

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Latar Belakang Desa Kalidawir

a. Profil Desa

Desa Kalidawir merupakan salah satu dari 17 desa yang terletak di wilayah administrasi Kecamatan Kalidawir yang terletak di arah Tenggara dari pusat kota Tulungagung dengan jarak dari arah pusat kota Tulungagung yaitu 25 km. Pusat Pemerintahan Desa Kalidawir terletak di Dusun Nganggrek, RT 01 RW 04 dengan jumlah penduduk Desa Kalidawir pada Tahun 2018 sebanyak 5.262 jiwa yang tersebar di 4 dusun, yaitu Dusun Kalidawir, Dusun Boto, Dusun Krandegan, dan Dusun Nganggrek dan terdiri dari 8 RW 35 RT, dari jumlah tersebut terdiri dari laki-laki 2.599 jiwa dan perempuan 2.663 jiwa dengan tingkat pertumbuhan rata-rata selama 6 (enam) tahun terakhir 2% dan tingkat kepadatannya sebesar 95 jiwa/km².

b. Sejarah Desa

Menurut Cerita dari sesepuh Desa Kalidawir yang bernama Bapak Sukarmani yang berumur kurang lebih 80 tahun, sejarah desa kalidawir yaitu:

1) Dusun Kalidawir

Asal mula adanya Dusun Kalidawir yaitu ada sungai atau air yang mengalir berasal dari barat daya, air itu mengalir belok-belok atau memutar dari selatan belok ke timur belok lagi ke selatan, sehingga secara alami banyak terjadi jebolan atau dawiran disepanjang tangkis sungai. Walaupun sudah diperbaiki berkali-kali namun tetap ada yang jebol lagi. Sedangkan dawiran atau jebolan itu dirawat oleh mbah Sari Once dan pada akhirnya mbah Sari Once meninggal dan dimakamkan di situ atau biasa orang Jawa menyebutnya dengan sebutan danyangan sari once. Dengan banyaknya dawiran atau jebolan tangkis itu maka disebutlah Dusun Kalidawir.

2) Dusun Boto

Asal mula Dusun Boto yaitu di tengah sawah ada sebuah makam dari Mbah Balong Kancil (danyangan) dan disitu ada sebuah batu bata yang besar dan banyak atau biasa orang desa menyebutnya dengan istilah (boto), dan sampai sekarang masih ada dan menancap di tengah sawah tersebut, dengan adanya batu bata tersebut akhirnya diberikan sebuah nama Dusun Boto.

3) Dusun Krandegan

Bermula Ketika ada sungai yang memanjang dari Desa Demuk yang disebut ancar dan ada lagi sungai yang berasal dari Desa Ngubalan dimana kedua aliran sungai tersebut bertemu satu aliran di dekat Gunung Kuncung sehingga berakibat banyaknya sampah (kacah) yang berhenti (mandek) menumpuk disitu itulah akhirnya daerah tersebut diberi nama Dusun Krandegan dari bahasa jawa Kacah dan Mandek.

4) Dusun Nganggrek

Permulaan Dusun Nganggrek Bermula dari ditemukannya banyak tanaman anggrek yang tumbuh dibatang pohon besar rindang, karena banyaknya pepohonan yang ditumbuhi tanaman anggrek tersebut maka diberilah nama Dusun Ngranggrek untuk wilayah tersebut.

c. Aspek Geografi

Wilayah Desa Kalidawir terletak pada dataran rendah, dengan koordinat antara 26 Derajad Celcius, luas 612.685 km² , dengan batas-batas wilayah sebagai berikut: Sebelah Utara: Desa Salak kembang, Sebelah Timur: Desa Ngubalan, Sebelah Selatan: Desa Sukorejo Kulon, Sebelah Barat : Desa Karangtalun.⁹⁵

⁹⁵ <http://kalidawir.tulungagungdaring.id/profil>, diakses 17 Desember 2021 pukul 11.05

2. Praktik Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Kehilangan Barang di Tempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung

Usaha jasa laundry berperan penting dalam kehidupan di masa modern saat. Dengan biaya yang ringan dan sangat terjangkau sudah bisa membawa pakaian yang bersih dan siap pakai. Seperti halnya salah satu usaha laundry yang ada di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung. Usaha laundry yang berdiri kurang lebih selama 6 tahun, sekarang telah memiliki 5 (lima) orang karyawan dan memberikan vasilitas pelayanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau. Seperti halnya yang disampaikan oleh ibu Ambar selaku pemilik laundry, ia menjelaskan bahwa:

Itu berbeda-beda mbak, ada yang perkilo itu cuci kering Rp. 4.000, Cuci Setrika Rp. 5.000, Sertrika Rp. 3.000, Cuci Basah Rp. 2.500, sedangkan yang satuan seperti Jas, Bruklat, gaun, sajadah, seprai, itu biaya kalau hanya cuci sekitar Rp. 10.000 - Rp.15.000, terus kalau misalkan tikar lipat Rp.10.000, Karpet permadani hitungan permeter Rp. 10.000, boneka kecil Rp. 15.000, medium Rp. 30.000, Besar Rp. 50.000.⁹⁶

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa harga jasa laundry yang diberikan bervariasi tergantung dengan permintaan pelanggan. Berkaitan dengan tarif laundry yang diterima oleh pelanggan, hal tersebut juga disampaikan oleh Nining, ia mengatakan bahwa: “kalau saya tidak tentu

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Ambar selaku Pemilik Sasima Laundry, pada Tanggal 15 November 2021.

mbak, sekali menggunakan jasa laundry itu biasanya Rp. 15.000 – Rp. 20.000, itu saya menggunakan jasa cuci setrika mbak.”⁹⁷

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa dengan menggunakan jasa cuci setrika, ia mengeluarkan dana Rp.15.000-Rp. 20.000. Informan selanjutnya adalah Mbak Siska, yang juga merupakan pelanggan dari jasa laundry di Sasima Laundry, terkait biaya jasa laundry ia mengatakan bahwa:

Kalau saya itukan menggunakan jasa satuan mbak, jadi sedikit lebih mahal karena satuannya Rp. 10.000 – Rp. 15.000. Jadi sekali laundry itu sekitar Rp. 50.000 – Rp. 70.000, walaupun sedikit mahal tidak masalah mbak soalnya kalau mencuci sendiri juga berat apalagi musim hujan seperti ini.⁹⁸

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa Mbak Siska menggunakan jasa laundry dengan sistem satuan, jadi biaya yang dikeluarkan akan lebih mahal dibandingkan dengan biaya perkilo. Beda halnya dengan Lina, ia mengatakan bahwa:

Saya itukan menggunakan jasa laundry juga tidak pasti mbak, bisanya saya menggunakan jasa laundry 3 (tiga) sampai 4 (empat) hari sekali. Sedangkan kalau biayanya tidak tentu mbak karena saya menggunakan jasa cuci setrika, biasanya hanya Rp. 20.000, terkadang juga sampai Rp. 30.000.⁹⁹

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Lina menggunakan jasa laundry setiap 3 (tiga) sampai 4 (empat) hari sekali dengan biaya sekitar

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Nining selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021.

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Mbak Siska selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021.

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Lina selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021.

biasanya hanya Rp. 20.000 sampai Rp. 30.000 dalam satu kali menggunakan jasa tersebut. Hal demikian berbeda dengan Ibu Isna, ia mengatakan bahwa:

Saya menggunakan jasa laundry bisa dibilang sering karena jarang sempat kalau harus mencuci sendiri. Kalau masalah biaya jasa laundry saya itu sekali datang ketempat laundry sekitar Rp. 50.000 mbak, dan itu saya menggunakan jasa cuci setrika. Pengeluaran segitu seimbang dengan anggota keluarga yang banyak dan sering gonta-ganti baju.¹⁰⁰

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa Ibu Isna sering menggunakan jasa laundry sasima, dalam sekali menggunakan jasa tersebut biasanya menghabiskan biaya sekitar Rp. 50.000. Hal demikian berbeda dengan Ibu Salma, ia mengatakan bahwa:

Kalau saya bisa dibilang sering menggunakan jasa laundry mbak, dan biasanya sekali menggunakan jasa laundry itu sekitar Rp. 20.000 sampai Rp. 25.000, itu saya menggunakan jasa cuci kering biar enak tinggal pakai.¹⁰¹

Dari keterangan diatas dapat diketahui bahwa Ibu Salma bisa dibilang sering menggunakan jasa laundry sasima dengan biaya sekali menggunakan jasa tersebut sekitar Rp. 20.000 sampai Rp. 25.000. Dalam menggunakan jasa laundry tentunya tidak semuanya dapat berjalan dengan lancar, seperti halnya adanya barang yang hilang.

Barang yang hilang tentu merupakan suatu hal yang wajar terjadi dalam sebuah jasa laundry, hal demikian terjadi karena barang yang ada

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Isna selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹⁰¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Salma selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

dalam tempat tersebut tidak hanya satu jenis atau punya satu orang saja. Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Ambar, ia mengatakan bahwa:

Kalau kehilangan barang itu pasti pernah mbak, namanya juga banyak barang yang terkadang barang tersebut sama dengan punya orang lain. Barang yang sering hilang itu biasanya barang yang ukurannya kecil, seperti daleman atau kaos kaki, dan ada juga seperti atasan, dan lain sebagainya.¹⁰²

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa di dalam laundry sasima juga pernah ada yang kehilangan barang pada saat menggunakan jasa laundry tersebut. Hal demikian juga disampaikan oleh Nining, ia mengatakan bahwa: Kalau kehilangan pakaian di tempat laundry saya juga pernah mbak, dan pada waktu itu saya kehilangan kemeja anak saya.¹⁰³

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa Nining pernah kehilangan pakaian berupa kemeja milik anaknya di tempat jasa laundry sasima. Hal demikian berbeda dengan dengan apa yang disampaikan oleh Mbak Siska, ia mengatakan bahwa: Kalau kehilangan barang atau pakaian saya belum pernah mbak, karena saya kan menggunakan laundry cuma barang-barang yang besar saja.¹⁰⁴

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa Mbak Siska belum pernah kehilangan barang pada saat menggunakan jasa laundry Sasima, hal demikian terjadi karena ia hanya menggunakan jasa laundry jenis satuan

¹⁰² Hasil wawancara dengan Ibu Ambar selaku Pemilik Sasima Laundry, pada Tanggal 15 November 2021

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Nining selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Mbak Siska selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021

dimana kemungkinan hilang itu sangat kecil. Namun hal demikian berbeda halnya dengan Lina, ia mengatakan bahwa: Saya pernah mbak, dulu itu saya kehilangan celana pada saat menggunakan jasa laundry.¹⁰⁵

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa Lina pernah kehilangan celananya pada saat menggunakan jasa laundry. Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Isna, ia mengatakan bahwa: Saya pernah, dulu itu kehilangan bajunya anak-anak. Ya mungkin karena banyak mbak, jadi terselip atau bagaimana saya juga kurang tahu.¹⁰⁶

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa Ibu Isna pernah kehilangan pakaian anaknya pada saat menggunakan jasa laundry. Selain itu juga sama halnya yang disampaikan oleh Ibu Salma, ia mengatakan bahwa: Kalau kehilangan barang di tempat laundry saya pernah mbak, dulu itu saya pernah kehilangan kaos.¹⁰⁷

Dari keterangan Ibu Salma dapat diketahui bahwa ia pernah kehilangan kaosnya pada saat menggunakan jasa laundry. Dari keluhan para pelanggan jasa laundry tersebut yang telah kehilangan pakaiannya ditempat laundry tentu ada tindak lanjut dari pihak laundry. Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Ambar, ia mengatakan bahwa:

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Lina selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Isna selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Salma selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

Itu tergantung dari pelanggan mbak, ada juga yang dihitung dari awal jadi nanti waktu mengembalikan juga harus sesuai dengan jumlahnya, jadi kalau misalkan seperti itu kami menggantinya. Namun ada juga yang penting ditimbang gitu aja, jadi misalkan barang tersebut tidak memiliki nominal besar maka kami tidak menggantinya namun apabila itu memiliki nominal besar maka kami mengganti sesuai kesepakatan.¹⁰⁸

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa tidak semua pakaian yang hilang mendapatkan ganti rugi dari pihak laundry hanya pakaian tertentu saja yang mendapatkan ganti rugi. Pakaian yang mendapatkan ganti rugi misalnya, kemeja, celana, koas, dan pakaian lainnya yang dirasa memiliki nominal besar. Sedangkan pakaian yang tidak mendapatkan ganti misalnya, kaos kaki, dalaman, dan lain sebagainya.

Terkait pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak laundry terhadap pakaian yang hilang tersebut, hal demikian juga disampaikan oleh pelanggan laundry. Seperti halnya yang disampaikan oleh Nining, ia mengatakan bahwa:

Pihak laundry alhamdulillahnya bertanggungjawab mbak, mau menyarikan dulu siapa tahu terselip. Dan kemudian karena tidak ketemu dulu diganti dengan nominal uang untuk ganti rugi dan saya terima saja sebagai ganti rugi kehilangan.¹⁰⁹

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa bentuk tanggungjawab yang diberikan oleh pihak laundry yaitu dengan cara mencari pakaian yang telah hilang tersebut kemudian, karena tidak ketemu maka pihak laundry

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Ambar selaku Pemilik Sasima Laundry, pada Tanggal 15 November 2021

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Nining selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021

mengganti dengan cara memberikan dengan sejumlah uang. Hal demikian juga disampaikan oleh Lina, ia mengatakan bahwa: Pihak laundry juga bertanggungjawab mbak atas pakaian yang hilang. Dulu itu saya diganti dengan sejumlah uang.¹¹⁰

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa bentuk tanggungjawab pihak laundry terhadap pakaian yang hilang milik Lina diganti dengan sejumlah uang yang sepadan dengan kondisi pakaian yang hilang. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Isna, ia mengatakan bahwa:

Dulu pakaian milik anak saya yang hilang itu pihak laundry bertanggungjawab dengan cara mencarinya terlebih dahulu, karena tidak ketemu dulu mau diganti dengan sejumlah uang tapi saya menolaknya.¹¹¹

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa ibu Isna pada saat kehilangan pakaian di tempat laundry, pihak laundry sudah bertanggungjawab dengan berusaha mencarinya. Akan tetapi karena tidak ketemu saat pihak laundry mau mengganti dengan sejumlah uang ibu Isna menolaknya. Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Salma, ia mengatakan: Pihak laundry itu bertanggungjawab dengan mencarinya mbak, tapi saat mau diganti saya menolaknya.¹¹²

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Lina selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Isna selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹¹² Hasil Wawancara dengan Ibu Salma selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pihak laundry bertanggungjawab dengan cara mencarikan pakaian yang hilang, akan tetapi pada saat pakaian tersebut tidak ketemu dan pada saat mau diganti Ibu Salma menolaknya.

Dari pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak laundry tentu sebelumnya telah ada kesepakatan dari pihak laundry dan juga pelanggannya untuk menyelesaikan permasalahan barang atau pakaian yang hilang tersebut dengan cara dibicarakan dengan baik-baik. Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Ambar, ia mengatakan bahwa:

Ya penyelesaiannya itu kami membicarakan dengan baik-baik kepada pelanggan agar bisa terselesaikan dengan baik, pihak kami akan berusaha mencari barang tersebut. Namun apabila barang tersebut tidak ketemu kami akan menggantinya dengan nominal yang telah disepakati.¹¹³

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa cara penyelesaian permasalahan pakaian yang hilang tersebut diselesaikan dengan cara musyawarah antara pihak laundry dengan pelanggannya. Hal demikian juga disampaikan oleh Nining, ia mengatakan bahwa:

Setelah saya tahu ada pakaian anak saya yang hilang saya bicarakan sama pihak laundry, kemudian sama pihak laundry dicarikan terlebih dahulu. Karena tidak kunjung ketemu akhirnya saya mendapatkan uang ganti rugi dari pihak laundry.¹¹⁴

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Ambar selaku Pemilik Sasima Laundry, pada Tanggal 15 November 2021

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Nining selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Nining saat kehilangan barang langsung membicarakan dengan pihak laundry kemudian pihak laundry mencarikan barangnya dan karena tidak ketemu akhirnya diganti dengan sejumlah uang untuk ganti rugi. Sama halnya yang disampaikan dengan Lina, ia mengatakan bahwa:

Dulu saat saya ambil pakaian saya di laundry saya cek pakaian saya ada kurang dan ternyata celana saya kurang satu. Dan akhirnya pihak laundry mau bertanggungjawab dengan mencarinya, dan pada saat tidak ketemu akhirnya diganti dengan uang mbak.¹¹⁵

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pakaian milik Lina yang berupa celana pernah hilang pada saat ia menggunakan jasa laundry, dan kemudian dibicarakan pada pihak laundry tersebut. Pihak laundry mau bertanggungjawab dengan cara mengganti dengan sejumlah uang sesuai dengan kesepakatan antara pihak laundry dan pelanggan. Hal demikian berbeda dengan pernyataan Ibu Isna, ia mengatakan bahwa: Ya dulu itu dibicarakan baik-baik mbak sama pihak laundry, terus pihak laundry mencarikan pakaian yang hilang, tapi saat mau diganti saya tidak mau.¹¹⁶

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa, penyelesaian permasalahan pakaian yang hilang ditempat laundry adalah dengan cara dibicarakan dengan baik-baik. Kemudian setelah dibicarakan baik-baik dicarikan barang tersebut dan salah salah dicari kemudian tidak ketemu

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Lina selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Isna selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

akhirnya diganti dengan sejumlah uang namun pihak pelanggan menolaknya. Hal demikian sama halnya yang disampaikan oleh Ibu Salma ia mengatakan bahwa: Saya bicarakan baik-baik dengan pihak laundry, kemudian dicarikan tapi tidak ketemu. Tetapi saat mau dikasih ganti rugi saya menolaknya mbak.¹¹⁷

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa penyelesaian barang yang hilang di tempat laundry dengan dibicarakan dengan baik-baik dan saat saat mau di kasih ganti rugi Ibu salma menolaknya. Kehilangan barang di tempat laundry tentu membuat para pelanggan memiliki sedikit rasa kecewa terhadap pelayanan tempat tersebut.

Dibalik rasa kecewa yang dirasakan oleh para pelanggan laundry tersebut tidak membuat mereka semua meninggalkan tempat jasa laundry tersebut dan berlangganan ditempat laundry lainnya. Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Ambar, ia mengatakan bahwa:

Ya itu tidak pasti mbak karena setiap orang itu kan berbeda-beda, ada yang kembali ada juga yang tidak kembali dan kami juga memaklumi hal tersebut serta tidak memaksakan seseorang untuk menggunakan jasa kami. ¹¹⁸

Dari pernyataan tersebut dapat dapat diketahui bahwa tidak semua pelanggannya kembali menggunakan jasa laundrynya, hal demikian

¹¹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Salma selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Ambar selaku Pemilik Sasima Laundry, pada Tanggal 15 November 2021

tergantung dari apa orangnya. Hal demikian tergantung dari tingkat kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak laundry, sehingga apabila mereka puas dengan pelayanan yang diberikan walaupun mereka pernah kehilangan barang mereka tetap kembali. Terkait hal tersebut Nining Menyampaikan bahwa:

Kalau terkait pelayanannya saya puas mbak, soalnya rapi dan bagus kerjanya. Walaupun saya pernah kehilangan pakaian saya tidak kapok soalnya pihak laundry juga bertanggungjawab dan sampai sekarang saya masih menjadi pelanggan laundry ini.¹¹⁹

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas dengan pelayan ditempat laundry dan walaupun pernah kehilangan pakaian ditempat laundry ia tetap berlangganan karena pihak laundry bertanggungjawab atas kehilangan pakaian tersebut. Selain itu Mbak Siska juga mengungkapkan bahwa:

Saya sangat puas dengan pelayanan ditempat laundry itu, soalnya kerjanya rapi, bersih, dan memuaskan. Saya langganan sudah lama dan sampai sekarang masih berlangganan ditempat laundry tersebut karena puas dengan pelayanannya.¹²⁰

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelanggan tersebut sangat puas dengan pelayanan yang ditawarkan oleh jasa laundry, sehingga ia sudah berlanggan sejak lama di laundry tersebut. Hal demikian juga disampaikan oleh Lina, ia mengatakan bahwa: Saya puas mbak dengan

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Nining selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Mbak Siska selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 16 November 2021

pelayanannya walaupun pernah kehilangan pakaian saya tidak kapok untuk laundry ditempat tersebut.¹²¹

Dengan adanya pelayanan yang baik dengan pihak pelanggan dari pihak laundry maka membuat pelanggan tidak kapok menitipkan pakaiannya untuk dicuci. Hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Isna, ia mengatakan bahwa: Puas mbak dengan pelayanan di laundry ini, walaupun pernah kehilangan pakaian dan saya anggap wajar hal demikian terjadi.¹²²

Pelanggan menganggap wajar kehilangan pakaian ditempat laundry, karena banyak pakaian yang ada di tempat laundry. Oleh karena itu pelanggan memaklumi hal tersebut, hal demikian juga disampaikan oleh Ibu Salma. Ia mengatakan bahwa: Sangat puas pelayanannya, dan saya tidak kapok menggunakan jasa laundry ini. Walaupun pernah kehilangan saya juga tidak kapok, karena itu ditutup dengan pelayanannya.¹²³

Banyak hal yang bisa terjadi ditempat laundry, salah satunya adalah kehilangan barang berupa pakaian pada saat pelanggan menggunakan jasanya. Namun hal demikian bisa diatasi dengan dibicarakan secara baik-baik antara pelanggan dan pihak laundry.

¹²¹ Hasil wawancara dengan Lina selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹²² Hasil wawancara dengan Ibu Isna selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

¹²³ Hasil Wawancara dengan Ibu Salma selaku pelanggan Sasima Laundry, pada tanggal 17 November 2021

B. Temuan Penelitian

Pada temuan penelitian ini, peneliti menemukan jawaban dari semua permasalahan yang peneliti teliti mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung.

Secara umum dan mendasar, hubungan antara produsen (perusahaan penghasil barang dan/atau jasa) dengan konsumen (pemakai barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu dengan yang lain.¹²⁴

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen atau pelaku usaha. Tujuan hukum perlindungan untuk konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen atau pelaku usaha untuk melakukan usaha dengan penuh tanggung jawab.

Hubungan antara pemilik laundry dengan pengguna jasa laundry ini dikenal sebagai hubungan antar pelaku usaha dengan konsumen dalam aspek perlindungan hukum terhadap konsumen terkait dengan perlindungan hukum

¹²⁴ Celine Tri Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 9.

bagi konsumen dilihat dari peraturan perundang-undangan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat dalam Pasal 4a yang berbunyi “hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.¹²⁵

Pihak laundry yang mengelola usaha laundry ada beberapa yang membuat ketentuan sepihak dan konsumen tidak mempunyai pilihan lain selain menerima ketentuan yang dibuat. Dalam kondisi semacam ini sebenarnya konsumen telah berada dalam posisi yang tidak berimbang dengan pelaku usaha.

Dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip pertanggungjawaban merupakan perihal yang sangat penting, karena dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan ke hati-hatian dalam menganalisis dan sebagai penerima titipan terdapat dalam pasal 1706 – 1708. Siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan pada pihak terkait. Sehingga apabila pelanggan atau konsumen kehilangan barang di tempat laundry dapat dimintakan pertanggungjawaban kepada pihak yang berwajib.

Berdasarkan temuan penelitian, tidak semua barang yang hilang mendapatkan ganti dari pihak laundry, yang mendapat ganti hanya barang-barang tertentu yang dirasa memiliki nilai beli yang mahal. Barang yang tidak mendapat ganti seperti kaos kaki, dan daleman, semua itu tidak mendapat ganti jika konsumen atau pelanggan tidak memintanya. Sedangkan barang yang mendapat

¹²⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

ganti rugi seperti kaos, celana, kemeja, namun tidak semuanya mendapat ganti rugi apabila pelanggan tidak menyadarinya. Jadi konsumen atau pelanggan akan mendapatkan ganti rugi apabila dia memintanya atau menyadari jika ada pakaian/barang yang hilang. Bentuk perlindungan hukum atau tanggung jawab yang diberikan pemilik laundry kepada konsumen yang mengalami kerugian yaitu dengan cara mengganti barang dengan uang yang memiliki nominal yang sama dengan barang yang hilang tersebut, hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan bersedia kembali menggunakan jasanya.

Menurut ketentuan yang terdapat dalam peraturan perlindungan konsumen ada lima asas perlindungan konsumen yang ditetapkan UUPK (Pasal 2) yaitu “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum” Asas-asas tersebut meliputi yakni: ¹²⁶

1. Kemanfaatan dalam perlindungan konsumen laundry

Kemanfaatan dalam permasalahan perlindungan konsumen laundry yang di maksud adalah mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Disini peneliti menemukan jawaban bahwa dalam segi asas kemanfaatan untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha tidak saling

¹²⁶ Siahaan N.H.T., *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Pantai Rei, 2005), hlm. 22-24

menguntungkan, dimana pihak penyedia jasa laundry tidak mengganti semua barang yang hilang, yang mendapat ganti hanya barang-barang yang memiliki nilai beli yang mahal.

Barang yang tidak mendapatkan ganti rugi diantaranya seperti kaos kaki, dan baju dalaman, semua barang tersebut tidak mendapat ganti dari pihak laundry kecuali pelanggan memintanya. Sedangkan barang yang mendapat ganti rugi diantaranya adalah kaos, kemeja, celana, dan lainnya. Barang tersebut mendapat ganti rugi oleh pihak laundry namun tidak semuanya mendapat ganti rugi oleh pihak laundry jika pemiliknya tidak sadar maka pelanggan atau konsumen tidak mendapatkan ganti.

2. Keadilan dalam perlindungan konsumen laundry

Keadilan dalam permasalahan perlindungan konsumen laundry yang di maksud adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Disini peneliti menemukan jawaban bahwa dalam segi asas keadilan antara konsumen dan pelaku usaha tidak sepenuhnya melaksanakan hak dan kewajibannya terutama memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan perlunya pemahaman bagi produsen ataupun pelaku usaha, harusnya mengetahui pentingnya kesadaran bahwa kelangsungan hidup usahanya bersandar kepada konsumen selaku pembeli ataupun pemakai jasa laundry.

Maka dari itu, pihak laundry harus melaksanakan kewajiban dengan menyeluruh untuk bisa menciptakan keadaan transaksi yang berasaskan keadilan untuk menghasilkan jasa laundry yang sebaik- baiknya dan seadil mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Dan dari pihak konsumen disini juga ragu dalam menyampaikan hak nya dalam menyampaikan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan karena pihak penyedia jasa tidak akan menindak lanjuti kalau tidak ada penyampaian keluhan atas barang yang telah di percayakan pada jasa laundry.

3. Keseimbangan dalam perlindungan konsumen laundry

Dalam keseimbangan dalam perlindungan konsumen laundry yang dimaksudkan adalah untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spriritual.

Dimana disini peneliti menemukan ketidakseimbangan kepentingan khususnya pada kepentingan mencari keuntungan dalam kesadaran tanggungjawab penggantian keseluruhan barang serta kurangnya kesadaran dari pihak penyedia jasa karena pihak laundry hanya menangani bila ada yang melaporkan keluhan, bukan murni kesadaran bahwa telah melakukan kesalahan.

4. Keamanan dan keselamatan konsumen laundry

Dalam keamanan dan keselamatan konsumen laundry yang dimaksudkan adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan

keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Dimana bila dikaitkan dengan temuan peneliti disini Pemberian informasi yang benar atas jasa mengenai masa perjanjian penggantian atas kehilangan dan kerusakan dari barang yang dipercayakan oleh konsumen, serta harus menjaga pelayanan keluhan dan kejelasan informasi di awal sangatlah penting, artinya hal ini akan sangat berhubungan dengan masalah kesehatan, keamanan, maupun keselamatan konsumen.

5. Kepastian hukum dalam perlindungan konsumen laundry

Dalam hal kepastian hukum perlindungan konsumen laundry dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta Negara menjamin kepastian hukum.

Dengan Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak laundry dengan cara mengganti barang tersebut dengan uang yang sama dengan barang yang hilang tersebut. Hal demikian dilakukan agar pelanggan tidak kecewa serta akan kembali lagi menggunakan jasanya, dengan kembalinya pelanggan tersebut maka tidak akan mengurangi pendapatan dari pihak laundry adalah salah satu upaya dalam menaati hukum serta bertanggung jawab atas apa kesalahan yang merugikan konsumen.

Karena kekecewaan pelanggan karena pihak laundry yang tidak bertanggungjawab dapat menjadi pengaruh bagi usaha laundry tersebut.

Karena apabila pihak laundry tidak bertanggungjawab dapat menyebabkan usahanya sepi karena kaburnya pihak pelanggan atau konsumen.