

**PERTANGGUNGJAWABAN ATAS KERUSAKAN
DAN KEHILANGAN PAKAIAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN
JASA LOUNDRY**

Agung Wibowo P.P

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

agungdkt04@gmail.com

Eko Rohmat Efendi

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ekorahmat36@gmail.com

ABSTRAK

Mengenai permasalahan yang kami analisis terkait pertanggung jawaban terhadap rusaknya & hilangnya barang milik konsumen yakni pakaian dengan adanya perjanjian terhadap jasa, dan dilakukan terhadap pengusaha yang dapat menimbulkan suatu kerugian terhadap konsumen ,lantaran ada suatu perjanjian sudah disetujui secara sama – sama bukan sama sehingga menumbuhkan kemerosotan omset satu dengan satu sama lain, baik itu kemerosotan bersifat formiil maupun materiil. Mengenai kerugian seperti hal nya ada pakaian yang mengalami cacat (rusak) maupun hilang, maka pakaian tidak dapat dilakukan suatu penggantian atas kerugian. Berbicara dalam tanggung jawab merupakan kewajiban pada akibat suatu perbuatan yang di.lakukan di dalam pada hal itu sendiri dengan kata lain yakni, segala perbuatan yang menanggung pada hal apapun itu dan nantinya di tanggung sendiri. Oleh karna itu, masyarakat wajib menyadari bahwa tindakan dan tindakan mereka dilakukan dengan sengaja atau tidak sadar.

Kata kunci: *Pertanggung Jawaban, Kehilangan Kerusakan Barang Konsumen, Perjanjian Jasa Laundry*

A. PENDAHULUAN

Pada penelitian ini yang di bahas terkait hukum perlindungan kepada pemakai pada hilangnya atau pula kerusakan dari suatu usaha jasa pelayanan Laundry. Pada latar belakang ini adalah menyakut hal mengenai perikatan yang akan di lakukan oleh seseorang wirausaha yang mengakibatkan ruginya pada konsumen. Merupakan adanya perikatan yang telah di sepakati kedua bela pihak, tidak sesuai akan sehingga timbulnya kerugian dengan pihak yang sama, baik itu kerugian bersivat materil ataupun formil. Adalah berupa pakaiannya hilang ataupun rusak dan pakaian yang cacat itu tak akan di ganti. (<http://infopengertian.blogspot.co.id/2015>)

Penelitian ini bersifat juga secara pendekatan Yuridis dan Empiris ialah melakukan penelitian-penelitian pada objek yang akan di teliti kelapangan secara

langsung. Dengan tujuannya ini memang di harapkan saat penelitiannya ini merupakan mengetahui suatu bentuk tanggung jawab yang di lakukan oleh pemilik usahanya yaitu jasa laundry dari rusaknya serta hilangnya pakaian di Laundry yang akan merugikan pemakai jasa, dengan upaya dasar untuk menjalankan perlindungan konsumen dari hak yang telah melanggar dari pemilik jasa usaha memakai cara yaitu mengganti rugi untuk damai. (Sumber: Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya)

Pada ketentuan dalam Pasal 7 Huruf F mengatakan hanya sipelaku usaha wajibnya memberikan bertanggung jawab, mengganti kerugian ataupun mengganti bila jasa dan barang yang di terima ataupun di dimanfaatkan tidak menyesuaikan dengan perikatan janji. Dengan ketentuan adanya di pasalini maka akan menyongsong pemilik jasa untuk mensikapi bertanggung jawab serta jujur saat melakukan usaha.

Pada dasar UU perlindungan konsumen di atur terhadap pertanggung jawaban di pasal 19 bahwa 1. pemilik jasa bertanggungjawab akan memberi ganti ruginya atas pencemaran, kerusakan dan kerugian pada pemakai jasa mengakibatkan konsumsi barang serta jasa yang dihasilkan ataupun di dagangkan. 2. Mengganti rugi apa yang dimaksud dalam ayat (1) bisa rupa kembalinya rupiah atau pengganti barang atau jasa yang homogen atau harus seimbang dengan fisiknya, atau merawat kesehatan dan memberikan santunan menyesuaikan pada ketentuan aturan undang-undang yang saat ini berlaku.

Pada hasil penelitian ini yang di dapat adalah untuk mendapat hak-hak pada pembeli dari sisi barang atas hilangnya atau pada hancurnya di jasa laundry pembuat usaha harus bertanggung jawab atas perbuatan yang di lakukan menimbulkan kerugian pada konsumen, melakukan kesepakatan pada yang ada disebuah perjanjian antara pihak satu dan pihak lain , pemakai jasa berwenang mewajibkan hak-hak nya kembali atas ruginya saat di alaminya di sebabkan oleh keteledoran asal dari pelaku usaha, pada saat adanya kendala didalam perlindungan yang minimnya pemahaman terhadap pelaku usaha jasa dari hak pemakai jasa dan kurangnya SDM sumber daya manusia intinya di bidang ilmu pasti menjadi belum mengetahui adanya peraturan., beserta wajib tanggung jawab membiayakan ganti rugi di pelaku bisnis tentang hak-hak konsumen. Pada saat melakukan kewajibanya baik keharusan itu adalah semacam kewajiban dan hak dari hal itu perbuatan yang menentang hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara merupakan kelakuan karena seorang itu bisa menyebabkan ruginya bisa secara vormil maupun sebagai materil.

Pada pasal 1365 KUHPerdara adalah pasal perbuatan melawan hukum. Harus terpenuhinya unsur-unsur sebagai berikut: 1. Perbuatan melawan hukum dikarenakan adanya kesengajaan; 2. Perbuatan melawan hukum tanpa ada salah (tidak dengan faktor senganya ataupun kelalaiannya); 3. Perbuatan melwan hukum karna kelalaiannya; 4. Antaranya kelakuan atau ruginya yang di timbulkan harus ada hubungan kasual.

Menurut pasal 1365KUHPerdara menagatakan perbuatan melawan hukum gambaran tanggung jawab hukum sebagai berikut: 1. Kewajiban dengan point kesalahan dan kelalaian yang diamana tertera pada pasal 1365 KUHPerdara; 2. Kewajiban dengan point kesalahan individualnya kelalaian yang di atur pada pasal

1366 KHUPerdata; 3. Kewajiban mutral jangan ada kesalahan yang dimana yang sudah tertera pada pasal pasal 1367 KUHPerdata.

Bila di dalam tautan pembuat daya sama pembeli keadaan satu keteledoran pada keburukan yang merugikan kemerosotan pembeli dikarenakan adanya bagian yang lalai. wadah unsur ini tidak sinkron pada hukum, sebab oleh ini di perlukanya ada perlindungannya pemakai jasa untuk guna mengikat para pelaku pihak usaha yang akan memberikan informasi supaya pihak konsumen selalu terlindungi. jikalau pun tak di atur pada suatu perikatan janji yang sifatnya kontraktual padahal pada hal ini terjadi transaksi sepatatnya sifatnya barang atau jasa. Dalam hal ini pihak pemakai jasa adalah pelaku yang di rugikan pada dasar hal ini pemakai jasa berhak menuntut hak kepada pemilik jasa laundry. Saat pelanggaran apa yang terjadi pada pemakai jasa tidak juga berefek panjang pada masyarakat disaat pembuat bisnis tak jarang memenuhi keburukan atau pembohongan supaya bisa menghasilkan laba pada eksekutor bisnis itu. Dikarenakan pembeli dapat sadar akan kemerosotan pada tiap-tiap penipuan dan kesalahan oleh di buat agar dapat untung. Karena itu mengakibatkan penipuan yang sering kita jumpai oleh eksekutor dan kesalahan yang di timbulkan oleh pelaku usaha.

Apapun penipuan dan kesalahan yang seringkali terjadi tersebut diantara lain adalah: 1. Kesalahan pada barangnya; 2. Kesalahan ini di karenakan ada suatu kerusakan pada hilangnya barang satu benda pada hak orang lain yang dimana di buat oleh pembuat usaha walau pun terjadi hubungan secara langsung diantara para pembuat jasa dengan pembeli dikarenakan dari itu akan menimbulkan satu tanggung jawab oleh penyedia jasa; 3. Kesalahan pada penipuan.

Pada kesalahan ini terjadi ada di karenakan pada unsur penipuan atau pula yang di lakukan serta berencana terhadap pembuat usaha yang di sebabkan oleh keterangan suatu fakta pemipuan itu sering terjadi pada pihak pemakai jasa.

Secara umum kesalahan ini diatas merupakan kesalahan yang sering terjadi pada pemakai jasa laundry di karenakan pembuat jasa ini biasanya dijadikan suatu keteledoran agar memperoleh keuntungan. di karenakan selalu timbul suatu kejadian yang sering dilakukan pada pelaku penyedia jasa dan hal – hal yang sering terjadi ini tidak akan berhenti pada pembuat jasa atau penyedia jasa yang selalu melakat dan paliing seriing dilakukan.

Tejadi dalam masyarakat yaitu pada kesalahan dkarenakan adanya unsur penipuan. Pada unsur ini lah yang paling utama seriing terjadi dalam kalangan masyarakat, dan pelaku penyedia jasa (usaha) agar tidak terlalu berdampak luas bagi masyarakat yang memakainya maka harus ada suatu peraturan yang di buat. Tetapi pada peraturan yang dibuat oleh palku usaha laundry di karenakan dapat menimbulkan kerugian bagi para pihak pelaku penyedia jasa (usaha). Bagaimana tanggung jawab penyedia jasa Laundry atas kehilangan atau kerusakan pakaian pemakai jasa laundry (konsumen)?

B. LITERATURE REVIEW

Hasil penelitian terdahulu yang dalam lingkup satu tema, berdasarkan pada 3 hasil publikasi Jurnal sebagai berikut:

Jurnal 1: Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut UU. No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Dalam penulisan ini dijelaskan bahwa pada dalam undang-undang perlindungan pembeli memberikan perlindungan keseluruhan pemakai jasa yang dirasa dirugikan hak-haknya oleh pembuat usaha, perlindungan konsumen mendapatkan hadirnya jasa pada laundry bisa kita lihat di bagian pasal pada UUPK, diantaranya ada pada pasal 4 huruf b dan h, pasal 7 huruf f. Pasal 4 huruf b UUPK menghasilkan hak-hak untuk menunjuk benda dan/atau usaha dengan meraih barang, Dan jurnal kami ini menyimpulkan bahwa teledornya pelaku usaha laundry akan barang si konsumen. (Sumber: [Jurnal dasar hukum pelaku usaha oleh Mahasiswa HIKMAYANI Jurusan PPKn FIS Universitas Negeri Makassar2019](#))

Jurnal 2: Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos Xii Kota Palangka Raya. Dalam Jurnal ke dua ini dijelaskan bahwa kualitas pelayanan ini sangat berarti bagi jasa industri, kualitas terbaik pelayanan merupakan salah satu strategi agar dapat meningkatkan sipelanggan baru yang lebih banyak sehingga dapat memajukan usaha laundry, dipertahankan sipelanggan yang setia, meminimalisir larinya sipelanggan, dan mencetak trobosan berkhusus yang tiada saing dari sisi kualitas. Andaikan service ini yang menerima atau di rasa cocok pada konsumen harapkan, apabila keutamaan sipelayanan dapat ditanggapan positif dan menguntungkan bagi si pelayanan. Suatu majuan atau kesuksesan usaha ini dapat di pengaruhi bagi berapa usahanya dapat memberi kepuasan dan kebahagiaan para si pelanggan. Sedangkan jurnal kami ini memberi wawasan kepada semua pengusaha laundry agar mengutamakan pelayanan agar lebih menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan supaya pelanggan menjadi lebih puas dengan hasil laundry. (Sumber: [Jurnal Ilmiah pada usaha Jasa Laundry oleh R. Susanti, Tonich, R. Alexandro2018](#) Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan)

Jurnal 3: Analisis Strategi Bersaing Pada Ukm Laundry. Jurnal kami ini menyimpulkan Berdasarkan hal tersebut peneliti menyarankan strategi bersaing yang dapat di terapkan pada cuci cepat Laundry didalam menghadapi pertarungan yang sesuai pada keadaan yang ada ialah strategis intensif khususnya strategi penetrasi pasar (*market penetration*). Strategi penetrasi pasar (*market penetration*) dapat di terapkan oleh cuci cepat Laundry melalui Matrikss SWOT dengan melaksanakan strategis peningkatan. Strategi peningkatan dapat dijadikan dengan cara membesarkan wilayah promosi dalam strateginya dan menunngangi kekuatan jaringan teknologi yaitu internet sebagai sarana peningkatan, menerapkan hadiah kepada pelanggan untuk menjaga loyalitas para pelanggan dan memikat pelanggan baru. (Sumber: [Jurnal Strategi dalam usaha Laundry oleh Listia Yuniarti DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS2019](#))

C. METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan menggunakan metode empiris. Data menjadi pokok utama dalam penyelesaian penelitian ini. Selain itu, kita juga observasi lapangan secara langsung dan wawancara dengan responden dan narasumber terpilih. Pelibatan nara sumber dalam penelitian ini adalah dengan mewawancarai korban

pemakai jasa laundry; Pihak penyedia jasa laundry; dan Masyarakat sekitar yang telah memakai jasa laundry.

D. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Faktor Dimana Tanggung Jawab Atas Kehilangan Atau Kerusakan Pakaian Konsumen Di Jasa Laundry

Berdasarkan Penelitian kelompok kami, dimana ada masalah yang timbul dari kehidupan sehari-hari pada jasa pencucian pakaian di jasa Laundry. Dimana tempat Laundry pada masa modern ini banyak peminatnya terutama Konsumen yang berkeluarga pekerja aktif dan juga tempat Kost-kostan karena mereka ada banyak kesibukan dalam pekerjaan dan sebagainya, dalam waktu yang sempit banyak konsumen memakai jasa Laundry karna tidak repot dengan mencuci pakaian sendiri.

Jadi ada kalanya barang hilang atau rusak menjadi resiko konsumen memakai jasa Laundry, resiko adalah suatu keadaan yang menyimpan barangkali kejadian yang dapat menuai kerugian lebih besar pada pandangan yang di harapkan adapun definisi kata resiko yang mudah di cerna: 1. Kesepakatan yang muncul sebab keadaan rugi; 2. Kemungkinan timbul kerugian; 3. Ketidakpastian; 4. Hasil akhir yang berbeda dengan yang di harapkan.

Pakaian yang di titipkan pada jasa Laundry, sering terjadinya resiko ini tidak dapat di inginkan oleh pihak pemakai jasa (konsumen) terutama pakaian tersebut hilang atau rusak sehingga pemakai jasa dapat merasa tidak diuntungkan oleh para pembuat jasa, akhirnya si pelaku penyedia jasa bebas oleh perasaan kewajibannya akan pakaian yang telah bobrok atau kehilangan seharusnya sesuai dengan perjanjian tertulis berupa kwitansi. Diperlakunya prinsip-prinsip yang bertanggung jawab kepada konsumen sehingga tidak terjadi kelalaiannya yang dibuat pelaku penyedia jasa Laundry kepada konsumen.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini adalah pegangan yang dapat mencukup keumum dan yang berjalan di hukum pidana dan perdata dalam KUHPerdta ini diutamakan pasal 1365, dan pada pasal 1366-1367 pada prinsipnya ini dinyatakan seorang dapat meminta pertanggung jawaba menurut hukum apabila dinyatakan berada pada unsur yang salah maka di lakukan tercantum pada pasal 1365 KUHPerdta yang berbunyi setiap perbuatan melawan huukum yang bisa munculkan kerugian pada di utamakan pada orang yang membuat tidak untung akan bertanggung jawab pada setiap yang tidak diuntungkan.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsiip/azas mempunyai pertanggung jawaban ini berbentuk apabila seorang dipandang secara rasa bersalah sampai yang turut serta dapat dibuktikan akan pada salahnya di depan pembeli pada satu perbuatan atau pada keburukan apapun dari sisi bosnya.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Didalam prinsip ini memiliki sifat yang tetap bertanggung jawab yang pada dasarnya dapat dibuktikan tidak bersalah jadi didalam prinsip ini bertindak bagi penggugat dalam pembuktian.

Prinsip pertanggung jawab secara mutlak

Meskipun Prinsip/azas bertujuan dengan tindakan absolut mutlak melainkan pusat ahli dapat memencilkan hal yang tertera diatas adajuga berpandangan yang mengatakan *sticht liability* diman merupakan tiang dari tanggungjawab yang memastikan kesalahannya tidak sebagaimana unsur yang menemtukan. Tetapi pada hal ini adaa keluluasaan pengecualiiian dimungkinkan bisa di bebaskan apabila waktu didalam pengerjaakan *force majeure* sebaliknya *absoulute liability* ialah prinsip pertanggung jawaban tidak ada salah jangn adanya keleluasaan.

Prinsip pertanggung jawaban dengan pembatasan

Masuk ditentang halini kronis di segani pemilik jasa harus ada cantumanya suatu klasua *eksonelerasi* yang di mana mendapat kerugian pemakai jasa jika sipelaku pengusaha bisa lepas dari pertanggung jawaban sebagai pemilik jasa.adapula pemilik jasa bagi pemakai jasa sampai tidak akan menjadi rugi yang tidak di lakukan diantara lain kewajibannya bagi kewajiban bagi pelaku usaha terhadap konsumen: a. Beritikat menyenangkan dalam melakukan kesibukan usaha; b. menginfokan informasi yang sungguh–sungguh dan jernih menyinggung prasyarat satu benda atau lainnya; c. Menerbitkan atau menanggapi pembeli dengan sungguh-sungguh dan terang–terangan, dan rapi; d. Mempercayakan prodak atau usaha yang dijualnya; e. Membuat kesepakatan dengan konsumen untuk mengujidan mencoba suatu barang tau memberikan garansi atau ganti rugi; f. Mengemukakann ganti rugi benda/barang apabila kedapatan peristiwa yang membuat kecewa/sedih pelanggan.

Hak-hak dan Kewajiban Konsumen

Hak-hak Konsumen

UUPK memuat kepastian untuk memastikan hingga pelanggan saat menjalankantransaksi service usaha mendapati hak-hak spesifik. Berdasarkan Pasal 5 UUPK,Hak-hak Konsumen yaitu: a. Mendapat hak ketentraman, kenyamanan dan kslamatan atas penggunaan benda dan usaha; b. Mendapat hak menunjuk benda atau usaha dan menghasilkan benda atau usaha dengan syarat taruhan yang akan di perjanjiikan; c. Mendapat hak atas data yang betul-bettul, intergitas dengan Hak untuk di per dengar dengan wawasan dan keluhannya atas benda dan atau usaha yang dimanfaatkan; d. Mendapat Hak untuk ajarran, suaka dan usaha pengelolaan sengketa perlindungan konsumen secara patut; e. Hak untuk akan pemeliharaan dan pendidikan konsumen; f. Hak untuk dilakukan atau melayani secara benar dan jujur serta tidak eksklusif; g. Hak untuk mendapatkan restitusi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang masuk tidak sama dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; h. Hak-hak yang tersusun dalam keputusan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sementara itu menurut keputusan klausula baku yang tertera di wujud nota pelunasan menurut tiap–tiap usaha jasa *laundry* diterima bahwa hak pembeli meliputi: a. Rusaknya atau kelunturan yang penyebabnya adalah watak kain atau bahan pakaian, resiko pembeli; b. Hitung dan memeriksa *laundry*, pengaduan setelah meninggalkan *laundry* tidak dilayani; c. Layanan pengaduan konsumen max 1x24 jam setelah diambilnya barang laundry tersebut, lewat dari jam yang telah di perjanjiakan tersebut maka tidak dilayani pengelola *laundry*; d. Hasil cucian yang tidak bersih/ belum bersih dapat dibalikkan untuk dicuci ulang, mak

1x24 jam setelah pengambilan dan nota struk pada lebel nomor masih ada pada keadaan baik.

Kewajiban Konsumen

Pada kewajiban konsumen ini menurut ketentuan pada Pasal 5 UUPK adalah: a. Mengikuti atau membaca sebuah petunjuk informasi serta prosedur yang di pakai atau memanfaatkan jasa atau barang, untuk keselamatan dan kesehatan; b. Dengan beritikad menjalankan transaksi membeli jasa atau barang; c. Sesuai dengan pembayaran nilai tukar yang telah di sepakati; d. Menjalankan upaya penyelesaian sengketa hukum perlindungan konsumen dengan adil.

Selain itu, kewajiban konsumen menurut Buku Bisnis Laundry Kiloan, hak konsumen antara lain: a. Pemakai jasa harus membayar sejumlah uang kepada pemilik usaha jasa seperti yang telah tertulis pada perjanjian; b. Pemakai jasa harus mendapatkan barang awal satu bulan.

Sedangkan pada ketentuan klausula baku yang ditulis dalam struk nota pembayaran pada tiap masing-masing laundry yang telah di dapatkan bahwa kewajiban pemakai jasa meliputi: 1. Periksa pada seluruh kantong baju kamu, pihak tidak menjamin penuh barang yang ketinggalan pada isi kantong anda; 2. Jika Laundry tidak mengambil lebih dari 1 bulan, di luar tanggungjawab pengelola laundry; 3. Pada pengambilan barang laundry harus ada nota asli; 4. Laundry yang di ambil wajib sesuai bukti pelunasan; 5. Struk nota pembiayaan di bawa ketika mengambil barang di laundry.

Menurut klausula baku yang di tulis pada struk nota pembiayaan, hal ini hak dan kewajiban pemakai jasa tidak boleh ada kesalah pahaman dengan pihak pelaku usaha jasa laundry supaya tidak menjadi kerugian pada masing-masing pihak.

Hak-hak Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa *Laundry*

pelanggan serta pelaku usaha jasa *laundry* harus memenuhi pelayanan itu, tetap melaksanakan perjanjian dengan cara tertulis yang tertulis didalam struk atau nota pembiayaan. Pada setiap waktu telah disepakati perjanjian dengan cara tertulis yang tertulis didalam struk atau nota pembiayaan, dia setidaknya merasa di rugikan karena masing-masing pihak telah menyetujui isi janji dalam struk pembiayaan.

Hak-hak Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa *Laundry*

Pembuat Usaha memiliki hak yang diatur dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999 yaitu: a. hak untuk mendapat bayaran yang berimbang dengan perjanjian mengenai kondisi dan nilai anggaran barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan; b. hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari perbuatan konsumen yang bertindak tidak baik; c. hak untuk melaksanakan pembelaan diri seperlunya di dalam menyelesaikan hukum sengketa konsumen; d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila teruji secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak berakibat pada barang dan atau jasa yang diperjual belikan; e. hak-hak yang menyusun dalam keputusan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha jasa *laundry* menurut perjanjian yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* dan pemakai jasa yaitu: a. Penyelenggara cara jasa *laundry* memohon bayar kepada pemakai jasa; b. Penyelenggara cara jasa *laundry* seharusnya tidak memperoleh komplain dari konsumen; c. jika barang rusak atau

hilang setelah satu bulan mencuci; d. Penyelenggara usaha jasa *laundry* menolak pengaduan konsumen jika lebih dari satu kali; e. 24 jam setelah pakaian di ambil; f. Penyelenggara usaha jasa *laundry* seharusnya mendapat perilaku baik dari pemakai jasa dan sebaliknya.

Sementara itu menurut peraturan klausula baku yang terdapat di struk nota pembayaran pada tiap macam-macam *laundry* diterima bahwa hak pemilik jasa usaha Laundry meliputi: 1. Pihak pemilik usaha jasa laundry berhak menolak atau mengembalikan barang yang rusak; 2. Satu hari service 1x24 jam, biaya *laundry* 2x lipat naik dari harga biasa; 3. Setiap pelanggan dianggap setuju dengan apa yang tertulis di nota/struk pembayaran.

Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa Laundry.

Kewajiban Pelaku Usaha, di ikuti pemenuhan hak-hak yang telah di miliki oleh para konsumen, di tambah dengan wajib yang pada dasar lainya untuk membuat perlindungan keperluan pelaku pemakai jasa. Adapun dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Pelaku Usaha wajib yang harus terpenuhi, adalah: a. beritikad positif dalam melakukan tindakan usahanya; b. menginformasikan dengan benar, jujur dan jelas mengenai hal jaminan dan kondisi jasa atau barang serta akan memberi penjelasan bagi pengguna, memperbaiki dan pemeliharaan; c. diperlakukannya atau menjalani pemakai jasa dengan cara jujur dan benar serta tidak melakukan kecurangan; d. memperjaminkan kualitas barang atau jasa yang telah di produksi atau di promosikan berdasarkan ketentuan standar kualitas barang atau jasa yang telah berlaku; e. memberikan jangka waktu kepada konsumen untuk menguji, atau mencoba suatu barang atau jasa sesuatu serta memberikan garansi atau jaminan atas barang yang telah ia buat atau yang diperdagangkan; f. memberikan kesempatan, untuk ganti rugi dan pertanggung jawaban atas ruginya akibat pengguna, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang telah diperdagangkan; g. memberikan kesempatan, untuk ganti rugi atau penggantian jika jasa dan barang yang telah di terima ataupun di dimanfaatkan tidak berbanding dengan perikatan janji.

Selain kewajiban diatas, ataupun kewajiban bagi pelaku usaha laundry yaitu: a. Bagi pelaku pengelolah usaha jasa *laundry* wajib untuk melayani konsumen dengan baik dengan hal ramah, senyum, sapa, salam; b. Pelaku pengelolah usaha jasa laundry diwajibkan mengganti suatu barang pakaian yang telah hilang atau rusak dikarenakan kelalaian pada pelaku pengelolah usaha jasa laundry; c. Pelaku pengelolah usaha jasa laundry diwajibkan untuk melayani pengaduan pelanggan jika masih dalam proses batas waktu yang telah tentukan seperti sudah tercantum pada dalam nota struk pembayaran; d. Pelaku pengelolah usaha jasa laundry wajib mengurus laundry dengan tepat waktu sesuai dengan persetujuan didalam nota struk pembayaran.

Sementara itu berdasarkan kepastian klausula baku yang tercantum pada nota struk pembayaran untuk setiap masing-masing pihak laundry di dapatkan bahwa kewajiban pelaku usaha jasa laundry meliputi: a. Proses pergantian atas kerusakan atau kehilangan pakaian 7x dari harga cucian; b. komplain dilayani 24 jam setelah pengambilan.

Para pelaku jasa usaha laundry saat mengajukan pelayanan, harus, serta waktu yang tepat sampai saat perikatan janji yang sudah mereka sepakati. Waktu

selsainya yang telah dsepakati antara pihak pemilik jasa usaha laundry dengan pemakai jasa yaitu 3 (tiga) hari, sejak terhitung pada tanggal di mana pemakai jasa memberikan barang atau pakaian yang akan di laundry kepada pelaku pihak usaha jasa laondry sampai di mana waktu pada pelaku pihak jasa laundry memberikan kembali barang atau pakaian tersebut yang sudah jadi kepada pihak pemakai jasa.

Perjanjian

Perjanjian tertera pada pasal 1313 KUHPerrdata mengatakan bahwa suatu perjanjian atau persetujuan ialah suatu perbuatan dengan satu orang atau lebih dari satu orang untuk mengikat seorang dengan orang lain ataupun lebih. Perjanjian pun mempunyai arti yaitu suatu kejadian kepada seseorang yang telah membuat perjanjian kepada orang tersebut dan orang tersebut telah melakukan perjanjian yang telah dibuat mereka. Dan undang-undang dilahirkan tidak memakai kata perjanjian melainkan menggunakan kata persetujuan dan kata perjanjian dan persetujuan pun kalau diartikan mempunyai arti kata yang sama. Kita Tarik kesimpulan dari makna diatas mempunyai suatu hubungan antara dua orang tersebut bisa kita sebut perikatan.

Perikatan ini ada karena ada suatu pesetujuan kepada kedua belah pihak yang ada pada pasal 1233 KUHPerrdata..perikatan mempunyai makna atau arti yaitu pihak satu berhak menuntut dari pihak lain atau perbuatan melawan hukum antara dua orang atau lebih dan kedua pihak mempunyai kewajiban atau tanggungan untuk memenuhi tanggungan perjanjian mempunyai unsur,unsur-unsur perjanjian sebagai berikut:

1. Unsur Essensiiala

Unsur ini harus atau wajib ada pada suatu perjanjian,unsur ini mempunyai sifat mutlak,arti mutlak disini adalah apabila suatu perjanjian tidak ada unsur ini maka perjanjian itu tidak akan terjadi

2. Unsur naturalia

Unsur ini sangat melekat pada suatu perjanjian dan unsur ini mempunyai sifat yaitu hukum yang mengatur,

3. Unsur accidentaliiia

Unsur harus dipakai secara tegas di suatu perjanjian,unsur ini pun tidak diatur oleh undang – undang

Pertanggung jawaban

Pertanggung jawaban ini diatur pada pasall 1365 KUHPerrdata mengatakan bahwa setiap perbuatan yang dapat merugikan orang lain oleh ulahnya sendiri wajib mengganti kerugian orang yang telah dirugikan. Dan menurut pasal 1365 KUHPerrdata adalah perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh seorang pihak yang dapat mengakibatkan lawannya timbul kerugian dan perbuatan tersebut bisa diartikan dengan kealpaan yang bersinggungan dengan orang lain.dengan pasal ini seseorang diwajibkan untuk mengganti kerugiannya akibat kesalahannya tersebut. Dimungkinkan menurut undang-undang menetapkan suatu ikatan antara dua orang,berdasarkan orang yang membuat kerugian dan orang yang merasa dirugikan oleh perbuatannya tanpa kesadaran. Sedangkan pada pasall 1366 KUHPerrdata berbunyi setiap orang yang menyebabkan kerugiannya wajib bertanggung jawab atas kelalaiannya pasall ini lebih menjuru kepada tuntutan

tanggung jawab yang dikarenakan kesalahan atas kealpaan yang dapat melanggar hukum. Ada beberapa perbuatan melawan hukum yaitu:

1. Menerjang kehormatan orang lain atau haknya
2. Melawan kewajiban pelaku dengan hukum
3. Melawan seseorang yang menentang sopan santun yang ada pada lingkungan masyarakat dengan kesusilaan
4. Menentang suatu kewibawaan yang diagungkan – agungkan pada lingkungan masyarakat

E. PENUTUP

1. Pelaksanaan perjanjian antara pemilik jasa usaha Laundry kepada pemakai jasa seperti benda atau barang pada waktu menyerahkan barang yang akan dicuci kepada jasa Laundry dan melakukan perjanjian ini dengan secara lisan atau tulisan serta menyerahkan nota atau bon klausula baku. Dan pakaian konsumen harus di rawat di jaga dengan baik. Jika pihak jasa pelaku usaha laundry melalaikannya dan membuat kesalahannya yang dapat menimbulkan ruginya bagi pemakai jasa maka pihak jasa laundry dapat di tuntutan dengan mengganti rugi apalagi melalaikan waktu pada saat menyerahkannya.
2. Pada dasarnya pelaku usaha akan mengganti rugi dengan memotong karyawannya yang mengerjakan barang konsumen yang menghilang, seperti tanggung jawabnya dengan memotong gaji atau di beri potongan harga kepada konsumen sebagai korbanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hudiyani A Marjomo Komariah (2017) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry “Rumah Cuci Cinta” Di Pangkalan Bun Jurnal Magenta.
- Listia Yuniarti (2019) Jurnal Strategi dalam usaha Laundry, Departemen Administrasi Bisnis.
- R. Susanti, Tonich, R. Alexandro (2018) Jurnal Ilmiah pada usaha Jasa Laundry, Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru (2018) Analisis Pengelolaan Linen di Instalasi Laundry <https://www.mendeley.com/catalogue/2a08647b-7ad0-3f35-b7ce-5613e7f9935b/>.