

ABSTRAK

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA *LAUNDRY* KILOAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Pada Usaha Jasa *Laundry* Kampung Baru Kecamatan Labuan Ratu)**

Oleh
TRINGGANIS NOVIANTI

Usaha jasa *laundry* semakin marak, sebagaimana dilihat dari satu wilayah usaha jasa *laundry* di Kampung Baru Kecamatan Labuan Ratu. Perjanjian jasa *laundry* yang dilakukan antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry* melahirkan satu perikatan berupa pelaksanaan hak dan kewajiban secara timbal balik, konsumen membayar jasa pelaku usaha *laundry* dengan harapan mendapatkan kondisi pakaian yang rapih, bersih dan wangi. Kadangkala dalam proses pencucian sampai dengan selesai hasilnya tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan hak dan kewajiban antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry*, dan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* serta upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna jasa *laundry* atas kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha jasa *laundry*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif terapan dengan tipe deskriptif. Pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pelaksanaan hak dan kewajiban antara pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen pengguna jasa *laundry* belum berjalan seimbang sebagaimana yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha jasa *laundry* belum memadai sesuai yang diinginkan konsumen. Upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna jasa *laundry* di luar pengadilan dengan cara musyawarah dan secara damai.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha Jasa *Laundry*.

ABSTRACT**LEGAL PROTECTION OF CONSUMER LAUNDRY SERVICES BY THE
KILO FOR BUREAUCRATIC BUSINESS OPERATORS PEOPLE DRY
CLEANING IN TERMS OF UNDANG-UNDANG NUMBER 8 YEARS 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION.**

(Study At Venture Laundry Services Kampung Baru Districts Labuan Ratu)

Written by

TRINGGANIS NOVIANTI

Laundry services are more frequent business, as seen from one region services business laundry at Kampung Baru districts Labuan Ratu. The agreement was conducted between people dry cleaning business operators laundry services with consumers users laundry gave birth to one engagements in form of the implementation of the rights and the reciprocal obligations, consumers to pay services business players laundry in the hope of obtaining the condition of a garment in , clean and fragrant . Sometimes in the process of leaching until with a finish outcome is not in accordance with desired consumers. The problem in this research is the implementation rights and obligations among business men and consumers, and the implementation of the responsibility of businesses laundry services as well as the law by consumer laundry users for damages caused by laundry services busines. The type of research used in this study is applied normqtive with descriptive type. The question in this study is empirical juridical. The data used are primary data obtained from the research location and secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The data is then analyzed qualitatively. The results of research and discussion shows that the implementation of the rights and obligations of laundry services between business operators and consumers laundry users has not been balanced as Undang-Undang Number 8 Years set in 1999 on consumer protection. The implementation of the responsibility that people dry cleaning business does not yet sufficient as desirable consumers. Legal remedy conducted consumer laundry service users out of court with a deliberative manner and in peace.

Keywords: *Legal protection, consumer protection, business players services laundry.*