

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DALAM PENGGUNAAN JASA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8  
TAHUN 1999**

**Sri Hidayani<sup>1</sup>, Anggreni Atmei Lubis<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Medan Area

Email korespondensi: srihidayani@staff.uma.ac.id

**ABSTRACT**

*Consumer guarantees are getting considerate, considering consumers as services that should be protected. Due to the lack of knowledge and understanding of consumers on their rights as consumers, and business actors who neglect or make mistakes, make the consumer's position lower than the business actor. In the results of this study found that in the responsibility as a businessman laundry service for losses suffered by consumers is to provide compensation, although not full according to the price of damaged or lost items. The most frequent solution done by the businessman laundry services Di'Wash and consumers is by using the deliberation path because it is more efficient and does not use a lot of funds.*

**Keywords:** Legal protection, Laundry services, Consumers.

**ABSTRAK**

*Konsumen mendapat cukup perhatian, mengingat konsumen sebagai jasa yang seharusnya dilindungi. Karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya sebagai konsumen, dan pelaku usaha yang, lalai atau berbuat kesalahan, membuat kedudukan konsumen lebih rendah daripada pelaku usaha. Seharusnya pelaku usaha laundry wajib menjamin bahwa jasa laundry yang dimiliki sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga agar pakaian yang dilaundry kembali ke tangan konsumen secara utuh. Dalam hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam tanggungjawab sebagai pelaku usaha jasa laundry atas kerugian yang di derita oleh konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi walaupun tidak penuh sesuai harga barang yang rusak ataupun hilang. Penyelesaian yang paling sering dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry Di'Wash dan konsumen yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah karena lebih efisien dan tidak menggunakan dana yang banyak*

**Kata kunci:** Perlindungan hukum, Jasa laundry, Konsumen.

**PENDAHULUAN**

Peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, ditandai dengan semakin banyaknya para pelaku usaha yang beroperasi dibidang usaha. Obyek dan bidang yang dijadikan transaksi bisnis antar konsumen dan pelaku usah adalah berkaitan dengan kebutuhan barang dan jasa baik makro maupun mikro. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, salah satunya yaitu jasa pencucian pakaian atau *Laundry*. Usaha ini banyak terdapat dikota-kota besar, bahkan di kota-kota kecil pun sudah mulai merambah. Kehadiran usaha jasa laundry memberikan dampak positif bagi masyarakat, salah satunya dapat meringankan beban pekerjaan rumah terutama para masyarakat yang tinggal sendirian atau jauh dari keluarga yang semula memcuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa *Laundry*, selain itu juga lebih efisien waktu dan tenaga bagi masyarakat yang sering menghabiskan waktu diluar rumah seperti bekerja diluar seharian atau berpergian keluar kota untuk kebutuhan kerja.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang hukum yang bercorak *universal*. Sebagian besar perangkatnya diwarnai hukum asing, namun kalau dilihat dari hukum positif yang sudah ada di Indonesia ternyata dasar-dasar yang menopang sudah ada sejak dulu termasuk hukum adat. Hal tersebut bukan hanya gejala regional saja, tetapi menjadi permasalahan yang mengglobal dan melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen, telah melahirkan salah satu cabang baru dalam ilmu hukum yaitu hukum Perlindungan Konsumen yang dikenal juga dengan hukum konsumen (*consumers law*). Hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen merupakan dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasannya. Az Nasution berpendapat bahwa: “Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak atau satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa di dalam pergaulan hidup”. (Az Nasution 2002).

Namun prakteknya jasa *laundry* dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaiannya di jasa *laundry*. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek-objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsinya. (Happy Susanto 2008).

Seharusnya pelaku usaha *laundry* wajib menjamin bahwa jasa *laundry* yang dimiliki sesuai dengan apa yang diperjanjikan dengan menjaga agar pakaian yang dilaundry kembali ke tangan konsumen secara utuh. Di samping itu, pemilik usaha *laundry* wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang hilang akibat pemakaian dan pemanfaatan jasa *laundry* tersebut berupa pengembalian uang atau penggantian pakaian yang hilang. hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## METODE

Tulisan ini berjenis yuridis empiris. Penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerja hukum dilingkungan masyarakat. Karena dalam penelitian ini penulis meneliti orang didalam hubungan hidup masyarakat. Sehingga penelitian empiris merupakan penelitian hukum yang memakai sumber data primer. Adapun Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Dikatakan deskriptif, yaitu metode penelitian yang menguraikan secara jelas kemudian dikaitkan dengan teori-teori hukum yang dihubungkan dengan penelitian yang dilakukan seperti peristiwa, aktivitas, dan lain sebagainya yang terjadi di masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Metode ini dengan melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan tertulis dari para sarjana yaitu buku-buku teori tentang hukum, majalah hukum, jurnal-jurnal hukum dan juga bahan-bahan kuliah serta peraturan-peraturan tentang perlindungan konsumen.

1. Bahan Hukum Primer adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Bahan Hukum Sekunder yaitu data yang terkait dari tentang kasus yang terjadi di laundry.
3. Bahan Hukum Tersier dalam hal ini adalah internet dan juga kamus hukum

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif adalah mengklasifikasi pasal-pasal dokumen sampel ke kategori yang tepat. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif sesuai data yang diperoleh.

### Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



## PEMBAHASAN

### Kebijakan Pelaku Usaha Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Dalam perlindungan konsumen yang paling utama ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang memberikan perlindungan kepada konsumen tidak hanya dalam bidang materil yang bermaksud mencegah timbulnya kerugian konsumen, tetapi juga dalam bidang hukum acara atau hukum formal yang dimaksudkan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat mengedukasi masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan hak dan kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Dalam usaha jasa laundry, bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi yang diberikan dalam prakteknya terhadap konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Atas permintaan konsumen, laundry melakukan penggantian dengan sejumlah uang dari setengah harga baju yang hilang tersebut,
- b. Terjadinya baju tertukar,
- c. Terjadi kerusakan pakaian diakibatkan kerja mesin atau kelalaian karyawan di laundry.

Apabila usaha laundry menimbulkan kerugian kepada konsumen, maka harus dipertimbangkan kemungkinan terdapatnya peluang untuk meminta pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam kegiatan usaha laundry, terutama pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai tanggungjawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Kemungkinan untuk meminta pertanggungjawaban pihak pada kerugian usaha laundry telah disesuaikan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut: "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".

Masalah pertanggungjawaban memiliki keterkaitan dengan pelanggaran terhadap suatu peraturan, serta suatu kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan perjanjian menurut ketentuan hukum, bahwa akibat dari pelanggaran tersebut maupun wanprestasi yang dilakukan, maka menimbulkan kewajiban kepada pihak yang melakukan pelanggaran maupun wanprestasi untuk melakukan perbaikan atau memberikan ganti kerugian kepada pihak lain.

Asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungki diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut: (Susanti Adi Nugroho 2008)

- a. Telah terjadi kerugian bagi konsumen;
- b. Kerugian tersebut memang sebagai akibat perbuatan pelaku usaha;
- c. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mengajukan gugatan;
- d. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketa melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau berupa putusan pengadilan.

Ganti rugi dalam Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com) / [admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



## Penyelesaian Yang Dapat Dilakukan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Laundry Atas Kerugian Yang Di Deritanya

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah suatu Negara. Sesuai Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai yang ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (3) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha. (Soemali, 2010).

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghendaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu. Romy Hanitijo memberikan pengertian sengketa sebagai situasi (keadaan) dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan di mana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing. (Ronny Hanito 1984) Emerzon memberikan pengertian konflik/perselisihan adalah adanya pertentangan atau ketidaksesuaian antara para pihak yang akan dan sedang mengadakan hubungan atau kerjasama. (Joni Emerson, 2001). Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hal ini penting karena memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaatinya dan juga memiliki sanksi yang tegas. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah diatur secara rinci dalam Bab X (Pasal 45 s/d Pasal 48) dan Bab XI (Pasal 49 s/d Pasal 58) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan:

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan dan diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud paya ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.

Pasal 45 Ayat (2) ini merupakan prinsip dasar yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa laundry. Karena penyelesaian sengketa diluar pengadilan hanya dapat ditempuh oleh penggugat individu dalam hal ini konsumen laundry. Pada dasarnya usaha jasa laundry menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan proses penyelesaiannya yang sering dilakukan ialah

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



penyelesaian secara damai oleh para pihak laundry untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan menggunakan sistem ganti rugi.

Menurut Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan hasil akhirnya adalah

- a. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha;
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha;
- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha; dan
- d. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang kembali.

## **Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Atas Kelalaian Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Jasa Laundry**

Prinsip tanggungjawab berdasarkan kesalahan dan tanggungjawab mutlak yang sering digunakan oleh pihak pelaku usaha laundry, karena tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggungjawab atas kerugian yang timbul karena kesalahan atau kelalaian itu. Sedangkan tanggungjawab mutlak adalah bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum, yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan kepada kesalahan. Tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku langsung bertanggungjawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu.

Prinsip ini digunakan untuk mengantisipasi pelaku usaha agar meminimalisir kesalahan atau kelalaian yang dapat merugikan konsumen sehingga pelaku usaha bisa lebih berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya. Tanggungjawab berdasarkan kesalahan ini berlaku apabila terjadi suatu kelalaian yang dilakukan berdasarkan dua hal, yaitu:

1. Apabila pelaku usaha melanggar jaminan seperti tidak menjaga barang konsumen sesuai janji
2. Adanya unsur kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen

Tanggungjawab pelaku usaha disebabkan oleh keadaan tertentu dimana suatu produk atau jasa yang dihasilkan cacat. Tanggung jawab ini sifatnya mutlak (*strict-liability*) atau semua kerugian yang diderita seorang konsumen terhadap jasa pencucian cacat atau mengalami kerusakan, kehilangan bahkan tertukar merupakan tanggungjawab mutlak dari pelaku usaha. Dengan diterapkannya tanggung jawab mutlak itu, produsen atau pelaku usaha telah dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen akibat kerusakan atau kehilangan barang yang bersangkutan, kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian itu bukan disebabkan produsen sehingga tidak dapat dipersalahkan padanya.

Tujuan peraturan perundang-undangan tentang tanggungjawab pelaku usaha adalah untuk:

- a. Menekan tingkat kelalaian pelaku usaha; atau
- b. Menyediakan sarana ganti rugi terhadap konsumen yang tak dapat dihindari.

Menurut hukum, setiap tuntutan pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan seseorang harus (wajib) bertanggungjawab. Dasar pertanggungjawaban itu menurut hukum perdata adalah kesalahan dan risiko yang ada dalam setiap peristiwa hukum.

Secara teoritis pertanggungjawaban yang terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggungjawab dapat dibedakan menjadi :

- a. Pertanggungjawaban atas dasar kesalahan, yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, terjadinya perbuatan melawan hukum, tindakan yang kurang hati-hati.

b. Pertanggungjawaban atas dasar risiko, yaitu tanggungjawab yang harus dipikul sebagai risiko yang harus diambil oleh seorang pengusaha atas kegiatan usahanya.

Pertanggungjawaban kesalahan maupun mutlak ini tentunya adapat melindungi konsumen dari pelaku usaha yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Pelaku usaha dipaksa untuk mematuhi aturan dalam memasarkan produk seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Barang/jasa yang dipasarkan atau dihasilkan harus dalam keadaan baik dan tidak boleh melanggar sesuai dengan yang tercantum jelas dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jika produk yang digunakan konsumen cacat dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka pelaku usaha wajib mengganti kerugian tanpa perlu adanya pembuktian adanya kesalahan.

Setelah mengetahui prinsip-prinsip pertanggungjawaban ini, konsumen dapat menggugat pelaku usaha tanpa perlu pembuktian adanya kesalahan. Hal ini dapat membuat konsumen merasa terlindungi dari pelaku usaha yang 'nakal' dan tidak memiliki itikad baik. Tanggungjawab pelaku usaha laundry untuk memberikan ganti rugi setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan bahwa kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Ketentuan ini tidak secara tegas mengatur pemberian ganti rugi atau beban pembuktian kepada konsumen, melainkan kepada pihak manapun yang mempunyai hubungan hukum dengan pelaku usaha, apakah sebagai konsumen, sesama produsen, penyalur, pedagang atau instansi lain.

Konteks sengketa konsumen, didalam kehadiran Badan Penyelesain Sengketa Konsumen yang dibentuk pemerintah, semestinya bisa menjadi bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai institusi pembentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen rasanya kurang serius dalam pengembangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga benar-benar bisa menjadi optimal. Kesan umum yang nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan publik termasuk hak-hak konsumen.

Sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi pada laundry belum pernah sampai dengan memakai upaya penyelesaian dengan cara melalui pengadilan atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal ini bukan karena konsumen enggan untuk mengajukan gugatan pelaku usaha, tetapi karena konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara damai, konsumen meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha.

## KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilihat dari faktor ganti kerugian atas pakaian yang rusak akibat kelalaian pelaku usaha jasa laundry, karena kebanyakan ganti kerugian tersebut tidak sesuai dengan harga pakaian konsumen yang rusak. Bagi konsumen jasa laundry yang menderita kerugian, berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi dan upaya yang dapat dilakukan konsumen atas kerugian yang ditanggung adalah dengan menyampaikan kerugian yang diterima kepada pelaku usaha dengan cara musyawarah, akan tetapi jika tidak bisa dilakukan secara musyawarah, konsumen dapat menggugat pemilik usaha laundry kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan. Prinsip ini digunakan untuk mengantisipasi pelaku usaha agar meminimalisir kesalahan atau kelalaian yang dapat merugikan konsumen sehingga pelaku usaha bisa lebih berhati-hati dalam melaksanakan kewajibannya. Serta saran Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya seyogyanya menunjukkan itikad baik dan memberikan keamanan dan kenyamanan kepada konsumen dalam penggunaan jasa laundry dan hendaknya pelaku usaha jasa laundry menjaga kepercayaan konsumen sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa laundry yang diberikan. Pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi dan dalam meminta ganti rugi, hendaknya

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



konsumen mengetahui nilai barang yang akan diganti oleh pelaku usaha agar konsumen dan pelaku usaha sama-sama merasa tidak dirugikan.

#### REFERENSI

- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2000.
- Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Jakarta. Sinar Grafika, 2009.
- Happy Susanto, *Hak-hak konsumen jika dirugikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008.
- Joni Emerson, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*, Gramedia Pustaka. Jakarta. 2001.
- Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Jambi. Eirlangga. 2003
- Ronny Hanito, 1984, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakutas Hukum UNDIP. Semarang
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Medua Group. 2008.
- Soemali, 2010, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga.
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Ronny Hanito, 1984, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakutas Hukum UNDIP. Semarang
- <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/>
- <http://topihukum.blogspot.com/2013/08/perlindungan-konsumen-dengan-product.html>.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)