

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *LAUNDRY*
TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**



SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum**

Oleh :

**EGI FEBRI ARISANDI
NIM. 502017199**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
PALEMBANG
2021**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**



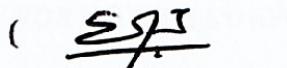
Nama : **EGI FEBRI ARISANDI**

NIM : **502017199**

Program Studi : **Hukum Program Sarjana**

Program Kekhususan : **Hukum Perdata**

Pembimbing,

1. **Mona Wulandari, SH. MH.** ()

2. **Luil Maknun, SH., MH.** ()

Palembang, 30 Agustus 2021

PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :

Ketua : **Hambali Yusuf, SH., M.Hum.** ()

Anggota : 1. **Rosmawati, SH., MH.** ()

2. **H. Helmi Ibrahim, SH., M.Hum.** ()

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Palembang



Nur Husni Emilson, SH., SpN., MH.

NBM/NIDN : 858994/0217086201

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Egi Febri Arisandi
Tempat dan tgl. Lahir : Pagar Alam, 24 Februari 1998
NIM : 502017199
Prodi : Hukum Program Sarjana
Progam Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah/Skripsi saya yang berjudul :

“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *LAUNDRY* TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”.

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik.

Palembang, Agustus 2021

Yang Menyatakan



Egi Febri Arisandi

MOTTO:

“Apabila mereka melihat perdagangan atau permainan, mereka segera menuju kepadanya dan mereka tinggalkan engkau (Muhammad) sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah Apa yang ada di sisi Allah lebih baik dari pada permainan dan perdagangan dan Allah pemberi rizki yang terbaik.”

(Q.S. Al Jumu'ah : 11)

Ku persembahkan kepada :

- ❖ Ayahanda & Ibunda tercinta
- ❖ Saudara-Saudaraku tersayang
- ❖ Seseorang yang kusayang
- ❖ Sahabat-sahabat seperjuangan
- ❖ Almamater ku

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA *LAUNDRY* TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

EGI FEBRI ARISANDI

Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen. Permasalahan dalam skripsi ini adalah Bagaimana tanggung jawab pengusaha jasa *laundry* terhadap konsumen? dan Bagaimana pelaksanaan hak-hak konsumen dari pelaku usaha jasa *laundry* menurut undang-undang? Selaras dengan tujuan yang bermaksud untuk mengetahui bentuk Perlindungan Hak-hak Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normative yang bersifat deskriptif (menggambarkan), oleh karenanya tidak bermaksud untuk menguji hipotesa. Teknik pengumpulan bahan hukum dititikberatkan kepada penelitian kepustakaan dengan cara mengkaji bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menerapkan cara analisis isi (*Content Analysis*) untuk selanjutnya dikonstruksikan ke dalam suatu kesimpulan. Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bentuk perlindungan hak-hak konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah adanya jaminan kepastian hukum dimana Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, PP No. 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, dan PP No. 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Sehingga dengan peraturan ini, masyarakat selaku konsumen dapat memiliki pedoman teknis untuk menuntut atau mengambil upaya hukum atas kerugian yang dialami sedangkan bagi pelaku usaha jasa *Laundry* baik perseorangan maupun badan usaha berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum memiliki kewajiban dan tanggung jawab sesuai bunyi Pasal 7, dan Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan atas tindakan yang menyalahi atau bertentangan dengan kewajiban dan tanggung jawabnya pelaku usaha dapat dikenakan Sanksi Perdata, Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.

Kata Kunci : *tanggung jawab, usaha laundry, konsumen*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT dan shalawat serta salam yang tak henti-hentinya kepada Rasul Allah Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, kekeliruan dan kekhilafan semua ini karena penulis adalah sebagai manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan banyak kekurangan, akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan tersebut dapat dilampaui, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE. MM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Nur Husni Emilson, SH., SpN., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak dan Ibu Wakil Dekan I, II, III dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Yudistira Rusydi, SH. M.Hum, selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

5. Ibu Mona Wulandari, SH. MH., sebagai Pembimbing I Skripsi, yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan bimbingan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Luil Maknun, SH. MH., sebagai Dosen Penasihat Akademik dan sekaligus Pembimbing II Skripsi, yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan bimbingan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang selama ini tak henti-hentinya memberikan doa, semangat serta bantuan kepada penulis selama kuliah
9. Saudara-saudaraku yang memberikan semangat serta motivasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Teman-temanku yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua jasa baik mereka diterima oleh Allah SWT, sebagai amal shaleh dan mendapatkan ganjaran yang tidak terhingga. Amin yarobbal Alamin. Akhir kata segala kritik dan saran dari pembaca, penulis terima dengan senang hati dan untuk itu penulis ucapkan terima kasih..

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Agustus 2021

Penulis,



Egi Febri Arisandi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	4
D. Kerangka Konseptual	4
E. Metodologi Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	7
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian dan Fungsi/Tujuan Perlindungan Hukum	8
B. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha.....	16
C. Hukum Konsumen dan Perlindungan Konsumen	21
D. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen	26
E. Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen	31

F. Jasa <i>Laundry</i> dan <i>Dry Cleaning</i>	36
BAB III : PEMBAHASAN	
A. Tanggung Jawab Pengusaha Jasa <i>Laundry</i> terhadap Konsumen	40
B. Pelaksanaan Hak-hak Konsumen dari Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> Menurut Undang-Undang.....	51
BAB IV : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.

Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Upaya pemberdayaan ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha, yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Prinsip ini sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Atas dasar kondisi sebagaimana dipaparkan di atas, perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Piranti hukum yang melindungi konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan jasa yang berkualitas. Di samping itu, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dalam pelaksanaannya tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah. Hal itu dilakukan

melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945. Di samping itu, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis hendak menuangkannya ke dalam suatu penulisan skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab pengusaha jasa *laundry* terhadap konsumen?
2. Bagaimana pelaksanaan hak-hak konsumen dari pelaku usaha jasa *laundry* menurut undang-undang?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan

Agar pembahasan skripsi ini tidak begitu jauh melebar, maka penulis memberikan sebuah ruang lingkup penulisan. Pembahasan ini akan selalu penulis arahkan mengenai bentuk Perlindungan Hak-hak Konsumen menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen, sehingga tulisan ini dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang telah ditentukan penulis di awal.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mencari kejelasan terhadap permasalahan yang ada. Hingga pada akhirnya skripsi ini memiliki tujuan antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pengusaha jasa *laundry* terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan hak-hak konsumen dari pelaku usaha jasa *laundry* menurut undang-undang.

Sedangkan hasil penelitian diharapkan dapat menjadi tambahan informasi di bidang ilmu hukum, sekaligus sebagai sumbangan pemikiran yang dipersembahkan kepada almamater.

D. Kerangka Konseptual.

- Tanggung Jawab : perbuatan sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab erat kaitannya dengan kewajiban.

- Pelaku usaha : setiap orang per seorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Republik Indonesia.
- Jasa *laundry* : merupakan sebuah bidang jasa yang menawarkan pelanggan untuk mencuci barang milik konsumen. Umumnya barang yang dicuci adalah pakaian, boneka, karpet ambal, dan sepatu.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis Penelitian normatif. Untuk memperkuat kajian tersebut, perlu didukung data-data kepustakaan sebagai data yang bersifat sekunder yang mencakup buku-buku, dokumen-dokumen resmi dari pemerintah, majalah mengenai perlindungan konsumen dan bahan-bahan lain yang masih berhubungan dengan pelaku usaha jasa laundry, serta sumber-sumber data lain yang berkaitan dengan permasalahan.

2. Jenis Bahan Hukum

Jenis bahan hukum yang digunakan adalah :

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), merupakan penelitian yang mengambil data kepustakaan berupa peraturan perundang-undangan dan literatur-literatur lainnya. Penelitian ini digunakan untuk memperoleh data sekunder dengan cara meneliti dan menelaah bahan hukum primer, terdiri dari Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Menteri

dan peraturan-peraturan lainnya dan bahan hukum sekunder berupa teks book, jurnal ilmiah dan bahan laporan serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan studi ini yang ada relevansinya.

- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*), merupakan penelitian untuk memperoleh atau mendapatkan data primer dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pimpinan dan karyawan pelaku usaha jasa *laundry*.

3. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah Studi Kepustakaan (*documentary study*) di samping juga melalui Studi Lapangan (*field study*). Bahan hukum di sini mempergunakan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

4. Pengolahan Bahan Hukum

Bahan hukum yang terkumpul dan diperoleh kemudian akan dianalisa secara kualitatif yaitu menganalisis data-data yang bersifat primer dan sekunder sehingga didapatkan jawaban yang berupa kesimpulan dari permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini.

F. Sistematika Penulisan.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mencoba untuk menguraikan beberapa uraian yang berisikan latar belakang, rumusan permasalahan, ruang lingkup, kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN UMUM

Pada bab ini berisikan beberapa penjelasan yang mendukung isi dari pada pembahasan pada bab selanjutnya di antaranya: pengertian dan fungsi/tujuan perlindungan hukum, pengertian konsumen dan pelaku usaha, hukum konsumen dan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen menurut Undang-Undang perlindungan konsumen, prinsip-prinsip perlindungan konsumen, jasa *laundry* dan *dry cleaning*.

BAB III : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisikan analisa penulis atas hasil penelitian yang telah penulis lakukan yang dituangkan sebagai hasil pembahasan dari permasalahan.

BAB IV : PENUTUP

Berisikan Kesimpulan dan Saran-saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku.

Budiono Kusumohamidjojo, *Ketertiban Yang Adil; Problematik Filsafat Hukum*, Grasindo, Jakarta, 1999

Franz Von Magnis-Suseno, *Etika Politik*, Gramedia, Jakarta, 1987

Huijbers, *Theory Filsafat Hukum*, Kanisius, Yogyakarta, 1991

Lalu Husni, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia, edisi revisi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005

L. J . Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Noordhoff-Kolf, Jakarta, 1962

Soerjono Soekanto, Mustafa Abdullah, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Rajawali Pers, Jakarta, 1982

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI) Press, Jakarta, 1986

B. Peraturan Perundang-undangan:

Undang Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*

Peraturan Pemerintah RI Nomor 57 tahun 2001 tentang *Badan Perlindungan Konsumen Nasional*

Peraturan Pemerintah RI Nomor 58 tahun 2001 tentang *Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen*

Peraturan Pemerintah RI Nomor 59 tahun 2001 tentang *Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat*

C. Internet:

http://e-library.org.id/info/images//pengertian_konsumen.asp, di akses 24 Juni 2021

[http://vibiznews.com./info/images//pengertian dan prinsip perlindungan konsumen.
asp](http://vibiznews.com./info/images//pengertian%20dan%20prinsip%20perlindungan%20konsumen.asp), di akses 24 Juni 2021

[http://vibiznews.com./info/images//pengertian laundry dan dry clean.html](http://vibiznews.com./info/images//pengertian%20laundry%20dan%20dry%20clean.html), di akses
24 Juni 2021