

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU
ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG
MENIMBULKAN KERUGIAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh:

RACHMATUSSYAHRU ALFIAH

NIM. 30302100265

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

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU
ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG
MENIMBULKAN KERUGIAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan Oleh:

RACHMATUSSYAHRU ALFIAH

NIM. 30302100265

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

HALAMAN PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU
ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG
MENIMBULKAN KERUGIAN



Diajukan Oleh:
RACHMATUSSYAHRU ALFIAH
NIM. 30302100265

Telah Disetujui:
Pada Tanggal, 19 / 11 / 2024
Dosen Pembimbing :

Dr. Andi Aina Ilmih, S.H., M.H.
NIDN. 09-0606-8001

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU
ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG
MENIMBULKAN KERUGIAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Rachmatussyahru Alfiah
NIM. 30302100265

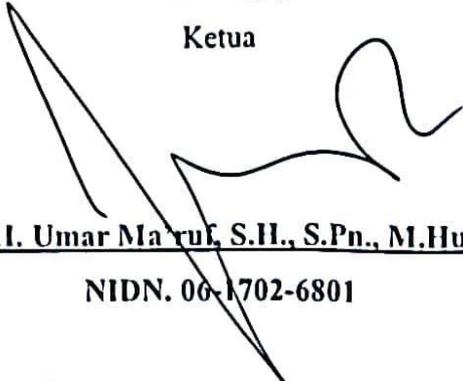
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 29 November 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua


Dr. H. Umar Maruf, S.H., S.Pn., M.Hum.

NIDN. 06-1702-6801

Anggota



Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn.

NIDN. 06-2102-7401

Anggota



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

NIDN. 09-0606-8001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Unissula




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

NIDN. 06-2004-6701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

[QS. 94: 5-6]

Skripsi ini Penulis persembahkan untuk:

- Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada hamba-Nya sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
- Kedua orang tua Penulis, Bapak Muklisin, S.H. dan Ibu Umi Suprihatin serta kakak penulis yang senantiasa memberi do'a dan dukungan.
- Para sahabat sedari sekolah dan kuliah serta orang terkasih.
- Seluruh civitas akademika Universitas Islam Sultan Agung.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachmatussyahru Alfiah
NIM : 30302100265
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG MENIMBULKAN KERUGIAN" benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini mengandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 29 / 11 / 2024

Yang menyatakan,



Rachmatussyahru Alfiah
NIM. 30302100265

PERTANYAAN PERSETUJUAN UNGGAI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachmatussyahru Alfiah
NIM : 30302100265
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Fakultas : Fakultas Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul:

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG MENIMBULKAN KERUGIAN” Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan 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 yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 29 / 11 / 2024

Yang menyatakan,



Rachmatussyahru Alfiah
NIM. 30302100265

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat Rahmat serta nikmat-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Baju Atas Kelalaian Pemilik Jasa Laundry Baju Yang Menimbulkan Kerugian”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari banyak sekali bantuan dari berbagai pihak dalam menghadapi kendala dan hambatan yang Penulis alami dalam proses penyusunan karya ilmiah ini, yang tanpa bantuan dan dorongan tersebut Penulis tidak mampu menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak sebagai berikut:

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. Hj. Widayati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Dr. Muhammad Ngazis, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Sarjana Ilmu Hukum (S1) Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Dr. Ida Musofiana, S.H., M.H. dan Dini Amalia Fitri, S.H., M.H. selaku Sekretaris Program Studi Sarjana Ilmu hukum (S1) Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Dr. Andi Aina Ilmih. S.H., M.H., selaku Dosen Wali serta Dosen Pembimbing Penulis yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mendampingi dan mengarahkan penulis selama studi di fakultas hukum dan juga membimbing Penulis hingga menyelesaikan penelitian ini.

8. Orang tua Penulis, Bapak Muklisin, S.H. dan Ibu Umi Suprihatin, serta Kakak, Kakak, Nenek, Bibi serta Sepupu yang telah memberi dukungan serta doa untuk Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini dengan baik dan lancar.
9. Kepada sahabat terdekat Penulis, Imelda Putri Rindiarto, Rona Nor 'Adha, Rembidias Yulika Putri, Rahma Almira, Lutviana Billah, Nilar Tites Sri Rahayu dan Nola Nurrohmah yang selalu mendengar keluh kesah selama pengerjaan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada orang terkasih yang selalu menemani penulis selama pengerjaan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada seluruh narasumber konsumen laundry di Pedurungan yang bersedia membantu serta memberi informasi kepada Penulis sehingga penelitian Penulis terlaksana dengan baik.
12. Terima kasih kepada para civitas akademika Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pelayanan bagi Penulis dalam menempuh pendidikan tinggi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Besar harapan Penulis adanya skripsi ini dapat membantu setiap pihak termasuk dalam memberikan pengetahuan yang lebih dengan adanya skripsi ini. Atas segala perhatian, dukungan, dan kerjasamanya Penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 29/11/2024



Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
PERTANYAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	14
E. Terminologi	15
F. Metode Penelitian	17
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen	23
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	23
2. Tujuan Perlindungan Konsumen	25
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen	26
B. Tinjauan tentang Konsumen	29
1. Pengertian Konsumen	29
2. Hak Konsumen	30

3. Kewajiban Konsumen	34
4. Tanggung Jawab Konsumen	36
C. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha Laundry Pakaian	37
1. Pengertian Laundry Pakaian.....	37
2. Pengertian Pelaku Usaha	38
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	40
D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam	41
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Laundry Baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	44
B. Bentuk Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Laundry Baju Atas Kelalaian yang Dilakukan Sehingga Menimbulkan Kerugian Pada Pengguna Jasanya	59
BAB IV PENUTUP	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75



ABSTRAK

Kegiatan pelaku usaha jasa laundry terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen. Kebanyakan dari konsumen pengguna jasa laundry yang menjadi korban dari kelalaian pelaku usaha laundry tersebut hanya mengikhlaskan begitu saja dan mencari lagi jasa laundry yang lain yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar dapat dilindungi dengan adil. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan mengetahui bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa laundry baju atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian pada pengguna jasanya.

Metode pendekatan yang digunakan yaitu yuridis sosiologis adalah suatu pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis yaitu untuk menemukan fakta-fakta hukum secara menyeluruh dan mengkaji peraturan perundang-undangan dan menguraikan hasil penelitian dengan detail.

Hasil dari penelitian ini yaitu perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat diketahui bahwa setiap pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Konsumen berhak menerima kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Maka berlaku Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha wajib beritikad baik kepada konsumen dan dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kelalaian yang mengakibatkan hilangnya pakaian konsumen dan juga bertanggung jawab atas kelalaian lainnya sebagai bentuk dari ketaatan pelaku usaha kepada hukum yang berlaku. Bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa laundry baju atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian pada pengguna jasanya yaitu konsumen dapat menuntut ganti rugi sebagaimana Pasal 28 UUPK dengan bertanggung jawab untuk mengganti $\frac{1}{2}$ harga pakaian, serta untuk menangani pelanggan yang kurang puas dengan pakaian yang kurang bersih, kurang wangi dan masih kusut pelaku usaha laundry mencuci dan menyetrika kembali pakain itu agar pelanggan tidak kecewa.

Kata Kunci: *perlindungan hukum, kelalaian, jasa laundry*

ABSTRACT

Laundry service business actors sometimes make mistakes that harm consumers. Most of the consumers who use laundry services who are victims of the negligence of the laundry business actors just accept it and look for other laundry services around their place of residence. Therefore, to protect consumers, various legal aspects are needed so that they can be protected fairly. The purpose of this study is to determine the form of legal protection for consumers who use laundry services according to Law Number 8 of 1999 and to determine the form of responsibility of laundry service providers for negligence that causes losses to users of their services.

The approach method used is sociological juridical, an approach based on binding norms or regulations, so that it can be known how the law is empirically. This research is descriptive analytical, namely to find legal facts in full and examine laws and regulations and describe the results of the study in detail.

The results of this study, namely legal protection for consumers who use laundry services according to Law Number 8 of 1999, it can be seen that every business actor and consumer has their respective rights and obligations. Consumers have the right to receive comfort and safety in consuming goods and/or services. Then Article 7 applies regarding the obligation of business actors to have good intentions towards consumers and in carrying out their business activities, business actors must be responsible for negligence that results in the loss of consumer clothing and also responsible for other negligence as a form of business actor compliance with applicable laws. The form of responsibility of laundry service providers for negligence that results in losses to users of their services, namely consumers can claim compensation as per Article 28 of the UUPK by being responsible for replacing $\frac{1}{2}$ the price of the clothes, and to handle customers who are dissatisfied with clothes that are not clean, not fragrant and still wrinkled, laundry business actors wash and iron the clothes again so that customers are not disappointed.

Keywords: *legal protection, negligence, laundry services*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah salah satu bagian dari kehidupan masyarakat yang merupakan makhluk sosial sehingga saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya. Seiring perkembangan zaman serta masyarakat yang semakin modern, semakin banyak juga kebutuhan masyarakat. Globalisasi serta kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi memicu memperluas bagian dari ruang gerak transaksi barang dan jasa. Dengan kemajuan teknologi yang telah ada saat ini serta perekonomian yang maju begitu pesat, menambah konsumen yang butuh terhadap barang dan jasa. Hal tersebut menyebabkan para pelaku usaha untuk membuat berbagai bentuk barang dan jasa demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada zaman saat ini, diperkirakan persaingan di Indonesia akan menjadi ketat dalam memperebutkan pasar karena Indonesia merupakan pasar yang berpotensi bagi produk luar negeri.

Hanya pelaku usaha handal yang mampu menghasilkan barang dan/atau jasa serta mempunyai daya saing yang tinggi dan memenangkan persaingan baik di dalam maupun di luar negeri dalam hal pasar bebas dan persaingan global saat ini. Jika dilihat dari sisi lain, pasar bebas dan persaingan global mengakibatkan barang dan/atau jasa yang beredar belum tentu terjamin keselamatan, kesehatan, dan keamanan konsumen. Dengan kondisi yang terjadi pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena

kebutuhan konsumen terkait barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta menjadi lebih bebas untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa yang beragam sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.¹ Kondisi tersebut juga memicu ketidakseimbangan antara kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.

Pada era saat ini, masyarakat telah terpengaruh dengan gaya hidup dan kepribadian yang mengarah pada perilaku serba cepat dan praktis. Sehingga masyarakat cenderung menggunakan teknologi untuk mempermudah suatu pekerjaan, terutama pekerjaan rumah. Teknologi saat ini dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan rumah. Banyak pelaku usaha yang menawarkan jasa untuk membantu menyelesaikan pekerjaan rumah. Seperti halnya jika tidak ada waktu untuk memasak maka dapat membeli makanan melalui aplikasi ojek online, jika tidak ada waktu luang untuk mencuci pakaian dapat mengantarkannya ke laundry dan masih banyak lagi pekerjaan yang dapat diselesaikan secara cepat dan praktis dengan menggunakan teknologi yang sudah tersedia. Hal tersebut yang menjadi pilihan masyarakat untuk menghemat waktu.

Banyak orang terutama yang sudah bekerja dalam menyelesaikan pekerjaan rumah perlu menyisihkan waktu yang cukup banyak, namun waktu yang didapat tidak cukup untuk menyelesaikan pekerjaan rumah. Maka dari itu, banyak jalan yang dapat ditempuh untuk membantu menyelesaikan

¹ Susanti Adi Nugroho, 2015, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Prenada Media, Jakarta, hlm. 1.

pekerjaan rumah tersebut. Salah satu pekerjaan rumah yang membutuhkan waktu yang cukup banyak adalah mencuci pakaian. Agar menjadi efisien, masyarakat dapat mencuci pakaian dengan menggunakan jasa laundry. Penyedia jasa laundry saat ini tidak hanya tersedia di kota-kota besar saja, namun tersedia juga di kota-kota kecil.

Laundry adalah usaha jasa yang menawarkan layanan cuci termasuk di dalamnya cuci, cuci kering, setrika, dan cuci kering setrika. Tidak hanya laundry pakaian, melainkan terdapat juga laundry sepatu, laundry helm, laundry tas, dan masih banyak lagi. Dengan adanya jasa laundry tersebut dapat menghemat waktu bagi para pengguna jasa atau biasa disebut dengan konsumen yang tidak memiliki banyak waktu luang seperti orang yang bekerja dan merantau ataupun orang yang tinggal sendiri, sehingga dapat fokus dalam bekerja maupun dalam mengerjakan rutinitas lainnya. Keuntungan lainnya yang didapat dalam menggunakan jasa laundry adalah meringankan tenaga sehingga tidak lelah mencuci, menjemur, dan menyetrika. Hal tersebut memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam menggunakan jasa laundry.

Dibalik dampak positif yang didapat, ada juga oknum penyedia jasa yang mengejar pada keuntungan untuk memperkaya diri sendiri namun kepercayaan konsumen banyak yang disalahgunakan oleh oknum penyedia jasa tersebut. Bentuk penyalahgunaan tersebut berupa pelayanan jasa yang tidak maksimal terutama terkait dengan penyedia jasa laundry seringkali penyedia jasa melakukan kelalaian seperti kehilangan baju yang dimiliki

konsumen atau baju tertukar dengan konsumen yang lain. Upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya hal tersebut adalah dengan memperbaiki komunikasi antara penyedia jasa dengan konsumen serta pemenuhan kewajiban konsumen.

Konsumen berasal dari kata konsumen yang bermakna memakai habis atau mencukupi. Istilah konsumen diartikan sebagai suatu masyarakat yang tidak dapat menghasilkan produk-produk sendiri sehingga bergantung pada produsen. Secara harfiah, konsumen berarti “seseorang yang membeli barang atau jasa tertentu”.² Menurut Ahmad Miru konsumen adalah pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam kehidupan masyarakat, tidak untuk diperdagangkan kembali, namun untuk kepentingan sendiri, keluarga, maupun orang lain.³

Konsumen dapat menjadi obyek aktivitas bisnis dari pelaku usaha sampai dijadikan sasaran penipuan oleh pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, penerapan perjanjian-perjanjian standar yang dapat merugikan konsumen.⁴ Hal ini disebabkan karena kurangnya pendidikan konsumen dan rendahnya kesadaran akan hak dan kewajibannya.⁵ Konsumen perlu dilindungi karena konsumen dianggap memiliki suatu kedudukan yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Ketidakseimbangan menjadikan konsumen di posisi yang lemah, terkait dengan bidang pendidikan dan posisi

² 2007, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Citra Umbara, Bandung, hlm.2.

³ Abdul Halim Barkatullah, 2019, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 19.

⁴ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hlm. 1.

⁵ Wiwik Sri Widarti, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*. Komodo Books, Depok. hlm 12

tawar (*bargaining position*).⁶ Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha yang terus berkembang membutuhkan suatu aturan yang memberikan kepastian hukum terhadap tanggung jawab, hak dan kewajibannya dari masing-masing pihak.

Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya merupakan prioritas bagi seluruh pelaku usaha laundry. Hal tersebut dianggap wajar karena menjadi daya tarik tersendiri dalam mendirikan usaha laundry. Maraknya konsumen pengguna jasa laundry tidak terlepas dari masalah yang diakibatkan oleh penyedia jasa. Oleh karena itu, Hukum Perlindungan Konsumen timbul karena kedudukan konsumen lebih lemah, sehingga mendapatkan perlindungan hukum.

Dengan adanya perlindungan hukum, menjadikan individu dan kelompok dalam masyarakat dapat merasa aman dan terlindungi dari tindakan yang tidak adil, pelanggaran hak, atau ancaman terhadap kepentingan mereka. Hukum juga berfungsi sebagai tempat untuk menyelesaikan konflik dan pertentangan dengan cara yang adil dan terstruktur. Terciptanya perlindungan hukum menjadikan masyarakat dapat mencari keadilan dan menegakkan hak-hak mereka melalui proses hukum yang sesuai. Perlu diingat bahwa hukum juga terus berkembang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum menjadi landasan untuk memelihara dan menciptakan keadilan serta keseimbangan

⁶ Adi Gunawan Putra dkk. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 5 No. 1, hlm. 87.

dalam suatu masyarakat.⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diterbitkan guna memberikan perlindungan hukum kepada konsumen sebagai pengguna jasa atas suatu jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa.⁸ Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu cabang hukum yang bersifat internasional. Banyak instrumen yang didasarkan pada hukum asing, namun mengingat penggunaan hukum positif di Indonesia sebelumnya, lembaga-lembaga dasar pendukungnya sudah lama ada dalam bentuk hukum adat. Hal ini bukan hanya fenomena regional, namun merupakan masalah global yang mempengaruhi semua pola makan di seluruh dunia. Perhatian yang terfokus pada konsumen telah muncul dalam ilmu hukum baru, khususnya hukum perlindungan konsumen atau dikenal dengan hukum konsumen.⁹

Hubungan hukum yang terjadi dalam kegiatan usaha laundry adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen sehingga dapat berlaku Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹⁰ Telah dijelaskan pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Hal

⁷ M Abnan SA dkk, 2024, “Analisis Ganti Rugi tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999”, *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law*, Vol. 4, No. 1, hlm 2.

⁸ Rizka Syafriana, 2016, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik”, *De Lega Lata*, Vol.1 No. 2, hlm. 438.

⁹ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, hlm.1.

¹⁰ Joejoen Tjahjani, 2014, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Independent*, Vol. 2 No. 2. hlm. 55.

tersebut berarti bahwa perlindungan konsumen adalah suatu bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan usaha bisnis yang sehat.

Dalam perspektif hukum perdata, tanggung jawab digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Tanggung jawab dalam hukum perdata muncul karena ada pelanggaran perjanjian karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Wanprestasi merupakan kondisi dimana suatu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Tanggung jawab pelaku usaha merujuk pada Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen (UUPK) Bab VI Pasal 19 Ayat 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”.¹¹ Ketentuan dalam undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan rasa hormat dan kesadaran terhadap konsumen sehingga secara langsung dapat mendorong para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya agar dapat menjalankan segala sesuatunya dengan rasa tanggung jawab yang menjamin keselamatan konsumen.¹²

Kewajiban yang berlaku bagi dunia usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab pedagang berdasarkan pasal 19 UU 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Selain pelaku usaha, pengguna barang dan/atau jasa juga harus

¹¹ Undang-Undang No .8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999.

¹² Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm 7.

menyadari hak dan kewajibannya berdasarkan Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan undang-undang perlindungan konsumen, harus dilakukan upaya untuk melindungi kesadaran, pengetahuan, kesadaran, keterampilan dan kemandirian konsumen serta mengembangkan sikap menuju praktik bisnis yang bertanggung jawab. Peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen harus mampu menyeimbangkan antara keadilan, pemerataan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum, serta menjaga kepentingan konsumen dan pedagang sehingga tercipta perekonomian yang sehat.¹³

Kunci perlindungan hukum konsumen adalah konsumen dan pelaku usaha saling menyepakati. Produksi tidak ada artinya kecuali ada yang mengukur dan/atau memproduksinya serta produk yang dihasilkan aman dan efisien, sehingga bebas promosi bagi pelaku usaha. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha harus memperhatikan aturan yang mengaturnya sebagaimana UUPK yang disetujui Dewan Perwakilan Rakyat (DPR RI) pada tanggal 20 April 1999.¹⁴

Undang-undang perlindungan konsumen akhir-akhir ini cukup menarik perhatian, karena berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga pelaku usaha yang mempunyai hak dan

¹³ Moh. Issamsudin, 2018, "Efektifitas Perlindungan Konsumen di Era Otonomi Daerah", *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol. 13, No.1, hlm. 289.

¹⁴ Abdul Halim Barakatullah, 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Nusa Media, Bandung, hlm. 34.

kewajiban.¹⁵ Hal ini berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya melindungi konsumen terkait hak-hak yang diberikan agar para pelaku usaha atau penyedia jasa tidak sewenang-wenang kepada konsumen atau pengguna jasa, akan tetapi berguna juga untuk pelaku usaha atau penyedia jasa dalam menjalankan usahanya supaya terciptanya persaingan yang sehat dan mendorong pelaku usaha atau penyedia jasa untuk menjadikan barang dan/atau jasa yang dihasilkan berkualitas.

Dengan patuhnya para pelaku usaha di bidang penyedia jasa terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku maka perlindungan terhadap konsumen dapat terwujud sebagaimana mestinya. Akan tetapi konsumen juga harus mengetahui batasan-batasan yang berlaku bagi konsumen supaya tidak menyepelekan para pelaku usaha ataupun penyedia jasa jika ada kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Dengan terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen dapat tercapai keselarasan dalam kegiatan usaha yang tidak hanya menguntungkan pelaku usaha tetapi juga mengutamakan keselamatan konsumen dan dapat mencapai tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Untuk itu konsumen dan pelaku usaha harus mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat efektif di masyarakat.¹⁶

Dilihat dari fenomena masyarakat banyak orang yang bekerja dan

¹⁵ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, hlm.1.

¹⁶ Sugiharto dan Andi Aina Ilmih, 2019, "Analisis Yuridis Pakaian Bekas Konsumen Berdasarkan Pasal 4 Perspektif Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam", *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 4 No.2, hlm. 184.

membutuhkan waktu yang banyak untuk menuntaskan pekerjaan rumah. Saat ini tersedia banyak penyedia jasa yang menawarkan berbagai cara untuk menuntaskan pekerjaan rumah yang membutuhkan waktu extra yang salah satunya adalah mencuci pakaian. Dalam aktivitas sehari-hari masyarakat tentu menggunakan pakaian terlebih lagi orang yang bekerja setiap harinya berganti-ganti pakaian dan memerlukan waktu extra untuk mencuci pakaian tersebut sehingga masyarakat dapat menggunakan jasa laundry.

Masyarakat telah dimudahkan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan dapat dicari menggunakan teknologi yang tersedia. Misalnya untuk mencari lokasi penyedia jasa ataupun untuk memanggil penyedia jasa dapat melalui aplikasi yang tersedia terutama untuk penyedia jasa laundry yang penulis fokuskan saat ini.

Akan tetapi terdapat prinsip yang berbeda antara penyedia jasa dan konsumen dalam memakai jasa yang ditawarkan. Dimana penyedia jasa tentu tidak ingin usahanya mengalami kerugian, dan konsumen yang menggunakan jasa tersebut untuk kebutuhan sehari-hari. Penyedia jasa tentu menginginkan keuntungan yang besar namun mengeluarkan modal seminimal mungkin. Hal tersebut tentu merugikan konsumen sebagai pengguna jasa yang ditawarkan. Jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang telah ditentukan sedemikian rupa, yang terjadi dalam kehidupan nyata para pelaku usaha penyedia jasa laundry belum memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan oleh undang-undang, sehingga para penyedia jasa tidak memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen yang

sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada praktiknya, terutama di Kota Semarang ini penyedia jasa laundry kerap kali melakukan kesalahan atau kelalaian. Kerugian yang diterima oleh konsumen dapat berupa pakaian hilang, kelunturan, pakaian sobek, tertukar, dan lain-lain. Hal tersebut menimbulkan kekecewaan pengguna jasa atau konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Dengan hal ini, konsumen merasa dirugikan karena tidak tercapainya cita-cita yang diharapkan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi karena hak-hak yang dimiliki konsumen sangat riskan untuk dilanggar karena adanya ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Kedudukan konsumen berada pada kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Seharusnya penyedia jasa laundry menjamin bahwa laundry yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga supaya pakaian yang dilaundry kembali ke tangan konsumen secara utuh.

Pelaku usaha biasanya hanya meminta maaf dan berjanji tidak akan melakukan kesalahan seperti itu lagi atau mengganti kerugian pelanggan namun nilainya tidak sesuai dengan nilai kerugian yang didapati konsumen. Banyak pelanggan yang menggunakan jasa laundry mengikhlaskan kerugian yang disebabkan pelaku usaha laundry sehingga mereka pergi begitu saja dan mencari jasa laundry lain di daerah tersebut. Selain itu, hukuman atau penalti yang dihadapi oleh pemilik bisnis hanyalah sebagian kecil dari hukuman sosial, dan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan yang terlibat dalam layanan

pencucian uang jauh di luar cakupan konsekuensinya.¹⁷

Saat ini, penyedia jasa laundry berkembang pesat terutama di Kota Semarang. Biaya relatif murah, proses pengerjaan yang mudah serta keuntungan yang didapat mengakibatkan pelaku usaha berminat mendirikan usaha jasa laundry. Di Kecamatan Pedurungan, setidaknya terdapat 150 penyedia jasa laundry yang terdaftar pada Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang. Semakin meningkat atau maraknya penyedia jasa laundry yang ada di Kota Semarang saat ini tanggung jawab penyedia jasa terhadap kerugian yang didapat oleh konsumen kurang maksimal ataupun tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Dalam menyelesaikan masalahnya, kerap kali penyedia jasa hanya meminta maaf dan mengganti kompensasi yang tidak sepadan dengan kerugian yang didapat. Menurut riset terdahulu, upaya yang dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yaitu dengan mengajukan komplain kepada pihak laundry, akan tetapi dalam penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

Seiring meningkatnya jumlah laundry di Kota Semarang, semakin meningkat juga kasus ketidakpuasan pengguna jasa laundry karena kelalaian yang dilakukan oleh penyedia jasa laundry. Dalam kasus tersebut diantaranya pengguna jasa laundry kehilangan pakaian ataupun terbawa oleh orang lain, hasil setrika yang buruk sehingga nampak kusut, estimasi waktu pencucian

¹⁷ Richard Revel Wijata Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Sutana, 2019, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No. 7, hlm. 4.

yang tidak sesuai dengan perjanjian, hasil cucian yang tidak wangi serta masih banyak lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis ingin mengkaji permasalahan ini untuk meneliti lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi: **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY BAJU ATAS KELALAIAN PEMILIK JASA LAUNDRY BAJU YANG MENIMBULKAN KERUGIAN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, penulis tertarik merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa laundry baju atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian pada pengguna jasanya?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan yang ada, maka tujuan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

2. Untuk mengetahui bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa laundry baju atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian pada pengguna jasanya.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian permasalahan ini diharapkan dapat dipergunakan baik secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman pemikiran hukum bagi masyarakat dan penegak hukum di Indonesia dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum terkait perlindungan konsumen. Penelitian ini dapat juga dijadikan sebagai referensi tambahan untuk penulisan-penulisan karya ilmiah lainnya terutama pada bidang hukum perdata mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pertanggungjawaban pemilik jasa laundry atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian bagi pengguna jasanya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman pemikiran hukum untuk lebih baik lagi dalam mengambil kebijakan bagi masyarakat dan penegak hukum di Indonesia terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry pakaian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan

pertanggungjawaban pemilik jasa laundry pakaian atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian.

E. Terminologi

Demi menghindari kesalahan dalam memahami istilah, maka penulis merasa perlu untuk membuat beberapa pengertian istilah:

1. Perlindungan Hukum

Menurut Sajipto Rahardjo, perlindungan hukum berarti memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia yang diderita oleh masyarakat lain dan perlindungan yang diberikan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan seluruh hak yang diberikan oleh hukum.¹⁸

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa penegakan hukum adalah melindungi atau membantu supremasi hukum dalam rangka melindungi hak-hak penegak hukum.¹⁹

Dalam KBBI yang dimaksud perlindungan adalah cara, proses, dan perbuatan melindungi. Sedangkan hukum adalah peraturan yang dibuat oleh pemerintah atau data yang berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (negara).

Perlindungan hukum diartikan sebagai perlindungan yang diberikan oleh badan hukum, baik untuk perlindungan maupun pembalasan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain, hukum

¹⁸ Aswan, 2019, *Seni Belajar Ilmu Hukum*, Guepedia, Bogor, hlm.54.

¹⁹ Philipus, M. Hadjon, 2015, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, hlm.10.

merupakan contoh fungsi hukum yang bersifat protektif, yaitu gagasan bahwa hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemaslahatan, dan kedamaian.

2. Jasa Laundry

Jasa Laundry adalah proses pencucian untuk menghilangkan berbagai macam kotoran dan noda yang melekat pada benda serta proses sanitasi atau perawatan pada tekstil.²⁰ Maka, jasa laundry dapat diartikan bahwa yang semula pakaian yang datang kepada penyedia jasa adalah pakaian kotor dan pakaian yang kembali kepada pengguna jasa laundry adalah pakaian yang sudah dicuci bersih sehingga dapat dipakai kembali dengan tarif perkilogram ataupun per pakaian.

3. Kelalaian

Dalam KBBI, kelalaian berasal dari kata lalai yang berarti tidak mengindahkan kewajiban atau pekerjaan. Kelalaian merupakan bentuk dari kesalahan yang dilakukan oleh seseorang yang dilakukan secara tidak sengaja maupun sengaja.

4. Kerugian

Pengertian kerugian yang dikemukakan oleh Mr. J. H Niewunhuis sebagaimana diterjemahkan oleh Djasadin Saragih adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu, yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak yang

²⁰ Venecia Damayanthie, 2017, *Bisnis Laundry Kiloan*, PT. Buku Kita, Yogyakarta, hlm. 12.

lain.²¹ Dalam penulisan ini, kerugian yang dimaksud adalah kerusakan atau kehilangan barang yang didapat konsumen sehingga merasa rugi.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini dilakukan melalui metode pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis merupakan pendekatan dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Sedangkan sosiologis digunakan untuk menguraikan peraturan perundang-undangan tentang tanggung jawab penyedia jasa laundry baju atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian bagi pengguna jasanya. Yuridis sosiologis adalah suatu pendekatan dengan berdasarkan norma-norma atau peraturan yang mengikat, sehingga diharapkan dari pendekatan ini dapat diketahui bagaimana hukum yang secara empiris merupakan gejala masyarakat itu dapat dipelajari sebagai suatu variable penyebab yang menimbulkan akibat-akibat pada berbagai kehidupan sosial.²²

2. Spesifikasi Penelitian

²¹ Mariam Darus Badruzaman, 2015, *Hukum Perikatan dalam KUHPerdara Buku Ketiga Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan* (3 ed.). Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 54.

²² Zainuddin Ali, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan keenam, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 34.

Penulisan skripsi pada penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Deskriptif analitis yaitu untuk menemukan fakta-fakta hukum secara menyeluruh dan mengkaji peraturan perundang-undangan dan menguraikan hasil penelitian secara deskripsi dengan sedetail mungkin.

Secara rinci menemukan fakta-fakta hukum terkait perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry baju dan pertanggungjawaban penyedia jasa laundry baju akibat kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian bagi pengguna jasanya.

3. Jenis dan Sumber Data

Penelitian Penulisan skripsi ini menggunakan 2 jenis sumber data yaitu data primer dan data skunder yang akan diuraikan sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa perantara. Data primer biasanya dilakukan dengan cara wawancara secara langsung dengan objek yang diteliti sehingga memperoleh data yang diperlukan.

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara studi kepustakaan. Dengan cara mempelajari peraturan-peraturan dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.²³

4. Metode Pengumpulan Data

²³ Bambang Sunggono, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 68.

Dalam mengumpulkan data sekunder, penulis menggunakan teknik penelitian kepustakaan yaitu dengan mengkaji buku bacaan, jurnal ataupun artikel dari internet lainnya yang berkaitan dengan penulisan ini dengan menguraikan secara rinci sesuai dengan pembahasan.

Penulis juga mengumpulkan data primer dengan menggunakan alat pengumpulan data sebagai berikut

a. Observasi

Observasi merupakan proses sistematis dalam mengamati objek, perilaku manusia, kejadian-kejadian nyata tanpa berkomunikasi dengan subjek. Pada observasi mengubah fakta menjadi data. Observasi merujuk pada memperhatikan dan mencatat fenomena yang muncul, serta mempertimbangkan hubungan fenomena tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses penelitian yang dilakukan secara langsung kepada subjek yang akan diteliti. Pada penelitian ini, penulis mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada manajemen laundry baju untuk mendapatkan data-data yang akurat. Wawancara dilakukan pada 3 laundry baju di Kecamatan Pedurungan, yaitu Jabrik Laundry, Semarang Laundry Center, dan Tian Laundry.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data dan informasi yang akurat melalui proses yang disebut dengan proses

dokumentasi. Bentuk dokumentasi dapat berupa gambar, tulisan, dan arsip.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

Pada penelitian ini, penulis meneliti sebanyak 30 konsumen laundry baju di Kota Semarang, tepatnya di Kecamatan Pedurungan.

6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, dilakukan metode analisis secara kualitatif. Menurut Abdulkadir Muhammad, analisis kualitatif yaitu menafsirkan bentuk kalimat dengan cara yang logis, runtun, teratur, serta tidak tumpang tindih dan efektif sehingga mudah dalam menarik kesimpulan dan diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang dibahas.²⁴

G. Sistematika Penulisan

Agar penulisan skripsi ini sistematis, maka dibagi menjadi beberapa bagian yang terdiri dari BAB I (bab satu) sampai dengan BAB IV (bab empat) yang memuat sub-bab sebagai perinciannya. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

Bagian awal memuat judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, surat pernyataan keaslian skripsi, surat pernyataan dan persetujuan publikasi, kata pengantar, daftar isi, daftar lampiran, dan abstrak.

²⁴ Zainuddin Ali, *Op. Cit.* hlm. 37

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminology, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat pembahasan secara teoritis terkait dengan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, meliputi pengertian hukum perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, dan asas-asas perlindungan konsumen. Selanjutnya yaitu terkait dengan tinjauan umum tentang konsumen, meliputi pengertian konsumen, hak konsumen, kewajiban konsumen, dan tanggung jawab konsumen. Tinjauan umum tentang pelaku usaha laundry pakaian yang memuat pengertian laundry pakaian, pengertian pelaku usaha, serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Serta perlindungan konsumen dalam perspektif Islam.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian Bab III berisi uraian hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry pakaian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa laundry pakaian atas kerugian yang dilakukan.

BAB IV : PENUTUP

Bagian Bab IV ini mencakup penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran bagi seluruh pihak yang berkepentingan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan istilah untuk menggambarkan perlindungan hukum yang dituju pada konsumen dari hal-hal yang merugikan dalam pemenuhan kebutuhannya. Perlindungan konsumen yakni tujuan serta usaha untuk diwujudkan atau dicapai.²⁵

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.²⁶

Secara umum, hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi konsumen dalam hukum privat maupun hukum publik. Dengan adanya hukum perlindungan konsumen berarti bahwa hukum perlindungan konsumen memberikan kepastian hukum terkait pemberdayaan konsumen dalam mendapatkan atau menentukan pilihannya dalam pemenuhan kebutuhan barang dan/atau jasa dan membela dan mempertahankan hak-hak konsumen jika terjadi kerugian yang dilakukan oleh penyedia kebutuhan konsumen.

²⁵ Abdul Atsar, Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utama, Yogyakarta, hlm. 40

²⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Menurut Az Nasution, perlindungan perlindungan konsumen didasarkan pada asas atau undang-undang yang melindungi dan melindungi kepentingan konsumen. Terdapat juga peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen yang berarti bahwa seluruh ketentuan perundang-undangan dan perundang-undangan mengatur interaksi dan perselisihan yang berkaitan dengan jasa yang berkaitan dengan berbagai bagian dan kumpulan barang konsumsi dan/atau kehidupan sosial.²⁷

Menurut Shidarta, perlindungan konsumen adalah seperangkat asas hukum dan undang-undang yang mengatur interaksi dan perselisihan antara berbagai pihak yang terlibat dalam barang dan/atau jasa konsumen dalam kehidupan bermasyarakat atau kehidupan bermasyarakat.²⁸

Dengan pengertian di atas, dapat diartikan bahwa cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan oleh pelaku usaha kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang disepakati.
- 2) Perlindungan terkait diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.²⁹

Perlunya tercapainya perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Semua peraturan perlindungan konsumen dalam Undang-

²⁷ Susanti Adi Nugroho, *Op. Cit.*, hlm.4

²⁸ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Jala Permata Aksara, hlm.10

²⁹ Zulham, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, hlm. 22.

Undang-Perindungan Konsumen terbukti memiliki sanksi pidana. Secara singkat dapat dikatakan bahwa segala upaya perlindungan konsumen tidak hanya mencakup upaya preventif saja, namun juga upaya penegakan hukum di segala bidang perlindungan konsumen. Maka perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- 1) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
- 2) Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- 3) Meningkatkan kualitas dan pelayanan jasa
- 4) Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- 5) Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.³⁰

Berdasarkan uraian di atas, maka perlindungan konsumen adalah suatu layanan perlindungan hukum yang berupaya melindungi akses konsumen terhadap barang dan/atau jasa sepanjang keseluruhan proses mulai dari perolehan barang dan/atau jasa hingga akibat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut.

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

³⁰ Zulham, *Loc. Cit*, hlm. 22.

Tujuan hukum perlindungan konsumen diatur pada Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut:³¹

- 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-haknya 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen

3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Dalam mewujudkan cita-cita perlindungan konsumen maka berdasar pada asas dan tujuan yang telah diyakini guna memberi arahan pada pelaksanaannya di tingkatan praktis, dengan adanya asas dan tujuan

³¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar yang sangat kuat.

Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Sudikno Mertokusumo.³²

“...bahwa asas hukum bukan merupakan hukum konkrit melainkan pikiran dasar yang umum dan abstrak, atau merupakan latar belakang peraturan konkrit yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat dikemukakan dengan mencari sifat-sifat atau ciri-ciri yang umum dalam peraturan konkrit tersebut”.

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kepentingan konsumen didasarkan pada asas keadilan, pemerataan, keamanan, dan perlindungan konsumen.³³

a. Asas Manfaat

Upaya penegakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kesejahteraan seluruh konsumen dan dunia usaha.

b. Asas Keadilan

Partisipasi inklusif harus dicapai secara efektif dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan dunia usaha untuk mengakses hak-hak mereka dan melaksanakan kewajiban mereka secara adil.

c. Asas Keseimbangan

³² Sudikno Mertokusumo, 2019, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Maha Karya Pustaka, Yogyakarta, hlm 5-6.

³³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kebutuhan konsumen, pengusaha, dan kepentingan material atau spiritual negara.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan keselamatan dan keamanan kepada konsumen sehubungan dengan penggunaan, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa oleh pengguna atau konsumen.

e. Asas Kepastian Hukum

Hal ini dimaksudkan untuk menjamin baik pelaku usaha maupun konsumen taat hukum dan memperoleh keadilan dengan menegakkan perlindungan konsumen, serta dijamin oleh Konstitusi.

Penjabaran terkait asas perlindungan konsumen oleh Janus Sidabalok adalah sebagai berikut.³⁴

- a. Asas manfaat ini maksudnya dengan pengaturan dan penegakan hukum maka perlindungan konsumen diperluas kepada satu pihak kepada pihak lain atau kepada hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam hubungannya dengan pelaku usaha dan konsumen.
- b. Asas keadilan mengacu pada penegakan dan penerapan undang-undang perlindungan konsumen untuk memastikan konsumen dan pelaku usaha diperlakukan secara adil serta terpenuhinya hak dan

³⁴ Anis Mashdurohatun, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian dan Teori Praktik)*, Unissula Press, Semarang, hlm. 29-30

kewajibannya. Dengan demikian, undang-undang perlindungan konsumen mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

- c. Asas keamanan dan kenyamanan konsumen dimaksudkan adanya jaminan hukum bahwa jika konsumen mendapatkan manfaat yang baik pada barang yang dikonsumsi dan jika produk atau jasa tersebut mengancam keselamatan dan ketentraman jiwa serta harta bendanya.
- d. Asas supremasi hukum menempatkan harapan pada undang-undang perlindungan konsumen sebagai hak dan kewajiban untuk mengakses keadilan setiap hari. Seiring dengan itu, Pemerintah berupaya dan menjamin pelaksanaan UU Perlindungan sesuai undang-undang..

B. Tinjauan tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari Bahasa Inggris yaitu *consumer* dan dalam Bahasa Belanda yaitu *consument*. Secara harfiah, konsumen merupakan “orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan, pemakai atau pembeda”. Kata lain yang dekat dengan konsumen adalah “pembeli” yang dalam Bahasa Inggris berarti “buyer” dan dalam Bahasa Belanda berarti “koper”. Istilah koper sering dijumpai pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Secara hukum, pengertian konsumen tidak hanya terbatas kepada pembeli. Jika dilihat secara cermat pengertian konsumen

sebagaimana di dalam Pasal 1 ayat 2 UUPK di dalamnya tidak ada disebut kata “pembeli”.³⁵

Menurut Az Nasution, konsumen merupakan pengguna akhir terkait barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk kepentingan sendiri atau pribadi, keluarga dan/atau orang lain serta tidak untuk diperdagangkan kembali.³⁶

Menurut Sri Handayani, arti harafiahnya adalah “orang atau konsumen yang membeli suatu barang atau menggunakan suatu jasa” serta “orang atau orang yang membeli suatu barang atau menggunakan banyak barang”; ada pula yang memberikan arti lain yaitu konsumen adalah “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa dalam berbagai perundang-undangan negara”.³⁷

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia, menjelaskan tentang istilah “konsumen” dikemukakan pada pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orangtua maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

2. Hak Konsumen

³⁵ N.H.T Siahaan, *Op. Cit.*, hlm. 23.

³⁶ Muhammad Qustulani, 2018, *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, PSP nusantara Press, Tangerang, hlm. 43.

³⁷ Nurul Fibrianti, 2020, “Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen”, *Jurnal Borobudur Law Review*, Vol. 2, No. 2, hlm. 2 Sri Handayani,

Mengetahui hak-hak konsumen sangat penting bagi konsumen itu sendiri, hal itu merupakan kunci untuk mencegah atau melindungi pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh badan usaha, sehingga konsumen hendaknya memahami dan memahami hak-haknya. Roem Topatisamang dkk menjelaskan hak konsumen sebagai berikut:³⁸

a. Kebutuhan pokok

Hak atas barang dan jasa yang diperlukan untuk mempertahankan kehidupan: pangan, sandang, perumahan, layanan kesehatan, pendidikan dan sanitasi yang layak.

b. Keamanan

Hak untuk dilindungi dari pemasaran barang atau jasa yang membahayakan kesehatan dan kehidupan.

c. Informasi

Hak untuk dilindungi dari branding atau iklan yang menyesatkan dan menipu. Hak untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk tujuan seleksi dan pembelian.

d. Pilihan

Hak untuk memilih barang dan jasa pada tingkat harga yang setara dan mutu yang terjamin.

e. Perwakilan

³⁸ Aris Prio Agus Santoso, dkk., 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta, hlm. 10-11

Hak untuk menyuarakan kepentingan sebagai konsumen dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijaksanaan pemerintah.

f. Ganti rugi

Hak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap barang-barang yang jelek.

g. Pendidikan konsumen

Hak untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjadi seorang konsumen yang baik.

h. Lingkungan sehat

Hak untuk hidup dan bekerja pada lingkungan yang tidak tercemar dan tidak berbahaya yang memungkinkan satu kehidupan lebih manusiawi.

Secara umum Celina Tri Siwi Kristiyanti mengungkapkan ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :³⁹

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right do safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to be choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Keempat hak dasar ini diakui secara internasional. Organisasi konsumen yang tergabung dalam International Consumer Union (IOCU) telah menambahkan sejumlah hak dalam perkembangannya, seperti hak

³⁹ Hulman Panjaitan, *Op. Cit.*, hlm. 30

atas pendidikan konsumen, hak atas kompensasi atas kerusakan, dan hak untuk hidup baik dan sehat. lingkungan.⁴⁰

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu sebagai berikut :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

⁴⁰ *Ibid.* hlm. 30

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

3. Kewajiban Konsumen

Sebagai konsumen yang baik, perlu dipahami kewajiban-kewajiban yang harus dipahami dan dipatuhi oleh konsumen. Hal ini merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan konsumen yang cerdas agar konsumen tidak hanya memahami dan memahami hak-haknya saja, namun juga memahami dan memahami tanggung jawabnya sebagai konsumen yang baik. Kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UU No 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan;

Kewajiban ini sangat penting, karena pelaku biasanya sudah menyampaikan peringatan pada suatu produk yang ditawarkan, jika konsumen tidak membaca peringatan yang disampaikan, tentu ini akan menjadi bomerang bagi dirinya. Dengan adanya pengaturan ini, maka pelaku usaha wajib bertanggung jawab apabila konsumen menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Konsumen sulit untuk menuntut jika peringatan sudah diberikan secara jelas dan tegas. Namun jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengkomunikasikan peringatan yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian ganti rugi pada konsumen yang dirugikan.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;

Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini menjadi penting karena ada kemungkinan bagi konsumen untuk dapat merugikan pelaku usaha mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

Kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian. Namun, dalam perkembangan era jual beli online seperti sekarang ini, terkadang masih ada pembeli yang membayar tidak sesuai dengan kesepakatan yang dijanjikan, contohnya pada saat penjual dan pembeli bertemu langsung (cash on delivery), pembeli masih melakukan penawaran kepada penjual, padahal sebelumnya sudah ada kesepakatan harga untuk barang yang ditawarkan.

- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sebagai warga negara yang baik, konsumen hendaknya bekerjasama dalam mengawasi proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen agar tidak timbul permasalahan baru dan mengganggu proses penyelesaian sengketa.

Menyadari kewajiban tersebut, diharapkan konsumen selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli, dengan tujuan menghindari permasalahan yang mungkin dihadapi konsumen.

4. Tanggung Jawab Konsumen

Memiliki rasa tanggung jawab merupakan faktor penting dalam mengembangkan konsumen yang baik, dimana konsumen bertanggung jawab tidak hanya terhadap dirinya sendiri, namun juga terhadap orang lain dan lingkungannya. Tanggung jawab konsumen dalam Roem Topatisamang dkk., yaitu:⁴¹

a. Kesadaran kritis

Tanggung jawab untuk lebih waspada dan kritis terhadap harga dan mutu suatu barang atau jasa yang digunakan

b. Tindakan

Tanggung jawab untuk mendorong diri sendiri dan mengambil tindakan memastikan bahwa kita semua diperlakukan secara adil. Selama kita menjadi konsumen pasif, kita akan terus dieksploitasi.

c. Kepedulian sosial

Tanggung jawab untuk menyadari segala dampak pola konsumsi terhadap orang lain, terutama kelompok yang tidak berdaya dan terpinggirkan, baik di tingkat lokal, nasional, atau internasional.

d. Kesadaran lingkungan

⁴¹ Aris Prio Agus Santoso, dkk., *Op. Cit.* hlm. 12-13

Tanggung jawab untuk memahami semua konsekuensi tindakan konsumsi kita terhadap lingkungan. Kita harus menyadari tanggung jawab pribadi dan sosial kita untuk melestarikan sumber daya alam dan melindungi bumi untuk generasi mendatang.

e. Kesetiakawanan

Sebuah tanggung jawab untuk bersatu sebagai konsumen untuk mengembangkan kekuatan dan pengaruh untuk memperjuangkan dan melindungi kepentingan kita.

C. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha Laundry Pakaian

1. Pengertian Laundry Pakaian

Laundry atau yang dikenal juga dengan istilah binatu merupakan kegiatan industri rumah tangga yang bergerak dibidang jasa pencucian baju, karpet, jas, sepatu dan gaun.⁴² Menurut istilah laundry adalah suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa, lebih khusus lagi dalam bidang jasa laundry dan setrika. Kilo laundry merupakan laundry dengan sistem pembayaran berdasarkan berat barang yang dicuci. Berat bahan dalam kilogram diperoleh dengan cara menimbang bahan sebelum dikirim oleh petugas laundry.⁴³

⁴² Cahaya Nur Linda, 2015, *Sukses dan Kaya Raya dari Bisnis Usaha Laundry Kiloan*, Dan Idea, Yogyakarta..

⁴³ Laili Nur Amalia, 2015, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)." *Economic: Journal of Economic and Islamic Law*, Vol. 5, No. 2, hlm. 166-189. Retrieved from <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/economic/article/view/950>

Proses di industri rumah tangga laundry adalah penimbangan, pengumpulan dan pengkodean, pemisahan, perendaman, pencucian, pembilasan, pengeringan, penjemuran, penyetrikaan dan pengemasan, serta pengantaran.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Produsen adalah pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam hal ini mencakup produsen, pedagang besar, pemasok, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang terlibat dalam penyediaan barang dan/atau jasa kepada konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa produsen bukan hanya pihak yang memproduksi barang dan/atau jasa saja, namun ikut terlibat dalam penyerahan/pendistribusian produk tersebut hingga ke tangan konsumen.

Badan usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, berdasarkan perjanjian perseorangan atau bersama-sama, dan berkedudukan tetap atau beroperasi di wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Republik Indonesia. untuk melakukan kegiatan wirausaha di berbagai bidang perekonomian. UUPK menjelaskan pengertian barang dan jasa, yaitu barang adalah suatu benda, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, dapat dikeluarkan atau tidak dapat dikeluarkan, dibeli, dijual, dipakai, dioperasikan, atau dipergunakan oleh konsumen. Sedangkan jasa adalah segala jasa yang

berupa karya atau prestasi yang diberikan kepada masyarakat untuk digunakan oleh konsumen.⁴⁴

Definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah pembuat produk jadi (*finished product*), penghasil bahan baku, dan pembuat suku cadang. Pelaku usaha yang dimaksudkan dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karenaprodusen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian badan usaha tidak termasuk eksportir atau badan usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi badan usaha perseorangan atau badan usaha, baik badan hukum maupun bukan badan hukum Yurisdiksi Republik Indonesia.⁴⁵

Penjelasan lebih lanjut Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa, "*pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, Koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain*". Dengan pengertian tersebut, pelaku usaha dapat diartikan sebagai orang/badan usaha yang memproduksi

⁴⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 37

barang dan/atau jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan/atau konsumen.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pada dasarnya, pelaku usaha mempunyai hubungan dengan konsumen. Seperti halnya konsumen, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban. Adapun hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 1) Beritikad 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 diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang 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 diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

D. Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Islam

Dalam hukum Islam, perlindungan hak-hak konsumen timbul pada saat proses jual beli (akad) atau pada saat penjualan barang dan/atau berlangsung antara produsen (badan usaha) dan konsumen.⁴⁶ Ketika Islam tidak mengakui kapitalisme klasik, hukum Islam melindungi konsumen, yang menjelaskan mengapa pembeli harus berhati-hati. Namun Islam menerapkan

⁴⁶ Anis Mashdurohatun, *Op. Cit.*, hlm. 15

prinsip keseimbangan (at-taadul atau kesetaraan) dimana penjual dan pembeli harus berhati-hati sesuai teori kontrak Islam.⁴⁷

Dalam Islam, melindungi konsumen merupakan syarat mutlak dan mutlak untuk mencapai kesuksesan. Perlindungan dalam bahasa Arab mempunyai arti yang sama dengan “Asama” dan dalam bahasa Arab “Mustahliku” adalah firman Allah SWT dalam Al-Qur’an:

﴿يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ﴾

Artinya: “Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir.” QS al-Maidah ayat 67

Ayat ini mengajarkan bahwa kepentingan konsumen harus diperhatikan supaya kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dihendaki adalah kemashlahatan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.

Islam juga memiliki prinsip dalam melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah yang menyatakan :

Artinya : “Dari Abu Sa’id Sa’ad bin Sinan al-Khudri ia berkata sesungguhnya Rasulullah S.A.W bersabda :”Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah.” (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni)

Yang dimaksud dalam hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing,

⁴⁷ Herdiana Abdurrahman, 2014, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*. Pustaka Setia, Bandung, hlm. 204

sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.⁴⁸



⁴⁸ Agus Sardjono, dkk., 2018, *Pengantar Hukum Dagang*, PT Raja Grafindo, Jakarta..

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Laundry Baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Usaha jasa laundry adalah usaha yang bergerak di bidang jasa yang menawarkan pembersihan pakaian dan barang-barang tekstil lainnya kepada pelanggan. Laundry dapat juga diartikan sebagai kegiatan mencuci pakaian atau bahan tekstil lainnya dan juga sebagai sebuah tempat untuk mencuci pakaian atau bahan tekstil lainnya.

Usaha jasa laundry biasanya berupa usaha jasa cuci dan setrika. Usaha ini melayani masyarakat umum di sekitar tempat usaha yaitu melayani segala macam cucian pakaian laki-laki dan perempuan, karpet, seprai, gordena, boneka, dan sebagainya. Cukup banyak usaha laundry Di Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, setidaknya terdapat kurang lebih 150 usaha laundry dalam 3 tahun terakhir.⁴⁹ Sebagian besar konsumen jasa laundry pakaian adalah masyarakat dan mahasiswa rantau dari kampus-kampus di sekitar Kecamatan Pedurungan. Oleh karena itu banyak mahasiswa maupun warga sekitar berdatangan memakai jasanya untuk mencucikan dan menyetrika pakaian mereka ke usaha laundry tersebut.

⁴⁹ Data Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang

Jasa laundry sangat diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat yang serba praktis dan tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci pakaiannya sendiri. Jasa laundry merupakan kegiatan yang memanfaatkan tenaga seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan terutama dalam hal mencuci pakaian. Pelayanan praktik pelaku usaha jasa laundry di Pedurungan rata-rata memiliki tarif harga yang sama. Pada praktiknya layanan yang disediakan di setiap laundry mempunyai berbagai macam, seperti cuci kering, cuci setrika dan juga paket kilat dan express dengan berbagai beragam harga mulai Rp. 5000/kg sampai 7000/kg. Diantaranya, penulis mengambil sampel 3 usaha laundry yang berbeda di Pedurungan, diantaranya dapat dijabarkan dalam tabel berikut:⁵⁰

Tabel 1
Daftar Nama Usaha dan Harga Laundry di Pedurungan

No.	Layanan	Nama Usaha	Jenis Layanan	Harga per kilogram (/kg)
1	Cuci Kering	Jabrik Laundry (Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 5000
			Express (1 hari jadi)	Rp 6000
			Kilat (12 jam)	Rp 8000
		Semarang Laundry Center (Tlogosari Kulon,	Reguler	Rp 5000

⁵⁰ “Hasil wawancara dengan 3 laundry di Kecamatan Pedurungan (2024)”

		Kec. Pedurungan, Kota Semarang)		
			Express (1 hari jadi)	Rp 8000
			Kilat (12 jam)	Rp 10.000
		Tian Laundry (Pedurungan Lor, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 5000
			Express (1 hari jadi)	Rp 6000
			Kilat (12 jam)	Rp 8000
2	Cuci Setrika	Jabrik Laundry (Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 6000
			Express (1 hari jadi)	Rp 8000
			Kilat (12 jam)	Rp 10.000
		Semarang Laundry Center (Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 7000
			Express (1 hari jadi)	Rp 10.000
			Kilat (12 jam)	Rp12.000
		Tian Laundry (Pedurungan Lor, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 6000
			Express (1 hari jadi)	Rp 10.000
			Kilat (12 jam)	Rp 15.000

3	Setrika	Jabrik Laundry (Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 5000
			Express (1 hari jadi)	Rp 6000
			Kilat (12 jam)	Rp 8000
		Semarang Laundry Center (Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 4000
			Express (1 hari jadi)	Rp 7000
			Kilat (12 jam)	Rp 9000
		Tian Laundry (Pedurungan Lor, Kec. Pedurungan, Kota Semarang)	Reguler	Rp 5000
			Express (1 hari jadi)	Rp 10.000
			Kilat (12 jam)	Rp 12.000

Dalam hal terjadi transaksi, pelaku usaha laundry berhubungan dengan konsumen sebagai pemakai jasa langsung yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Konsumen secara harafiah berarti seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa atau persediaan tertentu atau menggunakan sekumpulan barang. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen adalah setiap pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk lain, dan tidak untuk diperdagangkan.⁵¹

Dalam pengertian umum, konsep konsumen adalah pemakai, pengguna dan/atau penggunaan suatu barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.⁵² Sedangkan pengertian Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut di atas adalah setiap orang yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarga orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak untuk tujuan komersial.

Dari penjabaran mengenai pengertian konsumen di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen jasa laundry adalah seseorang yang memakai jasa untuk mencuci pakaiannya dengan mesin cuci maupun mesin pengering dan cairan pembersih serta pewangi khusus dengan menimbang pakaian yang akan dicuci untuk menentukan harga yang akan dikenakan.⁵³

Pada proses pencucian barang milik konsumen di usaha laundry, setidaknya barang konsumen mengalami proses pencucian atau membersihkan suatu benda dengan jalan menghilangkan noda, kotoran yang menempel pada kain dan juga bau apek sehingga konsumen mendapatkan hasil yang bersih seperti keadaan semula saat barang konsumen diterima oleh usaha laundry.

Adapun tujuan dalam proses pencucian diantaranya sebagai berikut:⁵⁴

⁵¹ Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat 2 Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵² Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, hlm.5

⁵³ Arisyi Said Tanjung dan Rosi Kusuma Serli, 2022, "Perancangan Sistem Informasi Jasa Laundry Berbasis Web pada Laundry Cucimania Depok", *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*, Vol. 8, No. 1, hlm. 116-119 DOI: <https://doi.org/10.26877/jiu.v8i1.11167>

⁵⁴ Ridwan Aflani Siahaan, dkk., 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Usaha Laundry Menurut Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun*

1. Menghilangkan kotoran dan noda-noda. Pada umumnya usaha jasa laundry terlebih dahulu memeriksa dan memilah-milah tingkat kekotoranya, agar mudah untuk proses pencuciannya (pembersihanya), seperti noda tinta dengan noda makanan itu tidak bisa di campur menjadi satu. Apabila jenis noda dalam pakaian sudah diketahui pihak laundry, maka pihak laundry akan memisahkannya sehingga tidak terjadi kerusakan pada pakaian.
2. Menjaga pakaian agar terbebas dari kuman. Kuman penyakit hanya akan mati jika dicuci dengan air yang bersuhu diatas 40 derajat celcius dibantu dengan detergen dan pemutih. Namun apabila pencucian dengan air dingin bisa dicampur dengan cairan disinfektan agar kuman mati. Setelah itu pakaian yang sudah dicuci bersih dengan detergen dan disinfektan langsung dibilas dan bisa langsung dijemur diterik matahari supaya kuman yang amsih tertinggal pada pakaian bisa mati atau dapat dikeringkan dengan menggunakan alat pengering di mesin cuci.
3. Menjaga agar sifat asli pakaian tetap bertahan. Pilih dahulu bentuk kain pada laundry yang akan dicuci, misalnya kain yang tipis dan mudah sobek dipisah terlebih dahulu dan kain yang bersablon dan mudah luntuh sablonnya juga dibedakan tempatnya ataupun motif-motif baju batik dan sebagainya yang mudah luntur maka pakaian tersebut ditangani dan dicuci dengan cara yang berbeda juga. Hal ini dilakukan agar pakaian tetap terjaga keasliannya dan sifatnya.

Cara-cara yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry pada saat mencuci pakaian konsumennya adalah pertama pendaftaran, konsumen laundry memberikan pakaian kotornya untuk ditimbang dan dihitung untuk menentukan berat pakaian dan berapa jumlah kain yang kotor. Kedua, pemilihan, dimana pakaian yang luntur dapat dipisahkan dari pakaian yang tahan luntur agar pakaian tidak ternoda lagi oleh pakaian yang bisa luntur. Setelah dilakukan pemilihan, dihitung dibedakan mana celana, baju dan lain-lain. Selanjutnya dibuatkan nota sesuai dari pendaftaran dan pemilihan pakaian. Ketiga, pemberian identitas supaya mudah untuk diketahui pemilik pakaian tersebut agar tidak tercampur dengan pakaian orang lain. Keempat pencucian, sebelum pakaian dimasukkan dalam mesin pecuci pakaian terlebih dahulu diberi detergen pada noda-noda dibagian-bagian tertentu. Lalu dimasukkan ke mesin pencuci, waktu pencucian untuk yang sifat kainnya tebal dan tahan di butuhkan waktuk 7-10 menit dan 3-5 menitan untuk kain yang ringan dan tipis. Setelah selesai kain diambil dan dibilas dengan air bersih pembilasan sebanyak 3x untuk hasil yang maksimal. Kelima, pengeringan setelah melalui pembilasan pakaian akan mengalami proses pengeringan pada mesin cuci, yang harus diperhatikan adalah penyesuaian panas sehingga kain tidak mudah rusak.

Namun pada praktiknya, kegiatan usaha laundry masih banyak terdapat permasalahan yang dialami oleh konsumen sebagai pemakai jasa usaha laundry. Ada beberapa kasus yang terjadi di usaha jasa laundry diantaranya pakaian yang tertukar antar konsumen, pakaian yang kelunturan,

pakaian yang hilang, pakaian yang robek, pakaian yang masih kusut dan juga pakaian yang masih berbau apek.

Penulis telah melakukan wawancara kepada konsumen dari 3 usaha jasa laundry di sekitar Pedurungan, yaitu Jabrik laundry, Semarang Laundry Center, dan Tian laundry. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada 30 orang konsumen pengguna 3 usaha laundry tersebut dijabarkan sebagai berikut:

a. Jabrik Laundry

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap 10 orang konsumen yang memakai jasa laundry Jabrik Laundry, penulis menemukan bahwasanya terdapat satu konsumen yang mengeluhkan pada layanan setrika di jasa laundry tersebut pakaiannya tidak harum.⁵⁵ Konsumen tersebut juga membandingkan pelayanan setrika Jabrik Laundry dengan usaha laundry lain yang lebih murah, tetapi ternyata harga tidak menjamin kualitas pelayanan karena umumnya apabila memakai pelayanan setrika, pakaian konsumen akan diberi parfum sehingga menjadi harum.⁵⁶ Adapun konsumen lain menyampaikan pernah menggunakan jasa cuci setrika di Jabrik Laundry tidak langsung memeriksa hasil laundryannya, ternyata konsumen tersebut baru menyadari kehilangan celana panjang miliknya sebanyak 2 potong.⁵⁷

⁵⁵ Wawancara dengan Saudari P selaku konsumen jasa Jabrik Laundry pada tanggal 1 September 2024

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ Wawancara dengan Saudari R selaku konsumen jasa Jabrik Laundry pada tanggal 1 September 2024

b. Semarang Laundry Center

Pada wawancara yang penulis lakukan terhadap 10 orang konsumen pelanggan Semarang Laundry Center, ada beberapa kasus keluhan yang disampaikan konsumen. Terdapat satu kasus dimana pada pelayanan setrika di usaha laundry ini konsumen pernah mendapati hasil setrika sangat buruk, pakaian masih terlihat sangat kusut seperti tidak disetrika sehingga konsumen harus menyetrika ulang ketika ingin memakai pakaian tersebut.⁵⁸ Konsumen lain juga mengeluhkan ketika memakai jasa cuci setrika pakaiannya, saat dibongkar ternyata beberapa baju berwarna putih miliknya berubah warna menjadi menguning. Padahal konsumen mengetahui bahwa terdapat baju yang dapat melunturi warna baju lainnya terutama baju putih sehingga konsumen tersebut memberi kertas penyerap luntur di dalam tas laundry tetapi pihak laundry membuang kertas tersebut sehingga baju putih tersebut terkena luntur baju yang mudah luntur lain. Akibatnya, baju tersebut terlihat jelek dan kotor sehingga tidak bisa lagi digunakan oleh konsumen.⁵⁹

c. Tian Laundry

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap 10 orang konsumen yang memakai jasa laundry Tian Laundry, penulis mendapati beberapa kasus yang terjadi pada jasa laundry ini. Konsumen mengeluhkan bahwasanya telah berkali-kali menggunakan jasa laundry

⁵⁸ Wawancara dengan Saudari AY selaku konsumen jasa Semarang Laundry Center pada tanggal 30 Agustus 2024

⁵⁹ Wawancara dengan Saudari AN selaku konsumen jasa Semarang Laundry Center pada tanggal 2 September 2024

ini, namun juga beberapa kali telah kehilangan pakaiannya seperti baju perempuan miliknya dan celana panjang yang ia laundrykan di tempat ini.⁶⁰ Kasus kehilangan pakaian milik konsumen juga dikeluhkan, pakaian tersebut baru satu kali pakai dan pakaian tersebut adalah pakaian menari milik konsumen yang harga pakaian tersebut cukup mahal.⁶¹ Pada wawancara yang Penulis lakukan dengan konsumen lain menemukan permasalahan pada pakaiannya, pakaian milik konsumen tersebut kelunturan oleh pakaian lain. Padahal, konsumen telah menuliskan di kertas bahwasanya ada pakaian yang kemungkinan dapat melunturi warna pakaian lain, namun pihak laundry tidak menghiraukannya sehingga terjadi kelunturan pada pakaian lain.⁶²

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur tentang hal-hal mengenai perlindungan konsumen akibat dari kelalaian pelaku usaha. Dalam Pasal 1 angka 1 mendefinisikan perlindungan adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan, “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai

⁶⁰ Wawancara dengan Saudari L selaku konsumen jasa Tian Laundry pada tanggal 5 September 2024

⁶¹ Wawancara dengan Saudari N selaku konsumen jasa Tian Laundry pada tanggal 6 September 2024

⁶² Wawancara dengan Saudari RO selaku konsumen jasa Tian Laundry pada tanggal 5 September 2024

benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Perlindungan terhadap kesehatan dan keselamatan konsumen, hak atas kemudahan, hak atas pelayanan yang baik, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang memadai, dan lain-lain. Ada banyak bentuk perlindungan konsumen seperti.⁶³ Jika permintaan konsumen tidak dapat dipenuhi oleh produk atau jasa yang dihasilkan, maka konsumen tidak dapat mencapai kepuasan yang maksimal.

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Menurut Janus Sidabalok dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.⁶⁴

Selain di atas yang menjadi acuan mengenai perlindungan konsumen tentunya terdapat suatu tujuan dalam pelaksanaannya. Adapun tujuan dari perlindungan konsumen sendiri telah diatur pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu meningkatkan kesadaran konsumen, pemberdayaan dan kebebasan untuk melindungi diri, meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan mencegah ekses-ekses negatif dalam penggunaan barang dan/atau jasa, memilih hak-haknya sebagai

⁶³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 1

konsumen, Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam menentukan dan menuntut, sistem perlindungan konsumen yang berlandaskan hukum unsur kepastian dan keterbukaan informasi serta akses terhadap informasi, kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen harus ditingkatkan guna menumbuhkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam upaya dan perbaikan peralatan dan/atau mutu. Jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan konsumen, kenyamanan, keselamatan dan keamanan.

Demi tercapainya tujuan perlindungan konsumen, UUPK juga menjamin hak dan kewajiban konsumen, seperti yang di sebutkan dalam Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen, hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan konsisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam Pasal 5 disebutkan kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Transaksi pada usaha laundry umumnya memuat langkah-langkah yang dilakukan pada saat konsumen memakai jasa laundry diantaranya langkah pertama kali adalah pendaftaran, pemilihan, pembuatan nota, pemberian identitas, pencucian, dan pengeringan.⁶⁵ Pada saat pembuatan nota, hitungan pakaian dicatat berdasarkan berat timbangan pakaian milik konsumen lalu dikalikan harga pada jasa yang dikehendaki konsumen yang mana harga tersebut telah ditentukan oleh masing-masing laundry. Selanjutnya hasil hitungan tersebut yang harus konsumen bayarkan kepada jasa laundry. Pada hal ini konsumen telah memenuhi kewajibannya sebagaimana Pasal 5 UUPK

⁶⁵ Ridwan Aflani Siahaan, *Op. Cit.*

yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Maka, konsumen berhak mendapatkan hak-haknya sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4 UUPK.

Hak pelaku usaha juga disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu tertera pada Pasal 7 yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha itu terdiri dari:

1. Beritikad 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 diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang 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 atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan penjelasan teks di atas, terlihat bahwa setiap pelaku usaha dan konsumen mempunyai hak dan tanggung jawab masing-masing. Dimana Konsumen berhak memperoleh kemudahan dan keamanan dalam penggunaan barang dan/atau jasa, sesuai dengan nilai tukar serta syarat dan jaminan yang dijanjikan, benar, jelas dan konsumen berhak atas informasi yang jujur. Sesuai dengan keadaan di lapangan yang penulis paparkan sebelumnya bahwa konsumen benar-benar mendapatkan haknya sesuai yang tercantum di dalam Pasal 4 dan dalam proses kewajiban konsumen pada Pasal 5 sudah sesuai dengan keadaan di lapangan yaitu konsumen beritikad baik kepada usaha laundry dan mempercayai usaha laundry tersebut sebagai tempat pelayanan jasa yang dibutuhkan konsumen.

Hal tersebut berlaku juga Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha dimana pada kasus laundry di Kecamatan Pedurungan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik kepada konsumen dan dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kelalaian yang mengakibatkan hilangnya pakaian konsumen dan juga bertanggung jawab atas kelalaian lainnya sebagai bentuk dari ketaatan pelaku usaha kepada hukum yang berlaku.

B. Bentuk Pertanggungjawaban Penyedia Jasa Laundry Baju Atas Kelalaian yang Dilakukan Sehingga Menimbulkan Kerugian Pada Pengguna Jasanya

Menurut kamus hukum, tanggung jawab adalah tanggung jawab menanggung segala sesuatu, boleh menyalahkan, menyalahkan dan mengadu bila terjadi sesuatu. Tanggung jawab adalah kebutuhan seseorang untuk melakukan apa yang menjadi kewajibannya.⁶⁶ Tanggung jawab menurut hukum timbul dari akibat kebebasan bertindak yang berkaitan dengan etika atau moralitas dalam melakukan perbuatan itu.⁶⁷

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini adalah pegangan yang dapat mencukupi keumuman dan yang berjalan di hukum pidana dan perdata dalam KUHPerdata ini diutamakan pasal 1365, dan pada pasal

⁶⁶ Rachmat Trijono, 2016, *Kamus Hukum*, Pustaka Kemang, Jakarta, hlm. 25.

⁶⁷ Serlika Aprita, 2019, *Etika Profesi Hukum*. Refrika Press, Palembang, hlm 46.

1366-1367 pada prinsipnya ini dinyatakan seorang dapat meminta pertanggung jawaban menurut hukum apabila dinyatakan berada pada unsur yang salah maka di lakukan tercantum pada pasal 1365 KUHPerdara yang berbunyi setiap perbuatan melawan huukum yang bisa munculkan kerugian pada di utamakan pada orang yang membuat tidak untung akan bertanggung jwab pada setiap yang tidak diuntungkan.

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Menurut prinsip praduga bertanggung jawab (*presumption of liability*), pelaku usaha dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul, tetapi pelaku usaha dapat membebaskan tanggung jawabnya apabila dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah (*absence of fault*). Pada dasarnya prinsip praduga bertanggung jawab adalah juga prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya kesalahan, tetapi dengan pembalikan beban pembuktian (*omkering van de bewijslaast, shifting of the burden of proof*) kepada pelaku usaha.

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab

Pendekatan ini kebalikan dari tidak selalu bertanggung jawab. Anggapan prinsip non-liabilitas hanya diketahui dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan tersebut biasanya dibenarkan oleh akal sehat. Misalnya saja kehilangan atau kerusakan tas jinjing dan dalam pengawasan penumpang merupakan tanggung jawab penumpang dan tidak dapat dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha.⁶⁸

⁶⁸ ahmuria Dewi, *Op. Cit.* hlm 59-65.

Prinsip pertanggung jawab secara mutlak

Asas tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) adalah asas tanggung jawab yang tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault/negligence*) dan hubungan kontraktual (*contractual privity*), melainkan pada cacat yang dihasilkan dan bahaya atau kerusakan yang ditimbulkan oleh produk tersebut. konsumen (tanggung jawab berbasis risiko). Dikatakan bahwa tujuan tanggung jawab mutlak sebenarnya adalah untuk menjamin akibat atau akibat hukum dari suatu hal yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.⁶⁹

Prinsip pertanggung jawaban dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan batasan (*limit of liability*) terlalu populer di kalangan pelaku usaha untuk dimasukkan sebagai klausul ganti rugi dalam kontrak baku. Sangat disenangi oleh pelaku usaha karena pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya terhadap konsumen. Misalnya konsumen mengalami kerugian karena 10 barang yang dibelinya rusak, namun pelaku usaha membatasi penggantian rugi barang yang rusak tersebut maksimal 5 barang.

Dalam hal tanggung jawab pelaku usaha laundry atas kelalaiannya yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka dasar untuk membebaskan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen adalah kelalaian, yaitu perbuatan-perbuatan yang tidak sesuai dengan standar tingkah laku yang

⁶⁹ Danang Widijawan, 2017, *E-logistics Contract: Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Multifunction, Keamanan Siber, dan Data Pribadi*, Keni Media, Bandung, hlm-227

ditentukan oleh undang-undang dan adanya kewajiban menjaga (*duty of care* demi kepentingan orang lain).

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strictibility*) ini tidak lagi menanyakan ada atau tidaknya kesalahan, namun pelaku usaha bertanggung jawab langsung atas kerugian yang diakibatkan oleh produk cacat. Pelaku usaha dianggap bertanggung jawab apabila terjadi kerugian pada konsumen akibat konsumsi suatu produk, oleh karena itu pelaku usaha harus mengganti kerugian tersebut.

Dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi 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 18 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.

Mengenai adanya kerugian yang ditimbulkan oleh Pelaku Usaha kepada Konsumen diatur dalam Pasal 28 UU No. 8 Tahun 1999, intinya menyatakan bahwa beban dan tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan kompensasi dapat berupa pengembalian dana; substitusi barang dan/atau jasa yang nilainya sama atau setara; perawatan kesehatan; dan memberikan kompensasi.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1), terlihat bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi tanggung jawab ganti rugi; tanggung jawab atas kompensasi pencemaran, dan tanggung jawab atas kompensasi kerugian konsumen.

Dari pemaparan tersebut maka dapat disimpulkan bahwasanya konsumen pengguna jasa laundry yang mengalami kerugian akibat kelalaian pihak laundry dapat menuntut ganti rugi sebagai beban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana Pasal 19 UUPK dengan berupa pengembalian uang ataupun penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya kepada konsumen akibat dari adanya kerusakan serta kerugian lain yang ditanggung konsumen.

Tanggung jawab yang bisa diberikan oleh pelaku usaha terhadap kerugian konsumen adalah dengan mengganti setengah dari kerugian konsumen dan mencuci/menyetrika kembali barang konsumen 2 kali secara gratis dengan ketentuan maksimal yang ditentukan oleh pihak laundry. Dalam hal konsumen kehilangan pakaian maupun pakaian yang mengalami kelunturan dapat diganti dengan setengah harga pakaian tersebut, serta untuk menangani pelanggan yang kurang puas dengan pakaian yang kurang bersih, kurang wangi dan masih kusut pelaku usaha laundry mencuci dan menyetrika kembali pakaian juga memberi pelayanan 2 kali cuci secara gratis dengan ketentuan berat yang ditentukan oleh pihak laundry, hal ini dilakukan agar konsumen tidak kecewa dengan hasil laundry-annya.⁷⁰

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan terhadap konsumen yang pada hasil setrika laundry tidak wangi tidak meminta pertanggung jawaban kepada pihak laundry, menurutnya itu adalah masalah yang kecil sehingga konsumen memilih berpindah ke laundry yang lain dengan harga relatif lebih murah dan lebih wangi.⁷¹ Pada konsumen yang kehilangan 2 potong celana telah meminta pertanggung jawaban ganti rugi kepada pihak laundry, ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap celananya yang hilang saat dilaundrykan adalah menggantinya dengan uang tunai sebanyak Rp. 50.000 untuk kehilangan 2 potong celana tersebut.⁷²

⁷⁰ Richard Revel Wijaya Theda, dkk., *Op. Cit.* hlm. 11

⁷¹ Wawancara dengan Saudari P selaku konsumen jasa Jabrik Laundry pada tanggal 1 September 2024

⁷² Wawancara dengan Saudari R selaku konsumen jasa Jabrik Laundry pada tanggal 1 September 2024

Menurut keterangan konsumen, nilai uang ganti rugi tidak ada setengah dari harga asli celana tersebut jika pertimbangan nilai barang sudah dikurang akibat pemakaian oleh konsumen. Sehingga konsumen merasa kurang adil dalam penggantian rugi oleh pelaku usaha tersebut.⁷³

Wawancara kepada konsumen yang menggunakan jasa laundry pada Semarang Laundry Center didapati pakaian yang masih kusut setelah menggunakan jasa setrika di laundry ini telah mengajukan komplain kepada pihak laundry namun tidak meminta ganti rugi, sebab konsumen masih bisa mentoleransi dengan menyetrika kembali pakaian yang masih kusut tersebut.⁷⁴ Atas kesalahan pihak laundry yang lalai terhadap pakaian konsumen yang masih terlihat kusut setelah memakai jasa setrika pada laundry ini, pihak laundry telah meminta maaf dan tidak mengulanginya lagi.⁷⁵ Wawancara kepada konsumen pengguna jasa di laundry Semarang Laundry Center yang mendapati bajunya berubah menguning setelah dilaundrykan di laundry ini tidak menuntut ganti rugi oleh pelaku usaha. Konsumen tersebut juga kecewa karena konsumen telah memberi kertas untuk menyerap luntur untuk baju yang mudah luntur namun kertas tersebut kemungkinan dibuang oleh pihak laundry sehingga pakaian yang mudah luntur mengenai baju berwarna putih tersebut, padahal baju yang kelunturan itu merupakan baju baru.⁷⁶

⁷³ *Ibid.*

⁷⁴ Wawancara dengan Saudari AY selaku konsumen jasa Semarang Laundry Center pada tanggal 30 Agustus 2024

⁷⁵ *Ibid.*

⁷⁶ Wawancara dengan Saudari AN selaku konsumen jasa Semarang Laundry Center pada tanggal 2 September 2024

Selanjutnya pada konsumen yang kehilangan bajunya di usaha laundry Tian Laundry telah mengajukan komplain kepada pelaku usaha, respon dari pelaku usaha sendiri berjanji untuk mencarikan pakaian-pakaian yang hilang tersebut, pelaku usaha menyampaikan bahwasanya baju tersebut terbawa oleh konsumen lain dan harus menunggu 2 minggu untuk mencarikan baju yang hilang tersebut, namun setelah berbulan-bulan tidak kunjung ada titik terang mengenai baju yang terbawa tersebut sehingga konsumen merasa kecewa atas perlakuan laundry tersebut.⁷⁷ Wawancara dengan konsumen lain yang juga kehilangan pakaiannya ketika dilaundrykan di usaha laundry tersebut didapati bahwa telah beberapa kali dimintai pertanggung jawaban, pelaku usaha telah mengiyakan untuk mencari pakaian konsumen yang hilang tersebut namun konsumen telah menunggu berminggu-minggu tidak ada kejelasan mengenai pakaian yang hilang tersebut.⁷⁸ Konsumen yang pakaiannya kelunturan oleh pakaian lain padahal telah diberi kertas catatan bahwa ada baju yang mudah luntur dan seharusnya dipisahkan dari baju lain, tetapi pihak laundry tidak mengindahkan catatan tersebut alhasil baju lainnya terkena luntur. Konsumen merasa sangat kecewa hasil dari cucian di usaha laundry tersebut dan memilih tidak mengajukan komplain atau meminta pertanggung jawaban ganti rugi dan memilih untuk berpindah laundry.⁷⁹

⁷⁷ Wawancara dengan Saudari L selaku konsumen jasa Tian Laundry pada tanggal 5 September 2024

⁷⁸ Wawancara dengan Saudari N selaku konsumen jasa Tian Laundry pada tanggal 6 September 2024

⁷⁹ Wawancara dengan Saudari RO selaku konsumen jasa Tian Laundry pada tanggal 5 September 2024

Pelaku usaha laundry harus bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat memakai jasa yang diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Penggantian uang sebesar setengah dari kerugian konsumen dan mencuci/menyetrika kembali barang konsumen 2 kali secara gratis dengan ketentuan maksimal yang ditentukan oleh pihak laundry. Hal tersebut sesuai dengan asas keadilan yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.⁸⁰

Berdasarkan uraian tersebut pihak laundry belum sepenuhnya melaksanakan ketentuan hukum yang diatur dalam UUPK, dimana pertanggung jawaban kerugian yang diderita konsumen dirasa belum adil sebab pada kasus kehilangan dan kerusakan pakaian milik konsumen belum diganti rugi sepenuhnya oleh pelaku usaha, bahkan terdapat kasus pelaku usaha seakan lari dari tanggung jawab. Konsumen berhak untuk meminta pertanggung jawaban akibat kelalaian pelaku usaha yang menyebabkan kerugian sekecil apapun kerugian, seperti pada hasil setrika masih kusut maupun tidak berbau harum. Hal ini sebagaimana Pasal 4 UUPK, konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan juga kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7 huruf f

⁸⁰ Penjelasan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UUPK yaitu pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pemaparan penelitian di atas, penulis dapat menyimpulkan yaitu:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry baju menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa setiap pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Apabila konsumen mempunyai hak untuk memperoleh kemudahan dan keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, sesuai dengan nilai tukar serta syarat dan jaminan yang dijanjikan, berhak atas informasi yang akurat, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. atau layanan. Maka hal tersebut berlaku Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha dimana pada kasus laundry di Kecamatan Pedurungan bahwa pelaku usaha wajib beritikad baik kepada konsumen dan dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kelalaian yang mengakibatkan hilangnya pakaian konsumen dan juga bertanggung jawab atas kelalaian lainnya sebagai bentuk dari ketaatan pelaku usaha kepada hukum yang berlaku.
2. Bentuk pertanggungjawaban penyedia jasa laundry baju atas kelalaian yang dilakukan sehingga menimbulkan kerugian pada pengguna jasanya yaitu bahwasanya konsumen pengguna jasa laundry yang mengalami

kerugian akibat kelalaian pihak laundry dapat menuntut ganti rugi sebagaimana Pasal 28 UUPK dengan bertanggung jawab untuk mengganti $\frac{1}{2}$ harga pakaian kepada pakaian konsumen yang hilang, mengganti pakaian yang terkena luntur dengan $\frac{1}{2}$ harga pakaian kepada konsumen yang mengalami kelunturan pada pakaiannya, serta untuk menangani pelanggan yang kurang puas dengan pakaian yang kurang bersih, kurang wangi dan masih kusut pelaku usaha laundry mencuci dan menyetrিকা kembali pakaian itu agar pelanggan tidak kecewa.

B. Saran

1. Bagi Konsumen

Hendaknya konsumen menjadi konsumen yang cerdas dengan lebih berhati-hati terhadap pelaku usaha yang tidak beritikad baik pada saat menjalankan usahanya dan juga konsumen harus lebih memahami hukum bahwasanya apabila mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha laundry maka konsumen berhak untuk menuntut pertanggung jawaban ganti rugi kepada pelaku usaha.

2. Bagi Pelaku Usaha

Agar pihak pelaku usaha laundry menjalankan jasa laundrynya dengan baik, berkualitas sesuai dengan standar kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen. Hendaknya pelaku usaha juga memberitahukan kepada konsumen jika ada cacat dari menjalankan usaha jasa yang ditawarkannya.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QURAN

Kementerian Agama RI, 2019, *Alquran dan Terjemahannya*, Edisi Penyempurnaan. Lajnah, Jakarta.

BUKU

Abdul Atsar, Rani Apriani, 2019, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, CV Budi Utama, Yogyakarta.

Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Nusa Media, Bandung.

_____, 2019, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.

Agus Sardjono, dkk., 2018, *Pengantar Hukum Dagang*, PT Raja Grafindo, Jakarta.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Anis Mashdurohatun, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian dan Teori Praktik)*, Unissula Press, Semarang.

Aris Prio Agus Santoso, dkk., 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Aswan, 2019, *Seni Belajar Ilmu Hukum*, Guepedia, Bogor.

Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.

Bambang Sunggono, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

Cahaya Nur Linda, 2015, *Sukses dan Kaya Raya dari Bisnis Usaha Laundry Kiloan*, Dan Idea, Yogyakarta.

Danang Widijawan, 2017, *E-logistics Contract: Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Multifunction, Keamanan Siber, dan Data Pribadi*, Keni Media, Bandung.

Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta.

- Herdiana Abdurrahman, 2014, *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*. Pustaka Setia, Bandung.
- Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Jala Permata Aksara.
- Mariam Darus Badruzaman, 2015, *Hukum Perikatan dalam KUHPerduta Buku Ketiga Yurisprudensi, Doktrin, Serta Penjelasan* (3 ed.). Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Muhammad Qustulani, 2018, *Modul Matakuliah Perlindungan Hukum & Konsumen*, PSP nusantara Press, Tangerang.
- Philipus, M. Hadjon, 2015, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Rachmat Trijono, 2016, *Kamus Hukum*, Pustaka Kemang, Jakarta.
- Serlika Aprita, 2019, *Etika Profesi Hukum*. Refrika Press, Palembang.
- Sudikno Mertokusumo, 2019, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Maha Karya Pustaka, Yogyakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2015, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Prenada Media, Jakarta.
- Venecia Damayanthie, 2017, *Bisnis Laundry Kiloan*, PT. Buku Kita, Yogyakarta.
- Wiwik Sri Widarti, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*. Komodo Books, Depok.
- Zainuddin Ali, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, cetakan keenam, Sinar Grafika, Jakarta.
- Zulham, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUDNRI) 1945;
Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerduta);
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

JURNAL DAN KARYA TULIS ILMIAH

- Adi Gunawan Putra dkk. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 5 No. 1.
- Arisyi Said Tanjung dan Rosi Kusuma Serli, 2022, "Perancangan Sistem Informasi Jasa Laundry Berbasis Web pada Laundry Cucimania Depok", *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*, Vol. 8, No. 1 DOI: <https://doi.org/10.26877/jiu.v8i1.11167>
- Joejoen Tjahjani, 2014, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Independent*, Vol. 2 No. 2.
- Laili Nur Amalia, 2015, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)." *Economic: Journal of Economic and Islamic Law*, Vol. 5, No. 2. Retrieved from <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/economic/article/view/950>
- M Abnan SA dkk, 2024, "Analisis Ganti Rugi tentang Perlindungan Konsumen Berdasarkan UU No 8 Tahun 1999", *Bandung Conference Series: Sharia Economic Law*, Vol. 4, No. 1.
- Moh. Issamsudin, 2018, "Efektifitas Perlindungan Konsumen di Era Otonomi Daerah", *Jurnal Hukum Khaira Ummah*, Vol. 13, No.1.
- Nurul Fibrianti, 2020, "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergitas Negara, Pelaku Usaha dan Konsumen", *Jurnal Borobudur Law Review*, Vol. 2, No. 2
- Richard Revel Wijata Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Sutana, 2019, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No. 7.
- 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 Ability: Journal of Education and Social Analysis, Vol. 4, No. 4.

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

Sugiharto dan Andi Aina Ilmih, 2019, “Analisis Yuridis Pakaian Bekas Konsumen
Berdasarkan Pasal 4 Perspektif Perlindungan Konsumen dan Hukum
Islam”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 4 No.2.

