

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN PELAKU USAHA JASA *LAUNDRY* DI DENPASAR UTARA\***

Richard Revel Wijaya Theda\*\*

I Made Sarjana\*\*\*

Ida Bagus Putu Utama\*\*\*\*

Program Kekhususan Hukum Bisnis  
Fakultas Hukum Universitas Udayana

## **ABSTRAK**

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan usaha jasa *laundry*, pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen. Hukuman atau sanksi yang didapatkan oleh pelaku usaha hanya sebatas sanksi sosial dan sangat tidak seimbang dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Kebanyakan dari konsumen pengguna jasa *laundry* yang menjadi korban dari kelalaian pelaku usaha *laundry* tersebut hanya mengikhhlaskan begitu saja dan mencari lagi jasa *laundry* yang lain yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar dapat dilindungi dengan adil. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi keilmuan terkait teori ilmu hukum, serta untuk memahami perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Jenis pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, dan pendekatan fakta. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pelaku usaha jasa *laundry* di Denpasar Utara telah bertanggung jawab dalam hal terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen yang menggunakan usaha tersebut, sehingga telah sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang

---

\* Karya ilmiah ini merupakan hasil ringkasan skripsi.

\*\* Penulis pertama Richard Revel Wijaya Theda adalah Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana.

\*\*\* Penulis kedua I Made Sarjana adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

\*\*\*\* Penulis ketiga Ida Bagus Putu Utama adalah Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana.

No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip tanggung jawab yang umumnya diterapkan dalam usaha jasa *laundry* yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan serta prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Selain itu, tidak terdapat kendala yang signifikan dalam penyelesaian ganti rugi antara pelaku usaha *laundry* dan konsumen, walaupun masih terdapat konsumen yang belum puas karena tidak memahami hak-hak konsumen secara jelas.

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Usaha Laundry**

### **ABSTRACT**

*Consumer protection is an inseparable part of a healthy business activity. In laundry service business' activity, businessmen sometimes make mistakes that can harm consumer. Punishment or sanction that is obtained by businessmen only limited to social sanction, which is very imbalance with the loss of that laundry service's consumer. Most laundry business' consumers that become victim of laundry businessmen's negligence just let it go easily and find other laundry service that is available in their neighborhood. It can be known that in order to protect consumer, various law aspects are needed so that consumer can be protected fairly. The goals of this research are to give scientific contribution related to law theories and also to understand law protection for laundry's consumer.*

*The method used in this study is empirical legal research. The type of approaches that is used in this study are statute approach, case approach, and fact approach. Based on the research that has been done, it can be known that laundry service businessmen in North Denpasar have been responsible in term there's loss that is suffered by consumer using that business, in line with article 19 Law Number 19 Year 1999 on Consumer Protection. Liability principles which generally used in laundry service business are liability based on fault and limitation of liability. Moreover, there are no significant obstacles in regard of compensation settlement between laundry businessmen and consumer, eventhough there are consumers that are not satisfied because they do not understand consumer rights clearly.*

**Keywords: Consumer Protection, Liability, Laundry Service**

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hukum perlindungan konsumen saat ini memperoleh perhatian secara signifikan karena terkait dengan aturan-aturan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen dilindungi, namun pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing memiliki hak dan kewajiban.<sup>1</sup> Terdapat perbedaan prinsip antara konsumen dengan pelaku usaha, yaitu konsumen membeli barang/jasa dalam rangka memenuhi kebutuhannya, sedangkan pelaku usaha membuat barang/jasa dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan, di mana tidak ada pelaku usaha dalam usahanya yang ingin memperoleh kerugian.<sup>2</sup> Pada praktiknya, terdapat ketidakseimbangan antara kedudukan konsumen pelaku usaha, di mana kondisinya di tengah-tengah masyarakat yaitu kedudukan konsumen berada pada keadaan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, dengan demikian hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara

---

<sup>1</sup> Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, h.1.

<sup>2</sup> Firman Tumantara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, h. 19.

<sup>3</sup> Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, h.27.

produsen dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen.<sup>4</sup> Keberadaan bisnis usaha jasa *laundry* merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta mode pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentunya melahirkan jenis usaha jasa *laundry* yang juga kian maju, sehingga bisnis usaha *laundry* bermunculan di mana-mana baik dari skala kecil hingga skala besar.

Maraknya jasa *laundry* pakaian yang ada semakin meningkat pula persaingan pasar yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong menawarkan jasa usaha *laundry*nya dengan bermacam-macam layanan. Akan tetapi, dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha terkadang melakukan kesalahan yang merugikan konsumen. Keluhan yang sering dinyatakan konsumen yaitu pakaiannya yang menjadi cacat, misalnya luntur karena kecerobohan karyawan.<sup>5</sup> Selain itu, pakaian yang hilang juga kerap kali dikeluhkan oleh konsumen jasa usaha *laundry*. Kesalahan tersebut sering terjadi dikarenakan beberapa hal yaitu pelaku usaha yang melakukan kelalaian atau kurangnya ketelitian dari pelaku usaha.

Pelaku usaha seringkali hanya meminta maaf kepada konsumen dan berjanji untuk tidak melakukan kesalahan seperti itu lagi atau memberikan kompensasi yang tidak sepadan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Kebanyakan dari konsumen pengguna jasa *laundry* yang menjadi korban dari

---

<sup>4</sup> Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, h.1.

<sup>5</sup> Fakhri Rezy, 2017, "Inspirasi Bisnis: Musim Hujan, Momentum Memulai Usaha *Laundry* Kiloan", URL: <https://economy.okezone.com>, diakses tanggal 13 Maret 2019.

kelalaian pelaku usaha *laundry* tersebut hanya mengikhlaskan begitu saja dan mencari lagi jasa *laundry* yang lain yang ada di sekitar tempat tinggalnya. Selain itu, hukuman atau sanksi yang didapatkan oleh pelaku usaha hanya sebatas sanksi sosial dan sangat tidak seimbang dengan kerugian yang dialami oleh konsumen pengguna jasa *laundry* tersebut.

Bertolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir produk barang dan/atau jasa, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.<sup>6</sup>

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan dua rumusan masalah dalam penulisan jurnal hukum ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas kelalaian yang dilakukan sehingga mengakibatkan kerugian pada konsumen pengguna jasanya?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa *laundry* atas kerugian yang dideritanya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memahami, mengetahui, dan memberikan kontribusi keilmuan terkait teori-

---

<sup>6</sup> Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. VI No 04, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177/23057>, diakses tanggal 4 April 2019.

teori ilmu hukum, serta perkembangan ilmu hukum bisnis atau keperdataan. Tujuan khusus dari penulisan ini adalah untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry*.

## **II. ISI MAKALAH**

### **2.1 Metode Penelitian**

Metode merupakan salah satu instrumen yang menentukan bagaimana penyusunan suatu karya tulis akan berjalan.<sup>7</sup> Berhubungan dengan hal tersebut, metode dalam penyusunan jurnal ini yaitu metode penelitian hukum empiris. Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa penelitian hukum empiris merupakan data yang diperoleh langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama melalui penelitian lapangan, dan dilakukan baik berdasarkan pengamatan, wawancara, ataupun penyebaran kuisioner.<sup>8</sup> Selain itu, pendekatan dalam penulisan ini juga menggunakan pendekatan perundangan-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), serta pendekatan fakta (*fact approach*).<sup>9</sup>

### **2.2 Hasil dan Analisis**

#### **2.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Laundry* terhadap Kerugian yang Diderita Konsumen sebagai Pengguna Jasa *Laundry***

Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu bahwa hukum dapat memberikan suatu

---

<sup>7</sup> Suprpto, 2013, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, CAPS, Bogor, h. 63.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Primada Media, Jakarta, h. 35.

<sup>9</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, cet. IX, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 167.

keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.<sup>10</sup> Secara yuridis formal, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di samping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hukum konsumen “ditemukan” di dalam berbagai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pengertian perlindungan konsumen dirumuskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum secara umum dapat dibedakan menjadi lima, yaitu prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*), praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*), praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).<sup>11</sup> Tanggung jawab tidak terlepas dari kewajiban sosial yang harus dipenuhi pelaku usaha terhadap masyarakat. Kewajiban yang kemudian ditetapkan undang-undang dilengkapi perkembangan-perkembangan menurut hukum, seperti tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.<sup>12</sup> Tanggung jawab pelaku usaha diatur

---

<sup>10</sup> I Gusti Agung Oka Diatmika, I Dewa Gde Atmadja, dan Ni Ketut Sri Utari, 2017, *Perlindungan Hukum terhadap Jabatan Notaris berkaitan dengan Adanya Dugaan Malpraktek dalam Proses Pembuatan Akta Otentik, Acta Comitatus*, Vol. II No. 01, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitatus/article/view/34267/20640>, diakses tanggal 9 April 2019.

<sup>11</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, h.92.

<sup>12</sup> Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, 2017, *Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) di Denpasar*,

dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 19 ayat (1) UUPK memaparkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, maupun perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sepuluh usaha jasa *laundry* yang ada di Denpasar Utara, delapan dari sepuluh *laundry* yang diteliti menentukan bentuk tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera pada nota pembayaran, walaupun beberapa *laundry* juga memberikan kelonggaran dengan menyesuaikan terhadap konsumen dan kesepakatan yang dicapai. Selain itu, dua *laundry* yang diteliti bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen tanpa mencantumkan perjanjian pada nota pembayaran, sehingga bentuk tanggung jawab pelaku usaha tersebut tidak dibatasi. Oleh karena itu, mayoritas pelaku usaha jasa *laundry* di Denpasar Utara yang menjadi sampel penelitian menerapkan tanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen berdasarkan perjanjian yang tertera dalam nota pembayaran. Tanggung jawab pelaku usaha *laundry* tersebut termasuk dalam prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*). Secara lebih luas, prinsip tanggung jawab yang diterapkan dalam usaha jasa *laundry* yaitu berupa prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan, yaitu pelaku usaha akan dapat dituntut tanggung jawabnya apabila terbukti melakukan kesalahan yang merugikan konsumen.

### **2.2.2 Upaya Penyelesaian yang Dilakukan Konsumen sebagai Pengguna Jasa *Laundry* atas Kerugian yang Dideritanya**

Secara umum, semua usaha jasa *laundry* yang menjadi sampel penelitian mengganti kerugian yang diderita konsumen *laundry* tersebut. Bentuk ganti rugi yang diterapkan oleh pelaku usaha jasa *laundry* bervariasi. Penyelesaian ganti rugi yang dilakukan dapat dibedakan menjadi empat. Pertama, berdasarkan perjanjian dalam nota pembayaran secara kaku. Dalam penyelesaian tersebut, pelaku usaha tidak menyesuaikan dengan kondisi maupun tuntutan konsumen, hanya berpatokan pada perjanjian dalam nota. Usaha *laundry* yang menerapkan penyelesaian sedemikian rupa yaitu Mai Manting *Laundry* dan Putra *Laundry*. Kedua, berdasarkan perjanjian disertai pertimbangan tertentu. Pertimbangan oleh pelaku usaha dalam menyelesaikan ganti rugi yang diderita konsumen didasarkan atas hasil komunikasi dan kesepakatan, di samping adanya perjanjian dalam nota pembayaran. Alami *Laundry*, Supeni *Laundry*, Tasya *Laundry*, Natha *Laundry* merupakan contoh usaha *laundry* yang melakukan penyelesaian ganti rugi konsumen dengan cara demikian. Ketiga, berdasarkan pertimbangan tanpa adanya perjanjian dalam nota. Dalam hal ini, pelaku usaha tidak mencantumkan perjanjian dalam nota pembayaran. Penyelesaian didasarkan atas penilaian pelaku usaha serta komunikasi dan kesepakatan bersama konsumen. Usaha *laundry* yang melakukan penyelesaian tersebut yaitu Bu Erwin *Laundry* dan Sari Nadi *Laundry*. Keempat, memiliki perjanjian dalam nota namun tidak menspesifikasi bentuk penyelesaian ganti rugi. Penyelesaian dilakukan dengan menerapkan kebijakan tersendiri, baik secara kaku maupun disesuaikan dengan situasi yang dihadapi. Arumi *Laundry* memiliki kebijakan sendiri yang diterapkan secara kaku,

sedangkan Okta *Laundry* menyesuaikan dengan situasi yang dihadapi.

Apabila hasil wawancara yang diperoleh dikorelasikan dengan Pasal-Pasal pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diketahui bahwa pada kenyataannya pelaku usaha jasa *laundry* sudah menaati Pasal 19 ayat (1) UUPK terkait tanggung jawab pelaku usaha. Seluruh pelaku usaha yang diwawancarai menyatakan telah memberikan ganti rugi dalam hal konsumen yang menggunakan usaha jasa *laundry* tersebut menderita kerugian. Ini juga berarti bahwa pelaku usaha jasa *laundry* telah menjunjung hak konsumen, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 huruf h bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Selain itu, pelaku usaha jasa *laundry* juga menyatakan bahwa komunikasi yang baik menjadi kunci dalam penyelesaian ganti rugi sehingga hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, yang tercantum dalam Pasal 4 huruf d, juga diperhatikan oleh pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar UUPK telah diterapkan secara saksama dalam usaha jasa *laundry* dan mampu memberikan proteksi yang cukup bagi perlindungan konsumen karena mengatur penyelesaian ganti rugi atas kerugian konsumen. Lebih lanjut, Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Tidak ada penyelesaian ganti rugi yang dilakukan melalui pengadilan, semua sengketa yang timbul antara pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen diselesaikan di

luar pengadilan (non litigasi).

Selain itu, terdapat kendala-kendala yang dapat timbul akibat adanya perbedaan kepentingan antara pihak yang terlibat, dalam hal ini pelaku usaha jasa *laundry* dan konsumen yang dirugikan. Secara ideal, seharusnya proses penyelesaian ganti rugi tersebut mampu mengakomodasi kerugian yang dialami oleh konsumen sewajarnya, sesuai dengan kondisi dan situasi yang terjadi, tanpa harus mendatangkan kerugian yang tidak seharusnya bagi pelaku usaha. Akan tetapi, dalam kenyataannya, banyak faktor yang dapat menyebabkan salah satu pihak dirugikan dibanding pihak yang lain. Hal ini diakibatkan adanya kendala-kendala tersebut.

Ibu Tina selaku karyawan Alami *Laundry* menjelaskan kendala yang dihadapi dalam menjalankan tanggung jawabnya yaitu terdapat pelanggan yang memaksakan agar pakaiannya yang hilang atau rusak diganti dengan harga yang sama sewaktu konsumen membeli pakaian tersebut. Kesulitan dalam membuktikan harga yang dinyatakan oleh konsumen juga mendatangkan kendala tambahan bagi pelaku usaha dalam penyelesaian ganti rugi.

Ibu Mariani selaku pemilik Okta *Laundry* menjelaskan kendala yang dihadapi dalam menjalankan tanggung jawabnya pada saat terjadi kesalahan yang dilakukan jasa usahanya adalah terdapat konsumen yang menuntut ganti rugi dengan marah-marah dan cerewet. Selain itu, pemilik Arumi *Laundry*, Ibu Martini, menjelaskan kendala yang biasanya terjadi di usaha *laundry* tersebut yaitu adanya konsumen yang memaksakan penggantian kerugian padahal bukti menyatakan sebaliknya.

Mai Manting *Laundry*, Putra *Laundry*, Supeni *Laundry*, Tasya *Laundry*, Natha *Laundry*, dan Bu Erwin *Laundry*

menyatakan tidak terdapat hambatan yang dialami dalam penyelesaian ganti rugi karena konsumen yang mengalami kerugian mau menyelesaikannya dengan cara kekeluargaan. Komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam penyelesaian sedemikian rupa. Selain itu, usaha *laundry* umumnya bersedia untuk memberikan ganti rugi yang layak bagi konsumen sehingga tidak memperpanjang permasalahan yang timbul dari kerugian yang diderita konsumen.

Kendala terbesar yang dihadapi konsumen dalam menuntut ganti rugi adalah adanya perjanjian yang tertera dalam nota pembayaran. Pencantuman perjanjian tersebut pada dasarnya membatasi penggantian kerugian yang sewajarnya diterima oleh konsumen. Selain itu, banyak konsumen yang menderita kerugian akibat jasa usaha *laundry* yang tidak menindaklanjuti hal tersebut dan tidak menuntut tanggung jawab pelaku usaha yang melakukan kelalaian. Dalam hal ini, konsumen tidak menggunakan hak-haknya secara optimal sehingga menghambat proses penyelesaian ganti rugi agar berjalan sebagaimana mestinya. Padahal sudah terdapat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.

### **III. PENUTUP**

#### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaku usaha jasa *laundry* di Denpasar Utara telah bertanggung jawab dalam hal terdapat kerugian yang diderita oleh konsumen yang menggunakan usaha tersebut, sehingga telah sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian ganti rugi yang secara umum dilakukan oleh usaha jasa tersebut ditentukan melalui proses negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen yang menderita kerugian. Bentuk ganti rugi yang diberikan umumnya berupa uang maupun penggantian pakaian konsumen yang hilang/rusak. Mayoritas pelaku usaha jasa *laundry* memiliki perjanjian yang tercantum dalam nota pembayaran, sehingga tanggung jawab pelaku usaha *laundry* tersebut termasuk dalam prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*).

2. Tidak terdapat kendala yang signifikan dalam penyelesaian ganti rugi antara pelaku usaha *laundry* dan konsumen. Hal ini dikarenakan penyelesaian tersebut dilakukan secara kekeluargaan dan diiringi dengan komunikasi yang baik. Walaupun demikian, masih terdapat konsumen yang belum puas karena mereka tidak secara jelas memahami hak-hak konsumen, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK.

### **3.2 Saran**

Pelaku usaha seharusnya mampu bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian yang dilakukannya, sebagaimana diatur pada Pasal 19 UUPK. Konsumen sebaiknya dapat menggunakan haknya untuk menuntut ganti rugi apabila memang secara nyata menderita kerugian akibat kelalaian pelaku usaha *laundry*. Selain itu, pemerintah sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat dalam kaitannya dengan pengaturan perlindungan konsumen, sehingga pelaksanaannya dapat menjadi optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku :**

- Abdul Hakim Barkatullah, 2010, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung.
- Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2016, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, cet. IX, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Firman Tumantara Endipradja, 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang.
- Peter Mahmud Marzuki. 2012. *Penelitian Hukum*. Kencana. Jakarta.
- Suprpto, 2013, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, CAPS, Bogor.

### **Jurnal Ilmiah :**

- Ni Made Arini, I Gusti Ngurah Wairocana, dan I Wayan Wiryawan, 2017, *Penyelesaian Permasalahan Kredit Tanpa Agunan (UMKM) di Denpasar*, Acta Comitas, Vol. II No. 01, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitas/article/view/34263/20637>, diakses tanggal 9 April 2019.
- I Gusti Agung Oka Diatmika, I Dewa Gde Atmadja, dan Ni Ketut Sri Utari, 2017, *Perlindungan Hukum terhadap Jabatan Notaris berkaitan dengan Adanya Dugaan Malpraktek dalam Proses Pembuatan Akta Otentik*, Acta Comitas, Vol. II No. 01, URL: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ActaComitas/article/view/34267/20640>, diakses tanggal 9 April 2019.
- Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, 2017, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen dalam hal Terjadinya Shortweighting Ditinjau dari Undang-Undang RI No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. VI No 04, URL: <https://ojs.unud>.

[ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177/23057](http://ac.id/index.php/jmhu/article/view/37177/23057), diakses tanggal 4 April 2019.

**Peraturan Perundang-Undangan :**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Indonesia Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Indonesia Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138).

**Internet :**

Fakhri Rezy, 2017, "Inspirasi Bisnis: Musim Hujan, Momentum Memulai Usaha *Laundry* Kiloan", URL: <https://economy.okezone.com>, diakses tanggal 13 Maret 2019.