

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

Maria Nursiana Lalian
Fakultas Hukum Universitas Pamulang
marianursianalalian@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dengan studi kasus di Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan perundang-undangan, didukung oleh data lapangan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumen pelayanan laundry. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, tanggung jawab ganti rugi berdasarkan Pasal 19 UUPK, serta penerapan asas-asas perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum preventif bagi konsumen belum diterapkan secara optimal, terutama terkait transparansi informasi layanan dan pencantuman klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen dan tidak sesuai dengan Pasal 18 UUPK. Sementara itu, perlindungan hukum represif melalui mekanisme ganti rugi telah diterapkan, namun masih terbatas karena adanya pembatasan nilai kompensasi yang ditentukan secara sepihak oleh pelaku usaha. Penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan pengawasan dan kepatuhan pelaku usaha jasa laundry terhadap ketentuan perlindungan konsumen guna mewujudkan kepastian hukum dan perlindungan yang adil bagi konsumen.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, jasa laundry, undang-undang nomor 8 tahun 1999.

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal protection for consumers using laundry services based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, with a case study at Dinar's Laundry Kebun Nanas, Tangerang City. This research employs an empirical juridical method with a statutory approach, supported by field data obtained through observation, interviews, and document analysis of laundry service practices. The analysis focuses on the implementation of business actors' obligations as stipulated in Article 7 of the Consumer Protection Law, liability for compensation under Article 19, and the application of consumer protection principles. The results indicate that preventive legal protection for consumers has not been optimally implemented, particularly regarding transparency of service information and the use of standard clauses that potentially disadvantage consumers and are inconsistent with Article 18 of the Consumer Protection Law. Meanwhile, repressive legal protection through compensation mechanisms has been applied; however, it remains limited due to unilateral restrictions on compensation values determined by business actors. This study emphasizes the importance of strengthening supervision and compliance of laundry service providers with consumer protection regulations to ensure legal certainty and fair protection for consumers.

Keyword: consumer protection, laundry services, Law Number 8 of 1999.

PENDAHULUAN

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 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. 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.²

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 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.³ 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.

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.⁴ 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. 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

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

³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁴ Abdul Halim Barkatullah, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha dalam Perjanjian," *Jurnal Dekrit*, Vol. 1, No. 2, 2023, hlm. 18,

konsumen serta relevansi hukum yang mengaturnya, peneliti tertarik untuk mengeksplorasi lebih dalam permasalahan ini melalui sebuah penelitian. ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen jasa laundry menunjukkan adanya permasalahan yang perlu dikaji secara mendalam. Kondisi ini menuntut adanya kejelasan mengenai sejauh mana perlindungan hukum telah diberikan kepada konsumen serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa diterapkan dalam praktik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa laundry dan penyedia jasa dalam praktik pelayanan jasa laundry.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan ekonomi. Undang-undang ini lahir sebagai respons terhadap posisi konsumen yang lemah dalam transaksi barang dan atau jasa, dengan tujuan menciptakan sistem perdagangan yang berkeadilan, jujur, dan bertanggung jawab. Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini menegaskan tanggung jawab negara dalam menjamin kepastian hukum dan rasa aman bagi konsumen dari praktik usaha yang merugikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur tiga substansi utama, yaitu perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi dan jaminan atas barang dan jasa yang diperdagangkan, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk nyata intervensi negara dalam rangka melindungi kepentingan masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan ekonomi oleh pelaku usaha, dengan berlandaskan pada asas keadilan, keseimbangan, manfaat, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum.⁵ Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala bentuk upaya yang bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan kata lain, undang-undang ini menjamin hak-hak konsumen agar tidak dirugikan dalam transaksi barang dan jasa. Definisi perlindungan konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan pentingnya kepastian hukum dalam menjamin hak-hak konsumen. Perlindungan ini tidak hanya terbatas pada aspek hukum, tetapi juga mencakup upaya preventif dan represif dalam menghindari serta menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha

Dalam konteks pelayanan jasa laundry, keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi sangat relevan karena hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen berlangsung secara langsung dan bersifat berulang. Jasa laundry merupakan bentuk jasa yang hasilnya baru dapat dirasakan setelah proses pelayanan selesai, sehingga konsumen berada dalam posisi yang rentan apabila terjadi kesalahan atau kelalaian selama proses tersebut. Kerentanan ini semakin besar apabila konsumen tidak memperoleh informasi yang memadai mengenai prosedur pelayanan, risiko kerusakan, serta tanggung jawab pelaku usaha atas barang yang diserahkan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry tidak hanya diperlukan untuk memberikan jaminan atas hak-hak konsumen, tetapi juga untuk mendorong pelaku usaha agar menjalankan kegiatan usahanya secara bertanggung jawab dan beritikad baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁶ Selain itu, praktik pelayanan jasa laundry di masyarakat pada umumnya masih didasarkan pada perjanjian sederhana yang bersifat lisan atau dituangkan dalam bentuk nota transaksi, tanpa adanya perjanjian tertulis yang mengatur secara rinci hak dan kewajiban para pihak. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakjelasan dalam hal pertanggungjawaban apabila terjadi sengketa, khususnya terkait kerusakan atau kehilangan barang konsumen. Dalam situasi demikian, konsumen sering kali berada pada posisi yang dirugikan karena keterbatasan bukti dan minimnya pemahaman hukum.

Oleh sebab itu, diperlukan kajian yang mendalam mengenai bagaimana ketentuan Undang-

⁵ Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). Sah Media.

⁶ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 38

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diterapkan dalam praktik pelayanan jasa laundry, serta sejauh mana perlindungan hukum tersebut mampu memberikan kepastian dan keadilan bagi konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa permasalahan perlindungan konsumen dalam jasa laundry bukan hanya berkaitan dengan keberadaan aturan hukum, tetapi juga menyangkut efektivitas penerapannya di lapangan. Penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji kesenjangan antara pengaturan normatif perlindungan konsumen dan praktik pelayanan jasa laundry yang terjadi dalam masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry, sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan upaya perbaikan dan penguatan perlindungan konsumen agar sejalan dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

PERMASALAHAN

Pesatnya perkembangan usaha jasa laundry sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat modern tidak selalu diimbangi dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen secara optimal. Dalam praktik pelayanan jasa laundry, masih sering ditemukan berbagai permasalahan yang merugikan konsumen, seperti pakaian hilang, rusak, luntur, tertukar, atau keterlambatan penyelesaian layanan, yang pada umumnya disebabkan oleh kelalaian atau kurangnya ketelitian pelaku usaha. Permasalahan tersebut kerap disertai dengan adanya klausula baku pada nota laundry yang membatasi atau mengurangi tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen, sehingga menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah dalam hubungan hukum. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, serta belum optimalnya penerapan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik jasa laundry. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry serta bentuk tanggung jawab dan mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh pelaku usaha ketika konsumen mengalami kerugian.

METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan jenis penelitian hukum yuridis empiris.

Penelitian hukum yuridis empiris merupakan jenis penelitian hukum yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in the book*), tetapi juga sebagai perilaku nyata yang terjadi dalam masyarakat (*law in action*).⁷ Penelitian hukum yuridis empiris merupakan penelitian yang menempatkan hukum sebagai suatu fenomena sosial, yaitu hukum yang hidup, berjalan, dan diterapkan dalam masyarakat melalui perilaku para subjek hukum. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang. Data lapangan tersebut digunakan untuk menggambarkan secara nyata bagaimana pelaku usaha melaksanakan kewajibannya terhadap konsumen, serta bagaimana konsumen memperoleh perlindungan atas hak-haknya dalam praktik pelayanan jasa laundry. Dengan menggunakan penelitian hukum yuridis empiris, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai kondisi nyata perlindungan konsumen, serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam praktik hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga hasil penelitian dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan perlindungan konsumen di bidang jasa laundry,

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan empiris. Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, terutama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai dasar normatif dalam menganalisis hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Sementara itu, pendekatan empiris digunakan untuk melihat bagaimana ketentuan hukum tersebut diterapkan dalam praktik pelayanan jasa laundry, khususnya dalam penyelesaian permasalahan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang. Data primer meliputi keterangan dari pemilik usaha, karyawan, serta konsumen pengguna jasa laundry yang pernah mengalami permasalahan dalam pelayanan. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung, yang meliputi peraturan perundang-

⁷ Djulaeka dan Devi Rahayu, *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020, hlm. 85.

undangan, buku-buku hukum, jurnal ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha jasa. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik. Wawancara dilakukan secara langsung dan mendalam kepada pemilik, karyawan, dan konsumen untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pelayanan, bentuk tanggung jawab pelaku usaha, serta cara penyelesaian keluhan konsumen.⁸

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan jasa laundry, mulai dari penerimaan pakaian hingga pengembalian kepada konsumen, guna memastikan kesesuaian antara keterangan informan dengan praktik di lapangan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan bukti tertulis seperti nota laundry dan ketentuan layanan yang digunakan dalam transaksi antara pelaku usaha dan konsumen.⁹ Penelitian ini dilaksanakan di Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang. Lokasi tersebut dipilih karena terdapat hubungan hukum langsung antara pelaku usaha dan konsumen, serta ditemukannya praktik pelayanan jasa laundry yang relevan dengan permasalahan penelitian. Selain itu, lokasi ini dinilai representatif untuk menggambarkan kondisi perlindungan konsumen pada usaha jasa laundry skala kecil di perkotaan. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data lapangan hingga data dinilai cukup dan relevan untuk dianalisis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, yaitu dengan mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan mengaitkan temuan empiris di lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry serta mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh pelaku usaha.

PEMBAHASAN

Pembahasan ini diarahkan untuk menjawab permasalahan penelitian mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry dalam praktik.¹⁰ Berdasarkan hasil penelitian empiris di Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang, diperoleh gambaran bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen telah berjalan secara nyata meskipun tidak dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang formal. Hubungan hukum tersebut lahir dari adanya kesepakatan saat transaksi jasa dilakukan dan dibuktikan melalui nota transaksi sebagai perjanjian tidak tertulis yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry telah dilaksanakan melalui penerapan prinsip perlindungan hukum preventif dan represif sebagaimana dikenal dalam teori perlindungan hukum dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum preventif terlihat dari kebijakan pelaku usaha dalam memberikan informasi yang jelas, benar, dan transparan mengenai jenis layanan, tarif, serta estimasi waktu pengerjaan sebelum transaksi dilakukan. Pemberian nota transaksi tiga rangkap dan dokumentasi barang cucian merupakan bentuk administrasi pelayanan yang berfungsi memberikan kepastian hukum bagi konsumen sekaligus mencegah terjadinya kesalahan atau sengketa di kemudian hari. Praktik ini menunjukkan bahwa pelaku usaha telah menjalankan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf a dan huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yaitu beritikad baik dan memberikan informasi yang benar dan jujur kepada konsumen.

Selain transparansi informasi, perlindungan hukum preventif juga diwujudkan melalui pengawasan mutu pelayanan. Pelaku usaha melakukan pemeriksaan terhadap barang cucian sejak awal, mengawasi proses pencucian dan penyetrikaan, serta melakukan pengecekan akhir sebelum barang diserahkan kepada konsumen. Pengawasan ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kerusakan, kehilangan, atau tertukarnya barang konsumen. Dengan adanya pengawasan tersebut, potensi kerugian konsumen dapat dicegah sejak awal, sehingga permasalahan yang sering

⁸ Arifuddin, Q., Riswan, R., HR, M. A., Bulkis, B., Latif, A., Salma, S., ... & Indah, N. (2025). *Metodologi Penelitian Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

⁹ Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia

¹⁰ Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak konsumen*. Nusamedia, 2019

terjadi dalam jasa laundry dapat diminimalkan.¹¹ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pengawasan mutu merupakan langkah konkret dalam menjawab permasalahan lemahnya posisi konsumen akibat keterbatasan informasi dan kontrol dalam praktik jasa laundry. Perlindungan hukum represif tampak dari cara pelaku usaha menangani kerugian yang dialami konsumen. Berdasarkan hasil wawancara, apabila terjadi kehilangan atau kerusakan barang, pihak Dinar's Laundry tidak menghindari tanggung jawab, melainkan melakukan penelusuran internal dan memberikan kompensasi kepada konsumen. Bentuk ganti rugi yang diberikan berupa penggantian uang atau layanan cuci gratis sesuai dengan kesepakatan bersama.

Praktik ini mencerminkan pelaksanaan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan jasa. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketentuan normatif dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diimplementasikan dalam praktik, meskipun dalam bentuk yang sederhana. Mekanisme penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di Dinar's Laundry dilakukan melalui musyawarah langsung tanpa melibatkan lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan. Penyelesaian sengketa secara non-litigasi ini dipilih karena dinilai lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan karakteristik usaha mikro dan kecil. Dalam praktiknya, pendekatan kekeluargaan ini mampu menyelesaikan permasalahan tanpa menimbulkan konflik berkepanjangan serta menjaga hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen. Mekanisme tersebut sejalan dengan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang memberikan pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry belum sepenuhnya optimal. Ketiadaan perjanjian tertulis yang secara rinci mengatur hak dan kewajiban para pihak menyebabkan perlindungan hukum yang diberikan masih bersifat administratif dan bergantung pada itikad baik pelaku usaha. Kondisi ini berpotensi melemahkan posisi konsumen apabila terjadi sengketa yang lebih kompleks dan tidak dapat diselesaikan secara musyawarah. Selain itu, minimnya kesadaran hukum konsumen dan pelaku usaha terhadap mekanisme perlindungan konsumen

secara formal juga menjadi hambatan dalam penerapan perlindungan hukum yang ideal. Berdasarkan pembahasan tersebut, hasil penelitian ini memberikan solusi atas permasalahan perlindungan konsumen jasa laundry dengan menunjukkan bahwa transparansi pelayanan, pengawasan mutu, tanggung jawab pelaku usaha, dan penyelesaian sengketa secara musyawarah merupakan bentuk perlindungan hukum yang efektif dalam praktik. Ke depan, perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry dapat dikembangkan melalui penguatan aspek legalitas, seperti pembuatan perjanjian tertulis sederhana, peningkatan pemahaman hukum pelaku usaha dan konsumen, serta peran aktif pemerintah dalam melakukan pembinaan dan pengawasan. Dengan pengembangan tersebut, perlindungan konsumen di bidang jasa laundry diharapkan tidak hanya efektif secara sosial, tetapi juga memiliki kepastian hukum yang kuat dan berkelanjutan sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dari sudut pandang pengembangan perlindungan hukum, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi peningkatan kualitas perlindungan konsumen jasa laundry. Penguatan perlindungan hukum dapat dilakukan melalui pembuatan perjanjian tertulis sederhana yang memuat ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, batasan ganti rugi, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Selain itu, diperlukan peningkatan sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada pelaku usaha jasa laundry agar mereka memahami kewajiban hukumnya secara lebih komprehensif. Peran pemerintah daerah dan lembaga terkait juga menjadi penting dalam memberikan pembinaan dan pengawasan terhadap usaha jasa laundry agar pelaksanaan perlindungan konsumen berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan bahwa hasil penelitian tidak hanya mampu menjawab permasalahan penelitian, tetapi juga memberikan kontribusi dalam memecahkan masalah perlindungan konsumen jasa laundry melalui pendekatan empiris. Perlindungan hukum yang efektif tidak hanya bergantung pada norma tertulis, tetapi juga pada penerapan prinsip keadilan, itikad baik, dan tanggung jawab sosial dalam praktik usaha. Ke depan, penguatan perlindungan hukum konsumen jasa laundry perlu diarahkan pada sinergi antara aturan hukum, kesadaran pelaku usaha, dan partisipasi konsumen agar tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat tercapai secara optimal.

¹¹ Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka, 2023

Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa praktik perlindungan hukum konsumen dalam jasa laundry sangat dipengaruhi oleh karakteristik usaha yang berskala kecil dan berbasis kepercayaan. Dalam konteks tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen lebih banyak dibangun atas dasar kebiasaan dan itikad baik dibandingkan dengan pengaturan hukum yang tertulis secara rinci. Kondisi ini menjadikan perlindungan konsumen sangat bergantung pada kesadaran dan tanggung jawab moral pelaku usaha. Meskipun dalam praktik Dinar's Laundry menunjukkan respons yang cukup baik terhadap keluhan konsumen, namun ketergantungan pada mekanisme informal berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum apabila terjadi sengketa dengan tingkat kerugian yang lebih besar atau apabila salah satu pihak tidak lagi beritikad baik. Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, situasi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara pengaturan normatif dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan implementasinya di lapangan. Secara normatif, undang-undang telah memberikan instrumen perlindungan yang cukup lengkap, baik melalui pengaturan hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, maupun mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, dalam praktik jasa laundry, instrumen tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan secara optimal. Konsumen cenderung tidak mengetahui atau tidak menggunakan hak-hak hukumnya secara formal, sementara pelaku usaha lebih memilih penyelesaian kekeluargaan tanpa merujuk secara langsung pada ketentuan hukum yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas perlindungan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan hukum, tetapi juga oleh tingkat pemahaman dan kesadaran hukum para pihak.

Selain itu, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa perlindungan hukum konsumen jasa laundry masih menghadapi tantangan dalam hal pembuktian apabila terjadi sengketa. Nota transaksi yang digunakan sebagai bukti hubungan hukum sering kali hanya memuat informasi dasar dan belum mengatur secara jelas mengenai tanggung jawab pelaku usaha apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Keterbatasan alat bukti ini dapat melemahkan posisi konsumen apabila sengketa berkembang ke tahap yang lebih formal. Oleh karena itu, keberadaan perjanjian tertulis sederhana yang memuat ketentuan pokok mengenai hak, kewajiban, dan mekanisme ganti rugi menjadi penting sebagai bentuk penguatan perlindungan hukum bagi konsumen. Dengan demikian, pembahasan ini

menegaskan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry tidak cukup hanya mengandalkan praktik pelayanan yang baik, tetapi juga memerlukan dukungan sistem hukum yang lebih jelas dan terstruktur. Penguatan perlindungan hukum perlu diarahkan pada upaya preventif yang lebih komprehensif, seperti peningkatan standar pelayanan, kejelasan informasi risiko layanan, serta pengaturan tanggung jawab pelaku usaha secara proporsional. Di sisi lain, perlindungan represif juga perlu diperkuat dengan memastikan bahwa konsumen memperoleh ganti rugi yang adil dan sebanding dengan kerugian yang dialami. Melalui langkah-langkah tersebut, perlindungan konsumen jasa laundry diharapkan dapat berkembang secara berkelanjutan dan memberikan kepastian hukum yang lebih kuat sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya melalui pengaturan mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen, dan dalam praktik pada objek penelitian, perlindungan hukum yang bersifat preventif telah mulai diterapkan melalui langkah-langkah administratif dan pengendalian layanan, seperti penggunaan nota transaksi sebagai alat pencatatan dan dokumentasi, serta pemberian informasi mengenai biaya dan estimasi waktu layanan kepada konsumen sejak awal, namun penerapan perlindungan preventif tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam keterbukaan informasi secara rinci mengenai risiko layanan serta potensi penggunaan klausula baku yang dapat menempatkan konsumen pada posisi kurang menguntungkan, sehingga belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip transparansi dan keseimbangan para pihak; selanjutnya, terkait mekanisme penyelesaian sengketa antara pengguna jasa laundry dan pelaku usaha, praktik yang dominan dilakukan adalah penyelesaian secara non-litigasi melalui musyawarah, yang diawali dengan penelusuran internal berdasarkan bukti transaksi dan diakhiri dengan pemberian kompensasi apabila terbukti terdapat kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha, baik dalam bentuk layanan pengganti maupun ganti rugi uang berdasarkan kesepakatan bersama, yang menunjukkan bahwa mekanisme

kekeluargaan masih menjadi jalur utama karena dinilai lebih cepat dan praktis, meskipun demikian perlindungan hukum yang bersifat represif melalui pemberian ganti rugi tersebut belum sepenuhnya memberikan pemulihan hak konsumen secara optimal apabila masih terdapat pembatasan tanggung jawab melalui ketentuan sepihak, sehingga kualitas perlindungan hukum akan lebih kuat apabila pelaku usaha meningkatkan transparansi ketentuan layanan sejak awal, tidak menerapkan klausula yang merugikan konsumen, serta melaksanakan pertanggungjawaban secara proporsional sesuai dengan kerugian konsumen dan prinsip perlindungan konsumen yang dijamin oleh hukum.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut. Pertama, bagi pelaku usaha jasa laundry, khususnya Dinar's Laundry, disarankan untuk terus menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama yang berkaitan dengan aspek keamanan dan kenyamanan konsumen, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar pelaku usaha memahami dan melaksanakan tanggung jawab hukum yang harus dipenuhi. Selain itu, pelaku usaha perlu menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terperinci, baik dalam proses pencucian, penanganan barang milik konsumen, maupun mekanisme pemberian ganti rugi apabila terjadi kerugian, sehingga dapat meminimalkan kesalahan dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen, serta menghindari penggunaan klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan perlindungan konsumen agar hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dapat berlangsung secara adil dan seimbang.

Kedua, bagi konsumen pengguna jasa laundry, disarankan agar lebih berhati-hati dan selektif dalam memilih jasa laundry yang akan digunakan, serta lebih aktif memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga konsumen tidak mudah dirugikan dan memiliki keberanian untuk menyampaikan keluhan atau menuntut ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha. Ketiga, bagi pemerintah daerah, lembaga perlindungan konsumen, maupun organisasi masyarakat,

disarankan untuk meningkatkan kegiatan edukasi dan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen, khususnya di sektor jasa laundry yang sangat dekat dengan aktivitas masyarakat sehari-hari, agar kesadaran hukum pelaku usaha dan konsumen semakin meningkat. Selain itu, bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengkaji lebih lanjut perlindungan konsumen jasa laundry dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan perlindungan konsumen di sektor jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdillah, Satrio. "Hukum Perjanjian." *YPAD Penerbit* (2025).
- Adi, Rianto. *Sosiologi hukum: kajian hukum secara sosiologis*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2012.
- Amin, Siti Nur Azizah Ma'ruf. *Buku Ajar Hukum Perjanjian*. Deepublish, 2023.
- Apriyanto, Apriyanto, Titik Haryanti, and Liani Sari. *Buku Referensi Hukum Perdata: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Aswi, Bang. *Bisnis laundry kiloan*. Niaga Swadaya, 2009.
- Atsar, Abdul, and Rani Apriani. "Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen." 2019.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak konsumen*. Nusamedia, 2019.
- Djulaeka, S. H., & Devi Rahayu, S. H. (2020). *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum*. Scopindo Media Pustaka.
- Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. Sah Media, 2017.
- Ibrohim, Iim, and P. T. Gunastara. "ISO-9001: 2015 FDIS, Penjelasan Klausul-Klausul." *PT. Gunastara* (2015).
- Iwan ErarJoesoef, S. H. *HUKUM PERJANJIAN (Asas, Teori, & Praktik)*. PT Citra Aditya Bakti, 2022.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum perlindungan konsumen*. Sinar Grafika, 2022

Norma Sari, S. H. *Permasalahan kontemporer hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. UAD PRESS, 2021.

Rachmadi Usman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2019.

Rahardjo, Satjipto. *Hukum dalam Jagat Ketertiban (Bacaan Mahasiswa Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro)*. UKI press, 2006.

Rahardjo, Satjipto. *Sisi-sisi lain dari Hukum di Indonesia*. Penerbit Buku Kompas, 2003.

Rahim, A. *Dasar-Dasar Hukum Perjanjian: Perspektif Teori dan Praktik*. Humanities Genius, 2022.

Salim, H. Sidik. *Hukum kontrak: Teori dan teknik penyusunan kontrak*. Sinar Grafika, 2021.

Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka, 2023.

Peraturan Perundang-Undangan

Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) Tahun 1999-2004

Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Jurnal

Arifuddin, Q., Riswan, R., HR, M. A., Bulkis, B., Latif, A., Salma, S., ... & Indah, N. (2025). *Metodologi Penelitian Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Atmoko, Dwi. "Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Suatu Perjanjian Baku." *Binamulia Hukum* 11.1 (2022): 81-92.

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*," Jakarta: Rajawali Pers, 2003, hlm. 89.

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

Hamid, Abd Haris, and MH SH. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Vol. 1. Sah Media, 2017.

I Ketut Sudarma, *Tanggung Jawab Penyedia Jasa Laundry terhadap Kerusakan Barang Konsumen*," *Jurnal Preseden Hukum*, Vol. 3, No. 1, 2021.

Ibrahim, Johnny. "Teori dan metodologi penelitian hukum normatif." *Malang: Bayumedia Publishing* 57.11 (2006).

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

Philip Kotler & Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, New Jersey: Pearson Education, 2018.

Pradnyani, I. G. A. R., I. Gusti Ayu Puspawati, and Ida Bagus Putu Utama. "Perjanjian Baku Dalam Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Kertha Semaya* 6.2 (2018).

Purwito, Edy. "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya." *DEKRIT (Jurnal Magister Ilmu Hukum)* 13.1 (2023): 109-129.

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

Soekanto, Soerjono. "Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat." (2007).

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, ***Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat***," Jakarta: Rajawali Press, 2001.

Sunggono, Bambang. "Metodologi penelitian hukum." (2003).

Syamsudin, Muhamad, and Fera Aditias Ramadani. "Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku." *Jurnal Yudisial* 11.1 (2018): 91-112.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen: Tinjauan Teoritis dan Praktik di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2020

Penulisan Catatan Kaki

Jurnal

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.

Jurnal

¹ Komang Desy Medyanti Puspaningrum & Pande Yogantara S. *Ganti rugi terhadap kerusakan pakaian akibat dari kelalaian pelaku usaha jasa laundry di Kabupaten Gianyar*. 2021.

Undang-Undang

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

Jurnal

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

Buku dari Dua Pengarang

¹ Hamid, A. H., & SH, M. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Vol. 1). Sah Media.

Buku dari Satu Pengarang

¹ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 38

Buku dari Dua Pengarang

¹ Djulaeka dan Devi Rahayu, *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020, hlm. 85.

Buku dari Dua Pengarang

¹ Arifuddin, Q., Riswan, R., HR, M. A., Bulkis, B., Latif, A., Salma, S., ... & Indah, N. (2025). *Metodologi Penelitian Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Buku dari Tiga Pengarang atau lebih

¹ Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia

Buku dari Satu Pengarang

¹ Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-hak konsumen*. Nusamedia, 2019

Buku dari Satu Pengarang

¹ Sihombing, Agustinus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka, 2023