

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CUCI SEPATU
ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA
(STUDI KASUS LAVER SHOES KABUPATEN JEPARA)
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh:
Muhammad Rafi Rizaldi
30302000218

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CUCI SEPATU
ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA
(STUDI KASUS DI LAVER SHOES KABUPATEN JEPARA)**



Diajukan oleh :

Muhammad Rafi Rizaldi

NIM:30302000218

Pada tanggal 31 Juli 2024 telah di Disetujui Oleh

Dosen pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Denny Suwondo', is written over the text of the supervisor's name.

Dr. Denny Suwondo, SH., MH

NIDN: 0617106301

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CUCI SEPATU ATAS
KELALAIAN PELAKU USAHA (STUDI KASUS LAVER SHOES KABUPATEN
JEPARA)

Dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Rafi Rizaldi

NIM : 30302000218

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 06 Agustus 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,


Dr. Hj. Siti Ummu Adillah, S.H., M.Hum.

NIDN : 06-0504-6702

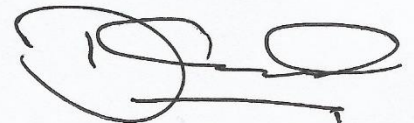
Anggota I,



Dr. Andi Aina Ilmih S.H., M.H.

NIDN : 09-0606-8001

Anggota II,



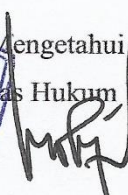
Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.

NIDN: 06-1710-6301



Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum UNISSULA


Dr. Jawade Hafidz, S.H., M.H.

NIDN : 06-2004-6701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rafi Rizaldi
Nim : 30302000218
Program Studi : Perdata
Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang di ajukan dengan judul :
“**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CUCI SEPATU ATAS
KELALAIAN PELAKU USAHA (STUDI KASUS LAVER SHOES KABUPATEN
JEPARA)**”. Benar-benar merupakan hasil karya sendiri, tidak terdapat karya yang
pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana yang di perguruan tinggi atau karya
yang pernah ditulis/diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis beracu dalam daftar
pustaka. Skripsi ini adalah milik saya, segala bentuk kesalahan dan kekeliruan dalam
skripsi ini adlah tanggung jawab penulis

Semarang, 31 Juli 2024

Yang menyatakan



Muhammad Rafi Rizaldi

NIM. 30302000218

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH PUBLIKASI

saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Rafi Rizaldi

Nim : 30302000218

Program Studi : Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan Karya Ilmiah berupa Skripsi judul :

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CUCI SEPATU ATAS
KELALAIAN PELAKU USAHA (STUDI KASUS LAVER SHOES KABUPATEN
JEPARA)”**

Menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung, serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif untuk disimpan, dialih mediakan dikelola dalam pangakalan data dan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum timbul akan saya langsung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung

Semarang, 31 Juli 2024



Muhammad Rafi Rizaldi

NIM. 30302000218

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Moto:

“Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatupun, dan berbuat baiklah kepada orang tua, kerabat karib, anak-anak yatim, orang – orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, teman sejawat Ibnu Sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong dan membangga-banggakan diri (Q.S.AnNisa“:36)”



Persembahan:

1. Kepada Bapak dan Ibu selaku Orang tua penulis yang selalu mendoakan.
2. Dan Civitas Akademisi UNISSULA.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamin, puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan ridhlo – Nya serta limpahan rahmat, taufiq serta inayah – Nya. Dan tidak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi kita Muhamad SAW, yang kita tunggu syafa‘atnya diakhirat kelak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN CUCI SEPATU ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA (STUDI KASUS LAVER SHOES KABUPATEN JEPARA)”.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini, baik berupa dukungan maupun bimbingan dari berbagai pihak. Karena penulis menyadari tanpa dukungan dan bimbingan tersebut, sulit rasanya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis akan menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt., M.Hum. selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
2. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;

3. Dr. Widayati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang;
4. Dr. Denny Suwondo, SH., MH selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi;
5. Dr. Muhammad Ngazis, S.H, M.H, selaku Ketua Prodi (S-1) Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Dr. Lathifah Hanim, SH., M.Hum., M.Kn selaku Dosen Wali yang selalu memberi semangat serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberi bimbingan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga peneliti bias menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Untuk kedua orang tua saya yang tersayang Bapak Achmad Yasin dan Ibu Eny Yuliasuti, terimakasih yang setulus-tulusnya atas pengorbanan jerih payah yang selalu diupayakan selama ini, terimakasih untuk cinta dan kasih sayang serta dukungan dan do'a - do'a yang selalu di panjatkan setiap sujudnya sehingga anakmu bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini dengan lancar.
9. Kakak saya Cynthia Junnatu L.F, terimakasih setiap motivasi yang diberikan untuk segera menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat – sahabat saya (Sihaudin, Arwin, Uka, Fais, Yuda, Hapis, Reza Panjol, Andre Budi, Kemat, Rehan, Okta, Aulia Rizky, Chika) yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta canda tawa yang sangat menghibur.

11. Teman seataap saya (Rifqi, Hilmi, Andrean, Indra, Ario) yang sudah memberikan semangat motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum angkatan 2020 Universitas Islam Sultan Agung Semarang.



Semarang, 31 Juli 2024

Penulis

Muhammad Rafi Rizaldi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen jasa cuci sepatu di Laver Shoes Kabupaten Jepara dan penyelesaian sengketa yang timbul akibat kerugian yang dialami konsumen. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, memastikan kepastian hukum dan mendorong iklim usaha yang sehat. Hukum perlindungan konsumen tidak hanya melindungi konsumen, tetapi juga pelaku usaha, menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban yang setara.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan cara terjun langsung ke objeknya. Metode ini memaparkan pernyataan yang ada di lapangan berdasarkan asas-asas hukum atau perundang-undangan yang berlaku dan relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Hasil penelitian dan pembahasan yaitu perlindungan hukum pada jasa cuci sepatu di Laver Shoes Kabupaten Jepara, telah mencakup aspek perlindungan konsumen, tanggung jawab penyedia jasa, serta ketentuan kontrak dan Standar Operasional Prosedur. Perlindungan konsumen diatur oleh Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan berbagai peraturan dan mekanisme ini, konsumen diharapkan merasa aman dan terlindungi saat menggunakan jasa cuci sepatu, sementara penyedia jasa harus memahami dan mematuhi regulasi yang ada untuk menjaga reputasi dan kepercayaan konsumen. Penelitian ini mengkaji penyelesaian sengketa akibat kerugian yang dialami konsumen oleh pelaku usaha cuci sepatu di Laver Shoes, Kabupaten Jepara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan melalui musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan ganti rugi. Tanggung jawab penuh diambil oleh pelaku usaha, yang juga berupaya menjaga reputasi perusahaan dan kepercayaan konsumen.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, Tanggung jawab pelaku usaha.

ABSTRACT

This research aims to provide an understanding of legal protection for consumers of shoe washing services at Laver Shoes, Jepara Regency and the resolution of disputes that arise due to losses experienced by consumers. Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection regulates the rights and obligations of consumers and business actors, ensures legal certainty and encourages a healthy business climate. Consumer protection laws not only protect consumers, but also business actors, creating an equal balance of rights and obligations.

This research uses a sociological juridical approach, emphasizing research that aims to obtain legal knowledge empirically by going directly into the object. This method presents statements in the field based on legal principles or legislation that apply and are relevant to the problem being studied.

Legal protection for shoe washing services at Laver Shoes, Jepara Regency, includes aspects of consumer protection, service provider responsibilities, as well as contract provisions and Standard Operating Procedures. Consumer protection is regulated by Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. With these various regulations and mechanisms, consumers are expected to feel safe and protected when using shoe cleaning services, while service providers must understand and comply with existing regulations to maintain consumer reputation and trust. This research examines the resolution of disputes resulting from losses experienced by consumers by shoe washing businesses in Laver Shoes, Jepara Regency. The research results show that dispute resolution is carried out through deliberation between business actors and consumers to reach an agreement on compensation. Full responsibility is taken by business actors, who also strive to maintain the company's reputation and consumer trust.

Keywords: Consumer protection, responsibility of business actors.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH PUBLIKASI	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Terminologi	11
F. Metode penelitian	15
BAB II	22
A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	22
B. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	24
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	26
D. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	29
E. Perlindungan Konsumen dalam Konsep Islam	33
BAB III	42
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa cuci sepatu di Laver Shoes Kabupaten Jepara	42
B. Permasalahan dalam pelayanan jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara beserta penyelesaian permasalahan	54
BAB IV	63
A. KESIMPULAN	63

B. SARAN	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan usaha meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat yang dilakukan secara berkesinambungan. Upaya bangsa Indonesia dalam meluruskan kembali arah pembangunan nasional dilakukan dengan cara menuntut reformasi total kebijakan pembangunan disegala bidang. Apalagi dalam era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maju dengan pesatnya, hal ini juga disertai dengan banyaknya kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia baik itu yang bersifat primer atau yang bersifat sekunder dan semuanya itu manusia membutuhkan dengan cepat guna untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Bidang jasa merupakan bidang yang menawarkan pelayanan yang mementingkan membantu Konsumen dalam berbagai hal.

Jasa cuci sepatu merupakan suatu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat pada tahun 2020. Fungsi dari penyedia jasa cuci sepatu tersebut adalah memudahkan masyarakat untuk dalam bekerja dan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Terlepas dari semua itu tentunya, seiring dengan perkembangan zaman. Pelaku usaha jasa cuci sepatu dengan mengeluarkan berbagai produk jasa guna memenuhi permintaan (konsumen) dari konsumen yang semakin hari semakin berkembang jumlahnya. Terutama para mahasiswa serta pekerja yang sibuk dan tidak mempunyai waktu untuk mencuci sepatu mereka. Banyak keuntungan dari

menggunakan jasa cuci sepatu. Usaha ini juga dapat menghemat waktu dari pengguna jasa nya.

Jasa cuci sepatu sangat membantu memudahkan seseorang dalam kegiatan-kegiatan lainnya. Tak jarang sepatu yang sudah sangat kotor menjadi objek untuk dibersihkan, atau sepatu yang begitu banyak sehingga membutuhkan waktu untuk membersihkan, yang pasti jasa cuci sepatu memiliki andil dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen. Perkembangan jumlah konsumen yang meningkat pesat ini dapat mengakibatkan adanya ketidakseimbangan hubungan pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi dan menjadikan ketidakharmonisan terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu, dibutuhkan suatu instrumen hukum yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen apabila terjadi kerugian yang diakibatkan oleh pihak pelaku usaha. Ketidakpuasan konsumen terhadap penggunaan jasa diperlukan instrumen hukum dan solusi penindakan terhadap usaha-usaha yang berbentuk jasa, seperti kehilangan, kerusakan. Bentuk perlindungan hukum konsumen untuk memastikan para pelaku usaha, sekaligus mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Hukum perlindungan konsumen saat ini merupakan hal baru bagi masyarakat. Banyak masyarakat Indonesia tidak mengetahui bahwa mereka sebagai konsumen dilindungi oleh undang-undang yang memberikan perlindungan bagi

konsumen. Tidak hanya konsumen yang dilindungi dalam Undang-undang tersebut tetapi pelaku usaha juga mendapatkan perlindungannya.¹

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi juga hak-hak dan kepentingan barang dan jasa yang berimbang satu sama lain, proporsional, tidak memihak, dan tidak diskriminatif. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak dari pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan yang sama seperti halnya hak-hak dari konsumen, sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang setara. Sehingga menghasilkan iklim yang baik dan sehat dalam pelayanan jasa cuci sepatu

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sudah di jelaskan apa saja hak-hak konsumen dan kewajiban serta tanggung jawab kepada konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia.²

Perlindungan konsumen menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen tidak saja

¹ Abdul Hakim Barkatullah, 2017, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 1

² Rizka Syafriana, 2016, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, *De Lega Lata*, Vol. 1, No. 2, hlm. 438

terhadap barang- barang berkualitas rendah tetapi juga terhadap barang- barang yang membahayakan kehidupan manusia.³

Mengenai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 sebagai berikut:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian pemanfaatan barang dan/atau jasa diperdagangkan;

³ Holijah, 2014, Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1, hlm. 178

7. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adapun perlunya suatu Undang–Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 3 dibentuk adalah dengan tujuan :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih ,menentukan hak-haknya sebagai konsumen dalam memilih ,menentukan dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Perlindungan konsumen tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 juga menjelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen lahir di latar belakang oleh adanya fenomena bahwa sampai saat ini konsumen masih banyak dirugikan ,baik terhadap barang dan jasa, sebagaimana diketahui bahwa di Negara-Negara berkembang, kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen terasa tidak

seimbang, dimana pelaku usaha memiliki bargaining power yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen, kondisi ini lebih diperparah lagi dengan ketidak tahuan konsumen akan hak-haknya terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sehingga, dalam konteks ini maka relevansi Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen semakin terasa.⁴

Dinamika perkembangan ekonomi sekarang yang telah berkembang dengan pesat telah menghasilkan berbagai macam jenis dan variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi dan dimanfaatkan. Konsumen pengguna pelayanan mempunyai banyak pilihan biro pelayanan pembersihan yang hendak mereka pakai. Kondisi ini di satu sisi memberikan banyak manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan pemakaian jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin menambah kebebasan bagi konsumen untuk memilih berbagai jenis dan kualitas jasa sesuai keinginan dan kemampuan ekonomi dari konsumen.

Konsumen biro pelayanan cuci sepatu seringkali mengalami kerugiankerugian yang disebabkan oleh kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian dari pihak penyedia jasa pelayanan. Kerugian yang sering dialami oleh konsumen pelayanan cuci sepatu di antaranya adalah hasil dan waktu yang tidak sesuai sebagaimana yang dipromosikan pihak penyedia jasa, kehilangan barang ketika sedang pelayanan sedang diberikan, pekerja yang kurang kompeten dan mengecewakan konsumen.

⁴ Irwan Efendi Hasibuan,2020, Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi Jasa Laundry (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur) *JurnalFakultas Hukum lain*, Metro Lampung hlm.4

Kerugian-kerugian yang diderita konsumen akibat biro pelayanan tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena biro pelayanan memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam janji jasa pelayanan kebersihan yang kemudian mereka jual dalam bentuk brosur pelayanan kebersihan.

Kegiatan cuci sepatu tentunya terlihat mudah karena membutuhkan air dan sabun cuci sepatu, tetapi pada kenyataannya pada masa ini masyarakat banyak mencari jasa cuci sepatu agar kebersihan yang didapatkan bisa maksimal⁵. Maka dari itu banyak bermunculan jasa- jasa cuci sepatu yang tersebar di Kota Jepara, yang pada saat ini saya mengambil sampel di salah satu jasa cuci sepatu di Laver shoes, Kabupaten Jepara. Dari beberapa wawancara terhadap konsumen diketahui bahwa masih banyak kasus kerusakan pada sepatu konsumen.

Menurut analisis penulis hasil dari analisa observasi peningkatan tren positif pada jasa cuci sepatu di Jepara terawali sejak tahun 2020 oleh laver shoes dan japari clean shoes, hingga saat ini sudah mencapai 33 store jasa cuci sepatu di jepara pada tahun 2024 yang terdaftar alamat store pada google maps.

Hal ini terjadi karena kurangnya kehati-hatian pelaku usaha jasa cuci sepatu dalam mencuci, selanjutnya dan pelaku usaha yang melakukan wanprestasi membuat kedudukan konsumen lebih rendah dari pelaku usaha. Penyampaian

⁵ HUTAURUK, F. F, 2024, Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Laundry Sepatu menurut Undang-undang NO. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

informasi kepada konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha disampaikan secara proporsional. Ada juga beberapa kerusakan bukan karena disengaja melainkan memang hasil dari cucian dari mesin cuci tersebut yang kadang mengakibatkan tergores dan memudarnya warna sepatu cucian⁶. Mengantisipasi hal ini sebaiknya pelaku usaha tidak hanya menginformasikan keunggulan atau kekhasan produknya saja, melainkan juga mengenai kerugian konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang dijualnya.



⁶ Wahid, N ,2024, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Transaksi Elektronik Di Media Sosial (FACEBOOK) Di Desa Sungai Panoban Kec. Batang Asam, Kab. Tanjung Jabung Barat *Doctoral dissertation, Hukum Perdata.*

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara ?
2. Apa yang menjadi permasalahan dalam pelayanan jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara beserta penyelesaian permasalahan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen jasa cuci sepatu di Laver shoes kabupaten jepara
2. Untuk mengetahui dan memahami yang menjadi permasalahan dalam pelayanan jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara dan penyelesaian permasalahan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa hukum untuk menambah wawasan serta juga bisa di gunakan sebagai kajian bagi kalangan hukum dalam mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan hukum perdata khususnya. Untuk mengetahui tentang penegakan Hukum perlindungan konsumen serta mengetahui cara menyelesaikan permasalahan perlindungan konsumen jasa cuci sepatu.

2. Secara praktis

- a. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi Jasa cuci sepatu di Kabupaten Jepara.

b. Bagi mahasiswa

Agar hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sebuah literature acuan atau sebuah bacaan bagi mahasiswa serta meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang perlindungan konsumen bagi Jasa cuci sepatu di Kabupaten Jepara.

E. Terminologi

Terminologi memberikan arti dari kata-kata yang terdapat pada judul skripsi diatas dengan memperhatikan ketentuan umum Peraturan Perundang-undangan yang terkait, buku referensi, dan kamus bahasa.

Untuk dapat memahami seluruh definisi dari kata-kata maupun rangkaian kata judul skripsi ini, maka penulis menguraikan judul **Perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa cuci sepatu atas kelalaian pelaku usaha (Studi Kasus Laver Shoes Kabupaten Jepara)**

1. Perlindungan hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. mengartikan

perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi.⁷ Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.⁸

Menurut Satjipto Rahardjo mengartikan perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Adapun yang dimaksud dengan kekuasaan adalah hak, yaitu kekuasaan yang hanya diberikan oleh hukum kepada seseorang.⁹

2. Konsumen

Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 1 Ayat (2) didefinisikan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

3. Pengguna jasa

⁷ KBBI, <https://kbbi.web.id/perlindungan>, diakses 25 Januari 2024

⁸ KBBI, <https://kbbi.web.id/hukum>, diakses 25 Januari 2024

⁹ Diana Yusyanti, 2020, Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban dari Pelaku Tindak Pidana Kekerasan Seksual, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 20 No. 4,

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti pengguna adalah orang yang menggunakan. Kata pengguna memiliki kata dasar guna, yang berarti faedah, manfaat, fungsi, kebaikan, atau budi baik.¹⁰

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian jasa dapat dipahami dari bidang manajemen dan ekonomi. Dalam manajemen, pengertian jasa adalah perbuatan yang memberikan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Pengertian jasa adalah layanan atau servis.¹¹

4. Cuci sepatu

Cuci sepatu mengacu pada istilah-istilah khusus yang berkaitan dengan proses dan layanan pembersihan sepatu. Beberapa istilah yang sering digunakan termasuk "deep cleaning" (pembersihan mendalam), "dry cleaning" (pembersihan kering tanpa air), "sole cleaning" (pembersihan sol sepatu), dan "material-specific cleaning" (pembersihan berdasarkan jenis bahan seperti suede atau kulit). Setiap istilah ini merujuk pada metode atau teknik tertentu yang digunakan untuk menjaga kebersihan dan memperpanjang usia pakai sepatu.¹²

¹⁰ KBBI, <https://kbbi.web.id/guna>, diakses 16 Januari 2024

¹¹ KBBI, <https://kbbi.web.id/jasa>, diakses 16 Januari 2024

¹² Yusron, M., 2020, *Menjaga Kebersihan Sepatu: Teknik dan Metode Cuci Sepatu Modern*. Yogyakarta: Pustaka Kencana.

5. Kelalaian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kelalaian berasal dari kata lalai yang bermakna lengah, kurang hati-hati atau tidak mengindahkan satu kewajiban atau satu pekerjaan.¹³

6. Pelaku usaha

Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 1 Ayat (3) didefinisikan Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

7. Studi kasus

Studi kasus adalah metode penelitian yang melibatkan analisis mendalam terhadap suatu kasus tunggal atau beberapa kasus yang terkait dalam konteks kehidupan nyata. Tujuan dari studi kasus adalah untuk memahami secara rinci berbagai aspek dari fenomena yang diteliti, termasuk latar belakang, dinamika, dan implikasinya. Studi kasus sering digunakan dalam bidang ilmu sosial, hukum, pendidikan, dan bisnis untuk

¹³ KBBI, <https://kbbi.web.id/lalai>, Diakses 16 Januari 2024

mengeksplorasi situasi yang kompleks dan memberikan wawasan yang mendalam tentang suatu topik.

8. Laver shoes

Laver shoes adalah usaha jasa cuci sepatu yang ada di Kabupaten Jepara didirikan pada tahun 2020 di dalam layanan Laver shoes bukan hanya cuci sepatu saja tetapi terdapat banyak macam perawatan untuk sepatu contoh nya perawatan sepatu yang pudar ,lem sepatu juga menerima.¹⁴

F. Metode penelitian

Metode Penelitian adalah tata cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data dan menemukan jawaban dari permasalahan aktual yang sedang dihadapi. Penelitian hukum ini pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan¹⁵

1. Metode pendekatan

¹⁴ Pemilik usaha Laver shoes, *wawancara dengan pemilik Laver shoes.*

¹⁵ Jonaedi Efendi Dan Jhony Ibrahim, 2021, *Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Jakarta: Kencana), hlm.16

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya.¹⁶ Pendekatan ini merupakan metode yang memaparkan pernyataan yang ada di lapangan berdasarkan asas-asas hukum, atau perundang-undangan yang berlaku dan ada kaitannya dengan permasalahan yang dikaji dengan maksud untuk menemukan fakta yang terjadi sehingga menyimpulkan permasalahan yang sesungguhnya dan dapat menemukan cara penyelesaiannya dari permasalahan tersebut. Pendekatan ini mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap konsumen cuci sepatu atas kelalaian pelaku usaha di jasa cuci sepatu laver shoes Kabupaten Jepara

2. Spesifikasi penelitian

Penelitian hukum bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan keadaan sesuatu mengenai apa dan bagaimana keberadaan norma hukum dan bekerjanya norma hukum pada masyarakat. Berdasarkan tujuan penelitian hukum tersebut, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya semata-mata melukiskan keadaan obyek atau peristiwanya tanpa

16 Soerjono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, hlm. 51.

suatu maksud untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

3. Jenis dan sumber Data

Penelitian hukum yang berbentuk skripsi ini bahan rujukan penulis adalah pada jenis data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer yaitu data diperoleh dari studi lapangan, dengan cara penelitian atau observasi dengan melakukan wawancara langsung sehingga memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian. Dalam penelitian ini data primer berasal dari pengguna jasa dan pemilik Laver Shoes di Kabupaten Jepara dengan melakukan wawancara langsung dengan pemilik usaha cuci sepatu dan pengguna jasa laver shoes

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan atau menganalisa data yang sudah ada. Sumber data sekunder dalam penelitian ini sesuai dengan Peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal, artikel, dan informasi dari website atau data yang diperoleh dari peneliti secara tidak langsung dari

objeknya tetapi dari sumber lain baik lisan maupun tulisan. Data sekunder dikelompokkan 3 macam yaitu :

1) Bahan hukum primer:

Yaitu bahan hukum utama yang mengikat yang berupa peraturan perundang-undangan atau bahan pustaka yang mengikat secara hukum, misalnya:

a) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945

b) Undang-undang RI no.8 TAHUN 1999 tentang
Perlindungan konsumen

c) Kitab Undang-undang Hukum Perdata

2) Bahan Hukum sekunder

Yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan-bahan hukum primer yang berupa bukti, artikel dan hasil putusan yang mendukung penulisan skripsi ini dan dapat membantu melengkapi bahan hukum primer

seperti: Artikel Perlindungan konsumen jasa laundry,

Buku-buku atau hasil penelitian yang berkaitan dengan metode penelitian ini.

3) Bahan Hukum tersier

Yaitu terdiri atas bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun berupa penjelasan terhadap bahan

hukum primer dan bahan hukum sekunder yaitu kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia dan ensiklopedia.

4. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode Wawancara

Pengertian wawancara adalah suatu keadaan atau proses antara pihak pertama sebagai pewawancara dan yang diwawancarai sebagai pihak kedua yang melakukan dialog tanya jawab secara tatap muka, dalam proses ini pewawancara akan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, dengan tujuan untuk memperoleh poin jawaban yang relevan.

pada topik masalah yang diteliti, oleh karena itu dalam proses pengumpulan data ini peran responden menjadi fokus data utama.¹⁷

b. Studi Pustaka

¹⁷ Bandher Johan Naution, 2008, Metode *Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung hlm. 167-168

Metode studi pustaka adalah suatu metode penelitian dengan pengumpulan bahan pustaka seperti Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-undang Republik Indonesia Nomor.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

5. Lokasi Penelitian

Untuk mendukung bukti atau fakta yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis menentukan lokasi penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di jasa cuci sepatu Laver Shoes Jepara , Jl.Letjen Suprpto No.49, RT.03/RW.05, Demaan I, Demaan, Kec. Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59419.

6. Metode analisis data

Metode analisis kualitatif dikutip oleh Lexy J. Moleong mendeskripsikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data dan perilaku yang diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik.¹⁸ Pendekatan kualitatif ditujukan untuk

¹⁸ Moleong, L. J., 2006, Metodeologi Penelitian Kualitatif, hlm.4.

mendiskripsikan dan menganalisa subjek (penelitian) tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa cuci sepatu atas kelalaian pelaku usaha cuci sepatu mengakibatkan kerugian di jasa cuci laver shoes jepara, dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang detail dan disertai catatan hasil wawancara yang mendalam.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

Konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menguraikan bahwa konsumen adalah pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya) konsumen juga bisa berarti sebagai pengguna jasa.

Konsumen merupakan bagian terpenting dalam kegiatan jual beli/ pengguna jasa, konsumen juga penggerak utama logam lokomotif perekonomian dalam kegiatan jual beli, karena dimana ada penjual pasti terdapat orang pembeli (konsumen). Selain itu dalam kegiatan jual beli barang/jasa konsumen wajib berhak mendapatkan hak-hak pelayanan yang terbaik, karena dalam kegiatan jual beli/jasa kepuasan konsumen sebagai nilai dasar fundamental usaha/ toko untuk berkembang.

Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 1 Ayat (2) didefinisikan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri ,keluarga ,orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berikut pengertian tentang “Konsumen” yang dikemukakan pendapat para ahli mengenai definisi konsumen :

Menurut Philip Kotler Konsumen adalah setiap individu atau rumah tangga yang memberi atau mendapatkan barang/jasa untuk konsumsi pribadi.

Pengertian konsumen dalam UUPK tidak hanya konsumen secara individu, juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain, seperti binatang peliharaan, tetapi tidak diperluas pada individu pihak ketiga (*bystander*) yang dirugikan atau menjadi korban akibat penggunaan atau pemanfaatan suatu produk barang dan jasa. Berikut adalah unsur-unsur definisi konsumen:

1. Setiap Orang/Subyek Hukum

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

2. Pemakai / Konsumen akhir

Sesuai dengan bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta merta hasil dari transaksi jual beli. Artinya,

sebagai konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*)

3. Barang

Sesuai dengan bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (4) UUPK, Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

4. Jasa

Sesuai dengan bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (5) UUPK, Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang di sediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen

B. Hak dan Kewajiban Konsumen

1. Hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 4 adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa ;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;

- 3) Hak atas informasi yang benar , jelas , dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa;
 - 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
 - 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
 - 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2. Kewajiban konsumen menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 5 adalah :
- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
 - 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ jasa ;
 - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 1 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam kegiatan jual beli barang/jasa, perlindungan konsumen menjadi yang paling penting dalam perekonomian. Konsumen wajib mendapatkan hak dan juga perlindungan di setiap kegiatan ekonomi. Selain itu penjual atau pelaku usaha wajib memberikan pelayanan terbaik termasuk perlindungan konsumen akan kepuasan, cacat barang, atau suatu perjanjian dalam kegiatan jual beli/ jasa.

Perlindungan konsumen adalah upaya yang dilakukan untuk menjamin hak-hak konsumen dari tindakan yang merugikan yang dilakukan oleh produsen atau penjual. Berikut adalah pengertian perlindungan konsumen menurut Philip Kotler:

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh produsen atau penjual yang tidak bertanggung jawab. Kotler menekankan pentingnya regulasi dan kontrol yang kuat untuk memastikan konsumen mendapatkan produk dan layanan yang aman dan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumen yang pada akhirnya merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.¹⁹

Dalam pelaksanaannya perlindungan konsumen di Indonesia masih banyak menimbulkan permasalahan – permasalahan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain berkaitan dengan struktur hukum, substansi hukum, budaya hukum dan aparatur birokrasi. Secara garis besar kendala atau hambatan tersebut dikarenakan tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah, rendahnya pendidikan konsumen, belum ada pihak yang menyentuh bagaimana mempersiapkan

¹⁹ Sinaga dan Sulisrudatin, 2015, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Vol. 5, No.2.

konsumen Indonesia menghadapi pasar bebas, masih lemahnya pengawasan dibidang standardisasi mutu barang, lemahnya produk perundang-undangan, persepsi pelaku usaha yang keliru dengan perlindungan konsumen akan menimbulkan kerugian.

Adapun tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat. Hak-hak Konsumen jika dirugikan dan kesadaran konsumen, dan secara tidak langsung menolong pelaku usaha dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab. pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastiaan hukum; Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha pada umumnya;
- 2) Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- 3) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
- 4) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.²⁰

²⁰ Abdul Hakim Barkatullah, 2017, "Hak-Hak Konsumen", Nusa Media, Bandung.

Perlindungan hukum di bedakan menjadi dua bagian, yaitu:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

2) Perlindungan Hukum Represif.

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran

Prinsip-prinsip Perlindungan konsumen sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian
- b. Tanggung jawab produsen
- c. Tanggung jawab mutlak

D. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

1. Asas Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 2 perlindungan konsumen berasaskan

1) Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

Konsumen terlindungi dari risiko kerugian akibat kelalaian atau tindakan tidak bertanggung jawab oleh pelaku usaha. Jika terjadi kerugian, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Pelaku usaha yang mematuhi asas perlindungan konsumen akan mendapatkan reputasi yang baik dan kepercayaan dari konsumen. Ini dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan membawa pelanggan baru. Pelaku usaha yang berkomitmen pada perlindungan konsumen cenderung memiliki hubungan yang lebih baik dan harmonis dengan konsumen, yang dapat mengurangi konflik dan keluhan.

2) Asas keadilan,

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Sesuai dengan pedoman hidup yang berlaku di Indonesia, nilai Pancasila berperan besar dalam kegiatan jual beli. Dimana dalam menjalankan kegiatan terutama jual beli memberikan sikap yang adil adalah suatu kewajiban.

Dalam asas keadilan konsumen mendapatkan keadilan untuk mendapatkan perilaku yang adil dari pelaku usaha dalam kegiatan menggunakan jasa .

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiel ataupun spiritual.

Dalam menjalankan kegiatan jual beli keseimbangan antar elemen adalah suatu hal yang dapat mendorong pelaku jual beli yang baik, karena konsumen, pelaku usaha dan juga pemerintah merupakan elemen yang saling berdampingan dan terikat.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Konsumen dijamin keamanan dan keselamatannya dalam menggunakan barang dan jasa. Dalam konteks cuci sepatu, ini berarti sepatu yang dicuci tidak rusak atau hilang.

5) Asas Kepastian Hukum.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kepastian hukum adalah asas yang menyatakan bahwa hukum harus jelas bagi subjek-subjeknya supaya mereka bisa menyesuaikan perbuatan mereka dengan aturan yang ada serta agar negara tidak sewenang-wenang dalam menjalankan kekuasaan.

Jika konsumen dirugikan akibat kelalaian atau pelanggaran oleh pelaku usaha, hukum memastikan bahwa konsumen berhak mendapatkan ganti rugi yang sesuai. Ini memberikan rasa aman bagi konsumen dalam menggunakan barang atau jasa.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-undang No.8 Tahun 1999 dalam pasal 3 perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/ atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak nya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

E. Perlindungan Konsumen dalam Konsep Islam

Perlindungan konsumen dalam Islam mencakup persaudaraan dan tanggung jawab sosial. Konsumen dianggap sebagai saudara dari pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen bukan hanya berfokus pada hubungan horizontal (konsumen dan pelaku usaha), tetapi juga hubungan vertikal (konsumen dan Allah SWT). Prinsip-prinsip ini dijabarkan dalam

berbagai aspek, termasuk keamanan, keselamatan, dan kemanfaatan bagi orang lain.²¹ Tanggung jawab produsen dan pedagang untuk menjalankan bisnis mereka dengan jujur, adil, dan transparan. Ini mencakup aspek-aspek seperti kejujuran dalam penawaran produk, keadilan dalam harga, serta tidak melakukan penipuan atau praktik yang merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa dalam Islam dilakukan dengan memberikan Ijarah. Ijarah merupakan suatu cara yang dilakukan oleh orang yang sedang melakukan akad dalam istilah Islam yaitu memberi kebebasan dalam menentukan pilihan dari apa yang akan dibeli dalam hal jual beli, yang bertujuan memberikan hak atas apa yang akan dilakukan dalam menentukan akad tersebut. Sedangkan fungsi dari ijarah tersebut adalah sebagai bentuk dari perlindungan terhadap calon pengguna barang dan jasa dalam menentukan akad tersebut untuk membeli dan menggunakan produk barang dan jasa yang dikehendaki.²²

Pada dasarnya suatu perjanjian (akad) apabila telah dibuat secara sah dan telah memenuhi syarat berlakunya akibat hukum akad, maka akad tersebut mengikat secara penuh dan tidak boleh salah satu pihak membatalkannya secara sepihak tanpa persetujuan pihak lain. Akan tetapi, terdapat beberapa macam akad yang memang sifat aslinya terbuka untuk di-*fasakh* secara sepihak oleh salah satu pihak tanpa persetujuan pihak lain. Di

²¹ Suhatrizal, S.H., M.H., 2006, Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Fakultas Hukum Universitas Medan Area*.

²² Harun Nasrun, 2007, *Fiqh Mu'amalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, hlm.129

samping itu, terdapat pula akad yang salah satu pihak mempunyai hak ijarah untuk meneruskan atau memfasakh akadnya, baik secara hak *ijarah* itu dimasukkan dalam perjanjian sebagai bagian dari klausulnya, maupun karena ditetapkan syarak²³

Tujuan dari ganti rugi pada dasarnya adalah untuk masalah fardiyah (hak-hak individu) guna menciptakan perdamaian antara kedua belah pihak yaitu pihak penyedia jasa dengan konsumen agar tidak terabaikan hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban dari pihak penyedia jasa yang harus dipenuhi. Dengan kata lain, kerugian yang dimaksudkan untuk mengganti kerugian atau menghilangkan kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan.²⁴

Maka dalam keadaan ini melanjutkan atau membatalkan transaksi itu tergantung kepada keadaan barang atau jasa yang akan di transaksikan. Akad jual beli memiliki bersifat mengikat sehingga sempurna hukum asalnya. apabila terdapat hak ijarah di dalamnya maka jual beli tersebut bersifat tidak mengikat selama jangka waktu ijarah, karena kemungkinan ada salah satu pihak yang membatalkan dalam berakad sehingga hal itu menimbulkan ketidakpastian dalam transaksi. Tetapi karena hukum Islam memerintah hak ijarah maka dalam tingkat kepuasan para pihak yang

²³ Syamsul Anwar, 2007, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 256.

²⁴ Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm.53

melaksanakan akad, hal itu jadi solusi terbaik dalam melakukan transaksi barang atau jasa.

Pengertian Ijarah

Dalam konsep hukum Islam istilah sewa-menyewa dikenal dengan istilah ijarah yang artinya upah, sewa jasa atau imbalan. Salah satu bentuk kegiatan manusia dalam bermuamalah adalah sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa dan lain-lain. Secara harfiah, al-ijarah bermakna jual beli manfaat yang juga merupakan makna istilah Syar'i. Al-Ijarah bisa diartikan sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batas waktu tertentu, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang.²⁵

Menurut pengertian diatas terlihat bahwa yang dimaksud dengan sewa-menyewa itu adalah pengambilan manfaat sesuatu benda, jadi dalam hal ini bendanya tidak berkurang sama sekali, dengan perkataan lain dengan terjadinya peristiwa sewa-menyewa, yang berpindah hanyalah manfaat dari benda yang disewakan tersebut, dalam hal ini dapat berupa manfaat barang seperti kendaraan, rumah dan manfaat karya seperti pemusik, bahkan dapat juga berupa karya pribadi seperti jasa cuci sepatu²⁶

²⁵ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Pustaka Pelajar ,Yogyakarta., 2008, hlm 53.

²⁶ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, h. 52

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam Islam melindungi konsumen merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Islam telah mengajarkan umat manusia untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain, terutama dalam hal pemakaian barang dan jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Surah Hud 85-86

قُلْ إِنَّمَا أَعِظُكُمْ بِمَا آتَىٰ بِي مِنَ الذِّكْرِ ۖ لَكُمْ فِيهَا نذِيرٌ
 وَإِن كُنْتُمْ تُحِبُّونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا ۖ فَلْيَمْسِكُوا بِمِزَانِ الْحَقِّ ۗ إِنَّهَا أظْهَرُ لَكُمْ حَقًّا ۖ إِن كُنْتُمْ مُّسْلِمِينَ
 وَإِن كُنْتُمْ تُحِبُّونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا ۖ فَلْيَمْسِكُوا بِمِزَانِ الْحَقِّ ۗ إِنَّهَا أظْهَرُ لَكُمْ حَقًّا ۖ إِن كُنْتُمْ مُّسْلِمِينَ

Artinya :

"Dan Syuaib berkata: 'Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan. Sisa (keuntungan) dari Allah adalah lebih baik bagimu jika kamu orang-orang yang beriman. Dan aku bukanlah seorang penjaga atas dirimu.'"

Ayat ini menekankan etika bisnis yang adil dan tidak merugikan konsumen.

لَيْسَ بَيْنَهُمَا آءِ كَلَّا كُلُّهُمَا مَرْوَلٌ لِعِبَادِنَا لَآ إِلَهَ إِلَّا هُوَ ۚ فَاعْبُدْهُ ۚ إِنَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ
 لَيْسَ بَيْنَهُمَا آءِ كَلَّا كُلُّهُمَا مَرْوَلٌ لِعِبَادِنَا لَآ إِلَهَ إِلَّا هُوَ ۚ فَاعْبُدْهُ ۚ إِنَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

لَيْسَ بَيْنَهُمَا آءِ كَلَّا كُلُّهُمَا مَرْوَلٌ لِعِبَادِنَا لَآ إِلَهَ إِلَّا هُوَ ۚ فَاعْبُدْهُ ۚ إِنَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya :

"Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu."

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt melarang hamba-hambanya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara-cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, perjudian dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan- akan sesuai dengan hukum syari'at, tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari sipelaku untuk menghindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari'at Allah.²⁷

Dalam prinsip-prinsip umum tentang tanggung jawab, kejujuran, dan larangan merugikan orang lain, ada beberapa hadis yang berkenaan dengan hadis-hadis Islam dapat memberikan panduan etika bagi pelaku usaha sebagai berikut:

²⁷ Salim Bahreisy, 1986, *Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, : PT. Bina Ilmu ,Surabaya, hlm. 134



1. Tanggung jawab dan Kejujuran

Hadis dari Abdullah bin Mas'ud radhiyallahu 'anhu, bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda:

"Hendaklah kalian selalu berkata jujur, karena kejujuran itu menuntun kepada kebaikan, dan kebaikan itu menuntun ke surga."²⁸

Hadis ini menekankan pentingnya kejujuran dalam berbisnis. Pelaku usaha jasa cuci sepatu harus jujur tentang kondisi sepatu dan layanan yang mereka tawarkan.

2. Larangan Merugikan Orang Lain

Hadis dari Abdullah bin Amr radhiyallahu 'anhu, bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Barang siapa yang membahayakan orang lain, Allah akan membahayakan dia. Barang siapa yang menyusahkan orang lain, Allah akan menyusahkan dia."²⁹ Pelaku usaha tidak boleh merugikan konsumen, baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Mereka harus berusaha sebaik mungkin untuk memastikan sepatu yang dicuci tidak rusak atau hilang.

Dengan mengacu pada prinsip-prinsip di atas, pelaku usaha jasa cuci sepatu seharusnya dapat menjalankan bisnis mereka dengan etika yang baik dan melindungi konsumen dari kerugian akibat kelalaian atau tindakan yang tidak bertanggung jawab. Dalam usaha cuci sepatu atau bisnis sepatu harus

²⁸ Imam Nawawi, 1999, *Riyadhus Shalihin*, Darussalam, hlm.54.

²⁹ Imam Abu Dawud, 2008, *Sunan Abu Dawud*, Darussalam, hlm.3635

didasari dalam etika yang baik, memberikan jasa dan pelayanan maksimal merupakan dasar dalam mengembangkan suatu usaha agar lebih baik.

Salah satu bidang bisnis yang termasuk ke dalam sektor jasa yaitu sewa menyewa barang atau jasa. Bisnis sewa-menyewa dalam Islam lebih dikenal dengan istilah ijarah. Sewa-menyewa identik dengan akad jual beli, namun demikian, dalam sewa-menyewa kepemilikan barang dibatasi dengan waktu melalui pembayaran upah atau biaya sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang.

Pada praktik usaha jasa cuci sepatu Laver shoes di Kabupaten Jepara dapat dianalisis menggunakan fikih muamalah mengenai rukun dan syarat akad jasa cuci sepatu sebagai berikut:

1. Orang yang berakat (Mu'jir dan Musta'jir).

Disini yang dimaksud adalah pelaku usaha jasa cuci sepatu dan pengguna jasa cuci sepatu. Keduanya pihak tersebut sudah aqhil dan balig.

2. Sighat ijab qabul,

Dilakukan antara pelaku usaha jasa cuci sepatu dan pengguna

jasa yang mana dilakukan dalam ucapan saja, tanpa ada pemberitahuan antara pelaku usaha bagaimana tanggung jawabnya jika ada kerusakan, hanya saja dicantumkan dalam nota.

3. Ujrah (upah).

Pelaku usaha jasa mendapatkan upahnya setelah menyelesaikan cuci sepatu pelangganya.

4. Manfaat

manfaat bisa dirasakan antara pelaku usaha dan pengguna jasa cuci sepatu, dari pengguna jasa mendapatkan manfaat sepatunya bersih setelah dari jasa cuci sepatu dan pihak jasa cuci sepatu mendapatkan manfaat berupa imbalan (upah).



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa cuci sepatu di Laver Shoes Kabupaten Jepara

Perlindungan hukum Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diartikan dari gabungan dua definisi, yakni “perlindungan” dan “hukum”. Yang artinya perlindungan sebagai hal atau perbuatan yang melindungi.³⁰ Lalu, hukum dapat diartikan sebagai peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.³¹

Menurut Satjipto Rahardjo mengartikan perlindungan hukum adalah perlindungan terhadap kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Adapun yang dimaksud dengan kekuasaan adalah hak, yaitu kekuasaan yang hanya diberikan oleh hukum kepada seseorang.³²

³⁰ KBBI, <https://kbbi.web.id/perlindungan>, diakses 25 Januari 2024

³¹ KBBI, <https://kbbi.web.id/hukum>, diakses 25 Januari 2024

³² Diana Yusyanti, 2020, Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban dari Pelaku Tindak Pidana Kekerasan Seksual, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 20 No. 4,

Perlindungan hukum pada jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara dapat mencakup beberapa aspek, termasuk perlindungan konsumen, tanggung jawab penyedia jasa, ketentuan kontrak, standar operasional dan prosedur, keadilan dan kesetaraan, hak asasi manusia, kepastian hukum, independensi lembaga penegak hukum, proporsionalitas, partisipasi masyarakat, dukungan institusi dan penegak hukum, hukum sebagai otoritas tinggi.³³

Berikut aspek yang dapat di perhatikan:

1. Perlindungan Konsumen

Sesuai dengan Undang-undang No. 8 tahun 1999, tentang perlindungan konsumen yang menjelaskan hak - hak konsumen seperti halnya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang dan/jasa, hak untuk memilih barang dan/jasa sesuai nilai tukar kondisi serta jaminan yang di janjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/jasa yang digunakan, hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian konsumen, hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan dengan benar dan jujur, hak untuk mendapatkan

³³ Dr.Zulham S.HI.,M.Hum., 2016, "Hukum Perlindungan Konsumen", Jakarta, Prenadamedia Group.

kompensasi jika tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati, dan hak-hak lain yang di atur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban pelaku usaha

Pelaku usaha barang dan/atau jasa memiliki kewajiban-kewajiban yang wajib di penuhi untuk mencapai pemenuhan hak bagi konsumen. pelaku usaha wajib melakukan perlakuan-perlakuan kepada konsumen seperti : beritikad baik dalam melakukan kesehatan, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi, memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa, memberikan kompensasi atau ganti rugi jika barang dan/atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian saat di terima.

3. Tanggung jawab Penyedia Jasa

Tanggung jawab merupakan nilai dasar yang wajib dimiliki oleh insan manusia, dimana kita hidup di dunia tak lepas akan dari suatu tanggung jawab. Di Indonesia sendiri pedoman atau ajaran-ajaran mengenai tanggung jawab sudah di ajarkan, ini mengacu juga terhadap nilai-nilai dalam pancasila dan juga Undang-undang dasar, serta aturan-aturan yang berlaku atau wajib di patuhi.

Penyedia jasa cuci sepatu bertanggung jawab penuh atas barang yang dititipkan konsumen. Dalam hal ini penyedia jasa (cuci sepatu) harus dapat menjamin dan memberikan tanggung jawab penuh terhadap konsumen.

Tanggung jawab ini meliputi:

a. Ganti Rugi

Ganti rugi jika kerusakan atau kehilangan, penyedia jasa harus memberikan kompensasi sesuai dengan nilai barang atau kesepakatan yang dibuat sebelumnya.

b. Keamanan

Penyedia jasa harus menjamin keamanan barang yang dititipkan termasuk perlindungan dari pencurian atau kerusakan selama proses pencucian.

4. Kontrak atau Perjanjian Tertulis

a. Perjanjian atau kontrak tertulis antara penyedia jasa cuci sepatu dan konsumen yang mencakup hak dan kewajiban kedua belah pihak.

b. Dalam kontrak tersebut, bisa diatur mengenai tanggung jawab penyedia jasa atas kerusakan atau kehilangan barang (sepatu) selama proses pencucian.

5. Standar Operasional dan Prosedur

Penyedia jasa cuci sepatu memiliki standar operasional dan prosedur yang jelas dan sesuai standar untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan mengurangi risiko kerusakan sepatu konsumen.

6. Keadilan dan Kesetaraan

Konsep ini menekankan pentingnya memberikan perlakuan yang adil dan setara kepada semua individu, tanpa pandang bulu atau diskriminasi. Setiap orang memiliki hak yang sama untuk diakui dan dihormati oleh hukum, tanpa memandang latar belakang sosial, ras, agama, jenis kelamin, atau status lainnya.

7. Hak Asasi Manusia

Konsep perlindungan hukum melibatkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia setiap individu. Ini mencakup hak-hak sipil, politik, ekonomi, sosial, dan budaya yang melekat pada setiap manusia dan harus dihormati dan dilindungi oleh hukum.

8. Kepastian Hukum

Konsep ini menuntut adanya hukum yang jelas, dapat diandalkan, dan dapat dipahami oleh semua orang. Kepastian hukum menciptakan stabilitas dan keadilan dalam masyarakat, karena setiap orang tahu apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana hukum akan diterapkan.

9. Independensi Lembaga Penegak Hukum

Lembaga-lembaga penegak hukum harus beroperasi secara independen dan bebas dari campur tangan politik atau pihak lain.

Independensi ini menjamin objektivitas dan keadilan dalam penegakan hukum.

10. Proporsionalitas

Konsep ini menekankan bahwa penegakan hukum harus dilakukan secara proporsional dengan tingkat pelanggaran yang terjadi. Sanksi atau tindakan yang diambil harus seimbang dengan pelanggaran yang dilakukan, sehingga mencegah adanya penindasan atau sanksi yang tidak wajar.

11. Partisipasi Masyarakat

Konsep perlindungan hukum mengharuskan partisipasi aktif dari masyarakat dalam mendukung upaya melindungi hak-hak dan kepentingan mereka. Masyarakat harus berperan aktif dalam melaporkan pelanggaran, mendukung penerapan hukum, dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang adil dan aman.

12. Dukungan Institusi dan Penegak Hukum

Perlindungan hukum memerlukan lembaga-lembaga yang kuat dan terpercaya untuk menjalankan fungsi penegakan hukum. Institusi seperti kepolisian, kejaksaan, dan peradilan harus didukung dan dilengkapi dengan sumber daya yang memadai untuk menjalankan tugas mereka secara efektif.

13. Hukum sebagai Otoritas Tertinggi

Konsep ini menegaskan bahwa hukum harus menjadi kekuatan yang mengatur dan mengendalikan pemerintahan dan masyarakat, bukan sebaliknya. Hukum adalah otoritas tertinggi yang harus dihormati dan diikuti oleh semua warga negara, termasuk penguasa dan pejabat pemerintah.

Dengan adanya berbagai peraturan dan mekanisme perlindungan hukum ini, konsumen diharapkan dapat merasa aman dan terlindungi saat menggunakan jasa cuci sepatu. Sebaliknya, penyedia jasa juga harus memahami dan mematuhi regulasi yang ada untuk menjaga reputasi dan kepercayaan konsumen.³⁴

Ada pula teori perlindungan hukum menurut para ahli yang mengemukakan teori tersebut sebagai berikut :

1. Teori Perlindungan Hukum Menurut Philipus M. Hadjon

Philipus M. Hadjon mendefinisikan perlindungan hukum sebagai upaya untuk melindungi harkat dan martabat manusia serta hak-hak asasi yang dimiliki oleh subjek hukum dari tindakan sewenang-wenang. Dalam konteks layanan cuci sepatu di Laver Shoes, perlindungan hukum preventif dapat diwujudkan dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengetahui secara jelas informasi terkait jasa yang ditawarkan, seperti

³⁴ Rosmawati, 2017. *Pokok-Pokok Perlindungan Hukum*, Prenada media. hlm 21

prosedur pembersihan, bahan-bahan yang digunakan, dan kebijakan ganti rugi jika terjadi kerusakan. Hal ini mencegah terjadinya sengketa di kemudian hari. Perlindungan hukum represif diterapkan jika sengketa sudah terjadi, di mana konsumen dapat mengajukan keluhan melalui mekanisme yang diatur oleh hukum, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan, untuk menyelesaikan perselisihan dan mendapatkan ganti rugi.

2. Teori Perlindungan Hukum Menurut Satjipto Rahardjo

Satjipto Rahardjo memandang perlindungan hukum sebagai upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan mengalokasikan hak asasi kepada individu tersebut. Dalam kasus Laver Shoes, ini berarti konsumen memiliki hak untuk menerima layanan yang aman dan berkualitas. Jika hak ini dilanggar, konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum berupa kompensasi atau ganti rugi. Perlindungan ini memastikan bahwa hak-hak konsumen diakui dan dilindungi secara hukum, sehingga mereka tidak dirugikan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

3. Teori Perlindungan Hukum Menurut Soerjono Soekanto

Menurut Soerjono Soekanto, perlindungan hukum melibatkan berbagai faktor yang mempengaruhi proses penegakan hukum, seperti undang-undang, penegak hukum, sarana, masyarakat, dan kebudayaan. Dalam konteks Laver Shoes, undang-undang yang berlaku, seperti Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjadi dasar hukum untuk melindungi konsumen. Penegak hukum, seperti BPSK atau pengadilan, bertugas untuk menegakkan hak-hak konsumen. Faktor sarana, seperti adanya akses mudah bagi konsumen untuk mengajukan keluhan, juga penting dalam memberikan perlindungan hukum. Selain itu, penerimaan hukum oleh masyarakat dan kebudayaan di sekitar Laver Shoes mempengaruhi efektivitas perlindungan hukum yang diterapkan.

4. Teori Perlindungan Hukum Menurut C.S.T. Kansil

C.S.T. Kansil menekankan bahwa perlindungan hukum adalah upaya yang harus dilakukan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat, baik secara fisik maupun mental. Dalam kasus Laver Shoes, perlindungan hukum berarti bahwa konsumen harus merasa aman bahwa layanan yang mereka gunakan tidak akan merugikan mereka secara fisik (misalnya, kerusakan pada sepatu) atau mental (misalnya, ketidakpastian tentang hasil layanan). Aparat penegak hukum harus siap untuk bertindak jika ada pelanggaran hak-hak konsumen, baik melalui investigasi, mediasi, atau melalui proses pengadilan.

5. Teori Perlindungan Hukum Menurut Setiono

Setiono mendefinisikan perlindungan hukum sebagai upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang yang tidak sesuai dengan hukum, dengan tujuan menciptakan ketertiban dan ketentraman.

Dalam konteks Laver Shoes, perlindungan hukum ini berfungsi untuk memastikan bahwa pelaku usaha tidak melakukan tindakan yang merugikan konsumen secara sewenang-wenang. Ini bisa berupa penerapan standar kualitas layanan yang ketat, transparansi dalam komunikasi dengan konsumen, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Dengan demikian, konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa yang ditawarkan, serta dapat menikmati hak-hak mereka tanpa gangguan.

Macam-macam perlindungan hukum dan contohnya yang ada di Indonesia, perlindungan hukum diwujudkan dalam kehadiran berbagai undang-undang dan peraturan. Bentuk perlindungan atau kategorinya beragam, contoh perlindungan hukum, antara lain perlindungan hukum perdata, perlindungan hukum konsumen, perlindungan anak, dan lain sebagainya. Perlindungan hukum di Indonesia secara perdata tergambar dalam KUH Perdata. Dalam KUH Perdata, diatur perlindungan untuk korban atau pihak yang mengalami kerugian, yakni berupa ganti rugi.

Hal tersebut sebagaimana diterangkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya. Perlindungan konsumen diatur dalam UU Perlindungan Konsumen. Arti perlindungan konsumen sebagaimana termaktub di Pasal 1 Angka 1 UU Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Dalam undang-undang ini diterangkan pula sejumlah hak dari konsumen dan kepastian hukumnya. Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa seorang konsumen berhak atas delapan hak sebagai berikut, hak kenyamanan, hak untuk memilih, hak atas informasi yang jelas, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi, hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen, hak untuk dilayani dengan baik, hak untuk mendapatkan kompensasi.³⁵

Persoalan yang kedua berkaitan dengan perlindungan anak yang diatur dalam UU Perlindungan Anak dan perubahannya. Pasal 1 Angka 2 UU Perlindungan Anakjo. UU 35/2014 menyatakan bahwa perlindungan anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan hukum dan diskriminasi.

Cara mendapatkan perlindungan hukum untuk semua orang sebagaimana dinyatakan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 bahwa setiap orang berhak diakui serta mendapatkan jaminan perlindungan hukum yang sama di mata hukum.

³⁵ Marpi Yapiter, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-commerce*, PT. Zona Media Mandiri, hlm.51.

Untuk mendapatkan perlindungan hukum, seseorang dapat melaporkan segala bentuk tindak pidana atau perbuatan yang merugikan kepada polisi. Aparat kepolisian berwenang dan bertugas untuk melindungi warga negara.

Hal tersebut sebagaimana termaktub dalam Pasal 5 ayat (1) UU Kepolisian yang menerangkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Pentingnya Perlindungan Hukum dan penegakan hukum tidak lain untuk memastikan subjek hukum memperoleh setiap haknya. Kemudian, apabila ada pelanggaran akan hak-hak tersebut, adanya perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan penuh pada subjek hukum yang menjadi korban.

Upaya perlindungan hukum telah dilakukan dengan perumusan sejumlah undang-undang dan kebijakan. Akan tetapi, sejauh ini perlindungan yang diberikan belum optimal. Hal ini berkaitan dengan upaya penegakan hukumnya. Perlindungan hukum tidak akan terwujud apabila penegakan hukum tidak dilaksanakan, sebab keduanya berkaitan dan tidak dapat dilepaskan. Perlindungan hukum yang diwujudkan dalam undang-

undang adalah instrumen dan penegak hukum adalah langkah untuk merealisasikan instrumen tersebut.

Menurut seorang ahli hukum yang bernama Simanjuntak merumuskan 4 unsur perlindungan hukum. Jika unsur berikut terpenuhi, barulah upaya perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum.

1. Adanya perlindungan dari pemerintah terhadap warganya.
2. Jaminan kepastian hukum.
3. Berkaitan dengan hak-hak warga negaranya.
4. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.

B. Apa yang menjadi permasalahan dalam pelayanan jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara beserta penyelesaian permasalahan?

Penyelesaian permasalahan apabila terjadi kerugian terhadap konsumen yang dilakukan pelaku usaha cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara dapat dilakukan melalui beberapa jalur, yaitu:

1. Musyawarah

Penyelesaian sengketa yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha cuci sepatu dan konsumen adalah melalui jalur musyawarah. Penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan tidak memerlukan dana yang banyak. Hal ini dilakukan untuk menjamin hak

konsumen dan menghindari perbuatan yang tidak bertanggung jawab dari pelaku usaha.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Jika penyelesaian melalui musyawarah tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. BPSK menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen dan dapat menyelesaikan sengketa tanpa persetujuan kedua belah pihak.

3. Pengadilan

Konsumen dapat menuntut pelaku usaha apabila upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil atau para pihak tidak menghendakinya, maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan.

Konsumen dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang dideritanya dari lembaga yang dipercaya untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku ekonomi atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.³⁶

³⁶ Undang-undang Perlindungan Konsumen 1999, Jakarta, Sinar Grafika, 2016, hlm 28.

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :57

1. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.
2. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
3. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia.
4. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (stakeholders).
5. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis .

Menurut Syed Nawab Haider Naqvi tanggung jawab manusia yang berhubungan dengan dirinya sendiri dan lingkungan sosialnya, dapat direpresentasikan dengan empat aksioma etik, yaitu unity (kestua/tauhid), equilibrium (keseimbangan/kesejajaran), free will (kebebasan), dan Bentuk tanggung jawab pada Allah, diri sendiri dan masyarakat secara luas atau stakeholders. adalah dengan adanya itikad baik di dalam memproduksi barang-barang, sehingga tidak akan terlintas sedikitpun

hal-hal yang dapat membawa dampak kerugian kepada konsumen atau stakeholdersnya.

Karena disadari pertanggung jawabannya bukan hanya kepada masyarakat selaku konsumen atau stakeholders, tetapi yang paling penting adalah pertanggung jawabannya kepada Allah SWT.

Untuk menjaga keseimbangan dan memberikan keadilan kepada para pelaku bisnis dalam melakukan transaksi Islam melarang beberapa bentuk transaksi dan sangat dibenci oleh Rasulullah SAW, yaitu :

a. Talaqqi rukban

Talaqqi rukban, adalah mencegah pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pasar.³⁷ Rasulullah SAW melarang praktik perdagangan seperti ini dengan tujuan untuk menghindari ketidak tahuan penjual dari daerah pedesaan mengenai harga barang yang berlaku di kota. Rasulullah SAW memerintahkan agar suplay barang dibawa langsung kepasar, sehingga penjual dan pembeli dapat mengambil manfaat dari adanya harga yang alamiah. Mencegah masuknya pedagang kepasar kota dapat menimbulkan pasar yang tidak kompetitif, oleh sebab itu Rasulullah SAW melarangnya dengan sabdanya :

“Jangan kamu mencegat para pedagang ditengah jalan. Pemilik barang berhak memilih setelah sampai pasar, apakah ia menjual kepada mereka yang mencegat atau kepada orang yang ada di pasar”.(Muttafakun alaih)

Menurut Imam Ghazali, larangan ini menunjukkan bahwa para pembeli dan penjual tidak boleh menyembunyikan harga pasar. Selanjutnya beliau mengatakan, tidak boleh mengambil kesempatan di kala pemilik barang lengah dan tidak mengetahui harga yang sebenarnya. Kalau kita melakukan hal itu, niscaya kita tergolong orang-orang yang zhalim, tidak melaksanakan keadilan dan kejujuran kepada kaum muslimin.

a. Melipat gandakan harga,

Menurut Imam Ghazali, dilarang melipat gandakan harga dari kebiasaan yang berlaku. Pada dasarnya melipat gandakan harga itu dibolehkan dengan syarat tidak menyembunyikan kebenaran, karena aktivitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan. Menurut sebagian ulama, jika kelipatannya itu melebihi dari 1/3 maka hukumnya wajib atau dituntut adanya hak khiyar (pilih) melanjutkan transaksi atau sebaliknya membatalkannya.

b. Perdagangan yang menipu (bai'al gharar)

Islam sangat menentang segala bentuk penipuan, untuk itu Islam menuntut suatu perdagangan dilakukan dengan jujur, adil, dan amanah.

Rasulullah SAW bersabda, ”barang siapa yang melakukan penipuan maka dia bukanlah dari golongan kami”. (HR.At-Tarmidzi).

Berikut adalah hasil wawancara dengan Bintang pratama dan Agresena putra yudha selaku konsumen dari jasa cuci sepatu Laver shoes yang mengalami kerugian.³⁷ dan wawancara dengan pemilik usaha jasa cuci sepatu Laver shoes, untuk melakukan penyelesaian sengketa terjadi kerugian terhadap konsumen yang dilakukan pelaku usaha cuci sepatu.³⁸

1. Kasus Pertama

Bintang pratama pada tanggal 25 maret 2023, saudara Bintang pratama sebagai salah satu pengguna jasa cuci sepatu yang menerima kerugian oleh penyedia jasa cuci sepatu Laver shoes. Awalnya saudara Bintang pratama mencuci sepatu dan melakukan lem sepatu (reglue) yang ia miliki di salah satu penyedia jasa cuci sepatu, satu minggu kemudian setelah sepatunya selesai ia mengambil sepatunya, setelah diperiksa kembali di rumah dan hendak digunakan, ada kerusakan pada sepatu setelah dicuci dan dilem , terlihat bagian bawah sepatu robek sedikit yang apabila digunakan tidak nyaman seperti biasanya. Atas kerusakan yang diterima, saudara Bintang Pratama meminta pertanggungjawaban

³⁷ Bintang pratama dan Agresena Putra Yudha, *wawancara dengan konsumen Laver shoes.*

³⁸ Pemilik usaha Laver shoes, *wawancara dengan pemilik Laver shoes.*

dari pelaku usaha atas kerugian yang diterima karena konsumen diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan dan yang kedua untuk menyelesaikan permasalahan yang ada (wawancara).

Pihak dari pelaku usaha pun melakukan musyawarah dengan konsumen yang mendapatkan kerugian atas kerusakan yang dilakukan pelaku usaha dikarenakan kelalaian dalam saat proses pengerjaan sepatu hingga menyebabkan kerusakan, dan pelaku usaha pun menyarakan dua opsi untuk mengganti kerugian untuk konsumen sebagai berikut;

1. Pelaku usaha melakukan reparasi sepatu dan memberi garansi 1 bulan setelah pengambilan sepatu setelah direparasi apabila sepatu rusak kembali dalam masa waktu garansi konsumen bisa melakukan mengajukan reparasi kembali.
2. Pelaku usaha bersedia ganti rugi sepatu yang rusak dengan berupa mengganti sepatu baru dengan jenis yang sama.

Hasil dari musyawarah konsumen dan pelaku usaha adalah konsumen menyetujui saran ke-2 Pelaku usaha bersedia ganti rugi sepatu yang rusak dengan berupa mengganti sepatu baru dengan jenis yang sama. yang di jelaskan pelaku usaha Laver shoes (wawancara).

2. Kasus Kedua

Agresena Putra Yudha pada tanggal 18 oktober 2022, saudara Agresena Putra Yudha sebagai salah satu pengguna jasa cuci sepatu yang menerima kerugian oleh penyedia jasa cuci sepatu Laver shoes. Awalnya saudara Agresena Putra Yudha melakukan pewarnaan sepatu yang ia miliki di penyedia jasa cuci sepatu Laver shoes, empat hari kemudian setelah sepatunya selesai ia mengambil sepatunya, setelah diperiksa kembali di rumah dan hendak digunakan, ada kerusakan pada kulit sepatu setelah dicuci dan pewarnaan , terlihat bagian kulit sepatu setelah proses pewarnaan ternyata warna yang di aplikasikan ke sepatu itu memudar kembali dan kulit sepatu mengelupas. Atas kerusakan yang diterima, saudara Agresena Putra Yudha meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha atas kerugian yang diterima karena konsumenn diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan dan yang kedua untuk menyelesaikan permasalahan yang ada (wawancara).

Pihak dari pelaku usaha pun melakukan musyawarah dengan konsumen yang mendapatkan kerugian atas kerusakan yang dilakukan pelaku usaha dikarenakan kelalaian dalam saat proses pengerjaan sepatu hingga menyebabkan kerusakan, dan pelaku usaha pun menyarankan untuk memperbaiki sepatu yang memudar kembali saat

pewarnaan dan mengelupas tanpa dipungut biaya kembali, dan dari pihak konsumen menyetujui saran dari pelaku usaha (wawancara).

Dengan ini pelaku usaha jasa cuci sepatu Laver shoes telah bertanggung jawab penuh atas kerusakan sepatu milik konsumen atas kelalaian pelaku usaha jasa cuci sepatu Laver shoes dan telah memenuhi syarat dari perlindungan konsumen.

Ketika konsumen mengalami kerugian atas kelalaian pelaku usaha tanpa disengaja maka pihak pelaku usaha jasa cuci sepatu Laver shoes melakukan penyelesaian sengketa dengan cara bermusyawarah dengan konsumen untuk mencari solusi ganti rugi yang diterima konsumen hingga mencapai kesepakatan bersama.

Hal ini menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha cuci sepatu, selain itu juga dapat menjaga reputasi baik dalam perusahaan dan menjaga kepercayaan konsumen.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah penulis paparkan hasil penelitian dan pembahasan berkenaan dengan penulisan skripsi ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum pada jasa cuci sepatu di Laver shoes Kabupaten Jepara dapat mencakup beberapa aspek, termasuk perlindungan konsumen, tanggung jawab penyedia jasa, serta ketentuan kontrak dan Standar Operasional dan Prosedur .

Perlindungan konsumen dalam konteks hukum di Indonesia, diatur oleh Undang-undang Nomor.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan adanya berbagai peraturan dan mekanisme perlindungan hukum ini, konsumen di harapkan dapat merasa aman dan terlindungi saat menggunakan jasa cuci sepatu. Sebaliknya penyedia jasa juga harus memahami dan mematuhi regulasi yang ada untuk menjaga reputasi dan kepercayaan konsumen.

2. Penyelesaian permasalahan yang timbul akibat kerugian yang dialami oleh konsumen dalam penggunaan jasa cuci sepatu di Laver Shoes Kabupaten Jepara dapat dilakukan melalui beberapa jalur. Pertama, pihak

yang bersengketa dapat menyelesaikannya melalui musyawarah sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di mana konsumen dan pelaku usaha berdiskusi secara langsung untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Jika musyawarah tidak membuahkan hasil, konsumen dapat membawa sengketa tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sesuai dengan Pasal 49 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang merupakan lembaga resmi yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK memiliki wewenang untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan putusan yang dikeluarkan bersifat final dan mengikat sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila penyelesaian melalui BPSK tidak memuaskan atau tidak diindahkan oleh pelaku usaha, konsumen memiliki hak untuk melanjutkan penyelesaian sengketa ke Pengadilan Negeri, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang akan memproses gugatan secara litigasi hingga mencapai putusan yang memiliki kekuatan hukum tetap.

Ketika konsumen mengalami kerugian atas kelalain pelaku usaha tanpa disengaja, maka pihak pelaku usaha jasa cuci sepatu Laver shoes melakukan penyelesaian sengketa dengan cara bermusyawarah dengan konsumen untuk mencari solusi ganti rugi yang diterima konsumen hingga mencapai kesepakatan bersama.

Hal ini menjadi tanggung jawab penuh pelaku usaha cuci sepatu, selain itu juga dapat menjaga reputasi baik dalam perusahaan dan menjaga kepercayaan konsumen.

B. SARAN

Dalam kesempatan kali ini penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Penerapan perlindungan konsumen hendaknya lebih teliti dan tegas dalam menangani suatu perkara, faktor-faktor penyebab melakukan tindak pidana yang melibatkan barang/jasa seringkali terjadi di dalam kegiatan jual beli. Hak hak konsumen dalam Upaya jual beli haruslah menjadi bagian yang penting dan terpenuhi guna menjadikan reputasi pelaku usaha menjadi lebih baik. Selain itu pelayanan yang baik dan perlindungan konsumen yang baik dapat memberikan dampak Perusahaan yang besar yaitu menambah nilai kepercayaan pembeli terhadap usaha.
2. Dalam usaha jasa cuci sepatu, khususnya di Kabupaten Jepara. Menjaga kompetensi di bidangnya agar tidak terjadi sengketa antara pelaku

usaha dan konsumen, serta menjaga kualitas pelayanan agar tidak merugikan konsumen yang menggunakan jasanya, hendaknya konsumen agar lebih memperhatikan serta mengetahui tentang keberadaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

AL-QURAN

Qs. Surah Hud

Qs. Surah An-Nisa

BUKU

Abdul Hakim Barkatullah, 2017, "*Hak-Hak Konsumen*", Nusa Media, Bandung.

Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Bandher Johan Naution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung.

Celina Tri Kristiayanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Dr. Zulham S.HI., M.Hum., 2016, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta, Prenadamedia Group.

Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang (UNISSULA), *Buku Pedoman Penulisan Hukum (Skripsi)*, Semarang 2022.

Happy Susanto, 2015, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visi Media.

Harun Nasrun, 2007, *Fiqh Mu'amalah*, Gaya Media Pratama, Jakarta.

Mariyani Ginting, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Mandar Maju, Bandung.

Marpi Yapiter, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-commerce*, PT. Zona Media Mandiri.

Moleong, L. J, 2006, *Metodeologi Penelitian Kualitatif*.

Ridwan Khairandy, 2010, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Soerjono Soekanto, 1981, *Pengantar Ilmu Hukum*, UI Press ,Jakarta.

Soerjono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.

Shidarta, 2006, “*Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*”, Gramedia Widiasarana, Jakarta, .

Syamsul Anwar, 2007, *Hukum Perjanjian Syariah*, PT. Raja Grafindo Persada ,Jakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

JURNAL

Azizah, I., Zamroni, M., & Pramono, A., 2024, Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Kosmetik Ilegal yang Diiklankan Influencer di Media Sosial, *Journal of Social Science Research*.

Diana Yusyanti, 2020, Perlindungan Hukum terhadap Anak Korban dari Pelaku Tindak Pidana Kekerasan Seksual, *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, Vol. 20 No. 4.

Holijah, 2014, Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1.

Hutauruk, F. F, 2024, Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Laundry Sepatu menurut Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Irwan Efendi Hasibuan. ,2020, Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi Jasa Laundry (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur) *Jurnal Fakultas Hukum Iain*, Metro Lampung.

Jonaedi Efendi Dan Jhony Ibrahim,2021, Metode Penelitian Hukum Normatif & Empiris, Kencana, Jakarta.

Ridwan Aflani Siahaan dkk, 2023, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Usaha Laundry Menurut Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Desa Meranti Kecamatan Meranti Kabupaten Asahan), *Journal of Education and Social Analysis*, Vol.4, No,4.

Rizka Syafriana,2016, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronikd, *De Lega Lata*, Vol. 1, No. 2.

Suhatrizal, S.H., M.H.,2006, Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Fakultas Hukum Universitas Medan Area*, Medan.

Wahid, N. ,2024, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Transaksi Elektronik di Media Sosial (FACEBOOK) di Desa Sungai Panoban Kec. Batang Asam, Kab. Tanjung Jabung Barat *Doctoral dissertation, Hukum Perdata*

LAIN-LAIN

KBBI, <https://kbbi.web.id/perlindungan>, diakses 25 Januari 2024

KBBI, <https://kbbi.web.id/hukum>, diakses 25 Januari 2024

KBBI, <https://kbbi.web.id/lalai>, Diakses 16 Januari 2024

Bintang pratama dan Agresena Putra Yudha, wawancara dengan konsumen Laver shoes.

Pemilik usaha Laver shoes, wawancara dengan pemilik Laver shoes.