

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA  
LAUNDRY YANG MEMPUNYAI IZIN DI KOTA PADANG**

**EXECUTIVE SUMMARY**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Hukum*



**OLEH :**

**SILVI ATRI YENI**  
**1810012111247**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2022**

**Reg: 430/Pdt/02/II-2022**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY**

No.Reg : 430/Pdt/02/II-2022

Nama : Silvi Atri Yeni  
Nomor : 1810012111247  
Program Kekhususan : Hukum Perdata  
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap  
Konsumen Pengguna Jasa Laundry Yang  
Mempunyai Izin Di Kota Padang

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*.

Suamperi, S.H., M.H

(Pembimbing)



Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)

(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H)

# TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAUNDRY YANG MEMPUNYAI IZIN DIKOTA PADANG

Silvi Atri Yeni<sup>1</sup>, Suamperi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail: [silviatriyeni@gmail.com](mailto:silviatriyeni@gmail.com)

## ABSTRACT

*Basically, business people and consumers need each other and depend, in setting up a business one of them such as laundry service business, which is inseparable from problems, including problems related to consumers. Business actors must be responsible for providing compensation in accordance with the losses suffered by consumers. (1) Efforts to resolve the laundry party to the losses suffered by consumers? The results showed that replacement efforts were carried out by deliberation and negotiation between consumers and business actors to agree on the form of accountability from business actors such as repairing damaged goods, replacing in some money, or replacing them in accordance with the standard provisions that have been made.*

**Keyword:** *Responsibility, BusinessMan, Laundry.*

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen saat ini memperoleh perhatian secara signifikan karena terkait dengan aturan-aturan yang bertujuan untuk menjesahterakan masyarakat, tidak hanya masyarakat sebagai konsumen yang dilindungi, namun pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing memiliki hak dan kewajiban.

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

Sebagaimana telah diatur secara tegas dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA LAUNDRY YANG MEMPUNYAI IZIN DIKOTA PADANG”**

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang?
2. Apa bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang?
3. Bagaimana upaya penyelesaian pihak laundry terhadap kerugian yang dialami konsumen?

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya penyelesaian pihak laundry terhadap kerugian yang dialami konsumen.

## II. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian  
Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis sosiologi yaitu pendekatan dengan melihat suatu kenyataan hukum di dalam masyarakat.
2. Sumber Data  
Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.
  - a. Data Primer  
Data yang diperoleh langsung dari sumbernya . data primer diperoleh melalui wawancara dengan pemilik, karyawan dan konsumen yang dirugikan oleh jasa laundry.
  - b. Data Sekunder  
Data yang diperoleh dengan melakukan kajian kepustakaan berupa buku-buku, jurnal hukum dan Perundang-undangan.
3. Teknik Pengumpulan Data  
Wawancara merupakan proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih. Dengan wawancara semi terstruktur untuk mendapatkan keterangan secara langsung dari informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian
4. Analisis Data  
Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan aspek yang diteliti, disimpulkan, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sesuai dengan masalah penelitian.<sup>1</sup>

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang

Terkait mengenai perlindungan Hukum yang diberikan pihak laundry kepada konsumen sebagai berikut:

1. Memberikan Hak-hak konsumen seperti hak kenyamanan, dan hak untuk mendapatkan kompensasi seperti ganti rugi
2. Penggantian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan sebagaimana mestinya
3. Memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kondisi barang yang dihasilkan.

4. Memberikan pelayanan yang bagus seperti hasil cucian yang wangi, bersih dan rapi.
5. Menjalankan komunikasi yang baik dan sopan dengan konsumen karena iktikad baik dalam menjalankan usaha merupakan hal yang utama dilakukan.

#### B. Bentuk kerugian konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang

Informasi yang diperoleh konsumen yang pernah mengalami kerugian akibat dari kesalahan dan kelalaian serta kurangnya kehati-hatian dari pelaku usaha. Berdasarkan permasalahan yang dialami konsumen selama Tahun 2019 sampai Tahun 2022 telah terjadi sebanyak 11 orang. Dari permasalahan yang terjadi tidak semua kerugian disebabkan oleh pelaku usaha, tetapi beberapa kasus juga disebabkan oleh kelalaian konsumen seperti kurang teliti dalam menyerahkan barang, dan juga terjadinya alat-alat yang eror, karena selama proses pengerjaan, mesin yang bekerja kita tidak bisa menduga akan terjadi hal-hal yang merugikan dan tidak diinginkan tersebut.

#### C. Upaya penyelesaian pihak laundry terhadap kerugian yang dialami konsumen

Upaya penyelesaian pihak laundry berupa penggantian kerugian oleh pihak laundry dilakukan dengan cara musyawarah dan negosiasi antara konsumen dengan pelaku usaha untuk menyepakati bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha seperti memperbaiki barang yang rusak, mengganti dalam sejumlah uang, atau menggantinya dalam bentuk 10x biaya pencucian yang merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Sudah ditegaskan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang, dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksud berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan Kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

---

<sup>1</sup> Imam Gunawan, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta. hlm 210

yang berlaku. Jika pelaku usaha jasa laundry telah mengakibatkan kerugian yang dialami konsumen atas rusak atau hilangnya barang/ jasa maka pelaku usaha berkewajiban memberi ganti rugi kepada konsumen.

Dalam praktek kasus diatas konsumen yang mengalami kerugian telah mendapatkan haknya sebagai hak konsumen . sejauh ini tidak ada kasus permasalahan yang sampai pada pengadilan, itu semua kembali lagi pada pelaku usaha, jika pelaku usaha memberikan tanggung jawabnya maka pihak konsumen akan merasa lebih dihargai, dan akan setia menjadi pelanggan, karena mereka tau jika ada permasalahan pihak laundry sendiri dapat menyelesaikan dengan bijaksana.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. KESIMPULAN**

1. Perlindungan Hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang, ialah dengan cara memberikan hak-hak konsumen, seperti hak kompensasi berupa ganti rugi apabila barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan perjanjian dan sebagaimana mestinya dan memberikan informasi yang benar serta jujur mengenai kondisi barang, pelaku usaha memberikan informasi yang jelas kepada konsumen jika ada barang yang rusak, hilang, serta mengakui kesalahan dan meminta maaf kepada konsumen.
2. Bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa laundry di Kota Padang seperti pakaian yang rusak, robek, baik itu terkena lunturan, noda maupun tertukar, dan hilang, itu semua merupakan kerugian yang dialami konsumen akibat dari kesalahan, kelalaian serta kurangnya kehati-hatian dari pihak laundry sendiri. Berdasarkan kerugian yang terjadi itu semua bukan sepenuhnya kesalahan pelaku usaha, ada jenis baju yang sensitif, bahan baju yang mudah lapuk, bahan yang mudah susut dan juga ada alat-alat yang eror, karna selama proses pengerjaan, mesin yang bekerja kita tidak bisa menduga akan terjadinya hal-hal yang merugikan dan tidak diinginkan tersebut.
3. Upaya penyelesaian pihak laundry terhadap kerugian yang dialami konsumen,

penggantian kerugian yang dilakukan oleh pihak laundry dilakukan dengan cara musyawarah dan negosiasi antara konsumen dengan pelaku usaha untuk menyepakati bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha seperti memperbaiki barang yang rusak, mengganti dalam sejumlah uang, atau menggantinya dalam bentuk 10x biaya pencucian yang merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha.

Dalam praktek kasus diatas konsumen yang mengalami kerugian telah mendapatkan haknya sebagai hak konsumen . sejauh ini tidak ada kasus permasalahan yang sampai pada pengadilan, itu semua kembali lagi pada pelaku usaha, jika pelaku usaha memberikan tanggung jawabnya maka pihak konsumen akan merasa lebih dihargai, dan akan setia menjadi pelanggan, karena mereka tau jika ada permasalahan pihak laundry sendiri dapat menyelesaikan dengan bijaksana.

##### **B. SARAN**

1. Pelaku usaha laundry agar lebih berhati-hati lagi dalam menjalankan tugas, apabila ada keraguan mending dipending dulu bicarakan dengan konsumen, apakah ingin dilanjutkan atau tidak, agar tidak terjadinya kesalah pahaman dan kerugian yang tidak diinginkan.
2. Pelaku usaha laundry agar terlebih dahulu mempelajari peraturan mengenai usaha yang mereka bangun sebelum usaha tersebut beroperasi terkhususnya mengenai kewajiban mereka sebagai pelaku usaha dan hak konsumen agar dapat mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti kerugian yang dialami oleh konsumen laundry akibat kelalaian pelaku usaha laundry.
3. Konsumen yang menggunakan jasa laundry agar lebih memperhatikan ketentuan klausula baku (nota) yang diberikan oleh pelaku usaha agar jika ada kerugian dapat melakukan komplain kepada pelaku usaha mengenai isi klausula

4. baku (nota) tersebut. Agar aturan yang sudah ada tetap terjaga dan dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Undang - Undang**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang  
Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan  
Konsumen

Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999  
tentang Perlindungan Konsumen

### **BUKU**

Imam Gunawan, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif  
Teori dan Praktik*, Bumi Aksara, Jakarta.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis telah banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dorongan moril maupun materil dari berbagai pihak. Dengan selesainya artikel ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Suamperi S.H.,M.H selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya serta membantu dalam menyelesaikan executive summary ini dengan baik.