

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS
KELALAIAN PELAKU USAHA BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Pada Rasel Laundry,
Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)



Disusun Oleh:

LUSIANA DEWI

1902056097

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) WALISONGO
SEMARANG**

2023



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185 Telepon (024)7601291, Faksimili (024)7624691,
Website: <http://fsh.walisongo.ac.id>.

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Lusiana Dewi

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi Saudara:

Nama : Lusiana Dewi

NIM : 1902056097

Jurusan/prodi : Ilmu Hukum

Judul skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada Rasel Laundry, Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Dr. Ali Imron S.H., M.Ag
NIP. 197307302003121003

Semarang, 30 Maret 2023

Pembimbing II

Fenny Bintarawati M.H.
NIP. 198907262019032011



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Alamat: Jl. Prof Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7601291/7624691 Semarang 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudari : Lusiana Dewi
NIM : 1902056097
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada Rasel Laundry, Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan)

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang dan telah dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude, pada tanggal 11 April 2023 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 17 Mei 2023

Ketua Sidang


Ahmad Munif, M.S.I.
NIP. 198603062015031006

Sekretaris Sidang


Fenny Bintarawati, M.H.
NIP. 198907262019032011

Penguji I


Saifudin, M.H.
NIP. 198005052016011901



Penguji II


Dr. Daud Rismana, M.H.
NIP. 199108212019031014

Pembimbing I


Dr. Ali Imron S.H., M.Ag.
NIP. 197307302003121003

Pembimbing II


Fenny Bintarawati, M.H.
NIP. 198907262019032011

MOTTO

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكْتُمُوا الْحَقَّ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Dan janganlah kamu campur adukkan kebenaran dengan kebatilan dan (janganlah) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya. “

(Q.S. 2 [Al Baqarah]: 42)

PERSEMBAHAN

Atas izin Allah dengan rasa syukur dan kerendahan hati, hasil penulisan ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu penulis, Bapak Sutrisno dan Ibu Sulastri yang senantiasa mendoakan, mendampingi, memberikan semangat, nasihat serta memberikan dukungan yang terbaik dan penuh baik dalam bentuk moril maupun materiil. Kerja keras dan doa yang selalu Bapak dan Ibu usahakan untuk kelancaran dan keberhasilan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar. Terima kasih Bapak dan Ibu.
2. Adek penulis, Luna Nur Ramadhani yang menjadi salah satu alasan penulis semangat dan termotivasi untuk selalu berbenah menjadi lebih baik.
3. Seluruh teman seperjuangan Prodi Ilmu Hukum Tahun 2019.
4. Dosen dan semua sahabat penulis, serta segenap Civitas Akademika Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan penuh tanggung jawab, penyusun menyatakan bahwa skripsi yang ditulis oleh penyusun ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan

Semarang, 24 Maret 2023

Deklarator



Lusiana Dewi

NIM 1902056097

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘_	Apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	—’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. **Vocal**

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap

atau diftong. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Ḍammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
أَوَّ	Fathah dan wau	Au	A dan U

كَيْفَ : *kaifa*

هُوْلَ : *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
أَ... أُ... أَيَّ...	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā	a dan garis diatas

يَ	Kasrah dan ya	Ū	u dan garis atas
وُ	<i>Ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ī	i dan garis atas

Contoh

مَاتَ : *māta*

4. *Ta marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *Tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *Tasydīd* (◌◌) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

Jika huruf *ي* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ) maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (ī).

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aliy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تَأْمُرُونَ : *ta' murūna*

سَيِّئٌ : *syai'un*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazimdigunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan

bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari al-Qur'ān), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. **Lafz al jalālah** (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينَا اللهُ : *dīnullāh*

بِالله : *billāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْفِيْرَ حَمَةِ اللهِ : *hum fi rahmatillāh*

10. **Huruf kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf

kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal xviidari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

ABSTRAK

Perlindungan konsumen merupakan seperangkat hukum yang diciptakan dengan tujuan untuk melindungi dan mengayomi terpenuhinya hak konsumen atau upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen yang dimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada kenyataannya, perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen tidak seimbang sama seperti perlindungan hukum yang didapat oleh pelaku usaha yang menyebabkan posisi konsumen rentan mengalami kerugian seperti yang terjadi antara pelaku usaha Rasel Laundry dengan konsumen Rasel Laundry.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Perlindungan hukum bagi konsumen Rasel Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Rasel Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris (non doktrinal) dengan proses pengumpulan data melalui wawancara langsung kepada masyarakat khususnya pelaku usaha dan konsumen. Hasil dari penelitian ini ialah terdapat 5 (lima) kasus konsumen yang dirugikan dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah kepada konsumen tertera dalam UUPK. Akan tetapi, dalam kenyataannya Pelaku usaha Rasel Laundry belum memenuhi hak-hak konsumen dengan baik terhadap 5 konsumen tersebut dan memberikan ganti rugi lebih dari 7 (tujuh) hari yang dimana hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 19 ayat 3 UUPK. Terdapat upaya penyelesaian yang dilakukan dengan cara damai sesuai Pasal 45 ayat (2) dimana hal tersebut berdasarkan sukarela para pihak yakni konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Rasel Laundry.

ABSTRACT

Consumer protection is a set of laws created with the aim of protecting and nunturning fulfill consumer rights or efforts that guarantee their existence legal certainty to provide protection to consumers which has been regulated in Law Number 8 of the year 1999 concering consumer protection. In fact, legal protection provided to consumers is not equal to the legal protection obtained by business actor causing the position of consumer vulnerability experience losses such as those that occur between business actors Rasel Laundry with Rasel Laundry consumers.

The focus of the problem in this research is How Legal protection for Rasel Laundry consumers for negligence business actors that result in consumer losses based on Consumer Protection Law Number 8 1999 and how to resolve the negligence of the perpetrators Rasel Laundry business which resulted in consumer losses based on Consumer Protection Law Number 8 1999. This study used research methods empirical juridical (non-doctrinal) with the data collection process through direct interviews with the community in particular business actors and consumers. The results of this study are there were 5 (five) cases of consumers who were harmed and forms legal protection provided by the government to consumer listed in UUPK. However, in reality Rasel Laundry business actors have not fulfilled consumer rights properly to the 5 consumers and provide replacement loss of more than 7 (seven) days which is not appropriate with Article 19 paragraph 3 UUPK. There are efforts to resolve carried out in a peaceful manner in accordance with Article 45 paragraph (2) where it is voluntary based on the parties namely consumers and businesses.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Rasel Laundry.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmatnya yang telah memberikan kekuatan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada Rasel Laundry, Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan)” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Berbagai rintangan penulis lalui dalam penyusunan skripsi ini. Namun, berkat kegigihan, nikmat kesehatan yang Allah berikan serta dukungan dari beberapa pihak, rintangan tersebut dapat dilalui. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo dan Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Bapak Dr. Mohamad Arja Imroni, M. Ag. yang telah menyediakan, memfasilitasi dan menyelenggarakan kegiatan akademik secara memadai.
2. Bapak Dr. Ali Imron S.H., M.Ag. dan Ibu Fenny Bintarawati, M.H. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, membimbing dengan baik dan tekun serta memberikan saran dan semangat yang membangun dalam proses penyusunan skripsi penulis.

3. Ibu Briliyan Ernawati, S.H., M.Hum dan Ibu Dr. Novita Dewi Mastithoh, S.H., M.H. selaku kepala prodi dan sekretaris prodi Ilmu Hukum yang telah memberikan dorongan dan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan dengan baik, serta Ibu Riza Fibriani, S.H., M.H. selaku dosen wali yang sudah mendampingi secara akademik selama penulis menjalani studi di prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang sudah memberikan wawasan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dengan baik.
5. Kedua orang tua penulis, Bapak Sutrisno dan Ibu Sulastri yang selalu memberikan yang terbaik untuk anak-anaknya.
6. Ibu Tafik selaku pelaku usaha Rasel Laundry yang selalu siap menerima penulis dengan pintu terbuka dan mengizinkan untuk menjadi tempat penelitian penulis.
7. Rekan berpikir dan berdiskusiku “Dina Rahmawati“, “Ani Eva Sujati” dan “Rio Septiawan”, yang telah bersedia memberi bantuan baik emosional, doa dan semuanya.
8. Sahabat-sahabat penulis Ani Eva Sujati, Dina Rahmawati, Aisyah Rizki Amellia, Sholihatus Sha’adah, Miranda Angeli Pratita, dan Makruf Hidayah, yang telah memberikan sumbangasih dukungan dan doa serta telah menemani penulis sejak semester satu hingga saat ini.
9. Pemilik NIM F.131.18.0056, terimakasih telah meluangkan baik tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis dan senantiasa sabar menghadapi penulis.

10. Keluarga besar Ilmu Hukum C 2019, mamah muda squad terimakasih atas semangat dan saran yang selalu diberikan.
11. Keluarga besar KKN kelompok 74 Dusun Simbang yang senantiasa memberikan kehangatan dan semangat bagi penulis.
12. Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menunjang penyempurnaan penulisan. Penulis berharap penelitian ini dapat menunjang bagi seluruh pembacanya, baik dari masyarakat umum dan perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum.

Semarang, 13 Maret 2023

Penulis,

Lusiana Dewi

DAFTAR ISI

COVER	i
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI.....	v
i	
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
ABSTRAK.....	xiv
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat/Kegunaan Penelitian.....	11
E. Kajian Penelitian Terdahulu.....	13
F. Metodologi Penelitian	17
G. Sistematika Penulisan Skripsi.....	24
BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM , HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, KONSUMEN, PELAKU USAHA	27

A. Perlindungan Hukum	27
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	31
C. Konsumen.....	39
D. Pelaku Usaha	47
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN (RASEL LAUNDRY)	61
A. Keadaan Geografi Kecamatan Kradenan	61
B. Profil dan Sejarah Rasel Laundry	68
C. Struktur Organisasi Rasel Laundry	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SERTA PENYELESAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA RASEL LAUNDRY BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999	83
A. Hasil Penelitian.....	83
B. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Rasel Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.....	91
C. Penyelesaian atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang- Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999.....	100
BAB V PENUTUP	108
A. Kesimpulan.....	10808

B. Saran	11010
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	120
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	125

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini banyak diminati termasuk salah satunya yaitu bisnis laundry. Saat ini bisnis laundry merupakan salah satu usaha yang mempunyai potensi memberikan keuntungan bagi pelaku usahanya. Mengingat bisnis laundry ini mempunyai banyak kelebihan yang bisa didapat dan bisa berkembang hingga dari tahun ke tahun kedepannya. Sebagai contoh kelebihan dari bisnis laundry ini yaitu sesuai dengan perkembangan yang semakin modern dan bisa dipelajari serta dimulai dari rumah. Tak bisa dipungkiri bahwa bisnis laundry ini juga memiliki kelemahan, kelemahan tersebut yaitu adanya persaingan yang tinggi, terkendala cuaca dan bahkan terdapat banyak resiko yang ditimbulkan. Bisnis yang satu ini dapat disebut menjadi salah satu bisnis yang sangat membantu banyak orang yang sibuk dan tidak mempunyai banyak waktu untuk mengurus cucian kotor. Terlihat sederhana, namun aktivitas mencuci ini membutuhkan banyak waktu dan tenaga mulai dari membilas, mencuci, menjemur hingga menyetrika dan melipatnya.¹

¹ Yandi Kardiatman, Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa (Studi Kasus di Cahaya Laundry Brang-Bara Kecamatan Sumbawa Besar),

Provinsi Jawa Tengah memiliki 29 kabupaten dan 6 kota yang salah satunya yaitu Kabupaten Grobogan² yang dimana terus menggali potensi yang ada guna mengembangkan wilayah Grobogan. Kabupaten Grobogan memiliki 19 kecamatan dan 280 desa atau kelurahan dengan ibukota berada di Purwodadi, yang dimana pada setiap kecamatan telah memiliki potensi sumber daya yang beragam. Salah satunya yaitu Kecamatan Kradenan, dimana Kecamatan Kradenan ini termasuk dalam kategori yang padat penduduk dengan SDM nya rata-rata pekerja sebagai petani, buruh pabrik, pebisnis dan pegawai kantor.

Kecamatan Kradenan ini berkembang seiring dengan banyaknya penduduk yang mayoritas berpendidikan dan mempunyai kreativitas tinggi sehingga membuat para penduduk lebih berkembang dengan membuka beragam bisnis-bisnis dengan cara memanfaatkan peluang. Salah satunya bisnis yang kian menyorot di Kecamatan Kradenan adalah bisnis laundry. Laundry merupakan bagian dari hotel atau bagian dari housekeeping yang dimana bertanggung jawab atas pencucian linen. Sekarang ini dalam menjalankan

Jurnal Private Law Volume 1, Issue 3, Oktober 2021, Universitas Mataram, 313

² Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, "Geografi Wilayah", <http://paudikmasjateng.kemdikbud.go.id/fj45/html/indek.php?id=profil&kode=67&profil=Jawa%20Tengah#:~:text=Provinsi%20Jawa%20Tengah%2C%terdiri%20atas,Ibukotanya%20adalah%20Semarang> , diakses 20 September 2022

operasionalnya, laundry juga melayani pencucian dari luar hotel dengan tujuan guna meningkatkan pendapatannya³. Hal ini disebabkan banyaknya pelajar dan pekerja karyawan yang sibuk dan tidak memiliki waktu luang untuk melakukan pekerjaan rumah yang mana salah satunya ialah mencuci pakaian. Sehingga mereka kebanyakan lebih memilih dan tertarik untuk mencuci ditempat laundry pakaian dengan mengeluarkan sedikit uangnya guna membayar jasa laundry tersebut daripada mencuci pakaian sendiri dirumah karena tidak menguras energi dan tentunya hemat waktu.

Sebagaimana telah diketahui, terdapat sebuah bisnis yang bernama “Rasel Laundry” yang berada di Kecamatan Kradenan Kabupaten Grobogan. Dimana bisnis laundry ini beroperasi sekitar 5 tahun yang dibuka ditengah keadaan masyarakat yang sibuk sekali sehingga tidak sempat melakukan semua pekerjaan rumah seperti mencuci pakaian serta menyetriknya. Dengan melihat keadaan yang demikian maka pelaku usaha “Rasel Laundry” memanfaatkan peluang usaha tersebut dengan membuka bisnis laundry yang juga dapat mengurangi pengangguran dengan membuka lowongan pekerjaan bagi seseorang yang belum mempunyai pekerjaan.

Pada dasarnya “Rasel Laundry” membuka bisnis tersebut dengan menawarkan berbagai jasa cuci setrika

³ Pontanius Kuswiyata, Mengenal Laundry, (Yogyakarta:CV Budi Utama), 2018, 1

seperti pakaian, selimut & bad cover, spre, karpet dan gordena serta menawarkan jasa cuci sepatu dan tas. Dengan adanya jasa laundry baik bagi konsumen maupun pelaku usaha laundry merasa saling diuntungkan. Keuntungan bagi konsumen yaitu biaya dikeluarkan dianggap sebanding dengan hasil akhir yang diterima, karena biaya jasa laundry bisa terbilang cukup murah apalagi jika ambil yang paketan dengan mematok harga sekian untuk batasan per kilogramnya yang lebih murah dibanding harga perkilogramnya. Bagi pelaku usaha jasa laundry sendiri pun sama yaitu merasa diuntungkan, karena dengan melayani harga terjangkau mereka dapat memikat konsumen yang cukup banyak. Tidak bisa dipungkiri bahwa bisnis laundry tersebut merupakan bisnis yang menjanjikan dan menggiurkan.⁴

Disamping itu, dalam hal laundry pakaian pastinya terdapat resiko bagi konsumen pengguna jasa laundry. Resiko yang ditimbulkan tersebut ialah : *Pertama*, baju kurang bersih dan luntur, biasanya pakaian yang sudah dilaundry masih terlihat noda-noda yang masih menempel dan pakaian ada yang luntur, *Kedua*, tertukar atau Hilang, selain kurang bersih, pakaian yang konsumen laundry pun akan berisiko tertukar dengan pengguna jasa lainnya atau hilang, *Ketiga*, yaitu pakaian akan cepat rusak, konsumen

⁴ Hamzah, dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 1 Juni 2022, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 17

yang laundry dengan memberikan pakaian dengan payetan, sulaman, atau sutra pastinya tidak dijamin hasilnya. Dikarenakan pakaian yang memiliki kriteria tersebut sifatnya sensitif dan akibatnya pakaian akan mudah sobek dan rusak karena dicucinya berbarengan dengan pakaian orang lain dengan bahan yang berbeda-beda.

Dalam hal ini sering terjadi keluhan konsumen kepada pelaku usaha Rasel Laundry sehingga menimbulkan kekecewaan konsumen yang mana notabennya sebagai pelanggan karena merasa telah dirugikan oleh jasa laundry tersebut. Hal demikian menunjukkan bahwa telah terjadi adanya praktek ketidakadilan dan ketidak tanggung jawaban dari pihak pelaku usaha jasa Rasel Laundry itu sendiri. Sehingga konsumen Rasel Laundry banyak yang mengalami kerugian dari akibat laundry di tempat tersebut. Kerugian tersebut yaitu baju yang telah rusak dan hilang tidak bisa digunakan kembali. Oleh karena itu, konsumen sering datang kembali untuk komplain atas kerugian yang dialami tersebut.

Hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu dari bidang ilmu hukum yang ada di Indonesia. Perlindungan konsumen yang dimaksud yaitu menggambarkan perlindungan hukum bagi konsumen dari perilaku maupun tindakan para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Cakupan perlindungan konsumen ini tidak hanya pada produk-produk barang yang mempunyai kualitas rendah, akan tetapi juga barang dan

jasa yang merugikan konsumen atau membahayakan kehidupan bermasyarakat. Pengguna jasa laundry dalam ruang lingkup Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang selanjutnya ditulis UUPK karena pada dasarnya merupakan konsumen, sehingga harus dilindungi juga hak-haknya. Harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila mereka mengkonsumsi suatu produk barang atau jasa.⁵

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha, perlindungan konsumen terhadap munculnya usaha jasa “Rasel Laundry” dapat dilihat pada beberapa pasal dalam UUPK, antara lain pasal 4 huruf b dan h, Pasal 7 huruf f. Pasal 4 huruf b UUPK memberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, sedangkan dalam Pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen guna mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Jadi Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memberikan perlindungan hukum untuk menuntut haknya apabila merasa dirugikan.

⁵ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online, (Surakarta:CV Pustaka Bengawan,2017)

Selanjutnya dalam Pasal 7 huruf f menjelaskan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan adanya ketentuan Pasal ini maka akan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini sudah memberikan adanya perlindungan konsumen yaitu yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen⁶.

UUPK merupakan sebuah upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha karena di dalam Undang-Undang tersebut hak konsumen diatur dalam rangka melindungi kepentingan konsumen khususnya pengguna jasa Rasel Laundry untuk menuntut haknya apabila merasa dirugikan. Dengan demikian, dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman konsumen atau pengguna jasa laundry terhadap hak-hak sebagai konsumen, dan pelaku usaha yang lalai atau berbuat kesalahan. Hal tersebut terdapat berbagai upaya pencegahan yang mestinya dilakukan terhadap faktor tersebut yaitu dengan mengembangkan komunikasi yang baik antara pelaku usaha dan pengguna jasa/konsumen, pemenuhan segala kewajiban konsumen, dan kerja sama

⁶ Undang-Undang perlindungan konsumen no.8 tahun 1999

yang baik antara konsumen dengan pelaku usaha. Dikarenakan dalam kenyataannya kebanyakan pengguna jasa *laundry* hanya bersikap diam saja jika pakaian mereka mengalami kerusakan, pudarnya warna pakaian dan bahkan kehilangan barang.

Sehingga dengan ini harus ada pertanggungjawaban dari pihak jasa laundry dalam menangani hal-hal tersebut yang telah merugikan konsumen, karena terhadap posisi konsumen yang lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat dan tujuan hukum merupakan memberikan perlindungan terhadap masyarakat dan hubungan hukum yang terjadi dalam kegiatan usaha laundry tersebut ialah hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Seperti Q.S Al Baqarah ayat 279 ini di bawah ini menerangkan bahwa:

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ
فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).(Q.S AL-Baqarah ayat 279).

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

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ مَالِكِ بْنِ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ
عنه أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: لَا ضَرَرَ
وَلَا ضِرَارَ (رَوَاهُ أَبُو مَاجَهُ وَالْأَدَارِقُطْنِيُّ)

Artinya: "Dari Abu Sa'id Sa'd bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: "Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan 36 cara yang salah". (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni)."

Hal tersebut bertujuan agar para konsumen tidak selalu menjadi korban ataupun selalu dirugikan oleh para pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi konsumen sangat dibutuhkan oleh kalangan masyarakat, terkhusus para konsumen karena dalam pergaulan hidup mereka sehari-hari masih banyak ditemukan permasalahan tentang sengketa konsumen, dimana mereka merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena barang dan atau jasa yang dikonsumsi. Hal itu lah yang menjadikan alasan konsumen kemudian menuntut ganti kerugian kepada pelaku usaha, akan tetapi para konsumen tersebut belum mendapatkan perlindungan hukum yang tepat. Dengan adanya ketentuan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sering terjadi dapat diminimalisir, sehingga hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen akan terpenuhi.

Dengan ini penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Rasel Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Rasel Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam suatu karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Pada Rasel Laundry, Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis telah merumuskan beberapa pokok masalah yang akan menjadi pembahasan dalam skripsi ini. Adapun pokok permasalahan tersebut adalah :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Rasel Laundry atas kelalaian pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ?

2. Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Rasel Laundry berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen Rasel Laundry atas kelalaian pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
2. Untuk mengetahui penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Rasel Laundry berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

D. Manfaat/Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan penelitian sebagaimana tersebut diatas tercapai, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

1. Secara teoritis, dapat dijadikan sebagai sumber referensi baik bagi kalangan umum maupun civitas akademika khususnya yang menaruh perhatian pada hukum perdata terkait perlindungan konsumen, sehingga dalam hal ini dapat memberikan wawasan dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan untuk membantu memberi masukan kepada semua pihak yang membutuhkan pengetahuan terkait serta

memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu hukum.

2. Secara Praktis

- a. Bagi konsumen pengguna jasa laundry, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen pengguna jasa laundry agar bersikap kritis terhadap pelaku usaha yang melakukan penyimpangan. Selain itu juga supaya konsumen dengan pemahaman demikian menjadi tidak hanya sekedar tahu menahu saja terkait hak dan kewajiban dalam rangka perlindungan konsumen, tetapi juga memacu melaksanakannya.
- b. Bagi pelaku usaha jasa laundry “Rasel Laundry” penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha jasa laundry terhadap hak-hak konsumen dalam upaya peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen laundry. Penelitian ini juga diharapkan dapat meluruskan persepsi yang keliru dari sebagian pelaku usaha bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini merupakan upaya menghambat perkembangan dunia usaha.
- c. Bagi peneliti sendiri selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan acuan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas pada bidang kajian yang sama dengan penelitian ini yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen

sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Kajian Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan studi pustaka untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang ada. Beberapa karya ilmiah yang penulis temukan adalah disertasi, tesis, jurnal dan artikel yang hampir memiliki kesamaan tetapi berbeda dalam kajian dan analisis yang penulis lakukan dalam penelitian ini. Karya-karya ilmiah yang menunjukkan kesamaan tersebut adalah sebagai berikut :

Skripsi yang ditulis oleh Irmalani Modjanggo pada tahun 2020 dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan judul “Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Penyedia Jasa Laundry Di Sleman”. Skripsi ini membahas bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry saja dan belum sampai penyelesaiannya, sedangkan skripsi yang penulis nantinya susun akan membahas terkait perlindungan hukumnya beserta bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Lokasi Penelitian dalam skripsi

tersebut dilakukan di Sleman, sedangkan lokasi penelitian skripsi yang akan penulis lakukan adalah di Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan⁷.

Jurnal yang ditulis oleh Marsyatul Fitria Iswari dan Refki Rusyadi pada tahun 2021 dari UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan judul “Pengaruh Keadilan Dan Tanggung Jawab Terhadap Keuntungan Usaha Laundry Di Kecamatan Kalidawir”. Dalam jurnal tersebut lebih membahas terkait pengaruh penerapan keadilan dan tanggung jawab dalam etika bisnis Islam terhadap keuntungan usaha laundry, sedangkan skripsi yang akan penulis bahas yaitu terkait perlindungan hukum dan bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Selanjutnya dalam jurnal tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sedangkan skripsi yang akan penulis lakukan yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif.⁸

⁷ Irmaleni Modjanggo, Skripsi : Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Penyedia Jasa Laundry Di Sleman, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (Yogyakarta, 2020)

⁸ Marsyatul Fitria Iswari dan Refki Rusyadi, Pengaruh Keadilan Dan Tanggung Jawab Terhadap Keuntungan Usaha Laundry Di Kecamatan Kalidawir, JEPS: Journal of Economics and Policy Studies Vol 02 No. 02 Desember 2021

Skripsi yang ditulis oleh Intan Pratiwi Ikyanti pada tahun 2020 dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan judul “Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry (Studi Pada Fitha Laundry di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat). Dalam skripsi tersebut membahas tanggung jawab hukum dalam bisnis laundry menurut Hukum Ekonomi Syariah, Sedangkan skripsi yang akan penulis lakukan ialah lebih membahas penerapan perlindungan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen. Berdasarkan penjelasan skripsi tersebut diatas, dapat dipahami bahwa adanya persamaan yang mendasar, yaitu membahas mengenai kegiatan laundry.⁹

Jurnal yang ditulis oleh I Komang Dodik Wijaya, I Nyoman Putu Budhiarta, Putu Ayu Sriasih Wesna pada tahun 2021 dari Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar dengan judul “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan / Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry Di Denpasar”. Dalam jurnal tersebut membahas bentuk perlindungan konsumen dan bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dan ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha laundry di kota Denpasar. Sedangkan dalam skripsi yang penulis akan lakukan ialah membahas

⁹ Intan Pratiwi Ikyanti, Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry (Studi Pada Fitha Laundry di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, (Metro, 2020)

perlindungan hukum bagi konsumen laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen dan bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.¹⁰

Skripsi yang ditulis oleh Shafira Dinar Putri Prasetyo pada tahun 2022 dari Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dengan judul “Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Jasa Laundry Sepatu “Janji Bersih”. Perbedaan dengan skripsi penulis adalah terletak pada pembahasan tulisan oleh Shafira Dinar Putri Prasetya ini yang berfokus pada analisis hukum islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap jasa laundry sepatu, sedangkan skripsi penulis pokok pembahasannya berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen Rasel Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen beserta bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.¹¹

¹⁰ I Komang Dodik Wijaya, dkk, Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan / Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry Di Denpasar, Jurnal Konstruksi Hukum, Vol.2, No. 1, Januari 2021

¹¹ Shafira Dinar Putri Prasetyo, Skripsi : Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Jasa Laundry Sepatu

Jurnal yang ditulis oleh Komang Desy Medyanti P pada tahun 2021 dari Fakultas Hukum Universitas Udayana dengan judul “Ganti Rugi Terhadap Kerusakan Pakaian Akibat dari Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Gianyar. Dalam jurnal tersebut lebih membahas terkait pengaturan ganti rugi oleh pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen akibat kerusakan pakaian dan bentuk pelaksanaan ganti rugi oleh pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen. Sedangkan skripsi yang penulis akan lakukan ialah membahas perlindungan hukum bagi konsumen laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen dan bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.¹²

F. Metodologi Penelitian

Penelitian hukum adalah kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau lebih fenomena hukum tertentu melalui analisisnya.

“Janji Bersih”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, (Surabaya,2022)

¹² Komang Desy Medyanti P, Ganti Rugi Terhadap Kerusakan Pakaian Akibat dari Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Gianyar, Jurnal Kerthanegara Vol.9 No. 6 Tahun 2021

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris (non doktrinal), yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat, dengan tujuan menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah¹³

2. Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologi hukum yaitu pendekatan yang menganalisis hukum dalam konteks sosial. Tujuan dari pendekatan sosiologi hukum adalah untuk menjelaskan, menghubungkan, menguji, serta mengkritik bekerjanya hukum di dalam masyarakat.¹⁴

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Rasel Laundry yang berada di Kecamatan Kradenan, Kabupaten

¹³ Kornelius Benuf, Muhammad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Volume 7 Edisi I, Juni 2020, 5

¹⁴ Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang:Unpam Press, 2018), 9

Grobogan, alasan peneliti melakukan penelitian ini adalah :

- a. Karena berdasarkan apa yang saya lihat, saya menemukan bahwa di tempat ini ada permasalahan yang sesuai dengan judul yang saya angkat
- b. Karena lokasi tersebut berada di lingkungan sekitar saya, maka saya sangat paham permasalahan yang ada di sana dan cara menyelesaikannya. Selain itu didukung juga bisa memangkas atau menghemat biaya transportasi penelitian saya

4. Sumber dan Jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Sumber Data Primer
Sumber Primer adalah data yang diperoleh seorang peneliti langsung dari sumbernya tanpa melalui perantara pihak lain atau bisa disebut dengan langsung dari objeknya, lalu dikumpulkan dan diolah sendiri seperti data yang diperoleh secara lisan dari pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini melalui wawancara¹⁵. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan teknik

¹⁵ Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, (Depok:PT Raja Grafindo Persada,2018), 214

wawancara terhadap pelaku usaha “Rasel Laundry”. Hal ini dilakukan guna mengetahui sudut pandang terkait perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari sumbernya, tetapi melalui sumber yang lain, seperti peraturan perundang-undangan terkait, buku-buku hukum, dan dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. ¹⁶Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer Bahan-bahan Hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat seperti perundang-undangan yang terdiri dari : Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999
- 2) Bahan Hukum Sekunder Bahan-bahan yang erat katanya dengan bahan hukum primer, yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku, literatur, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan

¹⁶ *Ibid.*, 215

masalah yang dibahas dalam penelitian ini..

- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, bukan merupakan bahan hukum, yang secara signifikan dapat di jadikan bahan analisis terhadap penerapan kebijakan hukum di lapangan, seperti kamus besar Bahasa Indonesia, Ensiklopedia, majalah, artikel-artikel di internet dan bahan-bahan lainnya yang sifatnya seperti karya ilmiah. Berkaitan dengan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Prosedur pengumpulan data atau bahan hukum dalam penelitian ini dikumpulkan melalui:

- 1) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber. Dimana wawancara tersebut ialah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan, yang mana akan memberikan peneliti antara lain seperti pengetahuan, pengalaman, perasaan, perlakuan, tindakan dan pendapat

mengenai gejala yang ada atau peristiwa hukum yang terjadi, subjek dan objek perbuatan peristiwa hukum dan akibat maupun bagaimana tanggung jawab yang timbul dari peristiwa hukum yang terjadi tersebut.¹⁷ Penulis melakukan wawancara dengan 5 konsumen yang telah dirugikan dan pemilik selaku pelaku usaha “Rasel Laundry” yaitu : Ibu Tafik

2) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan sebagai langkah pelengkap yang dilakukan penulis untuk menyempurnakan penelitian dengan mencari data, dokumen elektronik maupun non elektronik, foto-foto, gambar, dan bahan literatur lainnya.

b. Pengolahan data-data yang terkumpul, diolah melalui pengolahan data dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1) Identifikasi

Identifikasi yaitu mencari dan menetapkan data yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung:Citra Aditya Bakti), 2004, 87

2) Editing

Editing yaitu dengan meninjau data yang diperoleh dari informasi yang di berikan oleh responden dan literatur, hal ini diperlukan untuk memeriksa apakah data tersebut cukup dan dapat dilakukan untuk proses selanjutnya. Semua data yang di peroleh kemudian akan disesuaikan dengan permasalahan yang ada pada penulisan ini, akan dilakukan modifikasi pada data yang dikumpulkan, di pilih san akan diambil data yang di perlukan.

3) Klasifikasi Data

Klasifikasi data yaitu menyusun data yang diperoleh menurut kelompok yang telah di tentukan secara sistematis sehingga data tersebut siap untuk di analisis.

4) Penyusunan Data

Sistematis data yaitu penyusunan data secara teratur sehingga dalam data tersebut dapat di analisa menurut susunan yang benar dan tepat.

5) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu langkah selanjutnya setelah data tersusun secara sistematis, kemudian dilanjutkan dengan penarikan suatu kesimpulan yang bersifat umum dari data yang bersifat khusus.

6. Metode Analisis Data

Data yang diperoleh kemudian di analisis secara kualitatif yaitu data yang di deskripsikan bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis kemudian di interpretasikan dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis, kemudian di interpretasikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan memiliki gambaran yang jelas dalam topik dengan jelas sehingga pada akhirnya mengarah pada suatu kesimpulan. Kesimpulan ditarik dengan menggunakan metode induktif, dimana hal-hal umum dapat ditarik dari hal-hal tertentu.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan dalam penelitian ini akan dibagi ke dalam 5 (lima) bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : Dalam **BAB I** ini merupakan pendahuluan.

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/kegunaan penelitian, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Dalam **BAB II** ini penulis akan menguraikan tinjauan umum mengenai pokok bahasan secara menyeluruh tentang permasalahan yang

diangkat. Uraian ini akan dibagi ke dalam beberapa sub pembahasan dengan menjelaskan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB III : Dalam BAB III ini penulis akan ini akan menyajikan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum tentang lokasi penelitian yaitu Rasel Laundry di Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan dan data wawancara dengan pelaku usaha dan konsumen.

BAB IV : Dalam BAB III ini akan disajikan hasil penelitian lapangan tentang permasalahan yang diangkat dan pembahasan. Pada bab ini menguraikan tentang pemaparan hasil penelitian terkait perlindungan hukum bagi konsumen Rasel Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Rasel Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

BAB V : Bab ini berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran atau rekomendasi, meliputi jawaban atas rumusan masalah yang

telah ditetapkan sebelumnya serta rekomendasi yang penulis tujukan kepada pihak-pihak terkait atau memiliki kewenangan dalam masalah yang penulis angkat atau terhadap perkembangan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM, HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN, KONSUMEN DAN PELAKU USAHA.

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo pengertian dari perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang telah 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 upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antar kepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Adapun menurut Philipus M. Hadjon, mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.

Makna perlindungan secara umum berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang sifatnya berbahaya, yang dikatakan sesuatu tersebut bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Perlindungan hukum ini memiliki makna sebagai daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh pemerintah yang berusaha bertujuan untuk pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang telah ada. Dengan demikian makna tersebut tidak terlepas dari fungsi hukum itu sendiri, antara lain untuk melindungi kepentingan manusia dalam memenuhi berbagai kepentingannya dengan syarat manusia juga harus melindungi kepentingan orang lain.¹⁸

Prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip yang bersumber pada Pancasila. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan pada pembatasan-

¹⁸ Tedi Sudrajat dan Endra Wijaya, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), 96

pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Dengan demikian, perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan adanya suatu sanksi.¹⁹

2. Fungsi Perlindungan Hukum

Dalam kaitannya ini, perlindungan hukum difungsikan sebagai berikut :

- a. Direktif, yaitu sebagai pengarah dalam membangun guna membentuk masyarakat yang hendak dicapai sesuai dengan tujuan kehidupan bermasyarakat
- b. Integratif, yaitu sebagai pembina kesatuan bangsa
- c. Stabilitatif, yaitu sebagai pemelihara dan menjaga keselarasan, keserasian, dan keseimbangan dalam kehidupan bermasyarakat.
- d. Perfektif, yaitu sebagai penyempurna baik terhadap sikap tindak administrasi negara ataupun sikap tindak warga apabila terjadi perselisihan dalam kehidupan bermasyarakat
- e. Korektif, yaitu sebagai pengoreksi atas sikap tindak administrasi negara ataupun warga apabila terjadi perselisihan hak dan kewajiban dalam hal mendapatkan keadilan.²⁰

¹⁹ *Ibid.*, 102

²⁰ *Ibid.*, 97

Perlindungan hukum adalah hak yang diberikan oleh Negara kepada warga negaranya karena setiap warga Negara berhak untuk mendapatkan perlindungan dan hak tersebut kewajiban bagi negara untuk memberikannya. Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pengakuan harkat dan martabat dari perlindungan hukum Negara. Sebagaimana diketahui hak asasi manusia itu bersifat universal. Selain bersifat universal, juga tidak dapat dicabut. Dalam artian seburuk apapun perlakuan yang telah dialami oleh seseorang, ia tidak akan berhenti menjadi manusia dan karena itu tetap memiliki hak-hak tersebut. Dengan kata lain, hak-hak itu melekat pada dirinya sebagai makhluk insani.²¹

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah perlindungan dengan melindungi hak-hak konsumen. Secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak, yaitu :

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dan kerugian, kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar

²¹ Ali Maskur, *Islam dan HAM*, (Semarang: Lembaga Studi Sosial dan Agama (Elsa) Press, 2019), 33.

- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.²²

B. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK, adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen²³. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan khususnya kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen. Dalam Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”.²⁴

²² Abdul Halim Barkatullah, Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, (Bandung:Penerbit Nusa Media), 2017

²³ Pasal 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

²⁴ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara, Volume 5 No.2, Maret 2015, 76

Pengertian tentang perlindungan konsumen yang termuat dalam UUPK mempunyai makna bahsannya keberadaan UUPK ini bertujuan guna menjamin perlindungan terhadap konsumen. Terdapat juga kalimat yang menyatakan bahwa adanya kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen, jelas kalimat ini menjadi landasan untuk menghapuskan berbagai perlakuan maupun tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang sehingga hal tersebut menyebabkan kerugian konsumen.

Hukum perlindungan konsumen menurut Nasution dalam bukunya Kelik Wardino merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Secara definitif beliau mengemukakan : “Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen. Adapun konsep konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang maupun jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup”.

Nasution mengakui bahwasannya asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Beliau menyebutkan, “seperti hukum perdata, hukum dagang,

hukum pidana, hukum administrasi negara dan hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen.²⁵

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang begitu luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang pada awalnya dari proses kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen tersebut dibedakan dalam dua aspek²⁶, antara lain :

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumem tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil terhadap konsumen

Tujuan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen ialah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana. Artinya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif,

²⁵ Kelik Wardiono, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta:Penerbit Ombak, 2014), 5

²⁶ Yusuf Shofie, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:Prenadamedia Group, 2013), 22

melainkan juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Oleh karena itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan tujuan ²⁷:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang melakukan penipuan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai wujud usaha bersama antara konsumen, produsen, dan juga pemerintah sebagai pembentuk Peraturan Perundang-undangan yang saling berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen. Selanjutnya ketika membahas terkait perlindungan hukum bagi konsumen maka sudah jelas akan membahas juga mengenai apa yang menjadi asas

²⁷ Ibid., 23

dan tujuan dari hukum perlindungan konsumen itu sendiri.

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum²⁸.

Berikut ini akan dijelaskan lebih lanjut dan lebih rinci mengenai masing-masing asas-asas perlindungan hukum terhadap konsumen, sebagaimana yang telah tercantum di dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain ialah :

a. Asas Manfaat

Pada dasarnya asas manfaat ini memiliki arti untuk mengamankan bahwa segala bentuk upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara menyeluruh, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Dalam asas ini juga menghendaki bahwa agar di dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya ditujukan untuk

²⁸ Pasal 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menempatkan salah satu pihak di atas pihak yang lain begitu pun sebaliknya, akan tetapi asas ini menghendaki agar perlindungan konsumen tersebut juga diberikan kepada masing-masing pihak, baik antara pihak pengusaha maupun pihak konsumen apa yang telah menjadi haknya. Oleh karena itu pengatuan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini sangat diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi para pihak yang sedang bersengketa, sehingga akan dapat memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat, bangsa dan negara.

b. Asas Keadilan

Pada dasarnya asas keadilan dalam perlindungan hukum konsumen ini dimaksudkan dengan tujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen maupun produsen guna dapat memperoleh haknya masing-masing, dan juga melakukan kewajibannya secara adil sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. Dalam asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan produsen dapat bersifat adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan

kewajibannya yang dilakukan secara seimbang.

c. Asas Keseimbangan

Pada dasarnya asas keseimbangan menjelaskan bahwa asas ini menghendaki agar konsumen, produsen, dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen dan pemerintah harus diatur dan diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam pergaulan hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Pada dasarnya asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dikonsumsi. Dalam kedua asas ini menghendaki agar dengan adanya jaminan hukum tersebut, maka konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dipakainya, sehingga produk barang maupun jasa yang digunakan tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan

keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Pada dasarnya asas kepastian hukum ini dimaksudkan dengan tujuan agar pelaku usaha maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengharapkan agar berbagai aturan terkait hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini dapat diwujudkan dalam kehidupan masyarakat dan kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan, sebagaimana telah diatur dan ditetapkan oleh undang-undang.²⁹

Adapun tujuan perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain³⁰ :

²⁹ Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015), 12

³⁰ Pasal 3, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari hal yang negatif pemakaian barang maupun jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen terkait memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai seorang konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses guna mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha terkait pentingnya perlindungan konsumen sehingga menimbulkan sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam melaksanakan usaha
- f. Meningkatkan kualitas barang maupun jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk maupun jasa, kesehatan, keamanan dan keselamatan konsumen

C. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument*/konsument (Belanda). Secara harafiah arti kata *consument* ialah setiap orang yang menggunakan sejumlah barang. Amerika Serikat memberikan pengertian “konsumen”

yang mana berasal dari kata *consumer* yang memiliki arti “pemakai”. Akan tetapi, kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli namun pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai.

Dalam transaksi ekonomi, disebut sebagai konsumen apabila seseorang atau badan hukum menggunakan suatu produk barang maupun jasa guna memenuhi apa yang dibutuhkan. Sederhananya ialah konsumen merupakan setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik itu digunakan untuk pemakaian akhir ataupun proses produksi berikutnya. Sedangkan dalam Pasal 1 angka 2 UUPK 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 diperjualbelikan lagi.³¹

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :

- a. Konsumen ialah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu

³¹ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN Maliki Press (Anggota IKAPI), 2011), 6-7

- b. Konsumen antara ialah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan
- c. Konsumen akhir ialah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan hal tersebut tidak untuk diperdagangkan kembali.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 ayat (2) yaitu, konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam lingkup masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari pengertian tersebut maka dapat kita kemukakan unsur-unsur definisi konsumen:³²

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” disini sebenarnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:Sina Grafika, 2017), 22-30

(rechtspersoon). Dengan demikian, yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen sebatas pada orang perseorangan. Akan tetapi, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan arti lebih luas daripada badan hukum.

b. Pemakai

Pada dasarnya kata “pemakai” sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka (2) UU Perlindungan Konsumen mempunyai arti sebagai konsumen akhir (*ultimate consumer*).

c. Barang dan/atau Jasa

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Sedangkan jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan yang disediakan bagi masyarakat guna dimanfaatkan oleh konsumen.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Namun dalam perdagangan saat ini, syarat tersebut tidak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Seperti contoh, perusahaan pengembang (developer) perumahan sudah biasa mengadakan transaksi terlebih dahulu sebelum bangunannya

jadi. Bahkan, untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti halnya futures trading, keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan sesuatu yang diutamakan.

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain

Dalam transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi tersebut mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan dalam hal ini tidak ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, namun juga untuk barang dan jasa itu diperuntukkan bagi orang lain diluar diri sendiri dan keluarganya, bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti halnya hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengertian konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya dan pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya.

Berdasarkan beberapa pengertian konsumen yang telah dijelaskan sebelumnya, maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, yaitu :

- a. Konsumen komersil , yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa yang untuk memproduksi barang dan atau jasa jenis lainnya dengan tujuan mendapat keuntungan.
- b. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa untuk diperdagangkan kembali dengan tujuan mencari keuntungan.
- c. Konsumen akhir, yaitu setiap orang yang menggunakan barang dan atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan kembali atau guna mencari keuntungan kembali.³³

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Pada dasarnya pengertian hak merupakan sebuah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan merupakan sebuah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan ini sendiri pada hakikatnya mengandung sebuah kekuasaan yang telah dijamin dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.³⁴ Oleh karena itu dalam rangka upaya memberikan perlindungan kepada konsumen di Indonesia telah diregulasikan ke dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

³³ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:Prenadamedia Group,2013), 17

³⁴ Kelik Wardiono, Hukum Perlindungan Konsumen, 52

Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam Pasal 4 UUPK konsumen memiliki hak antara lain ³⁵:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/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 keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara baik dan jujur serta tidak adanya diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

³⁵ Pasal 4, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

Berdasarkan isi dari Pasal 4 UUPK diatas, maka dapat diketahui bahwasannya hak-hak konsumen dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu :

- a. Hak terkait keselamatan dan kesehatan jiwa konsumen didalamnya terdapat satu pasal yaitu huruf a
- b. Hak terkait adanya informasi dari penawaran, pengiklanan dan penawaran suatu barang maupun jasa, yang mana terdapat pada huruf b dan c
- c. Hak terkait dengan diperlakukan secara tidak diskriminatif, terdapat dalam huruf : d,e,f,g,h,i
- d. Hak mendapat ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, terkandung dalam huruf i³⁶

Sebagai konsumen yang baik, maka perlu dipahami terkait kewajiban-kewajiban yang harus dipahami dan ditaati oleh konsumen. Hal tersebut ialah termasuk salah satu faktor penting pembentukan konsumen yang cerdas, sehingga konsumen tidak sekedar memahami dan mengerti akan haknya saja, namun juga memahami dan mengerti kewajibannya sebagai konsumen yang baik. Dalam Pasal 5 UUPK telah dijelaskan mengenai kewajiban konsumen, antara lain :

³⁶ Kelik Wardiono, Hukum Perlindungan Konsumen, 53

- 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

D. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam pembangunan ekonomi sangat ditentukan oleh keberhasilan sektor riil. Untuk dapat mencapai keberhasilan di sektor riil tersebut diperlukan adanya pemberdayaan usaha ekonomi yang melibatkan pelaku usaha. Menurut undang-undang perlindungan konsumen pelaku usaha adalah setiap orang 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 Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi³⁷

³⁷ Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, 10

Menurut Pasal 1 angka 3 UUPK Pengertian pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Pada dasarnya hal ini menjelaskan bahwa pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini ialah perusahaan, korporasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain³⁸.

Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena dalam UUPK sifatnya membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk hukum ataupun bukanlah badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.³⁹

1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Salah satu pihak selain konsumen dalam hubungan hukum perlindungan konsumen adalah pelaku usaha. Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati, dengan tujuan agar terselenggarakannya hubungan hukum yang baik

³⁸ Pasal 1, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2008), 8-9

dan sehat. Dalam Pasal 6 UUPK pelaku usaha memiliki hak antara lain ⁴⁰:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad 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.

Sedangkan kewajiban bagi pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK yaitu ⁴¹:

- 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

⁴⁰ Pasal 6, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴¹ Pasal 7, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 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.

Pada dasarnya dalam UUPK pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melaksanakan transaksi pembelian barang maupun jasa. Dalam UUPK menjelaskan secara jelas bahwa iktikad baik ditentukan pada pelaku usaha, hal tersebut dikarenakan meliputi semua tahapan dalam melaksanakan kegiatan

usahanya, sehingga dapat diartikan bahwasannya kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik diawali sejak barang diproduksi sampai pada tahap siap jual, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan transaksi pembelian barang maupun jasa. Hal ini disebabkan karena terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang diproduksi oleh pelaku usaha, sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha pada saat mulai melakukan transaksi dengan pelaku usaha.

Seperti yang telah diketahui, terkait kewajiban pelaku usaha yang kedua yaitu Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan disebabkan karena informasi di samping adalah hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak jelas dari pelaku usaha ialah salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang dinilai akan sangat merugikan konsumen.

Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen terkait suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran terkait suatu produk tertentu. Penyampaian informasi kepada konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, ataupun berupa instruksi. Diperlukan

adanya representasi yang benar terhadap suatu produk, karena salah satu penyebab terjadinya kerugian konsumen ialah terjadinya misrepresentasi terhadap produk tertentu. Kerugian yang dialami konsumen tersebut salah satunya disebabkan karena tergiur oleh iklan-iklan atau brosur-brosur produk tertentu, sedangkan dalam kenyataannya iklan maupun brosur tersebut tidak selamanya mengandung informasi yang benar karena pada umumnya hanya menunjukkan dan menonjolkan berbagai kelebihan produk yang dipromosikan.

Peringatan ini sama pentingnya dengan instruksi penggunaan suatu produk yang merupakan informasi bagi konsumen, meskipun kedua hal tersebut mempunyai kegunaan yang berbeda, yaitu instruksi terutama telah dipertimbangkan guna menjamin efisiensi penggunaan produk, sedangkan peringatan dibuat guna menjamin keamanan penggunaan produk. Pada dasarnya peringatan merupakan bagian dari pemberian informasi kepada konsumen yang merupakan pelengkap dari proses produksi. Dengan demikian, produsen pembuat wajib menyampaikan peringatan kepada konsumen. Seperti halnya produk yang dibawa ke pasar tanpa petunjuk cara pemakaian dan peringatan yang kurang maupun tidak memadai menyebabkan suatu produk dapat dikategorikan sebagai produk yang cacat instruksi. Peringatan

sederhana, misalnya “simpan di luar jangkauan anak-anak” dan berlaku pula terhadap peringatan terkait efek samping setelah pemakaian suatu produk. Peringatan seperti tersebut harus disesuaikan dengan sifat produk dan kelompok pemakai.

Dengan demikian, selain peringatan juga terdapat instruksi yang ditujukan untuk menjamin efisiensi penggunaan produk juga penting guna mencegah timbulnya kerugian bagi konsumen. Seperti halnya pencantuman informasi bagi konsumen yang berupa instruksi maupun petunjuk cara pemakaian suatu produk merupakan kewajiban bagi pelaku usaha agar produknya tidak dianggap cacat karena ketidakadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dan konsumen juga memiliki kewajiban untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur atau pemanfaatan barang maupun jasa, demi terciptanya keamanan dan keselamatan.⁴²

2. Kelalaian Pelaku Usaha

Menurut berbagai ahli kealpaan ini dapat disamakan dengan kelalaian dan kekuranghati-hatian. Menurut Jan Rimmelink bahwa pada dasarnya, culpa mencakup kurang cermat, ihwal culpa disini jelas merujuk pada kemampuan psikis seseorang dan oleh

⁴² Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. (Depok:Prenada Media Group,2018), 67-69

sebab itu dapat dikatakan bahwa culpa memiliki makna tidak atau kurang menduga secara nyata atau dapat dikatakan akibat fatal dari tindakan orang tersebut padahal hal itu mudah dilakukan dan karena itu seharusnya dilakukan⁴³. Sedangkan menurut pendapat Wirjono Prodjodikoro bahwa culpa memiliki arti yaitu “kesalahan pada umumnya”, namun dalam konteks ilmu pengetahuan hukum memiliki arti teknis, yakni suatu bentuk kesalahan si pelaku yang tidak berat seperti kesengajaan, yaitu sifat kurang berhati-hati sehingga akibat yang tidak disengaja terjadi.⁴⁴

Terdapat dua macam kesalahan dalam kajian Ilmu Pengetahuan Hukum Pidana, yaitu kesengajaan dan kelalaian. Kesengajaan ialah ketika terdapat kepastian hasil dari suatu perbuatan atau setidaknya kemungkinan hasil sebagai akibat suatu perbuatan. Pembedanya dengan sengaja secara prinsip ialah pelaku tidak memiliki kesadaran akibat perbuatannya. Kurang berhati-hati dapat dijelaskan sebagai berikut : bahwa seseorang yang seharusnya melakukan suatu perbuatan melalui rangkaian tertentu atau dengan syarat spesifik, kemudian tidak mematuhi anjuran rangkaian tersebut, maka hal tersebut disebut lalai. Dengan demikian, kelalaian di sisi lain adalah

⁴³ Jan Rimmelink, *Hukum Pidana*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, 177

⁴⁴ Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia*, PT Refika Aditama, 2003, 72

kesalahan pembuat karena tidak berhati-hati. Suatu ketidakhati-hatian tidak perlu dijatuhi sanksi pidana. Jika ketika tidak berhati-hati nantinya menimbulkan kerugian pada orang lain, maka pembuat kelalaian itu cukup mengganti kerugian orang tadi. Hal ini tentu berbeda dengan konsekuensi perbuatan dalam Hukum Pidana yaitu sanksi pidana⁴⁵.

3. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Di dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatur perbuatan hukum yang dilarang bagi seorang pelaku usaha. hal-hal yang dilarang bagi pelaku usaha adalah :

- 1) Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang maupun jasa yang:
 - a. Tidak memenuhi standart yang telah dipersyaratkan dari ketentuan peraturan perundang-undangan
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label barang tersebut
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya

⁴⁵ Tisa Windayani, Proporsionalitas Pasal 79 Huruf C UU No.29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran dan Pasal 360 KUHP Dikaitkan dengan Unsur Kesalahan Terdakwa, Jurnal Panorama Hukum, Vol. 4 No. 2 Desember 2019, 51

- d. Tidak sesuai dengan kondisi dan jaminan sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang maupun jasa tersebut
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang maupun jasa tersebut
- f. Tidak sesuai dengan janji yang telah tercantum dalam label maupun iklan penjualan barang maupun jasa tersebut
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atas barang tertentu
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
- i. Tidak memasang label yang berisi nama barang, ukuran, berat atau isi bersih, komposisi, aturan pakai, efek samping, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang harus dibuat.
- j. Tidak mencantumkan informasi atau petunjuk penggunaan barang dalam

bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku⁴⁶

- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak dan cacat tanpa memberikan informasi yang benar atas barang tersebut
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak dan cacat tanpa memberikan informasi yang benar
- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan jasa tersebut wajib menariknya dari peredaran.

UU No 8 Tahun 1999 dalam Pasal 9 menyatakan bahwa :

- 1) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan, menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang maupun jasa secara tidak benar atau seolah-olah :
 - a. Barang tersebut telah memiliki potongan harga atau harga khusus, gaya maupun mode tertentu atau memiliki karakteristik tertentu

⁴⁶ Rosa Nikmatul Fajri, Panduan Bisnis (Pengantar Hukum Bisnis), (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 47

- b. Barang tersebut dalam keadaan layak, baik dan baru
 - c. Barang tersebut memiliki sponsor atau keuntungan tertentu
 - d. Barang tersebut diproduksi oleh perusahaan yang mempunyai sponsot atau afiliasi
 - e. Barang maupun jasa tersebut tersedia
 - f. Barang tersebut tidak cacat
 - g. Barang tersebut adalah kelengkapan dari barang tertentu
 - h. Barang tersebut dari daerah tertentu
 - i. Secara langsung maupun tidak telah merendahkan barang atau jasa lain
 - j. Menggunakan kata-kata yang sangat berlebihan
 - k. Mengandung janji yang belum pasti
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan
 - 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang untuk melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan.⁴⁷
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen
- Pada dasarnya terdapat kemungkinan bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa akan menghadapi masalah. Untuk itu harus disediakan suatu

⁴⁷ *Ibid.*, 48

mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menyelesaikan seluruh permasalahan konsumen tersebut, sebagai bentuk realisasi dari salah satu hak konsumen yang diberikan jaminan dalam UUPK, yaitu : “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dalam hal lembaga yang khusus menyelesaikan sengketa konsumen perlu dikembangkan, mengingat pada negara berkembang enggan beracara di pengadilan, dikarenakan ketidakseimbangan tuntutan kerugian dengan biaya, waktu dan energi yang harus dikeluarkan karena dalam hal ini posisi seorang konsumen secara finansial tidak sebanding dengan pelaku usaha. Selain itu sengketa antara konsumen dan pelaku usaha biasanya nominalnya tergolong kecil, sehingga tidak terlalu cocok jika harus diselesaikan melalui pengadilan.⁴⁸

Dalam kaitannya konsumen menyelesaikan setiap permasalahannya, UUPK menyediakan beberapa alternatif pilihan, sebagaimana terdapat dalam Pasal 45 ayat (1) sebagai berikut :

“setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang mana bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

⁴⁸ Dedi Harianto, *Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 239

pelaku usaha atau melalui peradilan di lingkungan peradilan umum”. Dapat diketahui bahwasannya untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen terdapat dua pilihan, yaitu :

- a. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha
- b. Melalui peradilan yang berada dilingkup peradilan umum

Penjelasan lain dari ketentuan Pasal 45 ayat (1) UUPK dikemukakan oleh AZ Nasution, dimana penyelesaian sengketa dibagi dua cara, yaitu :

- a. Penyelesaian sengketa secara damai
- b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang

Penyelesaian sengketa secara damai adalah penyelesaian sengketa antara para pihak dengan atau tanpa kuasa melalui cara-cara damai. Perundingan dilakukan dengan musyawarah atau mufakat antar pihak yang bersengketa. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang dilakukan melalui peradilan umum atau lembaga khusus yang dibentuk UU, yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau biasa disebut BPSK.⁴⁹

⁴⁹ *Ibid.*, 240

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN (RASEL LAUNDRY)

A. Keadaan Geografi Kecamatan Kradenan

1. Letak Geografis

Dilihat dari Peta Kabupaten, Kecamatan Kradenan berbatasan dengan :

- Sebelah Barat : Kecamatan Pulokulon
- Sebelah Utara : Kecamatan Wirosari
- Sebelah Timur : Kecamatan Gabus
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tangen Kabupaten Sragen⁵⁰

Tabel 3.1 Letak Geografis Kecamatan Kradenan

1. Batas Wilayah Kecamatan Kradenan	
Barat	: Kecamatan Pulokulon
Utara	: Kecamatan Wirosari
Timur	: Kecamatan Gabus
Selatan	: Kecamatan Tangen Kabupaten Sragen
2. Jarak Wilayah Kecamatan Kradenan	
Barat ke Timur	: 09,00 km

⁵⁰ Kecamatan Kradenan Dalam Angka 2020 (Grobogan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2020), 2

Utara ke Selatan : 25,00 km

3. Jarak Ibukota Kecamatan Kradenan ke
Ibukota Kabupaten Sekitarnya

Dari Kradenan ke Purwodadi :
28,00 km

Dari Kradenan ke Blora :
51,00 km

Dari Kradenan ke Semarang :
91,00 km

Dari Kradenan ke Sragen :
44,00 km

Dari Kradenan ke Surakarta :
91,00 km

4. Jarak Ibukota Kecamatan Kradenan ke
Ibukota Kecamatan Sekitarnya

Dari Kradenan ke Pulokulon :
08,00 km

Dari Kradenan ke Wirosari :
07,00 km

Dari Kradenan ke Gabus :
10,00 km

Dari Kradenan ke Tangen :
27,00 km

5. Ketinggian Rata-rata Kecamatan Kradenan : 53 Meter Di atas Permukaan Laut
--

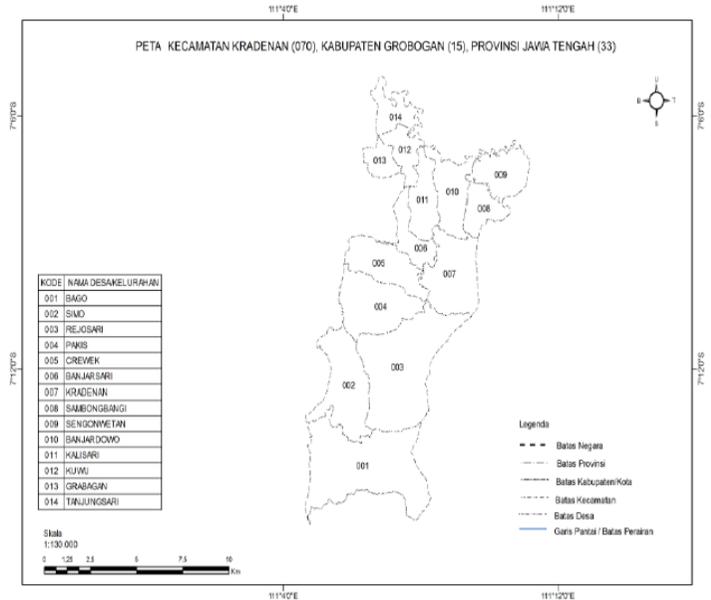
*Sumber : (Badan Pusat Statistik Kabupaten
Grobogan, 2020)*

2. Luas Wilayah

Secara administratif Kecamatan Kradenan terdiri dari 14 (empat belas) desa dengan letak kantor kecamatan berada di Desa Kalisari. Berdasarkan hasil Evaluasi Penggunaan Tanah (EPT) tahun 1983 Kecamatan Kradenan mempunyai luas 10. 777,63 Hektar Jarak dari utara ke selatan kurang lebih 25 Km dan jarak dari barat ke timur kurang lebih 9 Km.⁵¹

⁵¹ *Ibid.*

Gambar 3.1 Peta Kecamatan Kradenan, Kabupaten Grobogan



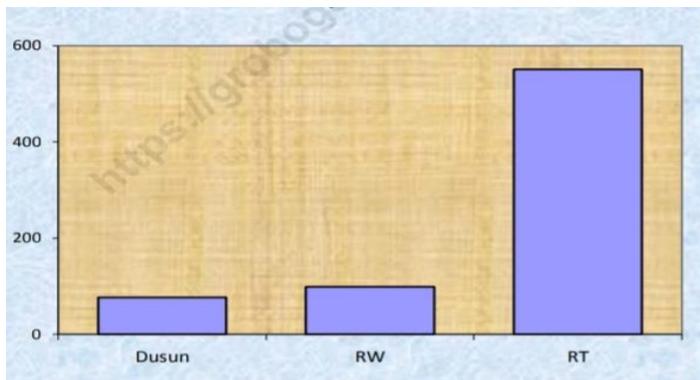
Sumber: (*Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2020*)

3. Pemerintahan

Kecamatan Kradenan pada tahun 2019 terbagi dalam 14 Desa. Wilayah tersebut terdiri dari 77 dusun, 99 Rukun Warga (RW) dan 551 Rukun Tetangga (RT). Jumlah Rukun Tetangga (RT) terbanyak dimiliki oleh Desa Kradenan yaitu sebanyak 59 RT, sedangkan yang paling sedikit dimiliki oleh Desa Tanjungsari, yaitu hanya sebanyak 21 RT. Jumlah perangkat desa di Kecamatan Kradenan adalah sebanyak 152 orang.

Kantor Kecamatan Kradenan terletak di Jalan Honggo Kusuman No. 26 RT 01, RW 04 Dusun Kalisari, Desa Kalisari Kode pos 58182.⁵²

Gambar 3.2 Jumlah Dusun, RW dan RT Akhir Tahun 2019



Sumber: (*Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2020*)

4. Penduduk

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Grobogan, jumlah penduduk Kecamatan Kradenan pada tahun 2019 adalah sebesar 83.480 orang. Dari hasil tersebut, diperoleh rasio jenis kelamin penduduk Kecamatan Kradenan diatas 100 yaitu sebesar 100.92. Hal ini dapat digambarkan bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih banyak daripada jumlah penduduk perempuan.

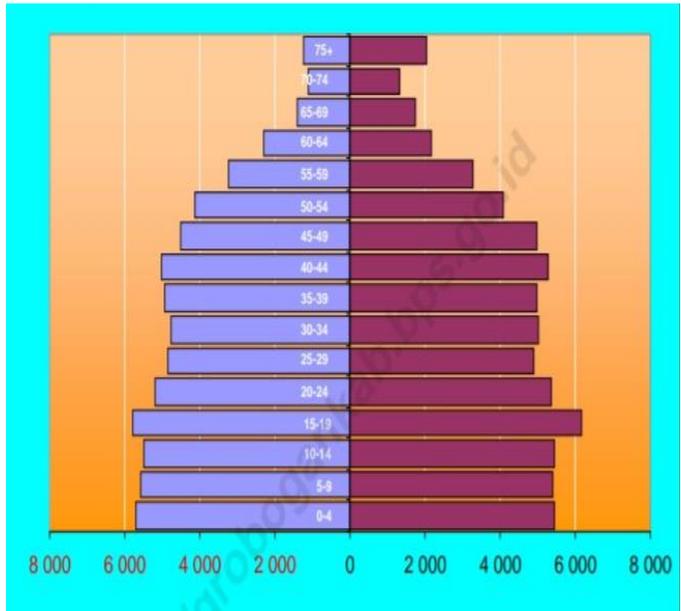
⁵² *Ibid.*,11

Seiring dengan kenaikan jumlah penduduk, dengan itu kepadatan penduduk dalam kurun waktu tiga tahun terakhir yaitu 2017-2019 cenderung mengalami kenaikan, pada tahun 2017 tercatat sebesar 701 jiwa/km², dan pada tahun 2019 menjadi 768 jiwa/km². Jumlah penduduk yang terus bertambah setiap tahun tidak diimbi dengan pemerataan penyebaran penduduk di tiap desa. Terdapat wilayah yang tercatat menjadi wilayah terpadat adalah kelurahan Kuwu yakni sebanyak 1.703 jiwa/km dan terjarang penduduknya adalah Desa Rejosari yaitu 392 jiwa/km.

Dengan demikian, dilihat dari hasil penduduk kecamatan, mutasi penduduk yang terjadi pada tahun 2019 di Kecamatan Kradenan menunjukkan bahwa mutasi yang menambah jumlah penduduk (jumlah kelahiran dan penduduk yang pindah datang) lebih besar dari mutasi yang mengurangi jumlah penduduk (kematian dan penduduk yang pindah pergi), sehingga jumlah penduduk menjadi bertambah dibanding tahun sebelumnya.⁵³

⁵³ *Ibid.*, 18

Gambar 3.3 Piramida Penduduk Kecamatan Kradenan Tahun 2019



Sumber : (Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2020)

5. Perekonomian Dan Keuangan

Dalam sektor perekonomian, Kecamatan Kradenan hampir semua desa memiliki pasar desa yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat desa. Di Kecamatan Kradenan juga banyak terdapat warung/toko/kios sebagai sarana lapangan usaha penduduknya. Selain itu juga ada sarana perekonomian lainnya seperti KUD, Koperasi Simpan Pinjam dan lainnya.

Di bidang keuangan besarnya penerimaan Alokasi Dana Desa (ADD) pada tahun 2019 ada kenaikan akan tetapi persentasinya kecil. Sebaliknya realisasi pajak daerah di tahun 2019 meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Untuk realisasi PBB, untuk tahun 2019 di Kecamatan Kradenan tidak ada tunggakan.

Jika dilihat dari segi perekonomian dan dikaitkan dengan usaha laundry di Kecamatan Kradenan, usaha laundry sampai saat ini belum terhitung banyak diminati dan tergolong masih sedikit.⁵⁴

B. Profil dan Sejarah Rasel Laundry

1. Profil Rasel Laundry

Rasel Laundry merupakan usaha pada bidang jasa yang bergerak dibidang jasa laundry yang didirikan pada tahun 2015 oleh Ibu Tafik yang berlokasi di Kecamatan Kradenan. Usaha ini merupakan usaha laundry yang mematok harga terjangkau. Usaha yang ditawarkan rasel laundry berupa jasa mencuci dan menyetrica baju, celana, bedcover, spre, gord, boneka, jaket, selimut, mukena, tas, karpet, jas, bantal, guling, handuk dan masih banyak lagi. Rasel laundry ini mulai beroperasi pada hari senin-sabtu dan 24 jam karena rasel laundry ini lokasinya berdekatan dengan

⁵⁴ *Ibid.*, 63

rumah pelaku usaha. Rasel laundry ini memiliki dua orang karyawan yang tugasnya di bagian setrika serta melakukan tugas antar jemput (delivery) pakaian kotor dari konsumen yang tidak memiliki waktu luang untuk datang ke lokasi rasel laundry.

2. Sejarah Rasel Laundry

Pada awalnya usaha ini didirikan oleh Ibu Tafik pada tahun 2016. Saat usaha rasel laundry dibangun hal ini dilatarbelakangi ketika pelaku usaha yaitu Ibu Tafik mempunyai pekerjaan yang hanya setengah hari. Dalam waktu itu ada rasa sedikit bosan. Disamping itu dulu memiliki gaji yang belum seberapa dan ingin mencari sedikit tambahan penghasilan serta mencari kesibukan yang dapat dilakukan dirumah tanpa harus meninggalkan anak. Disamping itu juga pada masa kuliah pada zaman dahulu mempunyai sedikit pengalaman tentang laundry. Selain itu posisi saat itu belum ada yang membuka usaha laundry se Kecamatan Kradenan. Dengan demikian karena laundry ini bisnis bidang jasa maka pelaku usaha berpikiran kerugiannya tidak terlalu besar dan berisiko.

Melihat usaha laundry ini sangat diperlukan karena gaya hidup masyarakat yang serba cepat serta banyaknya kesibukan aktivitas masyarakat yang sangat padat membuat mereka tidak memiliki waktu luang untuk mencuci pakaian. Sehingga dalam hal ini tidak sedikit orang yang memanfaatkan pelayanan jasa

laundry ini. Pada umumnya mahasiswa dan pegawai kantor maupun karyawan yang sering memanfaatkan jasa laundry tersebut. Dengan bermodalkan uang tabungan dari gaji pekerjaan sebagai pegawai perpustakaan dan didukung suami membuat Bu Tafik semangat untuk membuka usaha jasa laundry ini yang diberi nama “Rasel Laundry”. Nama Rasel Laundry ini diambil dari nama putrinya waktu itu berharap agar usaha tersebut kedepannya dapat berkembang dan menjadi jasa laundry yang unggul. Pada saat memulai usaha Rasel Laundry memiliki kendala utama yang sempat menghambat pada awal merintis usahanya, yaitu :

1. Resiko pencucian

Dalam hal pencucian memang harus diwaspadai dari awal, karena hal tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab yang harus dikerjakan dan yang paling utama dalam usaha laundry. Sebelum memulai usaha laundry tentunya sebagai pelaku usaha Rasel Laundry harus belajar dan memahami tentang jenis-jenis kain yang akan konsumen laundry.

2. Mengandalkan Cuaca

Pada kenyataannya cuaca yang kurang menentu menyebabkan pakaian tidak kering dalam waktu yang diharapkan. Seperti halnya pakaian yang kurang kering saat penjemuran itu menyebabkan pakaian menjadi lembab

3. Memikirkan biaya perawatan

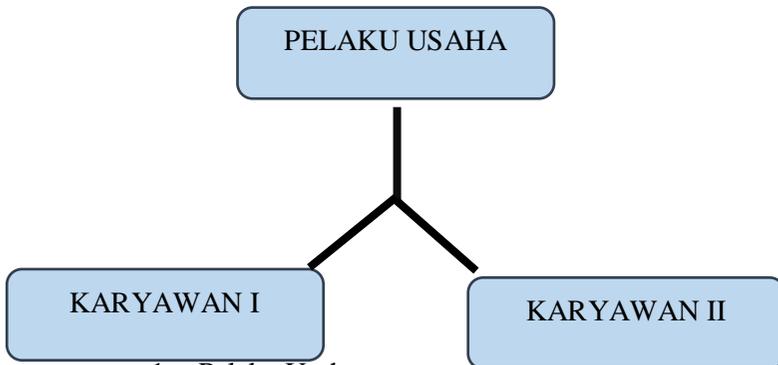
Pada umumnya mesin cuci yang selalu digunakan dalam menjalankan bisnis laundry tidak akan selamanya memiliki kualitas yang bagus, akan ada saatnya mengalami kerusakan dan tentu harus melakukan perbaikan untuk mesin cuci tersebut dengan menggunakan dana yang tidak sedikit juga pastinya. Oleh karena itu, pemilik Rasel Laundry berfikir alangkah lebih baiknya jika digunakan untuk bisnis yang jangka panjang akan membeli mesin cuci yang memiliki kualitas baik. Pada awal memulai bisnis tersebut memang membutuhkan modal yang lumayan besar, namun Bu Tafik sebagai pelaku usaha Rasel Laundry yakin bahwa kedepannya keuntungan bisa ia dapatkan lewat penghematan biaya perawatan dengan memilih mesin cuci yang lebih bagus pada awal-awal memulai bisnis.⁵⁵

C. Struktur Organisasi Rasel Laundry

Struktur organisasi adalah kerangka dari susunan jabatan pekerjaan dalam suatu organisasi yang disusun sedemikian rupa dengan tujuan untuk mempermudah pelaksanaan tugas usaha. Adapun struktur organisasi dalam Rasel Laundry adalah sebagai berikut :

⁵⁵ Tafik Hidayati, Wawancara, Pelaku Usaha Rasel Laundry, pada hari Rabu tanggal 28 Desember 2022.

Tabel 3.2 Struktur Kepegawaian Rasel Laundry



1. Pelaku Usaha

Pada dasarnya sebuah usaha tentu saja membutuhkan seorang pemilik atau pelaku usaha yang berperan sangat penting dalam menjalankan usaha serta bertanggung jawab atas setiap ada kejadian yang berkaitan atau berhubungan dengan kegiatan operasional perusahaan serta bertanggung jawab untuk proses pengambilan keputusan terkait usahanya tersebut. Ibu Tafik adalah pelaku usaha Rasel Laundry dimana memiliki tugas sebagai pengelola utama dan mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap proses keberlangsungan usahanya.

Selain sebagai pemilik dan pengelola, Ibu Tafik bertanggung jawab atas keuangan masuk dan keluar, pembagian upah kepada karyawan,

pengadaan bahan baku, dan melakukan pencucian serta pengeringan pakaian laundry.

2. Karyawan

Karyawan yang dipekerjakan oleh Rasel Laundry dalam membantu usaha tersebut terdapat dua orang karyawan yakni pada pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB. Pada dasarnya prosedur operasi Rasel Laundry berjalan pada saat ada konsumen yang melakukan pesanan berupa jasa laundry terhadap Rasel Laundry, kemudian apabila sudah sesuai dengan penawaran Rasel Laundry maka karyawan akan memeriksa pakaian maupun barang yang diberi konsumen. Setelah orderan diterima, pelanggan akan diberi nota orderan tertulis rincian pesanan dan jumlah yang harus dibayar sebagai bukti pelunasan ketika konsumen akan mengambil barangnya nanti. Setelah memberikan nota kepada konsumen, karyawan mulai bekerja dengan memulai bagian menyetrika cucian yang sudah pelaku usaha cuci sebelumnya, karena pada prinsipnya dalam Rasel Laundry ini yang melakukan bagian pencucian dan penjemuran hanya pelaku usaha yaitu Ibu Tafik. Setelah melakukan penyetrican selanjutnya karyawan memiliki tugas untuk langkah selanjutnya yaitu pengemasan pakaian hingga pakaian bersih, rapi, dan wangi supaya bisa siap diambil konsumen kembali atau bahkan konsumen

meminta delivery atau antar jemput nantinya karyawanlah yang melakukan hal tersebut.

A. Daftar Harga Rasel Laundry

No	Jenis	Harga
1	Paket kiloan (cuci setrika regular)	Rp. 4.000,-/kg
2	Setrika (kg)	Rp. 3.000,-/kg
3	Cuci kering	Rp. 3.000,-/kg
4	Paket kiloan kilat (24 jam)	Rp. 6.000,-/kg
5	Blazer, Jaket kulit	Rp. 12.000,-/kg
6	Mukena	Rp. 4.000,-/kg
7	Bedcover kecil	Rp. 13.000,-/kg
8	Bedcover tanggung	Rp. 15.000,-/kg
9	Bedcover besar	Rp. 18.000,-/kg
10	Bedcover jumbo	Rp. 20.000,-/kg
11	Selimut kecil	Rp. 6.000,-/kg
12	Selimut tanggung	Rp. 8.000,-/kg
13	Selimut besar	Rp. 10.000,-/kg
14	Selimut jumbo	Rp. 12.000,-/kg
15	Seprei	Rp. 4.000,-/kg
16	Seprei renda	Rp. 8.000,-/kg
17	Tas	Rp. 10.000,-/kg

18	Tas besar	Rp. 15.000,-/kg
19	Koper	Rp. 15.000,-/kg
20	Gorden tanpa poni kecil	Rp. 4.000,-/kg
21	Gorden tanpa poni tanggung	Rp. 6.000,-/kg
22	Gorden tanpa poni besar	Rp. 8.000,-/kg
23	Gorden tanpa poni jumbo	Rp. 9.000,-/kg
24	Poni gorden kecil	Rp. 3.000,-/kg
25	Poni gorden besar	Rp. 5.000,-/kg
26	Karpet kecil	Mulai Rp. 8.000,-/kg
27	Karpet tanggung	Mulai Rp. 8.000,-/kg
28	Karpet besar	Mulai Rp. 12.000,-/kg
29	Karpet jumbo	Mulai Rp. 18.000,-/kg
30	Helm	Rp. 12.000,-/kg
31	Boneka kecil	Mulai Rp. 3.000,-/kg
32	Boneka tanggung	Mulai Rp. 5.000,-/kg
33	Boneka besar	Mulai Rp. 12.000,-/kg

34	Boneka jumbo	Mulai Rp. 18.000,- /kg
35	Dry clean jas	Rp. 12.000,-/kg
36	Dry clean kebaya	Rp. 12.000,-/kg
37	Dry clean gaun pengantin	Mulai Rp. 25.000,- /kg
38	Kasur bayi	Rp. 20.000,-/kg
39	Bantal/ guling	Mulai Rp. 4.000,-/kg
40	Handuk	Mulai Rp. 4.000,-/kg

B. Pelaksanaan Usaha Jasa Rasel Laundry

1. Gambaran Pelaku Usaha Jasa Rasel Laundry di Kecamatan Kradenan
 - a. Latar Belakang Pemilihan Usaha Laundry
 1. Memanfaatkan gaya hidup zaman sekarang yang malas mencuci dan trend mencuci di laundry sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat saat ini.
 2. Adanya perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, banyak mahasiswa, karyawan, dan ibu rumah tangga yang tidak memiliki waktu luang untuk mencuci pakaian mereka, dan yang pada akhirnya menyerahkan ke laundry.
 3. Kondisi cuaca yang mengakibatkan pakaian sering lebih mudah kotor, bahkan pada saat musim penghujan, dengan mencuci manual

pasti akan sulit kering, dengan demikian banyak yang menyerahkan pakaian kotor mereka ke laundry.

- b. Peralatan-Peralatan di Rasel Laundry
 1. Mesin cuci
 2. Mesin Pengering
 3. Setrika
 4. Timbangan
 5. Media promosi seperti spanduk dan brosur
 6. Detergen, softener dan parfume laundry.
2. Prosedur Penanganan Konsumen
 - a. Tahap Pertama

Tahap Pertama ini adalah Penerimaan Konsumen, yang dimana diterima oleh bagian penerimaan konsumen yang menjadi kasir yaitu Bu Tafik selaku pelaku usaha Rasel Laundry, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

 - 1) Cucian Kotor diterima oleh bagian penerimaan konsumen
 - 2) Penerimaan konsumen wajib menanyakan terkait apakah ada baju yang kemungkinan luntur atau ada yang harus dicuci secara khusus.
 - 3) Selanjutnya cucian tersebut ditimbang dan dihitung jumlah pakaiannya
 - 4) Setelah ditimbang, kemudian dibuatkan nota pembayaran, nota tersebut berisi nama dan alamat konsumen, berapa jumlah kilogram,

berapa jumlah pakaian yang akan di laundry dan berapa total harga pembayarannya

- 5) Nota pembayaran rangkap ke-1 tersebut kemudian diberikan kepada konsumen dimana jika nantinya konsumen akan mengambil cucianya yang sudah jadi nota tersebut akan dibawa kembali dan diserahkan kepada kasir

b. Tahap Kedua (Pencucian)

Hal ini dilakukan oleh bagian pencucian, berikut langkah-langkah pencucian :

- 1) Cucian yang sudah diterima langsung ditempatkan dalam etalase khusus. Hal ini untuk memudahkan identifikasi setiap pakaian dan prinsip dari Rasel Laundry ini adalah 1 nama cucian kotor akan dimasukkan mesin cuci khusus 1 nama itu juga dengan tujuan meminimalisir terjadinya baju yang tertukar
- 2) Proses cuci dilakukan menggunakan mesin cuci yang tersedia dengan kualitas yang bagus dan tidak menimbulkan kerusakan pada pakaian
- 3) Proses pengeringan juga dilakukan dengan menggunakan mesin cuci tersebut
- 4) Selanjutnya dika proses pencucian telah selesai, maka cucian tersebut akan dimasukkan kedalam keranjang baju sesuai nama konsumen untuk proses selanjutnya.

c. Tahap Ketiga (Setrika)

Pada tahap ketiga ini dilakukan oleh bagian setrika, dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Keranjang yang berisi cucian bersih tersebut selanjutnya dipindahkan ke meja setrika untuk disetrika
 - 2) Penyetrika harus menyetrika satu keranjang yang sudah terdapat nama masing-masing konsumen sampai selesai terlebih dahulu sebelum beralih kepada keranjang lainnya untuk mengantisipasi tertukarnya pakaian antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain.
 - 3) Cara menyetrika yang baik dan benar ialah langkah awalnya perhatikan terlebih dahulu bahan kain yang nantinya akan disetrika, misalnya untuk bahan kain yang tipis cara menyetrikanya tidak boleh terlalu menggunakan suhu panas. Sedangkan untuk pakaian yang bahannya jins, setrika dengan suhu panas. Oleh karena itu pelaku usaha maupun karyawan harus memiliki pengetahuan tentang jenis pakaian.
- d. Tahap Keempat (Pengemasan)
- 1) Sebelum dilakukannya pengemasan, bagian pengemasan harus benar-benar memastikan bahwa cucian yang dikemas sudah sesuai dengan jumlah awal pakaian.

- 2) Pengemasan yang baik dan benar tidak boleh dipaksakan, maknanya pengemasan harus memperhatikan kerapihan pakaian yang sudah disetrika. Apabila dengan satu kemasan tidak cukup, maka gunakan dua kemasan atau lebih jika membutuhkan.
 - 3) Kemudian kemasan tersebut diselotip supaya kelihatan rapi saat diambil konsumen.
 - 4) Setelah dikemas, cucian bersih kemudian dimasukkan dalam tas plastic berlogo khusus yaitu “Rasel Laundry” yang bagian luarnya telah ditempleli nota rangkap ke-2.
 - 5) Setelah semua tahapan selesai, cucian bersih yang telah selesai dikemas kemudian ditempatkan pada rak penyimpanan untuk memudahkan pengambilan nantinya.
- e. Tahap Kelima (Serah terima dan pembayaran)
- 1) Konsumen yang akan mengambil cucian, kasir meminta kepada konsumen untuk menunjukkan nota rangkap ke-1.
 - 2) Setelah itu karyawan mengambil cucian pada rak penyimpanan sesuai dengan nota yang ditunjukkan oleh konsumen.
 - 3) Setelah pembayaran selesai, nota tersebut di cap “LUNAS”. Kemudian cucian yang sudah selesai diproses selanjutnya diserahkan kepada konsumen.

- 4) Konsumen dipersilahkan untuk mengecek kembali pakaiannya apakah sudah sesuai atau belum.
3. Cara Pelaku Usaha Menghadapi Komplain dari Konsumen

- a. Menanggapi Semua Komplain Pelanggan dengan Sabar

Menurut Ibu Tafik langkah pertama yang harus dilakukan dalam menanggapi komplain konsumen laundry adalah dengan cara menjawab semua protes tersebut dengan baik dan sabar. Ibu Tafik juga memastikan agar tidak terbawa emosi dan terpancing suasana agar situasi tidak bertambah buruk dan memastikan bahwa komplain yang diajukan tersebut merupakan kesalahan dari pihak Rasel Laundry.

- b. Memanage Waktu dengan Sangat Baik

Menurut Ibu Tafik waktu adalah hal yang penting, terutama untuk konsumen, dimana seluruh konsumen dari segi aspek dan bidang apapun akan sangat senang jika barang atau jasa yang di pesan cepat sampai. Sehingga Ibu Tafik sebagai pelaku usaha dapat mengatur waktu yang pas agar tidak terjadi keterlambatan dalam memproses sebuah pesanan konsumen.

- c. Mengawasi Karyawan Laundry untuk Memberi Hasil yang Maksimal

Langkah selanjutnya dalam menanggapi komplain konsumen laundry tentunya dipengaruhi dari proses berjalannya operasional laundry, terutama pada saat menyetrিকা pakaian dan sistem antar jemput laundry. Sebagai pelaku usaha harus lebih mengawasi kinerja karyawan dalam mengerjakan kerjanya.

d. Membuat Komplain Sebagai Motivasi

Menurut Ibu Tafik sebagai pelaku usaha dari Rasel Laundry, hal positif yang dapat diambil dari menanggapi komplain konsumen laundry adalah dapat menjadikan hal tersebut sebagai motivasi kedepannya untuk membangun laundry agar lebih maju. Tidak selamanya kritik menjadi hal yang buruk bagi pelaku usaha, bisa saja hal tersebut dapat menjadi evaluasi bisnis untuk memberikan yang terbaik.

e. Terus Mengembangkan Usaha Laundry

Langkah terakhir dalam menanggapi komplain konsumen laundry adalah dapat mengembangkan laundry agar lebih maju. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan cara menjalankan bisnis laundry layanan antar jemput.

BAB IV

**HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
SERTA PENYELESAIAN ATAS KELALAIAN
PELAKU USAHA RASEL LAUNDRY
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN NO 8 TAHUN 1999**

A. Hasil Penelitian

Permasalahan perlindungan konsumen tidak pernah habis selalu menjadi perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan. Namun pada kenyatannya masalahnya perlindungan konsumen perlu diperhatikan sehingga diperlukan adanya perundang-undangan yang dapat melindungi kedua belah pihak. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh semangat.⁵⁶

Hasil penelitian yang saya dapat melalui proses wawancara terkait kasus kelalaian laundry yang telah terjadi terdapat 5 kasus. Penulis telah melakukan wawancara dari beberapa konsumen yang

⁵⁶ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Cetakan Pertama, 2008), 18

menggunakan jasa laundry dari Rasel Laundry di Kecamatan Kradenan, selanjutnya yang akan diuraikan penulis sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Uswatun Hasanah, ia mengatakan sudah menggunakan jasa dari Rasel Laundry kurang lebih hampir 3 tahun, karena ditempat kerja yang baru dimiliki oleh saudari Uswatun Hasanah tersebut jadwalnya padat sehingga beliau memutuskan untuk laundry pakaian saja daripada pakaian kotor numpuk di kamar. Selama menggunakan jasa dari Rasel Laundry beliau merasa puas atas pelayanannya dan hasil laundry juga bersih, pakaian wangi, licin serta terhitung cepat pengerjaannya dibandingkan dengan laundry lainnya. Namun, selama menggunakan jasa Rasel Laundry beliau pernah mengalami kerugian yaitu bajunya yang tertukar dengan konsumen lainnya. Menurutnya ia dijanjikan dari pihak Rasel Laundry akan segera dicarikan pakaian yang tertukar tersebut, namun menurut beliau sampai sekarang lebih dari 1 bulan belum ada informasi yang jelas dan benar akan hal tersebut dan beliau sudah ikhlas menerimanya.

Terkait perlindungan konsumen, Saudari Uswatun Hasanah ini tidak mengetahui adanya hak dan kewajiban sebagai konsumen. Sehingga upaya penyelesaian pun berakhir dengan cara damai karena

menurutnya itu adalah masalah kecil yang tidak perlu dibawa ke jalur hukum.⁵⁷

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Ibu Lilis, ia mengatakan bahwasannya sudah berlangganan dengan Rasel Laundry selama 6 bulan terakhir ini, selama beliau menggunakan jasa dari Rasel Laundry beliau merasa puas atas pelayanan antar jemput yang diberikan dan telah meringankan pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga. Namun, selama menggunakan jasa Rasel Laundry ia merasa tidak diuntungkan karena apabila beliau menanyakan terkait uang yang tertinggal di kantong pakaian dari pihak Rasel Laundry tidak memberikan informasi yang benar dan cepat. Hal itulah yang membuat Ibu Lilis merasa tidak puas atas pelayanan dan tanggung jawab yang diberikan oleh Rasel Laundry.

Terkait Perlindungan Konsumen, Ibu Lilis ini tidak mengetahui adanya hak dan kewajiban konsumen. Pada saat itu ia bertanya terkait uang yang ia miliki tertinggal di saku atau kantong pakaian dan waktu laundry diambil uang tersebut sudah tidak ada, hal itu dilakukan melalui chat Whatsapp saja dan tidak begitu mempermasalahkan kejadian tersebut secara serius. Namun, pelaku usaha Rasel Laundry ini tidak segera membalas chat Whatsappnya dan Ibu Lilis ini

⁵⁷ Uswatun Hasanah, *Wawancara*, Konsumen Rasel Laundry, pada hari Senin tanggal 02 Januari 2023.

bisa dibilang spam terus-menerus menanyakan informasi yang jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman kepada Pelaku Usaha Rasel Laundry hingga dibalas pesannya. Sehingga pada akhirnya antara konsumen Ibu Lilis dan Pelaku Usaha Rasel Laundry membicarakan terkait penyelesaian yang ditempuh yaitu dengan cara damai dan secara baik-baik, yang pada akhirnya pelaku usaha meminta maaf dan berjanji kedepannya akan lebih berhati-hati jika mencuci pakaian dan selanjutnya jika ada barang ataupun uang akan disimpan dan dikembalikan kepada konsumen.⁵⁸

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Sulistyani, dari pernyataan Ibu Sulistyani beliau mengatakan bahwa ia telah menggunakan jasa Rasel Laundry baru 3 (tiga) kali laundry, dan selama laundry tersebut ia merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Rasel Laundry. Namun ia pernah merasa dirugikan ketika jaketnya yang beliau laundry tersebut dimakan tikus dan rusak. Setelah menemui pihak dari Rasel Laundry akhirnya pelaku usaha Rasel Laundry bersedia tanggung jawab atas kelalaian tersebut. Namun, tanggung jawab yang diberikan dari pelaku usaha Rasel Laundry hanyalah berupa uang setengah harga dari jaket tersebut dan hal itu baru

⁵⁸ Lilis, *Wawancara*, Konsumen Rasel Laundry, pada hari Selasa tanggal 03 Januari 2023.

diberikan ganti rugi dari Rasel Laundry kurang lebih hampir 2 (dua) bulan, menurut Ibu Sulistyani hal tersebut merugikan beliau karena harus beli yang baru dan mengeluarkan uang setengah harga juga untuk membeli jaket yang sama persis dengan jaket yang rusak tadi dan beliau merasa tidak puas akan ganti rugi tersebut serta menurutnya tidak sesuai dengan nilai tukar yang semestinya.⁵⁹

Terkait Perlindungan konsumen, Ibu Sulistyani tidak mengetahui adanya hak dan kewajiban konsumen. Pada saat itu ia mengambil pakaian yang sudah selesai di laundry, Akan tetapi sesampainya di Rasel Laundry ia diberitahu bahwasannya jaket yang ia miliki rusak atau cacat akibat dimakan tikus. Selanjutnya pelaku usaha Rasel Laundry ini menjelaskan dan mengajak Ibu Sulistyani untuk berdiskusi dan memberikan bentuk penyelesaian terkait ganti rugi yang bisa diberikan yaitu hanya setengah harganya saja. Pada akhirnya Ibu Sulistyani menerima saja dan setuju-setuju saja dan sudah berdamai tidak mau memperpanjang masalah mengingat hubungan antara Ibu Sulistyani dan Pelaku Usaha Rasel Laundry ini rumahnya saling berdekatan dan ada rasa tidak enak jika hal tersebut dipermasalahkan. Namun sudah hampir 2 (dua) bulan

⁵⁹ Sulistyani, *Wawancara*, Konsumen Rasel Laundry, pada hari Kamis tanggal 05 Januari 2023.

ganti rugi tersebut baru diberikan dan ia berpikir untuk tidak berlangganan laundry di Rasel Laundry kembali.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Tisa, ia mengatakan bahwa sudah menggunakan jasa dari Rasel Laundry selama 1 tahun terakhir, karena ia bekerja dekat dengan lokasi Rasel Laundry. Menurut Tisa beliau mendapatkan informasi dari teman kerjanya bahwa Rasel Laundry ini pelayanan dan hasilnya bagus. Namun setelah berlangganan dengan Rasel Laundry ia tidak begitu merasa puas dengan pelayanannya dikarenakan kaos kaki yang ia laundry sudah hilang 2 (dua) kali. Kemudian, ia berusaha memberitahu masalah tersebut kepada pihak Rasel Laundry, Namun pihak Rasel Laundry tidak memihak kepadanya dan memberikan respon bahwasannya mereka mencuci bajunya tidak dicampur dengan konsumen lain. Sehingga pada saat itu ia hanya diberitahu jika kaos kaki tersebut ketemu akan dihubungi kembali, namun sampai sekarang belum ada informasi terkait kehilangan kaos kaki tersebut dan seolah-olah pelaku usaha Rasel Laundry mengabaikan keluhannya. Setelah kejadian tersebut ia tidak lagi berlangganan dengan Rasel Laundry dan sudah ikhlas akan kejadian tersebut.⁶⁰

⁶⁰ Tissa Sujata, *Wawancara*, Konsumen Rasel Laundry, pada hari Kamis tanggal 05 Januari 2023.

Terkait dengan Perlindungan Konsumen, Saudari Tissa ini tidak mengetahui adanya hak dan kewajiban konsumen. Maka dari itu menurutnya sejak dari menghubungi jika kaos kakinya hilang tersebut ia sudah ikhlas. Akhirnya saudari Tissa dan Pelaku Usaha Rasel Laundry menyelesaikan masalah tersebut dengan cara berdamai dan pelaku usaha memberikan saran kepada saudari Tissa jika kedepannya membawa laundry tidak perlu memasukkan kaos kaki di laundryannya ditakutkan akan hilang lagi. Menurut Pelaku Usaha Rasel Laundry kaos kaki itu barang yang kecil dan jika hilang pasti bertumpukan dengan tumpukan pakaian laundry yang ada di Rasel Laundry dan susah dicari. Sehingga saudari Tissa ini ikhlas saja dan tidak terlalu menanggapi masalah tersebut terlalu serius, karena ia juga sibuk bekerja dari pagi sampai malam.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Asraf, ia mengatakan bahwa telah menggunakan jasa dari Rasel Laundry baru 2 (dua) kali laundry, karena ia juga sedang bekerja yang dimana waktunya sangat padat dan terfokus pada kegiatan magang serta tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaiannya. Pada saat pertama laundry menurut beliau pelayanan dan hasil dari Rasel Laundry sama seperti Laundry pada umumnya, namun dari Rasel Laundry terdapat antar jemput laundry jadi menurutnya lebih efektif menggunakan laundry tersebut. Pada saat cucian pertama menurutnya hasilnya bersih, wangi, dan licin. Namun, pada saat cucian yang

kedua ia berinisiatif untuk mengambilnya sendiri dan tidak diantar mengingat ia sekalian keluar belanja kebutuhannya. Sesampainya di Rasel Laundry seperti pada umumnya mengambil laundry dengan menunjukkan nota yang berisikan nama dan daftar cuciannya, setelah menunggu kurang lebih 10 menit dari pihak Rasel Laundry memberitahu bahwasannya laundry atas nama tersebut sudah diambil orang hari itu juga, akan tetapi ia tidak merasa sudah mengambilnya dan tidak ada titip kepada siapapun untuk mengambilnya, dari pihak Rasel Laundry juga kebingungan akan masalah tersebut dan menyampaikan permintaan maaf kepada saudara Asraf karena dari pihak Rasel Laundry telah melakukan kelalaian dan akan segera menghubungi beliau jika ada konsumen lain yang salah pengambilan. Namun sampai sekarang tidak ada kabar dan informasi lebih lanjut mengenai pakaian beliau yang hilang tidak tahu dimana.⁶¹

Terkait perlindungan konsumen, saudara Asraf ini tidak mengetahui adanya hak dan kewajiban sebagai konsumen. Maka dari itu, sejak kabar hilangnya pakaiannya tersebut ia pasrah dan menganggap sepele masalah tersebut. Pada saat itu penyelesaian yang terjadi yaitu bersifat damai-damai saja dengan pelaku usaha memohon maaf atas kelalaian yang diperbuat dan masalah tersebut tidak di besar-besarkan. Sehingga menurutnya hal

⁶¹ Asraf, *Wawancara*, Konsumen Rasel Laundry, pada hari Rabu tanggal 04 Januari 2023.

tersebut dapat dijadikan sebagai pembelajaran agar kedepannya lebih berhati-hati dalam memilih laundry.

B. Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Rasel Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Menurut penulis atas semua pernyataan yang diberikan konsumen, sebaiknya dari pelaku usaha Rasel Laundry harus lebih memperhatikan pelayanannya kepada konsumen dan memberikan pengarahan yang baik kepada karyawannya serta segera bertanggung jawab atas berbagai kerugian yang diterima oleh konsumen agar konsumen mendapatkan haknya sebagai konsumen sesuai. Sebagaimana peraturan yang mengatur mengenai hak-hak konsumen yang dimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁶² adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam hal mengkonsumsi barang atau jasa
2. Hak untuk memilih barang atau jasa dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai

⁶² Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, 38

- tukar serta kondisi dan jaminan yang telah dijanjikan
3. Hak atas mendapat informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang maupun jasa
 4. Hak untuk didengar pendapat maupun keluhannya atas apa yang terjadi mengenai barang dan jasa yang digunakan
 5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
 6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
 7. Hak untuk dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
 8. Hak untuk mendapatkan ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian
 9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada keadaan lapangan di Rasel Laundry, berdasarkan wawancara penulis dengan pelaku usaha Rasel Laundry⁶³, ketika terjadi masalah dengan konsumen seperti kehilangan pakaian, kerusakan pakaian, pakaian yang tertukar dan lain sebagainya ia

⁶³ Tafik, Hidayati, Wawancara, Pelaku Usaha Rasel Laundry, pada hari minggu tanggal 08 Januari 2023.

akan berusaha mengganti kerugian tersebut jika memang benar pakaian tersebut adalah murni hilang, rusak disebabkan dari Rasel Laundry. Akan tetapi, ia tidak mengetahui akan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana Undang-Undang inilah yang mempunyai peran dalam melindungi konsumen yang telah dirugikan dan pelaku usaha Rasel Laundry tidak mengetahui pula adanya hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha yang baik. Pelaku usaha dari Rasel Laundry mengatakan bahwasannya jika ada yang komplain atas masalah pada pakaiannya ia akan segera menjelaskan dan menanyakan dengan baik bagaimana pakaian tersebut bisa hilang atau rusak dan segera menangani jika sempat, Namun jika ada pakaian yang hilang maupun tertukar pihak Rasel Laundry sendiri bingung atas kejadian tersebut dan cara ganti ruginya bagaimana jika ada pakaian hilang dan tertukar tidak tahu ada dimana. Menurutnya jika ada baju yang tertukar itu ada yang mengambil dan kebetulan namanya sama, oleh karena itu pihak Rasel Laundry tidak mau mengambil resiko jika mengganti dengan pakaian yang sama persis nantinya malah Rasel Laundry sendiri yang rugi.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh pelaku usaha Rasel Laundry dan hasil wawancara dengan konsumen yang telah dirugikan dapat penulis simpulkan bahwasannya pelaku usaha Rasel Laundry belum ada iktikad baik kepada 5 konsumen tersebut dan tidak sesuai

dengan Pasal 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan kewajiban dari pelaku usaha itu sendiri. Maka, dapat di analisis dari hal tersebut pelaku usaha Rasel Laundry belum memberikan hak-hak konsumen yang dimana telah diatur dalam Undang-Undang pada Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan demikian, pelaku usaha Rasel Laundry telah melanggar Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak-hak konsumen.

Selanjutnya dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan maupun diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus diselesaikan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sesuai dengan Pasal 19 ayat (3) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun sebaliknya apabila dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Oleh karena itu, setiap transaksi dalam islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak (sama-sama ridha). Mereka harus mempunyai informasi yang sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dicurangi, karena ada suatu

keadaan dimana salah satu pihak tidak mengetahui informasi yang diketahui pihak lain, informasi yang tidak lengkap ini biasa disebut dengan *assymetric information*.⁶⁴

Melihat dari segi keuntungan usahanya, pelaku usaha jasa Rasel Laundry dalam hal ini dapat saja sering lalai akan kewajibannya, yaitu lalai akan membayar kerugian yang diderita oleh konsumen akibat kerugian yang diperbuat oleh pelaku usaha. Hukum dan pedoman dibuat oleh otoritas publik yang akan memberikan kepastian hukum melalui hukum perlindungan. Sehingga kebebasan dan kepentingan yang telah dikuasai akan tercapai menjadi terjamin. Upaya perlindungan juga dilakukan untuk memperluas ketenangan konsumen. Sehingga pada akhirnya akan benar-benar memahami akan adanya jaminan keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.⁶⁵

Namun pada kenyataannya sesuai dengan hasil wawancara terhadap konsumen Rasel Laundry pelaku usaha Rasel Laundry ini benar lalai akan memberikan ganti rugi berupa pengembalian yang setara. Maka dari itu pelaku usaha Rasel Laundry telah melanggar Pasal 19 Ayat (2) UUPK yang menjelaskan bahwa : “Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa

⁶⁴ Afif Noor dan Bagas Heradhyaksa, *Hukum Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Di Indonesia* (Semarang: Penerbit Mutiara Aksara, 2021), 12.

⁶⁵ Fenny Bintarawati, *Juridical Analysis of Consumer Protection against Buying and Selling Fraud in the Market Place*. *Walisongo Law Review (Walrev)*, 4(1) 2022, 62.

pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang senilai atau setara dengan nilainya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Perlindungan kepada konsumen kaitannya sangat erat dengan aspek perlindungan hukum, pada dasarnya perlindungan hukum tersebut yang memperoleh perlindungan hukum bukan sekedar fisik, melainkan yang utama ialah perlindungan terhadap hak-hak yang bersifat abstrak dari konsumen. Dengan kata lain maksudnya perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Dalam hal kepastian hukum dalam perlindungan konsumen meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang maupun jasa serta membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Pemberdayaan konsumen dilakukan untuk tujuan meningkatkan kesadaran dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat hakat dan martabat konsumen⁶⁶. Menurut Abdun Mufid Ketua Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, bahwasannya seluruh masyarakat di dunia adalah konsumen. Tidak ada satupun yang tidak menjadi konsumen sehingga itu menjadi pekerjaan bersama-sama

⁶⁶ Diah Wahyulina dan Febry Chrisdanty, Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Oleh BPSK Dan OJK, Jurnal Ilmiah Hukum, Volume 12 Nomor 2 Periode November 2018, 87

untuk melindungi sesama dengan tahap awal preventif⁶⁷. Oleh karena itu, setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh negara, dan salah satu perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh negara adalah perlindungan konsumen.⁶⁸

Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 mengatakan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Hal ini menjelaskan bahwasannya hukum adalah panglima dan setiap orang harus diberlakukan sama didepan hukum (*equality before the law*)⁶⁹. Selain itu dalam sila kelima Pancasila, yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dimana didalamnya terkandung hak rakyat Indonesia untuk diperlakukan sama dihadapan hukum. Hak merupakan suatu kekuatan hukum, ialah hukum dalam pengertian subyektif yang dimana merupakan kekuatan kehendak yang diberikan oleh tatanan hukum. Oleh sebab itu, maka pemilik hak memiliki kekuatan untuk

⁶⁷ Athok Mahfud, “Gerakan Peduli Konsumen Tegaskan Pentingnya Perlindungan Konsumen Lewat Diskusi dan Launching Buku”, <https://indoraya.news/gerakan-peduli-konsumen-lewat-diskusi-dan-launching-buku> , diakses 5 Maret 2023

⁶⁸ Renata Christa Auli, “Hukum Perlindungan Konsumen: Ruang Lingkup, Tujuan, dan Dasarnya”, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt6dfc65f7966c> , diakses 5 Maret 2023.

⁶⁹ Briliawan Gama Rahmatullah, dkk, Antologi Esai Hukum Dan Ham (Afiliasi Hukum dan HAM Dalam Mewujudkan Perlindungan Hak Asasi Masyarakat Indonesia, (Malang:Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), 66

mempertahankan haknya dari gangguan atau ancaman dari pihak manapun juga.⁷⁰

Terkait bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yakni dengan melindungi hak-hak konsumen. Meskipun sangat beragam, namun secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:

1. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan
2. Hak untuk memperoleh barang atau jasa dengan harga wajar
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari bermacam-macam aspek⁷¹. Melihat keadaan yang demikian sebagaimana yang diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwasannya perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen,

⁷⁰ Hans Kelsen, Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif), (Bandung:Penerbit Nusa Media, 2019), 152

⁷¹ Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen, (Bandung:Nusa Media, 2020), 25

serta asas kepastian hukum ini belum tercapai dan belum sesuai dengan UUPK. Hal demikian disebabkan karena antara pelaku usaha dengan konsumen ini sama-sama belum mengetahui hak dan kewajiban mereka sesuai dengan UUPK yang berkepastian hukum. Faktor lain seperti kurangnya pendidikan atau edukasi terkait pendidikan hukum konsumen juga masih sangat rendah di Kecamatan Kradenan Kabupaten Grobogan.

Pada dasarnya hukum mempunyai tujuan yaitu untuk menciptakan keadaan agar setiap manusia mendapatkan jaminan atas keamanan dan keselamatan. Dengan kata lain, hukum tersebut memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kedamaian dan kemanfaatan. Apabila dikaitkan dengan posisi konsumen, maka jaminan atas adanya keamanan dan keselamatan juga termasuk hak yang perlu diwujudkan. Hak tersebut dimaksudkan dengan tujuan agar konsumen mendapatkan barang maupun jasa yang aman dan sesuai kesepakatan. Ketidaktahuan konsumen terhadap pelaku usaha merupakan kelemahan mendasar yang pada kemudian hari dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dapat disadari bahwa faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen ialah tingkat pendidikan dan kesadaran konsumen akan hak-haknya dapat terbilang masih sangat rendah, sehingga dengan ini pelaku usaha dengan sangat mudah dapat mengelabuikonsumen secara leluasa atau bebas memproduksi dan menghasilkan produk barang atau jasa, terlepas apakah produk maupun jasa tersebut sesuai

dengan harapan atau kepentingan terutama dari segi kualitasnya. Oleh karena itu, maka UUPK dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat baik bagi pemerintah maupun lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, tidak saja melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, tetapi juga melakukan kontrol atau pengawasan terhadap pelaku usaha dalam menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas.⁷²

C. Penyelesaian atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

Berdasarkan pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana telah disebutkan dalam Pasal 2 sebelumnya, bahwa tujuan perlindungan konsumen yang telah ada merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.⁷³

Pada keadaan di lapangan bahwasannya pelaku usaha sering kali banyak mengelak dari rasa

⁷² Abd Haris Hamid, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, (Makassar:CV Sah Media, 2017), 30

⁷³ Ahmad Miru & Sutarman Yodo, Op.Cit. 34.

pertanggung jawabannya. Pelaku usaha seringkali melontarkan alasan bahwa kesalahan ada pada konsumen dimana konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jumlah barangnya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak bertanggung jawab memberikan ganti rugi, akibatnya akan menimbulkan sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi atau memanfaatkan jasa Rasel Laundry tersebut. Terdapat banyak kemungkinan bagi konsumen dalam memanfaatkan jasa akan menghadapi yang namanya masalah. Untuk itu harus disediakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menampung dan menyelesaikan seluruh permasalahan konsumen tersebut, sebagai wujud nyata dari salah satu hak konsumen yang diberikan jaminan dalam UUPK.

Pada dasarnya, perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha dari pelaku usaha, akan tetapi justru untuk memberikan dan memotivasi usaha yang benar, sehat dan akan menciptakan perusahaan-perusahaan yang berkembang dalam era globalisasi yang menghadapi persaingan usaha melalui konsumen dalam hal ini diartikan untuk meningkatkan dan menumbuhkan

sikap peduli yang tinggi terhadap konsumen⁷⁴. Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Oleh karena itu penting karena memiliki kekuatan untuk menuntut pelaku usaha untuk mentaati dan memiliki sanksi yang tegas. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur terkait mekanisme penyelesaian sengketa yaitu sebagai berikut :

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang memiliki tugas untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

⁷⁴ Agus Satory, “Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan”, <https://hukum-pasca.unpak.ac.id/berita/perlindungan-dan-penyelesaian-sengketa-konsumen-sektor-jasa-keuangan>, diakses 4 maret 2023.

- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang sedang bersengketa.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam pada Pasal 45 ayat (2) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pasal 45 ayat (2) ini merupakan prinsip dasar yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa Rasel Laundry.

Selain upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan maupun luar pengadilan, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Dalam arti penyelesaian secara damai ini adalah penyelesaian dengan cara negosiasi antara pelaku usaha dengan konsumen yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian. Hal tersebut sesuai dengan penjelasan dalam Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang menerangkan bahwasannya “penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud dari penyelesaian

secara damai adalah penyelesaian dengan dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa dalam hal ini (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini”.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen Rasel Laundry pada umumnya konsumen lebih memilih menyelesaikan sengketa secara jalur kekeluargaan atau damai. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan. Melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi menurut UUPK. Mengingat hal tersebut adapun dalam perspektif Islam, aspek pemaafan dapat mencakup beberapa hal, seperti : menahan amarah, memaafkan kesalahan, berbuat baik terhadap siapapun yang berbuat kesalahan kepadanya, lapang dada, keluasan hati, menghapus kesalahan, *takfir* (menutup kesalahan orang lain), membuka lembaran baru, memperbaiki hubungan menjadi indah (harmonis), mewujudkan kedamaian, mendoakan orang yang berbuat jahat, bermusyawarah dengan orang-orang yang pernah menyakiti (berbuat salah), dan menyerahkan urusan kepada Allah (tawakal).⁷⁵

⁷⁵ Moh Khasan, Perspektif Islam Dan Psikologi Tentang Pemaafan, Jurnal at-Taqaddum, Volume 9, Nomor 1, Juli 2017, 81

Selanjutnya, dalam pengamatan peneliti, sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen Rasel Laundry yang terjadi di kecamatan Kradenan ini belum pernah sampai ke jalur pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK). Hal ini dikarenakan konsumen awalnya tidak mengetahui bahwa kerugian yang diderita dapat digugat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa pelaku usaha dan konsumen atau melalui peradilan umum. Pada umumnya, konsumen juga menganggap jalur hukum untuk menggugat pelaku usaha akan memerlukan waktu yang lama. Oleh karena itu, keadaan yang sebenarnya terjadi mayoritas pelaku usaha dan konsumen menyelesaikan dengan cara damai. Konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut telah dirugikan oleh pelaku usaha. Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai tersebut dengan merundingan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha Rasel Laundry yang dimana pelaku usaha Rasel Laundry memberikan kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian. Namun, besarnya ganti rugi tersebut konsumen hanya bisa menerima saja berapapun jumlahnya meskipun menurut konsumen tidak sesuai dengan nilai tukar. Melihat dari kejadian tersebut dapat penulis analisis bahwasannya seorang konsumen Rasel Laundry kedudukannya lebih rendah daripada pelaku usaha.

Penyelesaian sengketa dengan cara damai melalui negosiasi dipilih oleh konsumen Rasel Laundry dikarenakan penyelesaian sengketa ini lebih praktis, efisien dan tidak menghabiskan uang. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan, melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi kembali menurut UUPK. Beberapa faktor penyebab konsumen tidak mau menggugat pelaku usaha kepada Rasel Laundry ialah:

1. Kurangnya kesadaran hukum mengenai perlindungan konsumen, bahwa konsumen kurang memahami keberadaan peraturan perundang-undangan yang dapat melindungi hak-hak konsumen khususnya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta konsumen kurang teliti terhadap pelaku usaha jasa laundry yang memberikan pelayanan, keamanan dan kenyamanan sehingga konsumen adanya hanya pasrah terhadap pemberian ganti rugi yang tidak setara nilainya dengan kerugian yang dialami konsumen.
2. Oleh karena tingkat toleransi konsumen yang cukup tinggi, konsumen beranggapan masalah kehilangan dan kerusakan pakaian bukan hal yang perlu diperkarakan yang serius, cukup menjadi

pelajaran bagi konsumen agar lebih teliti memilih jasa Laundry yang aman.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum yang diberikan oleh Pemerintah kepada konsumen dalam usahanya mendapatkan perlindungan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut tidak terlaksana dengan baik menurut UUPK. Pada kenyataannya pelaku usaha Rasel Laundry belum memenuhi hak-hak konsumen dengan baik terhadap 5 konsumen tersebut dan memberikan ganti rugi lebih dari 7 (tujuh) hari yang dimana hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 19 ayat 3 UUPK. Selanjutnya terkait perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah setengah harga barang yang mengalami cacat akibat dari kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka terkait hal ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha Rasel Laundry untuk kelalaian pakaian yang cacat belum sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang No 8 Tentang Perlindungan

Konsumen yang berbunyi “ganti rugi sebagaimana dimaksud 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” karena menurut konsumen ganti rugi tersebut belum setara dengan nilai tukar dan memberikan ganti rugi tersebut sangat lama yaitu kurang lebih hampir 2 (dua) bulan. Terdapat konsumen Rasel Laundry yang pakaiannya hilang namun sampai sekarang belum ada ganti rugi sama sekali, maka dari itu pelaku usaha telah melanggar Pasal 19 ayat (3) yang berbunyi “bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun sebaliknya apabila dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen”.

2. Penyelesaian yang dilakukan oleh pelaku usaha Rasel Laundry dan konsumen yang telah dirugikan yaitu dengan menggunakan cara damai sesuai dengan UUPK Pasal 45 ayat (2) yang dimana penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan maupun luar pengadilan

berdasarkan pilihan sukarela para pihak yakni konsumen dengan pelaku usaha, hal ini dikarenakan penyelesaian dengan cara tersebut dinilai lebih praktis, cepat dan tidak sulit serta tidak juga mengeluarkan sejumlah uang yang terlalu banyak. Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai tersebut dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha Rasel Laundry yang dimana pelaku usaha Rasel Laundry memberikan kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti kerugian. Namun, besarnya ganti rugi tersebut konsumen hanya bisa menerima saja berapapun jumlahnya meskipun menurut konsumen tidak sesuai dengan nilai tukar namun demikian tetap damai dan tidak berkepanjangan. Melihat hal tersebut dapat disimpulkan tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya sengketa yang berkepanjangan, melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi kembali menurut UUPK.

B. Saran

Hasil penelitian dan pembahasan beserta kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Pelaku Usaha Rasel Laundry
 1. Pentingnya melakukan pengawasan, karena dengan pengawasan tersebut terhadap kegiatan karyawan, maka kualitas jasa Rasel Laundry yang dihasilkan diharapkan dapat terwujud dengan baik. Dengan demikian, maka konsumen dapat merasakan lebih aman dan nyaman memakai jasa dari Rasel Laundry. Begitu pun sebaliknya, mengabaikan atau kecenderungan membelakangi aturan hukum, etika serta moral akan menimbulkan kerugian dan keresahan sosial.
 2. Hendaknya pelaku usaha Rasel Laundry menetapkan peraturan tentang harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha sendiri mendapatkan kepastian tentang besaran ganti rugi dan diharapkan tidak ada lagi pihak yang merasa dirugikan.
- b. Konsumen

Hendaknya konsumen Rasel Laundry dalam hal meminta ganti rugi juga mengetahui nilai ekonomis barang yang akan diganti oleh pelaku usaha sehingga antara konsumen dan pelaku usaha sama-sama tidak merasa dirugikan.
- c. Pemerintah
 1. Hendaknya kepada pemerintah dapat memperkuat pelaksanaan pendidikan konsumen dan dapat mengawasi pelaku usaha.

2. Hendaknya kepada pemerintah dapat memberikan edukasi terkait hukum perlindungan konsumen khususnya kepada pelaku usaha. Dengan tujuan agar para pelaku usaha dapat mengetahui adanya hukum yang melindungi konsumen dan agar para pelaku usaha lebih berhati-hati dalam melakukan usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008)
- Afif Noor dan Bagas Heradhyaksa, *Hukum Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Di Indonesia*, (Semarang: Penerbit Mutiara Aksara, 2021)
- Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: Unpam Press, 2018)
- Barkatullah, Abdul Halim, *Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2017)
- Briliawan, Gama Rahmatullah, dkk, *Antalogi Esai Hukum Dan Ham (Afiliasi Hukum dan HAM Dalam Mewujudkan Perlindungan Hak Asasi Masyarakat Indonesia*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020)
- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang:UIN Maliki Press (Anggota IKAPI), 2011)
- Dewi, Elia Wuri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

- Fajri, Rosa Nikmatul, *Panduan Bisnis (Pengantar Hukum Bisnis)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020)
- Harianto, Dedi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan yang Menyesatkan*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)
- Hamid, Abd Haris, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Makassar: CV Sah Media, 2017)
- Maskur, Ali, *Islam dan HAM*, (Semarang: Lembaga Studi Sosial dan Agama (Elsa) Press, 2019)
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum, Kecamatan Kradenan Dalam Angka 2020*, Grobogan: Badan Pusat Statistik Kabupaten Grobogan, 2020.
- Kelsen, Hans, *Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, (Bandung: Penerbit Nusa Media, 2019)
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017)
- Kuswiyata, Pontanius, *Mengenal Laundry*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018)
- Prodjodikoro, Wirjono, *Asas-Asas Hukum Pidana di Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003)

- Remmelink, Jan, *Hukum Pidana*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: Prenada Media Group, 2018)
- Shofie, Yusuf, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013)
- Suteki dan Galang, Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018)
- Tedi, Sudrajat dan Endra, Wijaya, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintahan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2020)
- Wardiono, Kelik, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014)
- Widi, Nugrahaningsih dan Mira, Erlinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online*, (Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017)
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013)

Jurnal Ilmiah

- Bintarawati, F. “Juridical Analysis of Consumer Protection against Buying and Selling Fraud in the Market Place”, *Walisongo Law Review (Walrev)*, 4(1) 2022.

- Diah Wahyulina dan Febry Chrisdanty, “Pengawasan Pencantuman Klausula Baku Oleh BPSK Dan OJK”, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Volume 12 Nomor 2 Periode November 2018.
- Hamzah, dkk. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Volume 4 Nomor 1 Juni 2022.
- Kardiatman, Yandi. “Tanggung Jawab Pemilik Jasa Cuci Pakaian (Laundry) Terhadap Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa (Studi Kasus di Cahaya Laundry Brang-Bara Kecamatan Sumbawa Besar)”, *Jurnal Private Law* Volume 1, Issue 3, Oktober 2021.
- Khasan, “Moh Perspektif Islam Dan Psikologi Tentang Pemaafan”, *Jurnal at-Taqaddum*, Volume 9, Nomor 1, Juli 2017.
- Kornelius Benuf, Muhammad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, Volume 7 Edisi I, Juni 2020.
- Marsyatul Fitria Iswari dan Refki Rusyadi. “Pengaruh Keadilan Dan Tanggung Jawab Terhadap Keuntungan Usaha Laundry Di Kecamatan

Kalidawi”, *JEPS: Journal of Economics and Policy Studies* Vol 02 No. 02 Desember 2021.

Medyanti, Komang Desy. “Ganti Rugi Terhadap Kerusakan Pakaian Akibat dari Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Gianyar”, *Jurnal Kerthanegara* Vol.9 No. 6 Tahun 2021.

Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, Maret 2015.

Susanto, Happy. “Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan”. Jakarta: Cetakan Pertama, 2008.

Wijaya, I Komang Dodik., dkk. “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan / Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry Di Denpasar”, *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol.2, No. 1, Januari 2021.

Windayani, Tisa. “Proporsionalitas Pasal 79 Huruf C UU No.29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran dan Pasal 360 KUHP Dikaitkan dengan Unsur Kesalahan Terdakwa”, *Jurnal Panorama Hukum*, Vol. 4 No. 2 Desember 2019.

Skripsi

Modjanggo, Irmalani. “Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku

Usaha Penyedia Jasa Laundry Di Sleman”, *Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Yogyakarta: 2020.

Ikayanti, Intan Pratiwi. “Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry (Studi Pada Fitha Laundry di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat)”, *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro. Metro: 2020.

Prasetyo, Shafira Dinar Putri. ”Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Jasa Laundry Sepatu “Janji Bersih”, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Surabaya: 2022.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Internet

Agus Satory, “Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan”, <https://hukum-pasca.unpak.ac.id/berita/perlindungan-dan-penyelesaian-sengketa-konsumen-sektor-jasa-keuangan> , diakses 4 maret 2023.

Athok Mahfud, “Gerakan Peduli Konsumen Tegaskan Pentingnya Perlindungan Konsumen Lewat

Diskusi dan Launching Buku”,
<https://indoraya.news/gerakan-peduli-konsumen-lewat-diskusi-dan-launching-buku> , diakses 5
 Maret 2023

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan,”Geografi
 Wilayah”,
<http://pauddikmasjateng.kemdikbud.go.id/fj45/html/indek.php?id=profil&kode=67&profil=Jawa%20Tengah#:~:text=Provinsi%20Jawa%20Tengah%2C%terdiri%20atas,Ibukotanya%20adalah%20Semarang> , diakses 20 September 2022

Renata Christa Auli, “Hukum Perlindungan
 Konsumen: Ruang Lingkup, Tujuan, dan
 Dasarnya”,
<https://www.hukumonline.com/klinik/a/hukum-perlindungan-konsumen-cakupan-tujuan-dan-dasarnya-lt6dfc65f7966c> , diakses 5 Maret 2023.

Wawancara

Lilis. Kradenan, 03 Januari 2023.

Hasanah, Uswatun. Kradenan, 02 Januari 2023.

Hidayati, Tafik. Kradenan, 28 Desember 2022.

Hidayati, Tafiik. Kradenan, 08 Januari 2023.

Asraf. Kradenan, 04 Januari 2023.

Sujata, Tissa. Kradenan, 05 Januari 2023.

LAMPIRAN

Panduan wawancara untuk Pelaku Usaha Rasel Laundry

1. Bagaimana awal mulanya Rasel Laundry ini berdiri?
2. Apakah Ibu sebagai pelaku usaha mengetahui mengenai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha?
3. Selama Rasel Laundry berdiri bagaimana pelaksanaannya terhadap konsumen dan ada berapa kasus yang terjadi kepada konsumen berupa kehilangan atau mengalami kerusakan pakaian maupun hal yang merugikan lainnya? Bagaimana upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh Rasel Laundry?
4. Bagaimana cara Ibu sebagai pelaku usaha menghadapi komplain dari konsumen jika ada pakaian yang rusak atau hilang?
5. Bagaimana bentuk penyelesaian dari tanggung jawab Ibu sebagai pelaku usaha jika ada barang maupun pakaian yang rusak atau hilang?

Panduan wawancara untuk Konsumen Rasel Laundry

1. Kapan terakhir anda menggunakan jasa dari Rasel Laundry?
2. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa dari Rasel Laundry?
3. Bagaimana tanggapan anda menggunakan jasa dari Rasel Laundry?
4. Apakah anda sebagai konsumen mengetahui mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen?
5. Apakah anda pernah kehilangan atau mengalami kerusakan pakaian di Rasel Laundry?
6. Bagaimana bentuk tanggung jawab dari Rasel Laundry kepada anda jika anda kehilangan dan mengalami kerugian atau mengalami kerusakan pakaian yang di Laundry?

Wawancara Pelaku Usaha Rasel Laundry



Wawancara Konsumen Rasel Laundry



Daftar Harga Rasel Laundry



RASEL
Now Open Laundry

1. Paket kiloan (cuci setrika reguler) 4.000,-/ kg
2. Setrika (kg) 3.000,-/ kg
3. Cuci kering (kg) 3.000,-/ kg
4. Paket kiloan kilat 6.000,- / kg 24 jam
5. Blazer, Jaket kulit 12.000,-
6. Mukena 4.000,-
7. Bedcover kecil 13.000,-
8. Bedcover tanggung 15.000,-
9. Bedcover besar 18.000,-
10. Bedcover jumbo 20.000,-
11. Selimut kecil 6.000,-
12. Selimut tanggung 8.000,-
13. Selimut besar 10.000,-
14. Selimut jumbo 12.000,-
15. Seprei 4.000,-
16. Seprei renda 8.000
17. Tas 10.000,-
18. Tas besar 15.000,-
19. Koper 15.000,-
20. Gorden tanpa poni kecil 4.000,-/ helai
21. Gorden tanpa poni tanggung 6.000,-/ helai
22. Gorden tanpa poni besar 8.000,-/ helai
23. Gorden tanpa poni jumbo 9.000,-/ helai
24. Poni gorden kecil 3.000,-
25. Poni gorden besar 5.000,-
26. Karpet kecil mulai 8.000,-
27. Karpet tanggung mulai 8.000,-
28. Karpet besar mulai 12.000,-
29. Karpet jumbo mulai 18.000,-
30. Helm 12.000,-
31. Boneka kecil mulai 3.000,-
32. Boneka tanggung mulai 5.000,-
33. Boneka besar mulai 10.000,-
34. Boneka jumbo mulai 18.000,-
35. Dry clean jas 12.000,-
36. Dry clean kebaya 12.000,-
37. Dry clean gaun pengantin mulai 25.000,-
38. Kasur bayi 20.000,-
39. Bantal/ guling mulai 4.000,-
40. Handuk mulai 4.000,-




RASEL
Now Open Laundry

1. Paket kiloan (cuci setrika reguler) 4.000,-/ kg
2. Setrika (kg) 3.000,-/ kg
3. Cuci kering (kg) 3.000,-/ kg
4. Paket kiloan kilat 6.000,- / kg 24 jam
5. Blazer, Jaket kulit 12.000,-
6. Mukena 4.000,-
7. Bedcover kecil 13.000,-
8. Bedcover tanggung 15.000,-
9. Bedcover besar 18.000,-
10. Bedcover jumbo 20.000,-
11. Selimut kecil 6.000,-
12. Selimut tanggung 8.000,-
13. Selimut besar 10.000,-
14. Selimut jumbo 12.000,-
15. Seprei 4.000,-
16. Seprei renda 8.000
17. Tas 10.000,-
18. Tas besar 15.000,-
19. Koper 15.000,-
20. Gorden tanpa poni kecil 4.000,-/ helai
21. Gorden tanpa poni tanggung 6.000,-/ helai
22. Gorden tanpa poni besar 8.000,-/ helai
23. Gorden tanpa poni jumbo 9.000,-/ helai
24. Poni gorden kecil 3.000,-
25. Poni gorden besar 5.000,-
26. Karpet kecil mulai 8.000,-
27. Karpet tanggung mulai 8.000,-
28. Karpet besar mulai 12.000,-
29. Karpet jumbo mulai 18.000,-
30. Helm 12.000,-
31. Boneka kecil mulai 3.000,-
32. Boneka tanggung mulai 5.000,-
33. Boneka besar mulai 10.000,-
34. Boneka jumbo mulai 18.000,-
35. Dry clean jas 12.000,-
36. Dry clean kebaya 12.000,-
37. Dry clean gaun pengantin mulai 25.000,-
38. Kasur bayi 20.000,-
39. Bantal/ guling mulai 4.000,-
40. Handuk mulai 4.000,-



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lusiana Dewi
Tempat/Tanggal lahir : Grobogan, 01 Juli 2001
Alamat : Dusun Njuron Rt 02, Rw 06, Desa
Pandanharum, Kecamatan Gabus,
Kabupaten Grobogan
Email : lusianadewii1499@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2007-2013 : SD Negeri 1 Pandanharum
Tahun 2013-2016 : SMP Negeri 1 Gabus
Tahun 2016-2019 : SMA Negeri 1 Kradenan
Tahun 2019 : UIN Walisongo Semarang

ORGANISASI

HMJ ilmu Hukum 2019-2021
IMPG (Ikatan Mahasiswa Purwodadi Grobogan) 2019-2021
CLICKS – LISAN UIN Walisongo Semarang 2019-2021