

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekonomi sekarang padat atas pengembangan bisnis skala kecil dan menengah, dimana salah satunya itu adalah bisnis jasa pencucian pakaian atau lebih dikenali dengan nama lain yaitu *laundry*. Usaha ini sudah marak di wilayah Batam dimana terdapat mahasiswa, pekerja dan semua masyarakat yang telah menggunakan jasa ini dalam memudahkan rutinitas sehari-hari.

Dengan munculnya usaha jasa *laundry* memberikan dampak positif bagi mahasiswa, pekerja, dan semua masyarakat yang membutuhkannya, salah satunya adalah mengurangi rutinitas mencuci yang semula dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa *laundry*, selain itu juga lebih efisien dalam waktu dan tenaga dimana bisa dialihkan untuk mengejar rutinitas lain.

Namun saat memanfaatkan jasa usaha *laundry* sering kali terjadi kerugian yang di derita konsumen. Seperti baju yang luntur dan kehilangan pakaian yang di cuci, berdasarkan kasus tersebut menarik untuk di ketahui apa yang akan di berikan oleh pelaku usaha atas terjadinya kerugian pada konsumennya sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

Pelaku usaha adalah seorang (pengusaha) atau badan usaha, baik dalam bentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang mendirikan suatu usaha untuk kepentingan mendapatkan penghasilan dengan melakukannya kegiatan usaha yaitu

terjadinya jual/beli jasa maupun produk ke pembeli, dimana kegiatan tersebut dilakukan dalam wilayah hukum republic Indonesia.

Konsumen adalah pengguna atas barang atau jasa yang dibeli untuk memenuhi suatu kebutuhan baik digunakan untuk pribadi, keluarga, teman, perkantoran, maupun usaha.

Dalam jasa *laundry* ini masih sering terjadi kerugian terhadap konsumennya, misalnya seperti kehilangan atau tertukar pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaian di jasa *laundry*.

Konsumen tidak mendapatkan pertanggung jawaban seperti ganti rugi yang selayaknya dari pelaku usaha tersebut, sehingga konsumen merasa sangat dirugikan oleh sikap sang pelaku usaha tersebut.

Kasus yang dialami Nazua, seorang ibu rumah tangga yang sehari-hari sibuk mengurus anaknya yang masih kecil tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaian keluarganya, sehingga suatu hari Nazua mengantarkan pakaiannya di *Laundry* angrek mas 1 yang terletak disekitar rumahnya.

Nazua yang sudah mencucikan bajunya di laundry tersebut berniat mengambil pakaiannya yang sudah selesai dicuci sampai dirumahnya dia merasa bahwa pakaiannya tidak rapi ketika dia buka bungkus bajunya tersebut, Nazua kembali ke tempat *laundry* menanyakan dan ingin meminta rugi kepada pemilik *laundry* tersebut.

Pemilik *laundry* bersedia mengambil pakaiannya tersebut agar distrika ulang tetapi Nazua tidak mau Nazua ingin digantikan dengan uang, pemilik *laundry* tersebut menggantikan uang tersebut tapi dengan setengah harga.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik dengan Judul KP (**Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen**). Sehingga dengan adanya judul ini diharapkan dapat diketahui tentang bagaimana tanggung jawab pelaku usaha di *laundry*.

1.2 Ruang Lingkup

Yang menjadi ruang lingkup di dalam penelitian ini mengenai tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen di *Laundry* anggrek mas 1 adalah mengatasi permasalahan hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, menganalisis permasalahan yang terjadi dan hasil analisis akan di gunakan untuk membuat rancangan syarat dan ketentuan terhadap pelaku usaha dan konsumen.

1.3 Tujuan Proyek

Dalam proses pelaksanaan proyek ini memperoleh data secara rinci, jelas dan sistematis serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap hak dan kewajiban pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* terhadap konsumen, serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap konsumen.

1.4 Luaran Proyek

Pada proyek ini penulis melakukan kerja praktek di *Laundry* anggrek mas 1 maka penulis akan membuat sebuah rancangan peraturan yang berisi mengenai syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang akan mengikat bagi para pihak baik dari perusahaan *Laundry* anggrek mas 1 ataupun konsumen yang memakai jasa *laundry* yang

sebagaimana sesuai dengan peraturan perundang-undangan Nomor 8 tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.

1.5 Manfaat Proyek

Jasa *laundry* sangat di butuhkan oleh masyarakat yang memiliki banyak kesibukan sehari-hari, terutama bagi karyawan yang memiliki jam kerja yang panjang dan tidak mempunyai waktu untuk sekedar mencuci setelah pulang dari kerja. Oleh karena itu demi tiap hari dapat menggunakan pakaian yang bersih, rapi, dan wangi apa lagi dapat istirahat dengan cukup maka jasa *laundry* menjadi pilihan yang terbaik.

Jasa *laundry* telah terbukti membantu bagi masyarakat luas dimana dapat dilihat dari setiap wilayah pada kota Batam atau pun kota lain pasti terdapat banyak pelaku usaha laundry yang ber operational.