

**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)**

**(Skripsi)**

**Oleh:**

**TRINGGANIS NOVIANTI**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## 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.*

**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**

**Skripsi**

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
**SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan  
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK 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)**

Nama Mahasiswa : **Tringgani Novianti**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1512011231**

Bagian : **Hukum Keperdataan**

Fakultas : **Hukum**



1. Komisi Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Yulia", written over the printed name of the first member of the supervisory committee.

**Yulia Kusuma Wardani, S.H., LL.M.**  
NIP. 1969 0712 199512 2 001

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Elly", written over the printed name of the second member of the supervisory committee.

**Elly Nurlaili, S.H., M.H.**  
NIP. 1970 0129 200604 2 001

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

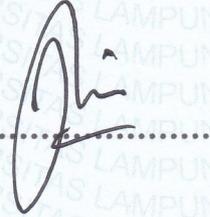
A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sunaryo", written over the printed name of the head of the Law Department.

**Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.**  
NIP.1960 1228 198903 1 001

**MENGESAHKAN**

1. **Tim Penguji**

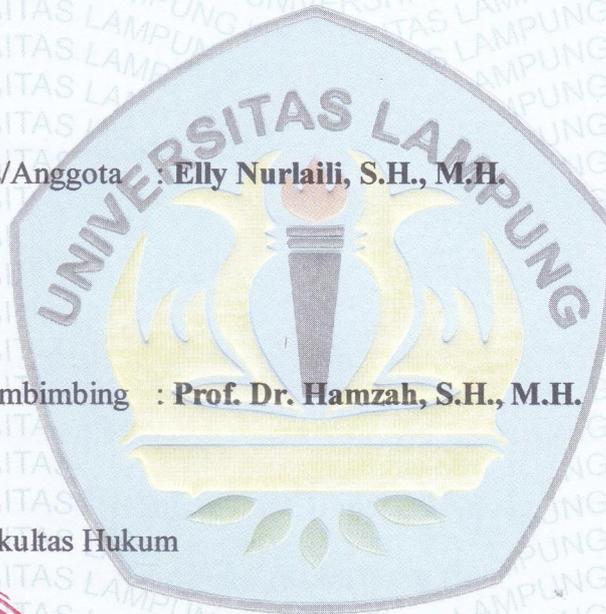
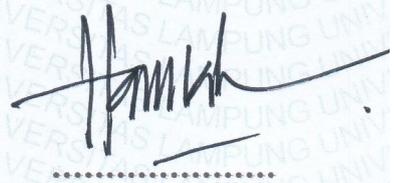
**Ketua : Yulia Kusuma Wardani, S.H., LL.M.** .....



**Sekretaris/Anggota : Elly Nurlaili, S.H., M.H.** .....



**Penguji  
Bukan Pembimbing : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.** .....



2. **Dekan Fakultas Hukum**



**Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.**  
NIP. 1964 12 18 198803 1 002

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 17 Juni 2022**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tringganis Novianti

NPM : 1512011231

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**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)**" benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/2010.

Bandar Lampung, 22 Juni 2022



Tringganis Novianti  
NPM. 1512011231

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Tringgani Novianti, dilahirkan pada tanggal 23 November 1996 di Bandar Lampung, Kecamatan Enggal, Lampung. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, pasangan Marhan Hasyim dan Titi Herawati.

Penulis telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 2 Bandar Lampung pada tahun 2009, SMP Utama 3 Bandar Lampung pada tahun 2012, dan di SMA Perintis 1 Bandar Lampung pada tahun 2015. Penulis diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung pada tahun 2015. Penulis telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2018 selama 40 hari di Desa Tanjung Kurung, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Tanggamus.

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis pernah mengikuti organisasi PSBH (Pusat Studi Bantuan Hukum) FH Unila, serta aktif di Himpunan Mahasiswa Perdata (Hima Perdata) FH Unila sebagai Kepala Bidang Dana dan Usaha Periode 2018/2019. Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

## PERSEMBAHAN



Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, rezeki, serta kesabaran dan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidupku, sehingga penulis dapat belajar dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Ayah tercinta Marhan Hasyim dan Ibu tersayang Titi Herawati

Kedua orang tua yang selama ini telah mendidik dengan penuh kasih sayang, melindungiku dan merawatku dengan setulus hati serta memberiku motivasi dan doa luar biasa untuk menjadi anak yang dapat mewujudkan impian dan membanggakan orang tua dalam kondisi sesulit apapun.

Kakakku Rika Martina dan Dwi Fandy Yulianto

Kakak yang selalu memberikan senyum, keceriaan, dan kasih sayang untukku sehingga menjadi motivasiku untuk selalu bersemangat.

Almamater tercinta Universitas Lampung

**MOTO**

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain”

**- (HR. Ahmad)-**

“Satu-satunya hal yang harus kau takuti adalah ketakutan itu sendiri”

**-Franklin D. Roosevelt-**

*“Talk Less, Do More”*

**-Ami Poehler-**

## SANWACANA

Dengan mengucap *Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, Rabb semesta alam, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad, *sallallahu'alaihi wasallam*, keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang senantiasa mengikuti jalan petunjuk-Nya. *Aamiin*. Hanya dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“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)”**, yang diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak yang sangat berharga bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung, terima kasih telah memberikan

masukan, saran, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;

3. Dr. Eddy Rifai, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
4. Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Sekretaris Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
5. Yulia Kusuma Wardani, S.H., LL.M., selaku Dosen Pembimbing I terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. Elly Nurlaily, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
7. Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I terimakasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini;
8. Nenny Dwi Ariani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II terimakasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini;
9. Seluruh dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya;
10. Ibu Komariah selaku karyawan usaha Kia *Laundry*, Ibu Era Susanty selaku karyawan Puka *Laundry*, dan Bapak Yadi Haryanto selaku pemilik Zildjian *Laundry* serta kepada 3 konsumen pengguna jasa *laundry* yaitu Ando Saputra,

Nabila Citra, dan Prasetyo Buana yang telah bersedia diwawancarai mengenai penelitian skripsi saya;

11. Sahabat-sahabat sejak awal perkuliahan Aditya Sofyansah, Yunda Ekamarta, Annisa Dernovita Akuan, Nurlianti Devi, Rendy Mandala Dwi Putra, Fachry Ardiansyah, Rafi Satya Andika terima kasih atas semangatnya, kepedulian dan perhatian yang telah diberikan hingga saat ini;
12. Teman-teman yang berjuang bersama-sama untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, Endah Dwi Luciana, Nadia Safira Rinaldi, Bella Septi Lestari, Zahria Humairoh, Manawa Salwa, serta semua teman-teman jurusan perdata yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dari itu kritik, saran, dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini.

Bandar Lampung, 22 Juni 2022  
Penulis

Tringgani Novianti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>JUDUL DALAM</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>SANWACANA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	5
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Perlindungan Konsumen .....	8
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	8
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	10
B. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen.....	14
1. Konsumen .....	14
2. Pelaku Usaha.....	15
3. Pemerintah .....	17
C. Usaha <i>Laundry</i> .....	18
1. Pengertian Usaha <i>Laundry</i> .....	18
2. Tujuan dan Manfaat Jasa <i>Laundry</i> .....	19
D. Perjanjian .....	20
1. Pengertian Perjanjian .....	20
2. Asas-Asas Perjanjian .....	20
3. Syarat Sah Perjanjian.....	23
4. Hak dan Kewajiban .....	24
E. Wanprestasi.....	28
1. Pengertian Wanprestasi .....	28
2. Faktor Penyebab Wanprestasi .....	29

3. Tanggung Jawab Akibat Wanprestasi .....	30
F. Perlindungan Hukum.....	30
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	30
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum .....	32
G. Kerangka Pikir .....	35

### III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	37
B. Tipe Penelitian .....	38
C. Pendekatan Masalah.....	38
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Metode Pengumpulan Data.....	40
F. Metode Pengolahan Data.....	41
G. Analisis Data.....	42

### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> dengan Konsumen Pengguna Jasa <i>Laundry</i> .....	43
B. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> atas Kelalaian yang mengakibatkan kerugian Konsumen Pengguna Jasa <i>Laundry</i> .....	53
C. Upaya Hukum yang dilakukan Konsumen Pengguna Jasa <i>Laundry</i> atas Kerugian yang dideritanya.....	56

### V. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	63

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan zaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu secara praktis, era globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Keadaan seperti itu mendorong peluang-peluang usaha jasa mencuci dan setrika pakaian atau lebih dikenal dengan istilah jasa *laundry* yang sebelumnya bersumber pada pekerjaan rumah. Jasa *laundry* merupakan jasa yang dibutuhkan para konsumen untuk meringankan kebutuhannya ketika konsumen tidak memiliki waktu lebih untuk mencuci dan menyetrika pakaiannya.

Pelaku usaha melihat peluang dari keadaan tersebut dengan menyediakan jasa *laundry*, konsumen hanya menaruh pakaian kotoranya kemudian pelaku usaha jasa *laundry* menghitung tarif jasa *laundry* yang akan dikenakan kepada konsumen berdasarkan jumlah kilogram berat pakaian. Sepakat atas persetujuan tarif jasa *laundry*, konsumen menerima nota pembayaran yang sudah ditandatangani oleh pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen pengguna jasa *laundry* dianggap menerima dan setuju atas segala bentuk aturan yang diterapkan pelaku usaha jasa *laundry*. Proses itu secara langsung menimbulkan ikatan hak dan kewajiban antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry*. Nota pembayaran yang sudah ditandatangani oleh pelaku usaha jasa *laundry* sebagai

bukti telah terjadi perjanjian jasa *laundry*. Perjanjian ini menimbulkan suatu perikatan antara pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry*, berupa kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* melakukan pencucian dan penyetrikaan dengan bersih, wangi, dan rapih serta menyelesaikan pencucian sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Setelah melakukan kewajibannya pelaku usaha jasa *laundry* mendapatkan haknya dari konsumen pengguna jasa *laundry* menerima sejumlah uang dari jasa yang telah diberikan. Memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan sejumlah uang sebagai pembayaran jasa pencucian, konsumen pengguna jasa *laundry* mendapatkan haknya berupa pakaian yang sudah dicuci bersih, wangi dan rapih pada waktu yang telah ditentukan.

Jasa pencucian dan setrika pakaian ini meluas keberbagai daerah terutama di Kampung Baru Kecamatan Labuan Ratu, karena Kampung Baru merupakan kampungnya para mahasiswa. Sehingga banyak dari kalangan mahasiswa yang mencari adanya jasa *laundry* guna meringankan kebutuhannya.

Pengusaha jasa *laundry* bermunculan dengan berbagai pelayanan yang ditawarkan antara lain cuci kering, cuci kering setrika, cuci jaket dan jas, cuci spreid dan lain sebagainya. Usaha jasa *laundry* yang ada semakin meningkatkan persaingan pasar yang membuat para pelaku usaha jasa *laundry* menawarkan tarif jasa *laundry* yang lebih murah dengan jangka waktu penyelesaian yang lebih singkat. Berbagai tarif beragam antara satu pengusaha jasa *laundry* dengan pengusaha jasa *laundry* lainnya, yakni dari Rp. 3.000.00,-/kg sampai Rp. 5.000.00,-/kg dalam waktu dua-tiga hari penyelesaian pencucian, Rp. 8.000.00,-/kg dalam penyelesaian pencucian *express* atau 1x24 jam.

Banyaknya konsumen pengguna jasa *laundry* tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry*. Di dalam kegiatan usaha jasa *laundry* pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen, seperti:

- a. Pakaian yang luntur;
- b. Pakaian yang hilang;
- c. Pakaian yang tertukar dengan konsumen lain; dan
- d. Pakaian yang rusak karena terlalu panas disetrika.

Kesalahan tersebut sering terjadi dikarenakan pelaku usaha lalai atau kurang teliti. Jika terdapat penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi.<sup>1</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan hal yang sangat penting, karena pada dasarnya konsumen memiliki hak yang sama dengan pelaku usaha. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, undang-undang ini bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara konsumen dan pelaku usaha dalam hal menetapkan besarnya ganti rugi telah dituangkan dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi : “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan

---

<sup>1</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 30.

mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Hal ini untuk menjamin hak dari konsumen agar terhindar dari perbuatan yang tidak bertanggung jawab oleh pelaku usaha.

Ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen 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.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengkaji hal-hal seputar pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry* atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil kajian tersebut diuraikan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“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).**

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry*?
2. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian konsumen pengguna jasa *laundry*?
3. Bagaimana upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna jasa *laundry* atas kerugian yang dideritanya?

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. Ruang Lingkup Keilmuan  
Ruang lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah hukum keperdataan, khususnya hukum perlindungan konsumen.
2. Ruang Lingkup Objek Kajian  
Ruang lingkup objek kajian penelitian ini adalah mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen pengguna jasa *laundry* dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.
2. Mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian konsumen sebagai pengguna jasa *laundry*.
3. Mengetahui dan mendeskripsikan upaya hukum yang dapat diberikan oleh UUPK terhadap konsumen pengguna jasa *laundry*.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis  
Secara teoritis penelitian ini berguna sebagai salah satu upaya untuk memberikan pemahaman baru bagi pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan hak dan kewajiban.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Upaya pengembangan kemampuan dan pengetahuan hukum bagi peneliti dalam lingkup hukum perdata khususnya mengenai hukum perlindungan konsumen.
  - b. Sumbangan pemikiran, bahan bacaan dan sumber informasi mengenai hukum perlindungan konsumen bagi pihak-pihak yang memerlukan.

- c. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Untuk menjaga dan menjamin keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha, dibutuhkan perangkat peraturan yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlunya perlindungan terhadap konsumen karena pada umumnya konsumen berada pada posisi yang lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha/produsen, baik secara ekonomis, tingkat pendidikan, atau daya kemampuan, daya bersaing, maupun dalam posisi tawar menawar.<sup>2</sup>

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 Ayat (1) UUPK yaitu segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 Ayat (1) UUPK tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan oleh pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yang terdapat dalam UUPK, yaitu:

---

<sup>2</sup> Khristine Agustina, *Perlindungan Konsumen Dalam Karcis Parkir*, (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2010), hlm. 18.

- a. Pasal 3 huruf c UUPK yang menyatakan bahwa memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak- haknya;
- b. Pasal 3 huruf d UUPK yang menyatakan bahwa menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu;
- c. Pasal 3 huruf e yang menyatakan bahwa menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan.

Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen diberbagai negara, khususnya di negara-negara berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidakseimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Akademia, 2012), hlm. 21.

1. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
2. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsif terhadap kebutuhan konsumen;
3. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;
4. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
5. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
6. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
7. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
8. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.

## **2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya secara praktis. Adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, dimana sebelumnya telah disebutkan bahwa tujuan dari UUPK adalah melindungi kepentingan konsumen, dan disatu sisi menjadi acuan bagi pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya.

Asas perlindungan konsumen adalah perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen di Indonesia diselenggarakan berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional yang terdapat dalam penjelasan Pasal 2 UUPK, yaitu:

1. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bagi kehidupan berbangsa.

2. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakkan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Karena itu, undang-undang mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha (produsen).

### 3. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.<sup>4</sup>

### 4. Asas keamanan dan keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaiknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Karena itu, undang-undang membebankan sejumlah kewajiban yang harus dipatuhi oleh produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.<sup>5</sup>

### 5. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya undang-undang ini mengharuskan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung

---

<sup>4</sup> Janus Sidabolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 31.

<sup>5</sup> *Ibid.*

didalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.<sup>6</sup> Setiap peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengacu dan mengikuti kelima asas tersebut, karena dijunjung tinggi dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam, dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik.<sup>7</sup>

Lingkup perlindungan konsumen tidak diberikan kepada konsumen saja, akan tetapi diberikan juga kepada pelaku usaha. Konsep perlindungan konsumen diberikan dengan tujuan untuk mencapai keseimbangan baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Tujuan dari adanya regulasi perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 UUPK, yaitu:

- 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;

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm. 33.

<sup>7</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2016), hlm. 30.

- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Ketentuan-ketentuan tentang tujuan perlindungan konsumen tersebut sangat memberi manfaat terhadap hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dimana hubungan antara pelaku usaha dan konsumen akan berjalan baik dalam hal melakukan transaksi jual beli.

## **B. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen**

### **1. Konsumen**

Konsumen secara umum adalah pihak yang mengkonsumsi suatu produk. Istilah konsumen berasal dari bahasa asing, *consumer* (Inggris); dan *consumenten* (Belanda). Menurut kamus hukum *Dictionary of Law Complete Edition* konsumen merupakan pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun kepentingan orang lain.<sup>8</sup>

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>9</sup> Dengan kata lain, sebagian besar konsumen adalah pengguna akhir dari suatu barang atau jasa. Bila pembelian barang bertujuan untuk dijual kembali, maka pembeli tersebut adalah

---

<sup>8</sup> M. Marwan dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, (Surabaya: Reality Publisher, 2009), hlm. 378.

<sup>9</sup> Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen antara yang dikenal dengan distributor atau pengecer. Jadi jelas bahwa yang dimaksudkan dengan konsumen itu hanyalah orang pemakai akhir dari suatu produk barang dan jasa. Dalam pengertian bahwa produk yang dibelinya tersebut adalah untuk dikonsumsi sendiri dan tidak untuk diperjualbelikan lagi.

Unsur-unsur konsumen dalam rumusan tersebut, ialah:

1. Setiap orang: Setiap orang adalah perseorangan dan tidak termasuk badan hukum maupun pribadi hukum.
2. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat: Barang dan/atau jasa yang dimaksud dapat diperoleh di tempat umum, misalnya pasar, supermarket dan toko.
3. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain: Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan konsumen, keluarga konsumen atau orang lain.
4. Tidak untuk diperdagangkan. Barang dan/atau jasa digunakan, dipakai, dimanfaatkan tidak untuk keperluan komersil.

## **2. Pelaku Usaha**

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*,<sup>10</sup> dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk didalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu

---

<sup>10</sup> N.H.T. Siahaan, *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Panta Rei, 2010), hlm. 28.

setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>11</sup>

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Jasa bukanlah suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Menurut Zeithaml dan Bitner yang dikutip oleh Ratih Hurriyati “Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya”.<sup>12</sup>

Berdasarkan definisi diatas, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen;
- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik;
- c. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan;
- d. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.<sup>13</sup>

Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam menuntut pertanggungjawaban dari pelaku usaha. Pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik

---

<sup>11</sup> Janus Sidabolok, *Op.Cit.*, hlm. 16.

<sup>12</sup> M Rizka, *Konsep Pemasaran*, (<http://repository.unpas.ac.id/12064/5/BAB%20II.pdf>), diakses pada Senin tanggal 6 Juni 2022, pukul 19.01 WIB.

<sup>13</sup> Irwan Sahaja, *Pengertian Jasa*, (<http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html>), diakses pada Senin tanggal 6 Juni 2022, pukul 19.13 WIB.

Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>14</sup>

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat di gugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana dalam *directive* (pedoman bagi negara masyarakat Uni Eropa), sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa akan mengajukan tuntutan jika dirugikan.<sup>15</sup> Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.

### **3. Pemerintah**

Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberdayakan konsumen agar mendapatkan hak-haknya. Tanggung jawab pemerintah dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen juga menjadi bagian yang penting dalam upaya membangun kegiatan usaha yang positif dan dinamis, sehingga hak-hak konsumen tetap bisa diperhatikan para pelaku usaha.<sup>16</sup>

Upaya pemerintah untuk melindungi konsumen dari produk yang merugikan dapat dilaksanakan dengan cara mengatur, mengawasi, serta mengendalikan

---

<sup>14</sup> Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

<sup>15</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 38.

<sup>16</sup> *Ibid.*

produksi, distribusi, dan peredaran produk sehingga konsumen tidak dirugikan, baik kesehatannya maupun keuangannya.<sup>17</sup>

## C. Usaha *Laundry*

### 1. Pengertian Usaha *Laundry*

Kata *laundry* merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang menurut *Webster's Dictionary*, berakar pada kata latin *lavandus* yang artinya perlu dicuci dan *lavare* yang artinya mencuci. Arti kata *laundry* dalam bahasa Indonesia adalah penatu, pakaian kotor, cucian. Menurut kamus besar bahasa Indonesia penatu yaitu usaha atau orang yang bergerak dibidang pencucian juga penyetrikaan pakaian.<sup>18</sup>

*Laundry* menurut istilah adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa dengan biaya jasa yang kompetitif dan terjangkau.<sup>19</sup> Usaha *laundry* ini dirasa menguntungkan karena banyak orang yang tidak sempat mencuci sendiri dan juga bagi yang tidak mempunyai banyak waktu seperti para pekerja atau sebagian besar adalah mahasiswa.

Usaha *laundry* adalah salah satu alternatif jenis usaha yang dapat dipilih dalam berwirausaha. Terciptanya antara layanan murah dan layanan cuci setrika yang sekarang ini disebut *laundry* kiloan, yaitu usaha cuci setrika pakaian yang

---

<sup>17</sup> Janus Sidabolok, *Op.Cit.*, hlm. 6.

<sup>18</sup> MZA Bahria, *Pengertian Laundry*, (<http://kamuslengkap.com/kamus/inggris-indonesia/arti-kata/laundry>), diakses pada Selasa tanggal 7 Juni 2022, pukul 11.12 WIB.

<sup>19</sup> Windha Mega Pradnya Duhita, *Pengertian Jasa Laundry*, (<http://amikom.ac.id/research/index.php/KIM/article/download/2970/1300>), diakses pada Selasa tanggal 7 Juni 2022, pukul 12.45 WIB.

penetapan harganya dihitung berdasarkan hitungan kilogram bukan per potong pakaian.<sup>20</sup>

## **2. Tujuan dan Manfaat Jasa *Laundry***

Jasa *laundry* sudah menjadi bagian salah satu kebutuhan dalam kehidupan masyarakat kota di Indonesia. Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan manusia yang semakin tinggi, jasa pencucian *laundry* sekarang ini tidak hanya mencuci pakaian saja, tetapi telah meningkat menjadi jasa pencucian dompet, tas, karpet, sepatu hingga pencucian mainan boneka. Zaman modern ini banyak sekali terobosan teknologi yang dijadikan sebagai alat pendukung berjalannya bisnis ini. Ditambah lagi dengan semakin banyaknya varian sabun serta mesin cuci yang semakin lama semakin canggih.

Tujuan dari adanya usaha jasa *laundry* ini adalah perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, menjadikan sebagian masyarakat memilih menggunakan jasa *laundry* untuk meringankan pekerjaan cuci setrika. Harga yang ditawarkan juga memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk menggunakan jasa *laundry*.<sup>21</sup>

Usaha *laundry* dapat dikategorikan cukup luas, karena melihat aspek pemasaran yang sasarannya mudah diidentifikasi, faktor kesibukan, kurang air bersih sampai pada menginginkan bau harum dan setrika halus merupakan faktor pendorong konsumen menggunakan jasa ini termasuk untuk menghemat waktu bagi yang memiliki kesibukan lain.

---

<sup>20</sup> Laili Nur Amalia, *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry*, (Banyuwangi: STAUDU Banyuwangi, 2008), hlm. 28.

<sup>21</sup> *Ibid.*, hlm. 2.

## **D. Perjanjian**

### **1. Pengertian Perjanjian**

Perjanjian merupakan suatu perbuatan, yaitu perbuatan hukum yang memiliki akibat hukum. Perjanjian juga bisa dibidang sebagai perbuatan untuk memperoleh hak dan kewajiban, yaitu akibat-akibat hukum yang menjadi konsekuensinya. Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya.<sup>22</sup> Perjanjian tidak ada ketentuan yang mengikat, karena perjanjian dapat dibuat secara lisan maupun tertulis. Perjanjian tertulis mempunyai makna sebagai alat bukti bila pihak-pihak dalam perjanjian mengalami perselisihan. Bentuk tertulis suatu perjanjian tidak saja sebagai alat pembuktian, tetapi juga untuk memenuhi syarat adanya peristiwa (perjanjian) itu.<sup>23</sup>

### **2. Asas-Asas Perjanjian**

Asas-asas perjanjian diatur dalam KUHPdt, yang sedikitnya terdapat 5 (lima) asas yang perlu mendapat perhatian dalam membuat perjanjian antara lain, yaitu:<sup>24</sup>

#### **a. Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract*)**

Asas kebebasan berkontrak terdapat dalam Pasal 1338 KUHPdt, yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Asas ini merupakan suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk: membuat atau tidak membuat

---

<sup>22</sup> Pasal 1313 KUHPdt.

<sup>23</sup> I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 43.

<sup>24</sup> Damang Averroes Al-Khawarizmi, *Asas-Asas Perjanjian Hukum Indonesia*, ([www.negarahukum.com/hukum/asas-asas-perjanjian.html](http://www.negarahukum.com/hukum/asas-asas-perjanjian.html)), diakses pada Selasa tanggal 7 Juni 2022, pukul 14.00 WIB.

perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya dan menentukan bentuk perjanjian apakah tertulis atau lisan.

b. Asas Konsensualisme (*consensualism*)

Asas konsensualisme dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPdt. Pada pasal tersebut ditentukan bahwa salah satu syarat sahnya perjanjian adalah adanya kata kesepakatan antara kedua belah pihak. Asas ini merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, melainkan cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Kesepakatan adalah persesuaian antara kehendak dan pernyataan yang dibuat oleh kedua belah pihak. Asas konsensualisme yang dikenal dalam KUHPdt adalah berkaitan dengan bentuk perjanjian.

c. Asas Kepastian Hukum (*pacta sunt servanda*)

Asas kepastian hukum atau disebut juga dengan asas *pacta sunt servanda* merupakan asas yang berhubungan dengan akibat perjanjian. Asas *pacta sunt servanda* merupakan asas bahwa hakim atau pihak ketiga harus menghormati substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak, sebagaimana layaknya sebuah undang-undang. Mereka tidak boleh melakukan intervensi terhadap substansi kontrak yang dibuat oleh para pihak. Asas *pacta sunt servanda* dapat disimpulkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPdt.

d. Asas Itikad Baik (*good faith*)

Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdt yang berbunyi: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik”. Asas ini merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi

kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan baik dari para pihak. Asas itikad baik terbagi menjadi dua macam, yakni itikad baik nisbi dan itikad baik mutlak. Itikad yang pertama, seseorang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada itikad yang kedua, penilaian terletak pada akal sehat dan keadilan serta dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.

e. Asas Kepribadian (*personality*)

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan/atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPdt. Pasal 1315 KUHPdt menegaskan: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri”. Inti ketentuan ini sudah jelas bahwa untuk mengadakan suatu perjanjian, orang tersebut harus untuk kepentingan dirinya sendiri.

Pasal 1340 KUHPdt berbunyi: “Perjanjian hanya berlaku antara pihak yang membuatnya”. Hal ini mengandung maksud bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun demikian, ketentuan itu terdapat pengecualiannya sebagaimana dalam Pasal 1317 KUHPdt yang menyatakan: “Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian yang dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu syarat semacam itu”. Pasal ini mengkonstruksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian/kontrak untuk kepentingan pihak ketiga, dengan adanya suatu syarat yang ditentukan.

Sedangkan di dalam Pasal 1318 KUHPdt, tidak hanya mengatur perjanjian untuk diri sendiri, melainkan juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak dari padanya. Jika dibandingkan kedua pasal itu maka Pasal 1317 KUHPdt mengatur tentang perjanjian untuk pihak ketiga, sedangkan dalam Pasal 1318 KUHPdt untuk kepentingan dirinya sendiri, ahli warisnya dan orang-orang yang memperoleh hak dari yang membuatnya. Dengan demikian, Pasal 1317 KUHPdt mengatur tentang pengecualiannya, sedangkan Pasal 1318 KUHPdt memiliki ruang lingkup yang luas.<sup>25</sup>

### 3. Syarat Sah Perjanjian

Perjanjian sah dan mengikat adalah perjanjian yang memenuhi unsur-unsur dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh undang-undang. Perjanjian yang sah dan mengikat diakui dan memiliki akibat hukum (*legally concluded contract*). Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPdt, setiap perjanjian selalu memiliki empat unsur dan pada setiap unsur melekat syarat-syarat yang ditentukan undang-undang.<sup>26</sup> Syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPdt, adalah sebagai berikut:

- a. Ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian (sepakat);
- b. Ada kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian;
- c. Ada sesuatu hal tertentu;
- d. Ada sesuatu sebab yang halal.

---

<sup>25</sup> Stanley Lesmana, *Asas-Asas Perjanjian Hukum Indonesia*, ([hukumindonesia-laylay.blogspot.com/2012/02/asas-asas-perjanjian.html](http://hukumindonesia-laylay.blogspot.com/2012/02/asas-asas-perjanjian.html)), diakses pada Rabu tanggal 8 Juni 2022, pukul 09.03 WIB.

<sup>26</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 299.

#### 4. Hak dan Kewajiban

Setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban yang sama dimata hukum. Hak adalah wewenang menurut hukum. Hak diartikan sebagai wewenang yang dimiliki individu atau kelompok untuk menuntut sesuatu yang dikehendaknya sesuai kebenaran yang sah menurut hukum. Sedangkan kewajiban menurut tata bahasa Indonesia, kewajiban berasal dari kata dasar wajib yang artinya harus atau sudah semestinya. Hak dan kewajiban memiliki hubungan timbal balik. Hak merupakan prasyarat yang dimiliki seseorang untuk kewajiban atau sebaliknya.

Hubungan hukum menimbulkan kemungkinan diakuinya hak-hak akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Demikian juga dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK bersifat terbuka, artinya selain ada hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, dimungkinkan diakuinya hak-hak konsumen lainnya yang tidak diatur dalam UUPK tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sektor tertentu.<sup>27</sup>

Van Dume berpendapat bahwa jika terjadi wanprestasi maka kreditor yang dirugikan. Perjanjian timbal balik memiliki beberapa pilihan atas berbagai macam kemungkinan tuntutan, yaitu:

- a. Menuntut prestasi saja
- b. Menuntut ganti rugi saja
- c. Menuntut pembatalan perjanjian
- d. Menuntut prestasi dan ganti rugi
- e. Menuntut pembatalan perjanjian dan ganti rugi

---

<sup>27</sup> Janus Sidabolok, *Op.Cit.*, hlm. 24.

Hal tersebut dimaksudkan untuk memberikan perlindungan bagi kreditor, agar dapat mempertahankan kepentingan terhadap debitor yang tidak jujur. Hukum memperhatikan dan memberikan perlindungan juga bagi debitor yang tidak memenuhi kewajibannya, jika hal itu terjadi bukan karena kesalahan atau kelalaian.

Hak konsumen UUPK di dalam ketentuannya mengatur bahwa konsumen dalam menjalankan transaksi pelayanan jasa memiliki hak-hak tertentu. Berdasarkan Pasal 5 UUPK, hak-hak konsumen yaitu:

- 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/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut ketentuan Pasal 5 UUPK adalah:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha mempunyai hak yang diatur dalam Pasal 6 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

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

Kewajiban pelaku usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun dalam Pasal 7 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 pelaku usaha mempunyai kewajiban, yaitu:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

## E. Wanprestasi

### 1. Pengertian Wanprestasi

Perkataan wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti “prestasi buruk”. Wanprestasi sering juga dipadankan pada kata lalai atau alfa, ingkar janji, atau melanggar perjanjian.<sup>28</sup> Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan, dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya.<sup>29</sup> Unsur salah yang dimaksud adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi kewajiban itu sebagaimana mestinya.

Menurut Subekti wanprestasi mempunyai empat macam bentuk yaitu :

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
- d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Terjadinya wanprestasi tidak muncul secara otomatis kecuali jika memang telah disepakati dalam perjanjian oleh para pihak bahwa wanprestasi ada sejak tanggal yang ditetapkan dalam perjanjian terlampau. Jika dalam perjanjian tidak ada kesepakatan sejak kapan wanprestasi terjadi, penentuan terjadinya wanprestasi dapat dilakukan dengan somasi atau *in gebreke stelling*.<sup>30</sup>

Ada dua sebab timbulnya ganti rugi, yaitu ganti rugi karna wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Ganti rugi karena wanprestasi diatur dalam Buku III KUHPdt, yang dimulai dari Pasal 1243 KUHPdt sampai dengan 1252 KUHPdt.

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 19.

<sup>29</sup> J. Satrio, *Wanprestasi menurut KUHpdoktrin dan Yurisprudensi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 3.

<sup>30</sup> Evi Ariyani, *Hukum Perjanjian*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2013), hlm. 23.

Ganti rugi karena wanprestasi adalah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah dibuat antara kreditur dan debitur. Kewajiban untuk membayar ganti rugi tidak lain dari pada akibat penerapan ketentuan dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjian.

## **2. Faktor Penyebab Wanprestasi**

### **a. Kelalaian**

Perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Secara umum ketentuan Pasal 1365 KUHPdt mengatur tentang perbuatan melanggar hukum. Suatu perbuatan dikatakan melanggar apabila memenuhi empat unsur, yaitu perbuatan, melanggar, kesalahan, dan kerugian.

### **b. *Overmacht***

*Overmacht* atau keadaan memaksa adalah suatu keadaan dimana debitur tidak dapat melakukan prestasinya kepada kreditur, yang disebabkan adanya kejadian yang berada diluar kekuasannya.<sup>31</sup> Misalnya karena adanya gempa bumi, banjir, lahar dan lain-lain. Ketentuan tentang *overmacht* (keadaan memaksa) dapat dilihat dan dibaca dalam Pasal 1244 KUHPdt dan Pasal 1245 KUHPdt. Pasal 1244 KUHPdt berbunyi: “Debitur harus dihukum untuk mengganti biaya, kerugian, dan bunga, bila tak dapat membuktikan bahwa tidak dilaksanakannya perikatan itu atau tidak tepatnya waktu dalam melaksanakan perikatan itu disebabkan oleh suatu hal yang tidak terduga, yang tak dapat dipertanggungjawabkan kepadanya, walaupun tidak ada itikad buruk padanya”. Selanjutnya dalam Pasal 1245

---

<sup>31</sup> Salim H.S, *Hukum Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 102.

KUHPdt yang berbunyi: “Tidak ada penggantian biaya, kerugian, dan bunga bila karena keadaan memaksa atau karena hal yang terjadi secara kebetulan, debitur terhalang untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan, atau melakukan sesuatu perbuatan yang terlarang olehnya”.

### **3. Tanggung Jawab Akibat Wanprestasi**

Perjanjian akan berlangsung dengan baik jika para pihak yang melakukan perjanjian dilandasi dengan itikad baik. Proses pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perjanjian dapat menimbulkan sengketa apabila salah satu pihak tidak melaksanakan perjanjian sebagai mana mestinya atau melanggar peraturan dalam perjanjian yang telah disepakati. Timbulnya tanggung jawab hukum dikarenakan adanya salah satu pihak melakukan kesalahan, kesalahan dapat didasarkan atas perbuatan melawan hukum atau wanprestasi dalam suatu perjanjian.

Akibat dari wanprestasi bagi pihak yang melakukan kesalahan wanprestasi yaitu pihak yang memberikan jasa adalah mengganti kerugian dan objek perjanjian menjadi tanggung jawabnya, sedangkan akibat wanprestasi bagi pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut pemenuhan perikatan dengan ganti kerugian. Ganti kerugian hanya berupa uang bukan barang, kecuali jika diperjanjikan lain.

## **F. Perlindungan Hukum**

### **1. Pengertian Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Atau dengan

kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>32</sup>

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.

Perlindungan hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>33</sup>

Aturan hukum baik berupa undang-undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian, berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi

---

<sup>32</sup> Satjipto Rahardjo, *Sisi-sisi Lain dari Hukum Indonesia*. (Jakarta: Kompas, 2003 ), hlm. 74.

<sup>33</sup> Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.

individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.

Kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan yang kedua berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa pasal dalam undang-undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim yang lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.<sup>34</sup>

## **2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum**

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>35</sup>

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan

---

<sup>34</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 157-158.

<sup>35</sup> Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.

dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

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

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>36</sup>

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung normal, damai, dan tertib. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan melalui penegakkan hukum. Penegakkan hukum menghendaki kepastian hukum, kepastian hukum merupakan perlindungan *yustisiabile* terhadap tindakan sewenang-wenang. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan tertib, aman dan damai.

Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan penegakkan hukum. Hukum adalah untuk manusia maka pelaksanaan hukum harus memberi manfaat, kegunaan bagi masyarakat jangan sampai hukum dilaksanakan menimbulkan keresahan di dalam masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan perlakuan yang

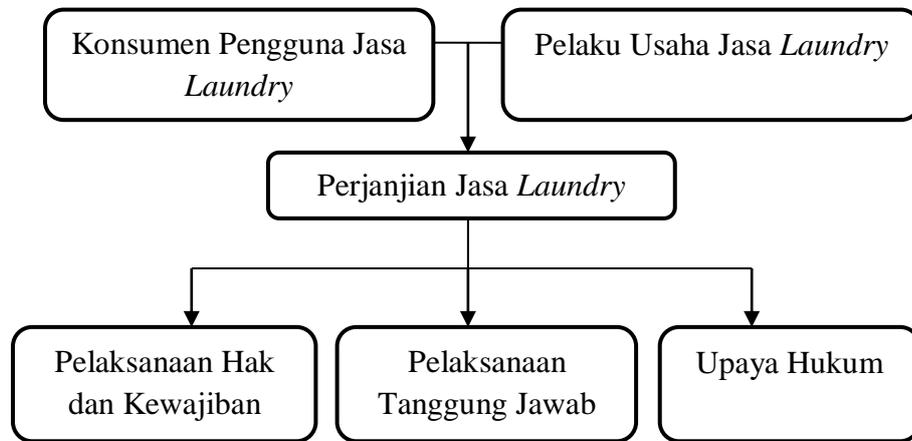
---

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 20.

baik dan benar akan mewujudkan keadaan yang tata tentram raharja. Hukum dapat melindungi hak dan kewajiban setiap individu dalam kenyataan yang senyatanya, dengan perlindungan hukum yang kokoh akan terwujud tujuan hukum secara umum, yaitu: ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan.

## G. Kerangka Pikir

Gambar. 1. Kerangka Pikir



### Keterangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen dan pelaku usaha merupakan subyek hukum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dari hubungan kedua subyek hukum tersebut lahir perjanjian dimana terdapat hak dan kewajiban serta tanggung jawab. Tidak selamanya mulus dalam menjalankan suatu usaha, termasuk usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

Pelaku usaha jasa *laundry* terkadang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen pengguna jasa *laundry*. Terjadinya wanprestasi, dimana tidak terpenuhinya atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen jika terjadi wanprestasi.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya dalam Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi : Pelaku usaha

bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian hukum merupakan proses kegiatan berpikir dan bertindak logis, metodis, dan sistematis mengenai gejala yuridis, peristiwa hukum, atau fakta empiris yang terjadi, atau yang ada disekitar kita untuk direkonstruksi guna mengungkapkan kebenaran yang bermanfaat bagi kehidupan.<sup>37</sup> Metode-metode tertentu yang sesuai dengan penelitian ini diperlukan guna memperoleh gambaran yang lengkap terhadap masalah yang diteliti. Metode penelitian tersebut diperlukan dalam upaya memperoleh data yang benar-benar objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.<sup>38</sup>

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif terapan. Pokok kajiannya adalah pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif dan kontak secara faktual pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif terapan karena meneliti dan mengkaji mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang) yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *laundry* kiloan atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

---

<sup>37</sup>Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2004, hlm. 2.

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm. 134.

## **B. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum deskriptif (*descriptive legal study*), yaitu suatu penelitian yang menggambarkan secara jelas, rinci dan sistematis mengenai objek yang akan diteliti. Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku ditempat tertentu dan pada saat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.<sup>39</sup> Penelitian ini menggambarkan secara jelas tentang pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* kiloan atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

## **C. Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara yuridis empiris. Yuridis empiris adalah pendekatan kepustakaan yang berpedoman pada peraturan-peraturan, buku-buku atau literatur-literatur hukum serta bahan-bahan yang mempunyai hubungan permasalahan dan pembahasan<sup>40</sup> dalam penulisan skripsi ini dan pengambilan data langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* kiloan atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm.55

<sup>40</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm.10.

## **D. Data dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data, data tersebut antara lain:<sup>41</sup>

### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang harus diperoleh peneliti melalui penelitian langsung terhadap faktor-faktor yang menjadi latar belakang penelitian. Data primer dalam penelitian ini berasal dari observasi dan wawancara dengan pihak pelaku usaha jasa *laundry* kiloan di jalan Bumi Manti Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Labuan Ratu, terhadap 3 pelaku usaha jasa *laundry* dan kepada 3 konsumen pengguna jasa *laundry*.

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka, dengan cara mengumpulkan data dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder terdiri dari:

- a) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat seperti peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Bahan hukum sekunder yaitu, bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Berupa literatur-literatur mengenai penelitian ini, meliputi buku-buku ilmu hukum, hasil karya dari kalangan hukum dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>41</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 24.

- c) Bahan hukum tersier yaitu, bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan berasal dari internet.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan pendekatan masalah dan sumber data yang diperlukan, maka pengumpulan data dalam penelitian adalah:

### **1. Studi Lapangan**

Studi lapangan dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan perilaku subjek penelitian yang dilakukan secara sistematis.<sup>42</sup> Peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* kiloan atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Wawancara merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik.<sup>43</sup> Wawancara dilakukan secara langsung dengan 3 pelaku usaha jasa *laundry* kiloan yaitu Ibu Komariah pemilik usaha *Kia Laundry*, Ibu Era Susanty pekerja usaha *Puka Laundry*, dan Bapak Yadi Haryanto pemilik usaha *Zildjian Laundry*, serta wawancara dengan 3 konsumen pengguna jasa *laundry* kiloan, yaitu Ando Saputra, Nabila Citra dan Prasetyo Buana. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan perlindungan

---

<sup>42</sup> J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta, Grasindo, 2010), hlm. 117.

<sup>43</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 160-161.

hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* kiloan atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

## **2. Studi Pustaka**

Studi pustaka yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, menelaah dan mengutip peraturan perundang-undangan, buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* kiloan atas kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru di Kecamatan Labuan Ratu.

## **F. Metode Pengolahan Data**

Pada penelitian ini, metode pengolahan data diperoleh melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:<sup>44</sup>

### **1. Pemeriksaan Data (*editing*)**

Kegiatan membenaran apakah data yang terkumpul melalui studi lapangan dan studi pustaka sudah dianggap relevan, jelas, tidak berlebihan, dan tanpa kesalahan.

### **2. Penandaan Data (*coding*)**

Pemberian tanda yang penulis lakukan pada data yang sudah diperoleh, dengan menggunakan tanda dan kata tertentu yang menunjukkan kelompok/klasifikasi data menurut jenis dan sumbernya agar memudahkan rekonstruksi serta analisis data.

---

<sup>44</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Op.Cit.,hlm. 91.

### 3. Penyusunan Data/Sistematisasi Data (*constructing/systematizing*)

Data yang sudah diedit dan diberi tanda tersebut selanjutnya disusun dan ditempatkan secara urutan sesuai dengan sistematisasi berdasarkan urutan rumusan masalah yang digunakan.

#### G. Analisis Data

Setelah dilakukan pengolahan data, selanjutnya data dianalisis secara kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara merekonstruksi atau menginterpretasikan data dalam bentuk kalimat yang sistematis dan dalam bahasa yang efektif dengan menghubungkan data tersebut menurut pokok bahasan yang telah ditetapkan, sehingga memperoleh gambaran yang jelas untuk mengambil kesimpulan. Menurut Abdulkadir Muhammad, analisis kualitatif menafsirkan data dalam bentuk kalimat secara teratur, runtun, logis, dan tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan dalam menarik kesimpulan dan di peroleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang dibahas.<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> *Ibid.*, hlm. 127.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan mengenai 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 pada Usaha *Laundry* Kampung Baru Kecamatan Labuan Ratu, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* kiloan dengan konsumen pengguna jasa *laundry* berlaku sejak transaksi dilakukan. Konsumen berkewajiban membayar jasa yang akan dilakukan pelaku usaha, dan pelaku usaha berkewajiban melayani konsumen dengan secara benar dan jujur. Setelah dilakukan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan hak dan kewajiban pelaku usaha jasa *laundry* kiloan dengan konsumen pengguna jasa *laundry* belum berjalan seimbang sebagaimana yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami tertukar, hilang atau rusak

akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry* kiloan Kampung Baru, dalam hal ini ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru belum memadai dan belum memuaskan konsumen sebagaimana yang ditetapkan dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry* kiloan Kampung Baru berbeda-beda.

3. Upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna jasa *laundry* untuk menyelesaikan sengketanya dengan pelaku usaha jasa *laundry* yaitu di luar pengadilan dengan cara musyawarah dan secara damai, hal ini dilakukan karena penyelesaian sengketa secara musyawarah lebih efisien, praktis dan yang terutama tidak menggunakan dana yang terlalu banyak.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan yang menjadi jawaban akhir peneliti, maka beberapa saran yang diharapkan menjadi kontribusi penting yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Hendaknya pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen pengguna jasa *laundry* lebih percaya terhadap pelaku usaha jasa *laundry* dan pelaku usaha jasa *laundry* dalam menjalankan usahanya harus lebih memahami hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

2. Hendaknya pelaku usaha jasa *laundry* Kampung Baru sebaiknya menetapkan aturan baku terkait harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha sendiri mendapatkan kepastian tentang biaya ganti rugi dan tidak ada dari pihak manapun yang merasa dirugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- Agustina, Khristine. 2010. *Perlindungan Konsumen Dalam Karcis Parkir*. Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Amalia, Laili Nur. 2008. *Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry*. Banyuwangi: STAUDU Banyuwangi.
- Ariyani, Evi. 2013. *Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktir*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- HS, Salim. 2017. *Hukum Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marwan, M dan Jimmy P. 2009. *Kamus Hukum*. Surabaya: Reality Publisher.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Muhammad, Abdulkadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- 2014. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo
- Sadar, M. Taufik Makarao, Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia.

- Sasongko, Wahyu. 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Satrio, J. 2012. *Wanprestasi Menurut KUHPdt Doktrin dan Yurisprudensi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Setiawan, I Ketut Oka. 2016. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siahaan, N.H.T. 2010. *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sidabolok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2004. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemitro, Ronny Hanitijo. 2001. *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **C. Skripsi**

Wicaksana, Danang. 2018. Skripsi ‘*Hak Atas Ganti Kerugian Terhadap Pengguna Jasa Laundry Di Kabupaten Brebes*’. Universitas Islam Indonesia.

## **D. Jurnal**

Ajiba, Netha Otto. 2018. *Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Bisnis Laundry*. Jurnal Hukum. Volume 1. Nomor 2.

## **E. Internet**

Al-Khawarizmi, Avvereos Damang. *Asas-Asas Perjanjian Hukum Indonesia*. [www.negarahukum.com/hukum/asas-asas-perjanjian.html](http://www.negarahukum.com/hukum/asas-asas-perjanjian.html). Diakses pada Selasa, 7 Juni 2022, pukul 14.00 WIB.

- Bahria, MZA. *Pengertian Laundry*. <http://kamuslengkap.com/kamus/inggris-indonesia/arti-kata/laundry>. Diakses pada Selasa, tanggal 7 Juni 2022, pukul 11.12 WIB.
- Dhuhita, Windha Mega Pradnya. *Pengertian Jasa Laundry*. <http://amikom.ac.id/research/index.php/KIM/article/download/2970/1300>. Diakses pada Selasa, tanggal 7 Juni 2022, pukul 12.45 WIB.
- Lesmana, Stanley. *Hukum Indonesia*. [hukumindonesia-laylay.blogspot.com/2012/02/asas-asas-perjanjian.html](http://hukumindonesia-laylay.blogspot.com/2012/02/asas-asas-perjanjian.html). Diakses pada Rabu, tanggal 8 Juni 2022, pukul 09.03 WIB.
- Rizka, M. *Konsep Pemasaran*. <http://repository.unpas.ac.id/12064/5/BAB%20II.pdf>. Diakses pada Senin, tanggal 6 Juni 2022, pukul 19.01 WIB.
- Sahaja, Irwan. *Pengertian Jasa*. <http://irwansahaja.blogspot.com/2013/05/pengertian-jasa-karakteristik-jasa-dan.html>. Diakses pada Senin, tanggal 6 Juni 2022, pukul 19.13 WIB.