

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA *LAUNDRY*
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

(Studi Kasus di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Oleh:

MARIA NURSIANA LALIAN

211010250481

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PAMULANG

TANGERANG SELATAN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Hari ini tanggal.....Bulan.....Tahun.....telah dilakukan
Pemeriksaan Skripsi terhadap:

NAMA : MARIA NURSIANA LALIAN

NIM : 211010250481

PEMINATAN : HUKUM PERDATA

JUDUL : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA
LAUNDRY BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang)

Memperhatikan semua isi dari skripsi baik dilihat dari sisi materi maupun dari sisi
teknis, maka skripsi tersebut sudah disetujui untuk diujikan.

Pamulang,.....2026

Pembimbing,



Serena Ghean Niagara, S.H., M.H

NIDN. 0402019301

Mengetahui,

a.n Ketua Program Studi Ilmu Hukum

Wakil Ketua Program Studi Ilmu Hukum



Dr. HM Rezky Pahlawan, MP, S.H., M.H.

NIDN. 0425019201

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus di Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang)**

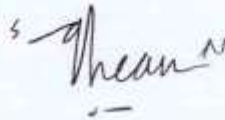
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

Maria Nursiana Lalian
NIM. 211010250481

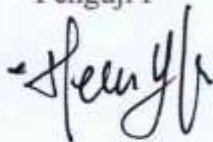
Pembimbing,



Serena Ghean Niagara, S.H., M.H
NIDN. 0402019301

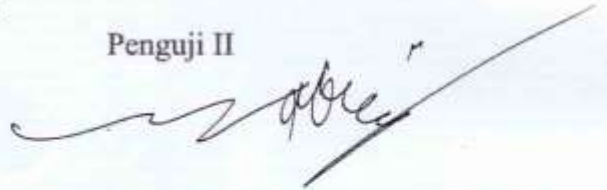
Tim Penguji Skripsi:

Penguji I



Dr. Fenny Wulandari, SH., M.H.
NIDN. 0408078902

Penguji II



Hambali, S.H., M.H.
NIDN. 0414057605

Mengetahui,
a.n. Dekan Fakultas Hukum
Ketua Program Studi S-1 Ilmu Hukum



Dr. Hj. Nur Sa'adah S.H., M.H.
NIDN. 0410106609
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
TANGERANG SELATAN
2026

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan dan ditulis untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari terdapat kebohongan dari pernyataan saya ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang sudah saya miliki.

Tangerang selatan ,

2026



Maria Nursiana Lalian

NIM. 211010250050

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Pamulang, saya yang bertanda tangan
dibawah ini;

NAMA : MARIA NURSIANA LALIAN

NIM : 211010250481

PRGRAM STUDI : ILMU HUKUM

FAKULTAS : HUKUM

JUDUL SKIRPSI : “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
PENGUNA

JASA *LAUNDRY* BERDASARKAN UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di
Dinar’s *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang)”

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pamulang Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas berhak menyimpan, mengalih media/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tangerang selatan, 2026
Yang Menyatakan,

Maria Nursiana Lalian
NIM. 211010250481

MOTTO

Kontrol Pikiranmu, kendalikan hidupmu
(Epictetus)

Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; Carilah, maka kamu akan mendapat;
ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu
(Matius 7:7)

Dedikasi:

“Karya ilmiah ini penulis dedikasikan untuk kedua orang tua dan orang-orang
tercinta yang selalu memberikan semangat dan inspirasi dalam perjalanan
kehidupan”

ABSTRAK

MARIA NURSIANA LALIAN, NIM. 211010250481 TINJAUAN EMPIRIS TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang), Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang, Dosen Pembimbing Serena Ghean Niagara, S.H., M.H. Studi ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fenomena meningkatnya penggunaan jasa laundry seiring dengan gaya hidup masyarakat modern menimbulkan berbagai persoalan hukum, terutama ketika terjadi kelalaian dalam pelayanan seperti kehilangan, kerusakan pakaian, luntur, tertukar, hingga pencucian yang tidak sesuai standar. Selain itu, masih ditemukan adanya klausula baku yang dicantumkan pelaku usaha dalam nota laundry yang berpotensi merugikan konsumen dan tidak sejalan dengan prinsip keadilan serta ketentuan Pasal 18 UUPK. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga perlindungan hukum menjadi hal yang sangat penting untuk memberikan kepastian dan rasa aman bagi konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, dengan pendekatan perundang-undangan serta didukung oleh data lapangan dari Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang. Penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan telaah terhadap dokumen-dokumen layanan laundry. Analisis dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, implementasi tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK, serta kesesuaian praktik usaha laundry terhadap asas-asas perlindungan konsumen yang meliputi asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan, serta kepastian hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif bagi konsumen belum sepenuhnya diterapkan oleh pelaku usaha, terutama terkait transparansi informasi, penyampaian risiko layanan, dan pencantuman klausula baku yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum. Sementara itu, perlindungan hukum represif melalui mekanisme ganti rugi sudah diterapkan, namun belum optimal dan masih bersifat terbatas karena pelaku usaha membatasi nilai kompensasi melalui ketentuan sepihak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai perlindungan hukum konsumen, menjadi referensi bagi pelaku usaha dalam memperbaiki standar pelayanan, serta memberikan masukan bagi pemerintah dalam memperkuat pengawasan terhadap usaha jasa laundry agar sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Kata kunci: *Perlindungan konsumen, jasa laundry, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat disertai berkat karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah proposal skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA *LAUNDRY* BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**. Adapun proposal skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pamulang Tangerang Selatan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Hal tersebut terutama disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan penulisan ini dengan sebaik-baiknya, agar dapat menjadi bahan referensi dalam proses menuju pencapaian gelar Sarjana Hukum di Universitas Pamulang, Tangerang Selatan. Dan pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih atas dukungan support arahan serta masukan kepada:

1. Bapak Dr. Pranoto, SE, MM selaku Ketua Yayasan Sasmita Jaya
2. Bapak Dr. Drs. E. Nurzaman AM, M.M., M.Si. selaku Rektor Universitas Pamulang.
3. Bapak Dr. Taufik Kurrohman, S.H.I., M.H. selaku Dekan Studi Hukum Universitas Pamulang
4. Ibu Dr. Hj. Nur Sa'adah, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Universitas Pamulang, beserta jajaran terima kasih atas kebaikan serta kesedianya setiap kali penulis berkonsultasi akademik.
5. Ibu Serena Ghean Niagara, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing materi yang telah membimbing penulis, mengarahkan dan menyempurnakan isi skripsi ini dan dengan dorongan dan bimbingan serta kesabaran beliau, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Fenny Wulandari, SH., MH. selaku Dosen Penguji Kesatu yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji serta memberikan arahan yang sangat berharga dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Hambali selaku Dosen Penguji Kedua yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji serta memberikan arahan yang sangat berharga dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
8. Bapak/Ibu Dosen yang namanya tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis
9. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pamulang
10. Orangtua saya tercinta, ayah Tinus lalian dan Ibu Emiliana
11. Kakaku tercinta Edel Trudis Lalian, A. Md. Kep.Terima kasih atas segala dukungan, doa, perhatian, dan semngat yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Setiap motivasi dan dorongan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terima kasih kepada diri sendiri penulis yang telah berusaha, bertahan, dan berjuang melewati proses panjang penuh tantangan. Setiap langkah, air mata, dan kerja keras menjadi bagian penting dari perjalanan ini. Penulis nersyukur karena mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan ketentuan dan keyakinan.
13. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, dengan tidak mengurangi rasa hormat kepadanya. Akhir kata dengan segala keterbukaan, penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karna itu, penulis mengharapkan saran dan kritiknya dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.
14. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarya kepada pemilik Dinar's laundry yang telah bersedia memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta wawancara dalam rangka penyusunan skripsi ini.

Pamulang,2026

Penulis

Maria Nursiana Lalian

NIM. 211010250481

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. Nama | : Maria Nursiana Lalian |
| 2. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 3. Tempat Tanggal Lahir | : Lalian, 24 November 2001 |
| 4. Agama | : katolik |
| 5. Pekerjaan | : Mahasiswa |
| 6. Alamat | :kolamtua Desa Oepuah utara,
kecamatan BibokiMoenle'u,
kabupaten Timor Tengah Utara |
| 7. Email | :marialalian@gmail.com |

B. PENDIDIKAN FORMAL

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1. SDN NINO | : (2009-2014) |
| 2. SMPN 2 BIBOKI SELATAN | :(2014-2017) |
| 3. SMAN PANTURA | :(2017-2020) |

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN MEMORANDUM HUKUM SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori	9
F. Orisinalitas Penelitian.....	15
G. Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	21
1. Pengertian Perlindungan Hukum	21
2. Pengertian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	25
B. Perjanjian	31
1. Perjanjian Tertulis	32
2. Perjanjian Tidak Tertulis	33
3. Syarat Sah Perjanjian	36
4. Akibat Perjanjian	39
5. Batalnya Perjanjian	41
C. Klausul Baku	43
1. Pengertian Klausul Baku	43

2. Pengertian Klausul Tidak Baku	45
D. Sengketa	47
1. Pengertian Non Litigasi	48
2. Pengertian Litigasi	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian	54
B. Spesifikasi Penelitian.....	55
C. Lokasi Penelitian	57
D. Sumber dan jenis Data	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Teknik Analisi Data	65
G. Keabsahan Data	66
BAB IV PEMBAHASAN.....	68
A. Kebijakan Pelaku Usaha dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	68
B. Perlindungan Hukum yang Diberikan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi Pengguna Jasa Dinar's <i>Laundry</i>	76
C. Upaya yang Dilakukan Pelaku Usaha Dinar's <i>Laundry</i> terhadap Kerugian yang Dialami oleh Konsumen	82
BAB V PENUTUP	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96