ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *LAUNDRY* DALAM PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi pada usaha jasa *laundry* di Bandar Lampung)

Oleh

OVAN ADITYA RUSADI

Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta mode pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentunya melahirkan jenis usaha jasa pencucian pakaian yang juga kian maju. Jasa binatu sudah mulai merubah namanya dengan *laundry* yang sekarang tengah menjamur di Kota Bandar Lampung khususnya. Perihal usaha jasa ini pun tak luput dari unsur perlindungan konsumen, yang mana patut untuk diteliti.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa *laundry*. bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry*. bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* di Bandar Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci, jelas, dan sistematis serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* di Kota Bandar Lampung yaitu hak dan kewajiban pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa *laundry*, bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry*, dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry*. jenis penelitian ini merupakan penelitian normatif-empiris dengan tipe deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, dokumen, wawancara, serta kuisioner langsung terhadap para pihak yang terkait dan analisis data dilakukan secara kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk wanprestasi yang dilakukan oleh para pelaku usaha jasa *laundry* di dalam menjalankan usahanya sangat bervariasi, namun yang sering terjadi adalah pakaian atau barang milik konsumen yang di*laundry* hilang atau tertukar dengan konsumen lain. kualitas barang yang telah di*laundry* tidak sesuai dengan harapan konsumen karena ternyata pakaian atau barang yang telah di*laundry* masih dalam keadaan bau atau kotor. Selain itu waktu penyelesaian pencucian tidak sesuai dengan kesepakatan, yaitu didalam kesepakatan tersebut pihak pelaku usaha jasa *laundry* meminta tenggang waktu 3 (tiga) hari untuk menyelesaikan pekerjaannya

kepada konsumen, terhitung sejak tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan di*laundry* kepada pihak pelaku usaha jasa *laundry* sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa *laundry* menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh para pelaku usaha jasa *laundry* dalam menjalankan usahanya yaitu meminta maaf secara lisan kepada konsumen serta memenuhi semua prestasinya, yaitu mengganti pakaian yang hilang, mencarikan pakaian atau barang milik konsumen yang tertukar dengan konsumen lain, mencuci ulang pakaian milik konsumen, serta berusaha terus meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha, Konsumen