktu Pengerjaan di Dinar's *Laundry*

Tabel 2
Daftar Harga Layanan di Dinar's Laundry

Jenis Layanan	Harga Per Kg/Item
Cuci Komplit	Rp. 8.000 - Rp. 9.000/Kg
Cuci Lipat	Rp. 6.000 – Rp. 7.000/Kg
Cuci Basah	Rp. 5.000/Kg
Gosok Komplit	Rp. 7.000/Kg
Express 6-8 Jam	Rp. 10.000 – Rp. 12.000/Kg
Express 24 Jam	Rp. 9.000 – Rp. 10.000/Kg
Layanan Antar Jemput	Rp. 5.000- Rp. 8.000

Dengan adanya daftar harga dan waktu pengerjaan ini, konsumen dapat memperkirakan biaya dan jangka waktu layanan, sehingga menciptakan kepastian hukum dan kepercayaan. Hal ini memenuhi prinsip **transparansi dan kejelasan informasi** sebagaimana diatur dalam **Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**,

2. Kebijakan Pengawasan Mutu dan Tanggung Jawab Pelayanan

Kebijakan selanjutnya yang diterapkan oleh Dinar's Laundry adalah **pengawasan mutu dan pelaksanaan tanggung jawab pelayanan** terhadap hasil kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, salah satu kendala utama yang sering dihadapi dalam kegiatan operasional adalah

kelalaian karyawan yang dapat mengakibatkan terjadinya **pakaian tertukar, hilang, atau rusak akibat kesalahan proses penyetrikaan dan pencucian**. Untuk mencegah terjadinya kerugian bagi konsumen, pemilik menerapkan sistem **pengawasan langsung terhadap setiap tahap pekerjaan**, mulai dari proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga pengemasan. Setiap barang cucian yang masuk diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan kondisi awal, jenis kain, jumlah potongan pakaian, serta kemungkinan adanya noda yang sulit dihilangkan. Pemeriksaan awal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pihak *laundry* dan konsumen setelah barang selesai dikerjakan.

Setelah proses pencucian selesai, karyawan kembali melakukan pemeriksaan terhadap hasil cucian sebelum disetrika dan dikemas. Pemilik juga secara rutin melakukan pengecekan terhadap hasil akhir sebelum diserahkan kepada konsumen. Langkah ini merupakan bentuk **pengendalian mutu (quality control)** yang diterapkan untuk menjaga kualitas layanan dan mencegah potensi keluhan dari pelanggan. Apabila dalam pelaksanaannya terjadi **kerusakan atau kehilangan barang konsumen**, pihak Dinar's *Laundry* **tidak menghindari tanggung jawab**. Berdasarkan hasil wawancara, setiap kali terjadi kasus kehilangan atau kesalahan layanan, pihak *laundry* akan terlebih dahulu melakukan **penelusuran internal** dengan mencocokkan data nota dan foto arsip. Apabila setelah dilakukan pengecekan barang tidak ditemukan, maka pihak *laundry* akan memberikan **kompensasi berupa layanan gratis untuk**

pencucian berikutnya atau penggantian uang tunai sesuai nilai barang yang hilang, dengan kesepakatan bersama antara pihak *laundry* dan konsumen yang dirugikan.

Kebijakan ini mencerminkan bentuk pelaksanaan **perlindungan hukum represif**, yaitu perlindungan yang diberikan setelah timbulnya kerugian bagi konsumen. Prinsip tanggung jawab pelaku usaha tersebut sesuai dengan **Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yang menyatakan: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Lebih lanjut, **Pasal 7 huruf a dan huruf f UUPK** juga menegaskan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya dan bertanggung jawab memberikan kompensasi atas kerugian yang timbul akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Selain tanggung jawab terhadap hasil kerja, Dinar’s *Laundry* juga menekankan **pengawasan terhadap kinerja karyawan**. Pemilik memberikan arahan dan pembinaan secara langsung mengenai prosedur kerja, pemilihan jenis deterjen sesuai bahan pakaian, serta pengaturan suhu setrika untuk mencegah kerusakan kain. Pengawasan semacam ini merupakan bentuk **perlindungan hukum preventif**, karena berfungsi untuk mencegah timbulnya kesalahan yang berpotensi merugikan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sebagian besar menyatakan puas terhadap hasil cucian yang bersih, rapi, dan wangi. Konsumen juga mengapresiasi sikap tanggung jawab pihak *laundry* yang cepat tanggap dalam menangani keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan mutu yang diterapkan mampu meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, kebijakan pengawasan mutu dan tanggung jawab pelayanan yang diterapkan oleh Dinar's *Laundry* telah memenuhi prinsip **itikad baik, kejujuran, dan tanggung jawab sosial** sebagaimana diatur dalam **Pasal 2 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**.

3. Evaluasi Umum terhadap Kebijakan Pelaku Usaha

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Dinar's *Laundry* telah mencerminkan pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)**. Pelaku usaha telah berupaya menjalankan tanggung jawab hukum melalui dua pendekatan utama, yaitu **perlindungan hukum preventif** dan **perlindungan hukum represif**. Perlindungan hukum preventif diwujudkan melalui kebijakan **transparansi informasi dan administrasi pelayanan**. Langkah-langkah seperti pemberian nota tiga rangkap, dokumentasi foto barang cucian, serta keterbukaan harga dan estimasi waktu pengerjaan menjadi upaya pencegahan terhadap kemungkinan kesalahpahaman antara pelaku usaha

dan konsumen. Sistem administrasi yang tertib tersebut sekaligus memperkuat posisi hukum kedua belah pihak apabila terjadi permasalahan di kemudian hari.

Sementara itu, perlindungan hukum represif tampak dari kebijakan **pengawasan mutu dan tanggung jawab pelayanan**, di mana pihak Dinar's *Laundry* menanggapi setiap keluhan konsumen secara langsung, melakukan pengecekan internal, dan memberikan kompensasi berupa layanan gratis atau penggantian uang sesuai nilai barang yang hilang. Tindakan ini menunjukkan bahwa pelaku usaha telah melaksanakan kewajiban hukum sebagaimana diatur dalam **Pasal 19 ayat (1) dan (2) UUPK**, yaitu memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa yang diperdagangkan. Selain itu, kedua kebijakan tersebut juga menunjukkan adanya **itikad baik (good faith)** dalam penyelenggaraan usaha jasa *laundry*. Pemilik Dinar's *Laundry* berupaya mempertahankan kepercayaan konsumen melalui pelayanan yang jujur, terbuka, dan bertanggung jawab. Hal ini sejalan dengan **Pasal 7 huruf a dan b UUPK**, yang menegaskan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik dan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

Dari hasil wawancara juga diketahui bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen di Dinar's *Laundry* dibangun atas dasar **kepercayaan dan komunikasi langsung**, bukan melalui mekanisme formal lembaga penyelesaian sengketa. Meskipun belum sepenuhnya mengikuti prosedur

hukum formal, substansi perlindungan hukum yang diatur dalam UUPK telah tercermin dalam praktik usaha ini. Dengan kata lain, Dinar's *Laundry* telah menerapkan nilai-nilai dasar UUPK secara sederhana namun efektif, sesuai dengan karakteristik usaha mikro kecil yang mengutamakan hubungan personal dan penyelesaian kekeluargaan. Dengan adanya kebijakan-kebijakan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Dinar's *Laundry* telah berupaya menerapkan prinsip perlindungan hukum yang **berkeadilan, berimbang, dan bertanggung jawab**, sebagaimana diamanatkan dalam **Pasal 2 UUPK**, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

B. Perlindungan Hukum yang Diberikan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Dinar's *Laundry*

Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa *laundry* merupakan bagian penting dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjamin adanya kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh barang dan/atau jasa.² Dalam konteks hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry*, posisi konsumen sering kali berada dalam posisi yang lebih lemah karena keterbatasan informasi dan tidak adanya perjanjian tertulis yang mengikat secara tegas. Oleh sebab itu, diperlukan analisis mengenai bagaimana bentuk

² Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish, 2019.

perlindungan hukum yang diberikan kepada pengguna jasa Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang, baik secara **preventif (pencegahan)** maupun **represif (penyelesaian sengketa)**.

1. Perlindungan Hukum Preventif (Upaya Pencegahan Terjadinya Kerugian Konsumen)

Perlindungan hukum preventif merupakan bentuk perlindungan hukum yang diarahkan untuk **mencegah terjadinya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen** sejak awal hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terbentuk.³ Perlindungan ini tidak hanya diwujudkan melalui pengaturan hukum dalam peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui implementasi prinsip-prinsip hukum dalam praktik kegiatan usaha. Tujuannya adalah menciptakan hubungan hukum yang seimbang, adil, dan transparan antara kedua belah pihak agar tidak menimbulkan kerugian. Dalam teori perlindungan hukum, bentuk perlindungan preventif memberikan **kesempatan kepada subjek hukum untuk mencegah terjadinya sengketa** melalui mekanisme yang mengatur hubungan dan tanggung jawab para pihak secara jelas.⁴

Prinsip ini sejalan dengan asas-asas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya asas **manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan kepastian hukum**, yang seluruhnya bertujuan melindungi kepentingan konsumen tanpa mengabaikan keberlangsungan usaha pelaku usaha. Berdasarkan hasil

³ Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka, 2023.

⁴ Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish, 2019.

penelitian di lapangan, bentuk perlindungan hukum preventif di Dinar's *Laundry* telah diterapkan dalam beberapa aspek, antara lain **pemberian informasi yang jelas dan transparan kepada konsumen, penerapan prinsip itikad baik dalam pelayanan, dan kepatuhan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK**. Ketiga aspek tersebut menunjukkan adanya kesadaran hukum pelaku usaha dalam menjalankan kewajiban hukumnya terhadap konsumen meskipun dalam bentuk sederhana.

1. Pemberian Informasi yang Jelas dan Transparan

Salah satu prinsip utama dalam perlindungan hukum preventif adalah adanya **transparansi informasi** yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Informasi yang benar dan lengkap menjadi dasar penting agar konsumen dapat membuat keputusan secara sadar mengenai barang atau jasa yang digunakan. Hal ini merupakan implementasi dari asas **kepastian hukum dan manfaat** sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK serta hak konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf c UUPK. Dalam praktiknya, Dinar's *Laundry* telah menerapkan kebijakan keterbukaan informasi dengan memberikan penjelasan secara rinci mengenai jenis layanan yang tersedia, seperti **cuci komplit, cuci lipat, cuci basah, gosok komplit, express 6–8 jam, express 24 jam**, serta **layanan antar-jemput**. Konsumen diberikan kebebasan untuk memilih layanan sesuai kebutuhan, dengan informasi mengenai tarif dan estimasi

waktu penyelesaian yang disampaikan secara jelas sebelum transaksi dilakukan.

Kebijakan keterbukaan ini diwujudkan pula melalui **nota transaksi** yang berisi data penting seperti nama pelanggan, jenis layanan, jumlah cucian, harga, dan waktu pengambilan. Nota tersebut tidak hanya berfungsi sebagai tanda bukti pembayaran, tetapi juga memiliki makna hukum sebagai **bukti administratif perjanjian tidak tertulis** antara pelaku usaha dan konsumen. Dari aspek hukum perdata, nota ini merupakan bentuk perikatan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik. Sistem administrasi Dinar's Laundry menggunakan **nota tiga rangkap (putih, merah, dan kuning)**. Nota putih disimpan bersama barang cucian, nota merah diberikan kepada konsumen, dan nota kuning disimpan sebagai arsip. Sistem ini mencerminkan penerapan asas **kepastian hukum dan tanggung jawab** karena setiap transaksi terdokumentasi dengan baik. Apabila terjadi kehilangan atau kesalahan pencucian, nota arsip dapat digunakan sebagai dasar pembuktian yang sah dan membantu penyelesaian masalah secara adil.

Bentuk pengelolaan administrasi seperti ini juga menunjukkan adanya penerapan asas **keamanan dan keseimbangan** dalam transaksi jasa. Konsumen terlindungi karena memiliki bukti fisik dari transaksi yang dilakukan, sementara pelaku usaha terlindungi dari kemungkinan klaim yang tidak berdasar. Dengan demikian, sistem pencatatan dan

keterbukaan informasi di Dinar's *Laundry* merupakan manifestasi nyata dari perlindungan hukum preventif yang berorientasi pada kejelasan, keterbukaan, dan tanggung jawab.

2. Penerapan Prinsip Itikad Baik dalam Pelayanan

Prinsip **itikad baik (good faith)** merupakan asas fundamental dalam setiap perjanjian dan hubungan hukum. Dalam konteks hukum perdata dan perlindungan konsumen, prinsip ini menjadi ukuran moral dan hukum yang menentukan apakah suatu hubungan hukum dijalankan dengan jujur, bertanggung jawab, dan berkeadilan. Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Prinsip ini juga tercermin dalam Pasal 3 huruf e UUPK, yang mengatur bahwa pelaku usaha harus melaksanakan kegiatan usahanya secara jujur dan bertanggung jawab. Pelaksanaan prinsip ini di Dinar's *Laundry* tampak dari cara pelaku usaha menjalin hubungan dengan pelanggan secara terbuka dan bertanggung jawab.

Pemilik usaha menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah, hasil cucian yang bersih, serta tanggapan cepat terhadap keluhan. Setiap barang yang diterima diperiksa dengan cermat dan dicatat dalam administrasi internal untuk memastikan tidak tertukar atau hilang. Tindakan ini menunjukkan adanya pelaksanaan **itikad baik** objektif, yaitu perilaku yang sesuai dengan norma kepatutan dan kejujuran yang diakui dalam masyarakat.

Prinsip itikad baik yang dijalankan secara konsisten juga memiliki fungsi **preventif**, karena dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman dan konflik hukum. Dalam konteks perlindungan konsumen, prinsip ini tidak hanya menjadi kewajiban moral, tetapi juga kewajiban hukum bagi pelaku usaha. Selama pelaku usaha beritikad baik, konsumen memperoleh rasa aman dan percaya bahwa hak-haknya akan dihormati, sehingga potensi sengketa dapat diminimalkan. Pelaksanaan prinsip itikad baik ini sekaligus mencerminkan penerapan asas **keadilan dan manfaat** sebagaimana disebut dalam Pasal 2 UUPK. Pelaku usaha mendapatkan manfaat ekonomi melalui kepercayaan pelanggan, sedangkan konsumen memperoleh keadilan dan perlakuan yang wajar atas jasa yang diterimanya.

3. Kepatuhan terhadap Hak-Hak Konsumen

Pemenuhan hak-hak konsumen merupakan unsur penting dalam pelaksanaan perlindungan hukum preventif. Pasal 4 UUPK memuat sejumlah hak dasar konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak atas informasi yang benar dan jujur; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya; serta hak untuk memperoleh kompensasi apabila terjadi kerugian.⁵ Pemenuhan hak-hak ini menandakan adanya keselarasan antara prinsip hukum dan praktik usaha. Dalam konteks Dinar's Laundry, hak-hak konsumen telah diakomodasi dalam berbagai kebijakan pelayanan. Konsumen memperoleh

⁵ Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak konsumen*. Nusamedia, 2019.

kenyamanan dan keamanan melalui proses kerja yang tertib dan pencatatan nota yang rapi. Setiap cucian diberi kode sesuai nama pelanggan untuk mencegah tertukar. Hak atas informasi yang benar dan jelas juga terpenuhi karena konsumen mengetahui jenis layanan, tarif, dan waktu pengerjaan sejak awal transaksi. Hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya diimplementasikan melalui mekanisme komunikasi langsung. Apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang, pihak *laundry* segera melakukan pencarian internal dan memberikan solusi berupa ganti rugi atau layanan cuci gratis. Kebijakan ini menunjukkan adanya penghormatan terhadap hak konsumen untuk mendapatkan tanggapan dan penyelesaian atas kerugian yang dialami, sekaligus penerapan asas keseimbangan dan keadilan dalam UUPK.

Meski demikian, secara formal masih terdapat kelemahan karena hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha hanya didasarkan pada nota transaksi dan kesepakatan lisan, bukan kontrak tertulis yang mengikat secara hukum. Ketiadaan kontrak tertulis ini mengakibatkan perlindungan hukum preventif yang dijalankan belum memiliki kekuatan yuridis penuh. Hubungan hukum yang dibangun lebih bersifat moral dan administratif, belum sampai pada tataran hukum positif yang dapat menjadi dasar penyelesaian sengketa secara formal. Oleh karena itu, penguatan perlindungan hukum preventif dapat dilakukan dengan pembuatan perjanjian sederhana antara pelaku usaha dan konsumen.

Kontrak ini dapat memuat ketentuan tentang hak dan kewajiban para pihak, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kehilangan atau kerusakan barang, serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi sengketa.

C. Upaya yang Dilakukan Pelaku Usaha Dinar's Laundry terhadap Kerugian yang Dialami oleh Konsumen

Dalam kegiatan usaha jasa, sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dapat terjadi kapan saja, terutama ketika hasil layanan tidak sesuai dengan harapan atau menimbulkan kerugian bagi konsumen. Sengketa tersebut merupakan bentuk ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak yang memerlukan penyelesaian secara adil, cepat, dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia, penyelesaian sengketa diatur dalam **Bab X Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**, yang memberikan dua jalur penyelesaian, yaitu melalui **pengadilan (litigasi)** dan **di luar pengadilan (non-litigasi)**. Prinsip dasarnya adalah bahwa penyelesaian sengketa sedapat mungkin dilakukan terlebih dahulu secara **musyawarah untuk mufakat**, karena cara ini lebih efisien, ekonomis, dan dapat menjaga hubungan baik antara konsumen dan pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa di **Dinar's Laundry** dilakukan melalui jalur **non-litigasi** dengan mengutamakan **musyawarah langsung antara pemilik usaha dan konsumen**. Mekanisme ini berjalan atas dasar **itikad baik** dan **tanggung jawab moral** dari pelaku usaha, tanpa melibatkan lembaga formal seperti **Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)** atau pengadilan.

Meskipun sederhana, mekanisme ini telah mampu mengakomodasi hak konsumen sekaligus menjaga stabilitas hubungan antara kedua pihak.

1. Bentuk Sengketa yang Timbul antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik dan konsumen, sengketa yang paling sering terjadi di Dinar's *Laundry* meliputi **kehilangan barang cucian, barang tertukar antar konsumen, dan kerusakan pada pakaian atau karpet** akibat kesalahan dalam proses pencucian. Sengketa tersebut termasuk dalam kategori **wanprestasi**, yaitu pelaku usaha tidak sepenuhnya melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian layanan yang disepakati. Meskipun demikian, pelaku usaha tidak bersikap abai terhadap permasalahan yang terjadi. Setiap laporan kerugian langsung ditanggapi dengan langkah-langkah konkret, seperti melakukan **pengecekan ulang terhadap daftar cucian, pencarian barang yang hilang di lokasi usaha, dan koordinasi dengan konsumen lain** apabila ada indikasi barang tertukar. Langkah ini menunjukkan penerapan prinsip **tanggung jawab pelaku usaha** sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian akibat jasa yang diberikan.

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Secara Musyawarah

Penyelesaian sengketa di Dinar's *Laundry* dilaksanakan melalui proses **musyawarah langsung** antara pihak yang dirugikan dan pemilik usaha. Ketika konsumen mengajukan keluhan, pelaku usaha berupaya menyelesaikan permasalahan dengan cara **komunikasi terbuka dan dialog**.

Pendekatan ini mencerminkan penerapan asas **keadilan dan keseimbangan** dalam hubungan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK. Dalam proses penyelesaian, pemilik usaha melakukan klarifikasi terhadap laporan konsumen dan mencocokkan data nota transaksi. Jika ditemukan kesalahan dari pihak *laundry*, pemilik segera menawarkan **solusi ganti rugi** yang disesuaikan dengan tingkat kerugian yang dialami konsumen.

Dalam beberapa kasus, Dinar's *Laundry* memberikan **ganti rugi berupa layanan cuci gratis pada transaksi berikutnya**, atau **penggantian uang tunai** sesuai kesepakatan bersama. Proses ini menunjukkan penerapan **Pasal 19 ayat (2) UUPK**, yang menegaskan bahwa ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang sejenis, atau pemberian santunan. Pelaksanaan ganti rugi di Dinar's *Laundry* dilakukan dengan memperhatikan **kesepakatan sukarela kedua pihak**, sehingga tidak menimbulkan perselisihan lanjutan. Meskipun penyelesaian dilakukan secara non-formal, pelaku usaha tetap berusaha melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga. Penyelesaian melalui musyawarah ini juga mencerminkan prinsip **efisiensi hukum**, karena mampu menyelesaikan permasalahan tanpa harus melalui prosedur panjang dan biaya besar sebagaimana penyelesaian melalui pengadilan.

3. Bentuk Ganti Rugi dan Dasar Hukumnya

Ganti rugi merupakan bentuk pemulihan hak konsumen atas kerugian yang diderita akibat kesalahan pelaku usaha. Berdasarkan UUPK, tanggung

jawab pelaku usaha bersifat **mutlak asing** sepanjang kerugian timbul karena kelalaian dalam pemberian jasa. Pelaku usaha wajib memberikan kompensasi secara proporsional, tanpa harus menunggu adanya keputusan dari lembaga peradilan. Di Dinar's *Laundry*, bentuk ganti rugi yang diberikan tergantung pada Tingkat kerugian dan kesepakatan bersama. Dalam kasus kehilangan barang, pelaku usaha memberikan **penggantian berupa uang tunai sesuai dengan harga barang** yang hilang, atau **layanan cuci gratis** pada transaksi berikutnya sebagai bentuk tanggung jawab. Bentuk kompensasi tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (2) dan (3) UUPK, yang menyatakan bahwa ganti rugi harus diberikan dalam waktu paling lambat tujuh hari setelah terjadinya transaksi atau setelah kesepakatan tercapai.

Selain itu, tanggung jawab ini juga merupakan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf f UUPK, yakni memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam praktiknya, meskipun tidak dituangkan dalam bentuk surat pernyataan atau dokumen hukum, pemberian ganti rugi di Dinar's *Laundry* sudah berjalan berdasarkan asas **kejujuran dan keadilan**. Konsumen yang dirugikan menerima kompensasi secara sukarela, tanpa perlu menempuh jalur hukum formal. Cara ini menunjukkan bahwa mekanisme informal dapat berfungsi secara efektif apabila dilandasi itikad baik kedua belah pihak.

4. Hambatan dalam Penyelesaian Sengketa

Walaupun proses penyelesaian sengketa di Dinar's *Laundry* berjalan baik, terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan perlindungan hukum belum maksimal. Pertama, **belum adanya perjanjian tertulis** yang mengatur hak dan kewajiban kedua pihak secara rinci, sehingga proses penyelesaian hanya bergantung pada kesepakatan lisan. Kondisi ini dapat melemahkan posisi hukum konsumen apabila terjadi sengketa serius yang membutuhkan pembuktian formal. Kedua, **minimnya kesadaran hukum pelaku usaha kecil** terhadap pentingnya dokumentasi tertulis dan pemahaman terhadap UUPK. Banyak pelaku usaha menganggap penyelesaian informal sudah cukup, tanpa memahami konsekuensi hukum yang mungkin timbul. Ketiga, **kurangnya sosialisasi dan pengawasan dari pemerintah daerah maupun BPSK** terhadap pelaku usaha di sektor jasa *laundry*. Akibatnya, banyak usaha mikro belum memahami mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara hukum, serta belum mengetahui hak dan kewajiban yang diatur dalam UUPK. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa meskipun penyelesaian sengketa secara musyawarah telah berjalan, aspek yuridis formal masih perlu diperkuat agar perlindungan hukum dapat berlaku lebih efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh Dinar's *Laundry* dapat dikategorikan **efektif secara sosial**, meskipun **belum kuat secara yuridis formal**. Efektif secara sosial karena penyelesaian dilakukan cepat, langsung, dan disepakati kedua pihak tanpa menimbulkan konflik berkepanjangan. Namun, belum kuat secara hukum

karena tidak adanya dokumentasi tertulis yang menjadi alat bukti apabila terjadi perbedaan pendapat di kemudian hari. Dengan demikian, penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Dinar's *Laundry* telah mencerminkan **pelaksanaan prinsip itikad baik, tanggung jawab, dan keadilan** sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, untuk mencapai perlindungan hukum yang ideal dan memiliki kepastian hukum, perlu penguatan aspek legalitas dan formalitas penyelesaian sengketa melalui pembinaan, perjanjian tertulis, serta peningkatan kesadaran hukum bagi seluruh pihak yang terlibat