

ABSTRAKSI

Perkembangan era globalisasi yang semakin pesat dewasa ini menciptakan hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang semakin kompleks. Adanya kebutuhan masyarakat akan barang/jasa tertentu diikuti dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang menawarkan barang/jasanya. Berdasarkan hal tersebut ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menciptakan harmonisasi antara pelaku usaha dengan konsumen. Pada praktiknya terdapat berbagai masalah yang bertentangan dengan semangat UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dalam pelaksanaan perjanjian antara penyedia jasa bidang *Laundry* dengan konsumen. Tujuan dari penulisan hukum ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana perlindungan, kedudukan serta hak konsumen dalam perjanjian penyediaan jasa dibidang *Laundry* dengan adanya pencantuman perjanjian secara sepihak oleh penyedia jasa.

Kendala yang dialami oleh pihak laundry dalam pelaksanaan menyelesaikan tugas mencuci terhadap seluruh pakaian laundry sehingga menimbulkan kerugian diantaranya: Karyawan tidak betah, pakaian hilang tertukar atau rusak, permintaan yang banyak, pesaing banting harga, biaya produksi naik, kerusakan mesin produksi.

Adapun solusi untuk mengatasi kendala yang terjadi di *Laundry AL Semarang* yaitu: Meningkatkan kualitas pelayanan di *Laundry AL Semarang* terhadap konsumen agar dapat meminimalisir terjadinya kerugian bagi konsumen dalam bagian jasa *laundry* yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap seluruh pakaian konsumen, mulai dari kebersihan, kerapihan, dan pengemasan sesuai dengan pakaian pemiliknya sehingga tidak terjadi kerugian bagi konsumen dengan bunyi pasal 4 huruf a UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan mengenai Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Hukum Dalam Perjanjian Jasa Laundry (Study Di Laundry AL Semarang).

Hasil analisa menunjukkan bahwa kedudukan dan hak seorang konsumen dalam hubungan perjanjian dengan penyedia jasa *Laundry* merupakan pihak yang kedudukannya lebih lemah dan diberatkan. Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai pencantuman perjanjian pada praktiknya belum melindungi kepentingan konsumen. Ketentuan yang ditetapkan oleh penyedia jasa layanan pendidikan bertentangan dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai perjanjian antara penyedia jasa bidang *Laundry* dengan konsumen

Kata Kunci: Perjanjian, Konsumen Perlindungan, Jasa Laundry

ABSTRACTION

The development of the increasingly rapid globalization era today creates increasingly complex relationships between business actors and consumers. The community's need for certain goods / services is followed by an increasing number of business actors offering their goods / services. Based on this, the provisions of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection is intended to create harmony between business actors and consumers. In practice, there are various problems that are contrary to the spirit of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This can be seen in the implementation of the agreement between laundry service providers and consumers. The purpose of writing this law is intended to find out how the protection, position and rights of consumers in the service provision agreement in the laundry sector with the inclusion of an agreement unilaterally by the service provider.

Obstacles experienced by the laundry in carrying out the task of completing the washing task of all laundry clothes causing losses include: Employees are not comfortable, lost clothes are exchanged or damaged, high demand, competitors slam prices, increased production costs, damage to production machines.

The solutions to overcome the obstacles that occur in the AL Semarang Laundry, namely: Improving the quality of service at the AL Semarang Laundry for consumers in order to minimize the loss for consumers in the laundry service section which has duties and responsibilities for all consumer clothing, starting from cleanliness, tidiness, and packaging according to the owner's clothes so that there is no loss for consumers by the sound of article 4 letter a of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer protection.

The research method used in writing this law is juridical empirical. The empirical juridical approach in this study means that in analyzing the problem, it is done by combining legal materials (which are secondary data) with primary data obtained in the field regarding the Implementation of Legal Consumer Protection in the Laundry Service Agreement (Study at the AL Semarang Laundry).

The analysis results show that the position and rights of a consumer in an agreement relationship with a laundry service provider is a party whose position is weaker and weighed down. The provisions of Article 18 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates the inclusion of agreements in practice has not protected the interests of consumers. The provisions set by education service providers are contrary to the provisions of Article 18 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection which regulates the agreement between laundry service providers and consumers

Keywords: Agreement, Consumer Protection, Laundry Services.

