

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan zaman saat ini mendorong masyarakat untuk menginginkan segala sesuatu yang serba instan. Era globalisasi telah memengaruhi pola hidup dan karakter masyarakat, yang cenderung mengarah pada kebiasaan serba cepat. Kondisi ini membuka peluang bagi bisnis jasa cuci dan setrika pakaian, atau yang lebih dikenal dengan jasa laundry, yang sebelumnya hanya dianggap sebagai pekerjaan rumah tangga. Jasa laundry menjadi solusi bagi konsumen yang membutuhkan bantuan untuk memenuhi kebutuhan mereka, terutama ketika mereka tidak memiliki cukup waktu untuk mencuci dan menyetrika pakaian sendiri.¹

Selain membantu meringankan beban pekerjaan pelanggan, usaha ini juga memberikan efisiensi waktu bagi para penggunanya. Tidak hanya itu, masih terdapat berbagai kelebihan lain yang bisa didapatkan dengan memanfaatkan jasa laundry. Saat ini, beragam jenis laundry telah bermunculan, seperti laundry pakaian yang paling umum ditemui, laundry sepatu, laundry tas, laundry helm, dan masih banyak lagi.² Fenomena inilah yang mendorong banyak pelaku usaha untuk membuka bisnis laundry dengan berbagai variasi layanan yang ditawarkan.

¹ Musfar, T. F., & Hasanuddin, R. *Analisis Pengaruh Segmentasi Gaya Hidup Terhadap Keputusan Penggunaan Dan Kepuasan Konsumen Jasa Simply Fresh Laundry Di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).2013.

² Kaligis, Jenny Nancy. *Peluang usaha laundry dan strategi pemasarannya*. 2023.

Bisnis jasa laundry semakin berkembang dengan menawarkan berbagai jenis layanan, seperti cuci kering, cuci kering plus setrika, cuci jaket dan jas, cuci sprei, dan lainnya. Pertumbuhan usaha ini menciptakan persaingan yang ketat di pasar, mendorong para pelaku usaha untuk menawarkan harga yang lebih terjangkau dan waktu pengerjaan yang lebih cepat. Harga yang ditawarkan pun bervariasi, mulai dari Rp 3.000,00 hingga Rp 5.000,00 per kilogram dengan waktu penyelesaian dua hingga tiga hari, atau Rp 8.000,00 per kilogram untuk layanan express yang selesai dalam 1x24 jam.³

Tingginya jumlah konsumen yang menggunakan jasa laundry tidak luput dari berbagai masalah yang sering dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan bisnis laundry. Pengusaha laundry seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan atau pengguna jasanya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak-hak konsumen serta kewajiban dan tanggung jawab baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya, masih banyak pelaku usaha laundry yang tidak menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Untuk mengurangi risiko kerugian, pelaku usaha laundry sering mencantumkan Ketentuan Baku dalam nota laundry yang diberikan kepada konsumen. Sayangnya, ketentuan tersebut kerap merugikan konsumen. Beberapa contoh ketentuan baku yang tercantum dalam nota tersebut antara lain: jika terjadi kebakaran atau kejadian di luar tanggung jawab pihak laundry, pakaian yang tidak diambil dalam waktu dua minggu akan dikenakan

³ Aswi, Bang. *Bisnis laundry kiloan*. Niaga Swadaya, 2009.

denda Rp5.000 per minggu, kompensasi atas kehilangan atau kerusakan maksimal 10 kali biaya pencucian atau voucher cuci gratis maksimal 10 kg, serta barang yang tidak diambil selama satu bulan atau lebih tidak lagi menjadi tanggung jawab pihak laundry.

Serta dalam praktiknya layanan laundry sering kali mengalami kesalahan yang merugikan konsumen, seperti pakaian yang tidak dicuci dengan bersih, pakaian luntur, pakaian hilang, pakaian tertukar dengan milik konsumen lain, atau pakaian rusak akibat suhu setrika yang terlalu tinggi. Hal ini tentunya menyebabkan kerugian bagi konsumen yang memakai jasa laundry. Kesalahan-kesalahan ini sering terjadi karena kecerobohan atau kurangnya ketelitian dari pelaku usaha. Karena posisi konsumen yang umumnya lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, mereka cenderung pasrah dan enggan menuntut meskipun mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha.⁴ Akibatnya, konsumen tidak hanya mengalami kerugian, tetapi juga hak-hak mereka tidak terpenuhi.

Apabila terjadi penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengarkan keluhannya, mendapatkan pendampingan, pembinaan, perlakuan yang adil, serta kompensasi atau ganti rugi. Hukum Perlindungan Konsumen masih menjadi hal yang relatif baru bagi sebagian besar masyarakat. Banyak warga Indonesia yang belum menyadari bahwa mereka, sebagai konsumen, memiliki perlindungan hukum melalui Undang-Undang yang menjamin hak-hak mereka. Selain konsumen, pelaku usaha juga mendapatkan hak dan

⁴ Komang Desy Medyanti Puspaningrum & Pande Yogantara S. *Ganti rugi terhadap kerusakan pakaian akibat dari kelalaian pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Gianyar*. 2021.

kewajiban yang diatur dalam undang-undang tersebut, sehingga mereka pun berhak atas perlindungan yang sama.

Perlindungan konsumen mencakup dua subjek hukum, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Konsumen merujuk pada setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, tanpa tujuan untuk diperjual belikan. Sementara itu, pelaku usaha adalah individu atau badan usaha yang menjalankan kegiatan bisnis secara sendiri maupun bersama melalui perjanjian dalam berbagai sektor ekonomi.⁵ Dalam situasi seperti ini, perlindungan konsumen menjadi hal yang penting untuk mencegah terjadinya kembali kasus serupa serta meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya perlindungan bagi konsumen sebagai pihak yang dirugikan oleh pelaku usaha. Untuk melindungi konsumen dalam aktivitas konsumsi dan penggunaan jasa, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen mencakup berbagai upaya yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, sehingga tujuan perlindungan konsumen di Indonesia dapat terwujud. Sesuai dengan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen..

⁵ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas mengatur hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, dengan tujuan menciptakan keseimbangan di antara keduanya. Perlindungan konsumen merupakan instrumen hukum yang dirancang untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi serta menjamin adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan bagi mereka. Mengingat bahwa perlindungan konsumen merupakan isu mendasar dalam pembangunan nasional di Indonesia, maka diperlukan regulasi yang mendapat perhatian dari berbagai lapisan masyarakat. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, terdapat beberapa tujuan perlindungan konsumen, yaitu:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau 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 keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak 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;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan ketentuan yang tercantum di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas, konsumen mempunyai hak perlindungan. Hukum perlindungan konsumen kini mendapat perhatian yang signifikan

karena berkaitan dengan regulasi yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tidak hanya konsumen yang memperoleh perlindungan, tetapi pelaku usaha juga berhak mendapatkan perlindungan yang sama, di mana keduanya memiliki hak serta kewajiban masing-masing. Adapun yang menjadi tanggungjawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan perlindungan konsumen tidak terlepas dari tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Ganti rugi sebagaimana disebutkan pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menutup kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila terbukti terdapat unsur kesalahan.
- e. Ketentuan dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut berasal dari konsumen.

Dalam praktiknya, terdapat ketidakseimbangan dalam posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Di tengah masyarakat, konsumen cenderung berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen menjadi lebih rentan untuk dilanggar. Terdapat perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen, baik secara lisan maupun

tertulis, seperti bon atau struk pembayaran yang mencantumkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian ini diharapkan dapat mendorong pelaku usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya, pelaku usaha masih sering melakukan kesalahan atau kelalaian yang menyebabkan kerusakan pada barang konsumen, sehingga menimbulkan kerugian bagi mereka.⁶ Situasi tersebut sangat bertentangan dengan luasnya dan kompleksitas hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, untuk melindungi konsumen sebagai pengguna jasa, diperlukan berbagai aspek hukum agar perlindungan yang diberikan benar-benar adil dan efektif.

Berdasarkan pemaparan di atas, ketimpangan antara hak dan kewajiban dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen memerlukan penelitian yang mendalam guna menemukan solusi yang tepat. Dengan mempertimbangkan pentingnya aspek perlindungan konsumen serta relevansi hukum yang mengaturnya, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi lebih dalam permasalahan ini melalui sebuah penelitian. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam permasalahan ini, penelitian ini mengangkat judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

⁶ Abdul Halim Barkatullah, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dalam Perjanjian," *Jurnal Dekrit*, Vol. 1, No. 2, 2023, hlm. 18,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dalam latar belakang di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian dan ganti rugi dalam perselisihan antar pengguna jasa laundry dan penyedia jasa dalam praktiknya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum pengguna jasa laundry berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui ketentuan hukum yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa laundry dan penyedia jasa.

D. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penulisan skripsi ini adalah dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat secara luas, baik dalam aspek akademis (teoritis) maupun dalam aspek praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry, khususnya dalam memahami hak dan kewajiban yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya penelitian ini,

diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, terutama dalam bidang perlindungan konsumen.

2. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi konsumen dan pelaku usaha laundry dalam memahami hak dan kewajibannya sehingga dapat meminimalisir terjadinya sengketa antara kedua belah pihak. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah atau lembaga perlindungan konsumen dalam menyusun kebijakan yang lebih baik dalam memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa laundry.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini meliputi konsep dasar yang mendukung analisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry. Penelitian ini menggunakan Teori Perlindungan Konsumen sebagai alat analisis utama. Teori ini dipahami dalam kerangka pemikiran Az. Nasution, yang menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur sekaligus melindungi kepentingan konsumen dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya terkait barang dan/atau jasa dalam kehidupan bermasyarakat.⁷

Dalam perspektif normatif, definisi perlindungan konsumen juga ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan

⁷ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 38.

kepada konsumen.⁸ Dengan demikian, teori perlindungan konsumen dalam penelitian ini ditempatkan sebagai instrumen untuk menilai apakah kepentingan konsumen (pengguna jasa laundry) memperoleh kepastian hukum, baik pada aspek hak, kewajiban, maupun pertanggungjawaban pelaku usaha.

Teori Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus dilindungi dalam setiap transaksi ekonomi. Perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen tidak mengalami eksploitasi oleh pelaku usaha dan memperoleh produk atau jasa yang sesuai dengan standar kualitas yang dijanjikan. Perlindungan konsumen juga mencakup aspek keadilan dalam transaksi, di mana pelaku usaha tidak boleh menyesatkan atau memberikan informasi yang tidak benar kepada konsumen. Dalam konteks jasa laundry, relasi konsumen–pelaku usaha terjadi melalui transaksi jasa yang berpotensi menimbulkan sengketa (misalnya pakaian hilang, rusak, luntur, tertukar, atau keterlambatan), sehingga aspek kepastian hukum dan tanggung jawab pelaku usaha menjadi titik analisis utama.

Perlindungan konsumen diatur dalam berbagai regulasi, termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang ini, konsumen diberikan hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan benar tentang produk atau jasa yang mereka gunakan, hak atas keamanan, serta hak untuk mendapatkan kompensasi apabila mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian. Perlindungan konsumen dalam konteks hukum merupakan

⁸ ibid hlm. 23.

upaya yang dilakukan untuk menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai aspek penting mengenai hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam praktik di Indonesia, Az. Nasution juga menggarisbawahi bahwa perlindungan konsumen sejak lama bersifat tersebar (tidak terkonsentrasi dalam satu undang-undang saja), karena materinya terkait dengan banyak bidang: hukum perdata, pidana, administrasi negara, bahkan dapat bersinggungan dengan aspek internasional, tergantung objek barang/jasa yang dikonsumsi.⁹ Dalam konteks jasa laundry, hal ini tampak misalnya ketika sengketa tidak hanya menyangkut wanprestasi (pakaian rusak/hilang), tetapi juga bisa menyangkut informasi layanan, klausula baku, standar mutu, sampai mekanisme ganti rugi.

Undang-undang ini juga memberikan mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen yang dirugikan, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).¹⁰ Perlindungan konsumen juga mencakup beberapa prinsip utama, Dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen, terdapat beberapa prinsip-prinsip yang berkaitan dengan posisi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha didasarkan pada doktrin atau teori

⁹ Az. Nasution, "Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen," Hukum dan Pembangunan (Desember 1986): hlm. 568

¹⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bab XI Pasal 49–58.

yang berkembang dalam sejarah hukum perlindungan konsumen. Beberapa prinsip tersebut meliputi:

- a. **Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:** Mengatur hak-hak konsumen, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, kompensasi, serta hak untuk diperlakukan secara adil.
- b. **Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:** Menjelaskan kewajiban pelaku usaha, termasuk memberikan informasi yang jelas, menjaga kualitas barang dan jasa, serta bertanggung jawab atas kerugian konsumen.
- c. **Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:** Menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diberikan menyebabkan kerugian bagi konsumen.
- d. **Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:** Menetapkan sanksi hukum bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang ini juga memberikan mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen yang dirugikan, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase yang difasilitasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Perlindungan konsumen juga mencakup beberapa prinsip utama, yaitu:

- a. Prinsip Keselamatan konsumen, yaitu konsumen berhak mendapatkan barang dan jasa yang aman serta tidak membahayakan kesehatan dan keselamatan dokumen.
- b. **Prinsip Kejujuran dan Transparansi**, yaitu pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas dan tidak menyesatkan tentang produk atau jasa yang ditawarkan.
- c. **Prinsip Keadilan dan Kepastian Hukum**, yaitu konsumen harus diperlakukan dengan adil dan memiliki kepastian hukum untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang mereka alami.

Dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen, terdapat beberapa Prinsip-prinsip yang berkaitan dengan posisi konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha didasarkan pada doktrin atau teori yang berkembang dalam sejarah hukum perlindungan konsumen. Beberapa prinsip tersebut meliputi:

- a. *Let the Buyer Beware (Caveat Emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan konsep awal yang dikenal dalam penyelesaian sengketa transaksi, terutama dalam transaksi konsumen. Prinsip ini beranggapan bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki kedudukan yang setara, sehingga tidak diperlukan perlindungan khusus bagi konsumen. Namun, doktrin ini memiliki kelemahan, yaitu konsumen sering kali tidak memperoleh informasi yang memadai dalam memilih barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Hal ini dapat terjadi karena pelaku usaha tidak sepenuhnya transparan mengenai

produk atau layanan yang ditawarkan, atau karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen. Akibatnya, jika konsumen mengalami kerugian, pelaku usaha dapat beralasan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian konsumen sendiri.¹¹

b. *The due Care Theory*

Doktrin *the due care theory* menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk bersikap hati-hati dalam memasarkan produk, baik berupa barang maupun jasa. Selama pelaku usaha telah menjalankan kewajiban kehati-hatian terhadap produknya, maka ia tidak dapat dianggap bersalah. Dalam doktrin ini berlaku prinsip pembuktian, yaitu "*siapa yang mengklaim, maka ia yang harus membuktikan.*" Prinsip ini sejalan dengan sistem pembuktian dalam hukum perdata di Indonesia, sebagaimana diatur dalam Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang menetapkan bahwa beban pembuktian berada di pihak penggugat.¹² Selain itu, doktrin ini juga selaras dengan ketentuan mengenai larangan bagi pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 hingga Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

c. *The Privity of Contract*

Doktrin *the privity of contract* berpendapat bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi kewajiban tersebut hanya berlaku apabila telah terjalin hubungan kontraktual antara kedua

¹¹ Muhammad Sigit Nur Wicaksono, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2018), hlm. 67.

¹² Richard A. Posner, *Economic Analysis of Law*, (New York: Aspen Publishers, 2014), hlm. 320.

belah pihak. Jika terjadi kesalahan yang tidak berkaitan dengan perjanjian yang telah disepakati, maka pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Dalam Pasal 1340 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), dijelaskan bahwa suatu perjanjian hanya berlaku bagi pihak-pihak yang membuatnya dan tidak dapat merugikan maupun menguntungkan pihak ketiga, kecuali dalam kondisi tertentu sebagaimana diatur dalam Pasal 1317. Namun, dalam praktiknya, banyak ditemukan perjanjian yang justru melemahkan posisi konsumen melalui keberadaan klausula baku yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha.¹³ Klausul ini sering kali membatasi hak konsumen dan memberikan keuntungan yang lebih besar bagi pelaku usaha, sehingga mengurangi perlindungan hukum bagi konsumen.

F. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas dalam suatu penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan dan persamaan antara penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dalam bidang kajian yang sama. Analisis ini dilakukan untuk menghindari pengulangan kajian terhadap aspek-aspek yang telah diteliti sebelumnya, sehingga penelitian yang dilakukan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Melalui kajian ini, peneliti dapat menentukan sejauh mana penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan dengan penelitian terdahulu serta menemukan persamaan yang mungkin ada.

¹³ Edwin Peel, *Treitel on The Law of Contract*, (London: Sweet & Maxwell, 2015), hlm. 609.

Untuk memastikan orisinalitas penelitian ini, peneliti melakukan perbandingan dengan tiga penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dalam hal topik atau permasalahan yang dikaji. Pemilihan penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan bertujuan agar dapat mengidentifikasi dengan lebih jelas elemen-elemen pembeda dalam penelitian ini, baik dari segi pendekatan, metodologi, maupun hasil yang diperoleh. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat argumentasi ilmiah, tetapi juga memberikan sumbangan nyata dalam pengembangan studi di bidang yang diteliti.

1. Penelitian pertama dilakukan oleh Aisyah Ayu Musyafah, Dkk. dari Universitas Diponegoro, Semarang, pada tahun 2018 dengan judul *“Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang.”* Penelitian ini membahas hak serta perlindungan hukum bagi konsumen dalam penggunaan layanan pengiriman barang, seperti kurir dan ekspedisi. Fokus utama penelitian tersebut adalah menyoroti tanggung jawab perusahaan logistik terhadap keterlambatan pengiriman yang dapat merugikan konsumen. Metode yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris dengan analisis kualitatif untuk memahami aspek hukum yang mengatur perlindungan konsumen serta bagaimana regulasi tersebut diterapkan dalam praktik oleh perusahaan jasa pengiriman barang.¹⁴

¹⁴ A. A. Musyafah, H. W. Khasna, and B. E. Turisno, *Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang*, "Law Reform. 2018. Hlm 151-161

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada penggunaan undang-undang perlindungan konsumen sebagai dasar hukum dalam menganalisis permasalahan yang diangkat. Keduanya menyoroti pentingnya regulasi dalam memberikan perlindungan bagi konsumen. Namun, terdapat perbedaan signifikan dalam fokus penelitian. Penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek bisnis logistik, khususnya dalam konteks keterlambatan pengiriman barang, tanpa membahas perlindungan hak konsumen secara mendalam.

Sebaliknya, penelitian yang akan dilakukan oleh penulis lebih berfokus pada perlindungan hak konsumen dalam berbagai aspek layanan jasa *laundry*.

2. Penelitian kedua yang menjadi referensi dalam kajian ini dilakukan oleh Jupenri Tamba dari Universitas Darma Agung, Medan, pada tahun 2021, dengan judul "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Parkir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*". Penelitian ini membahas aspek perlindungan hukum bagi konsumen yang menggunakan jasa parkir, dengan menyoroti hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab penyedia jasa parkir terhadap kehilangan atau kerusakan kendaraan. Dalam penelitian ini, Jupenri Tamba menganalisis bagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diterapkan dalam praktik penyediaan layanan parkir serta sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen telah diimplementasikan. Penelitian ini juga mengkaji peran penyedia jasa parkir dalam memberikan rasa aman kepada konsumen serta bagaimana

mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi kehilangan atau kerusakan kendaraan di area parkir. Topik mengenai perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa parkir masih relatif jarang diteliti secara spesifik, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memperkaya pemahaman mengenai hak-hak konsumen dalam layanan parkir.¹⁵

Terdapat kesamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Jupenri Tamba dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu sama-sama menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai dasar dalam menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen. Namun, perbedaan utama terletak pada objek penelitian. Namun, dalam penelitian ini topik mengenai perlindungan konsumen dalam jasa parkir masih terbatas. Serta penelitian Jupenri Tamba berfokus pada konsumen pengguna jasa parkir. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan sangat berfokus dan mengkaji lebih dalam pada perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa *laundry*. Melalui penelitian ini, penulis ingin menganalisis sejauh mana regulasi yang ada mampu melindungi hak-hak konsumen jasa *laundry*, khususnya dalam kasus kehilangan, kerusakan, atau kelalaian dalam pelayanan.

3. Penelitian pertama dilakukan oleh Diva Satria Baskara, Dari Universitas Sebelas Maret, Surakarta, pada tahun 2019 dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Modifikasi Bengkel Kustom di Riich Ride Garage”. Penelitian ini berfokus dalam mengevaluasi sejauh mana

¹⁵ Tamba, J. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Parkir Berdasarkan Undang Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana*, 3(2), 507-518.

bengkel modifikasi kustom menerapkan prinsip perlindungan konsumen serta bagaimana mereka dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Permasalahan utama dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana bengkel modifikasi kustom, khususnya **Rich Richie Ride Garage di Solo**, menjalankan tanggung jawabnya terhadap konsumen serta bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam jasa modifikasi kendaraan dapat diimplementasikan secara optimal.¹⁶

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terletak pada penggunaan **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen** sebagai dasar hukum dalam menganalisis perlindungan hak-hak konsumen. Namun, terdapat perbedaan dalam objek penelitian. Penelitian ini berfokus pada **perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa bengkel modifikasi kustom**, dengan studi kasus pada **Rich Richie Ride Garage di Solo**. Sementara itu, penelitian yang akan dilakukan oleh penulis akan menitikberatkan pada **perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa laundry**, khususnya dalam aspek hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab penyedia jasa.

G. Sitematikan penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

¹⁶ Bhaskara, D. S. Perlindungan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Modifikasi Bengkel Kustom di Rich Richie Ride Garage. 2019

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, orisinilitas penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan kajian teori yang mendukung penelitian, termasuk teori perlindungan konsumen, tujuan perlindungan hukum, asas-asas perlindungan konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha. Selain itu, akan dibahas tinjauan terhadap Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, spesifikasi penelitian, pendekatan penelitian, sumber dan jenis data, Lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan analisis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi profil Dinar's *Laundry*, bentuk pelayanan, perlindungan hukum yang diberikan, dan upaya penyelesaian sengketa

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran mengenai permasalahan yang dibahas.