

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PENGUNAAN JASA *LAUNDRY* MENURUT
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999
(Studi DI'Wash *Laundry* JL. Megawati/ Halat No.56 Medan)**

SKRIPSI

OLEH:

**NOVA ARISKA
13.840.0006**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 7**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Laundry Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (Studi Di Wash Laundry JL. Megawati/ Halat No.56 Medan)**

Nama : **NOVA ARISKA**

NPM : **13. 840. 0006**

Bidang : **Hukum Perdata**

**Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing**

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

H. Abdul Lawali Hasibuan, SH, MH **Sri Hidayani, SH, M.Hum**

DEKAN

(Dr. Utary Maharany Barus, SH, M.Hum)

Tanggal Lulus : 06 Oktober 2017

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 06 Oktober 2017



[Handwritten Signature]
NOVA ARISKA
NPM: 13.840.0006

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PENGUNAAN JASA *LAUNDRY* MENURUT
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999
(Studi DI'Wash *Laundry* JL. Megawati/ Halat No.56 Medan

OLEH:
NOVA ARISKA
NPM: 13.840.0006

Di zaman globalisasi saat ini jaminan terhadap 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.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry*, penyelesaian hukum jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Analisis data yang digunakan adalah kualitatif dan jenis penelitian ini adalah yuridis empiris yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerja hukum dilingkungan masyarakat.

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.

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 tanggung jawab yang harus dipenuhi dan dalam meminta ganti rugi, hendaknya konsumen mengetahui nilai barang yang akan diganti oleh pelaku usaha agar konsumen dan pelaku usaha sama-sama merasa tidak dirugikan.

Kata kunci : Perlindungan hukum dalam penggunaan jasa *laundry*, konsumen

ABSTRACT
LEGAL PROTECTION TO CONSUMERS IN THE USE OF LAUNDRY
SERVICES BY LAW NO. 8 OF 1999
(Branch DI'Wash Laundry at Megawati/Halat No. 56 Medan)

BY
NOVA ARISKA
13.840.0006

In the current globalization era, 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. The laundry business should be obliged to ensure that laundry services are owned in accordance with what is agreed by keeping the laundry clothes back into the hands of consumers as a whole.

The problem in this research is legal protection to consumer of laundry service user, legal settlement in case of dispute between consumer and business actor. Data analysis that i use is qualitative and type of the research is empirical juridical that serves to see the law in the real sense and examine how law works in the community environment.

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.

Business actors in running their business should show good faith and provide security and convenience to consumers in the use of laundry services and laundry service business should maintain consumer confidence so that consumers are more confident about laundry services provided. Business actors are expected to comply with the prevailing laws and regulations so that in carrying out their business, the business actor better understands the responsibilities that must be fulfilled and in asking for compensation, the consumer should know the value of the goods that will be replaced by the business actors so that consumers and business actors feel not harmed.

Keywords: Legal protection in the use of laundry services, consumers

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Subhaanahu Wata'aala atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta ridhoNya, sehingga skripsi dengan judul "**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Laundry Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**" ini dapat terselesaikan. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. A, Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr. Utary Maharany Barus, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Anggreni Atmei Lubis S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
4. Bapak Ridho Mubarak, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan.
5. Bapak Zaini Munawir S.H., M.Hum selaku Kepala Bidang Keperdataan.
6. Bapak H.A Lawali Hasibuan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Sri Hidayani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah

memberikan semangat, dukungan, bimbingan, ilmu dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;

8. Bapak Riswan Munthe, S.H., M.H. selaku Sekretaris.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Medan Area, terima kasih atas segala bantuan fasilitas selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
10. Seluruh Pegawai dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah memberikan segala bantuan fasilitas penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
11. Untuk yang istimewa kedua orangtua penulis, Bapak Sugono dan Ibu Marliati yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasihat selama ini.
12. Untuk sahabat dan orang-orang terkasih, Irma Damayanti, Anggia Inda, Suci Yati, Zubai yang telah memberikan arti persahabatan, kebersamaan, ketulusan dan kekompakkannya selama ini.
13. Teman-teman seperjuangan, Angga, Julius, Said, Ary, Fauzan, Tama, Rudi Ridha, Nisa, teman sekelompok ketika KKL dan Klinis.
14. Dan teman-teman lainnya di Fakultas Hukum Universitas Medan Area dalam menimba ilmu.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dengan kerendahan hati penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat

pada umumnya, dan semoga Allah Subhaanahuwata'aala melimpahkan Rahmat dan HidayahNya kepada kita semua, Aamiin.

Penulis



NOVA ARISKA

13.840.0006

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Identifikasi Masalah 10

1.3. Pembatasan Masalah 10

1.4. Rumusan Masalah 11

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian 11

1.5.1. Tujuan Penelitian 11

1.5.2. Manfaat Penelitian 11

BAB II LANDASAN TEORI 13

2.1. Uraian Teori 13

2.1.2. Pengertian Perlindungan Hukum..... 20

2.1.3. Pengertian Konsumen..... 26

2.1.4. Hukum Konsumen..... 27

2.1.5. Pengertian Pelaku Usaha 28

2.1.6. Jasa *Laundry* 29

2.2. Kerangka Pemikiran 31

2.3. Hipotesis..... 32

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.1.1. Jenis Penelitian	34
3.1.2. Sifat Penelitian.....	34
3.1.3. Lokasi Penelitian	34
3.1.4. Waktu penelitian.....	35
3.2. Teknik Pengumpulan Data	35
3.3. Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Jasa Pencucian Pakaian (<i>Laundry</i>)	38
4.1.1. Profil Tentang DI'Wash <i>Laundry</i>	39
4.1.2. Kebijakan Pelaku Usaha Dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	40
4.1.3. Penyelesaian yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa DI'Wash <i>Laundry</i> atas kerugian yang di deritanya.....	47
4.2. Pembahasan	52
4.2.1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha DI' Wash <i>Laundry</i> Atas Kelalaian yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Jasa <i>Laundry</i>	52
4.2.2. Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha jasa <i>laundry</i> DI'Wash.....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini terjadinya 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 mencuci 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.

Di era globalisasi saat ini jaminan terhadap konsumen mendapat cukup perhatian mengingat konsumen sebagai jasa yang seharusnya dilindungi, bukan saja menjamin pada tingkat kepuasan dan standar mutu yang tinggi dan dilindungi oleh undang-undang juga sehingga konsumen selain merasa aman karena adanya perlindungan akan keselamatan dan kecurangan produk ataupun jasa dapat merasakan hasil yang maksimal. Pada prakteknya, konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak

konsumen sangat rentan, disebabkan posisi konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.¹

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*).²

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”.³

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

¹ Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm 1

² Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 25

³ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 72

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.⁴

Karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya sebagai konsumen, dan pelaku usaha yang, lalai atau berbuat kesalahan, membuat kedudukan konsumen lebih rendah dari pada pelaku usaha. Upaya pencegahan yang harus dilakukan terhadap faktor tersebut yaitu dengan mengembangkan komunikasi yang baik antara pelaku usaha dengan konsumen, pemenuhan segala kewajiban konsumen, dan kerjasama yang baik antara konsumen dengan pelaku usaha.

Hal ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa *DI'Wash Laundry* seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang. Kebanyakan konsumen hanya diam karena tidak tahu harus melapor kemana apabila pihak konsumen yang dirugikan.

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

⁴Happy Susanto, *hak-hak konsumen jika dirugikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008, hlm. 1

berupa pengembalian uang atau penggantian pakaian yang hilang. hal ini mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak pelaku usaha karena didalam Undang-Undang tersebut hak konsumen diatur dalam rangka melindungi kepentingan konsumen khususnya pengguna jasa DI'Wash yang seringkali tidak berdaya.

Dalam menjalankan bisnisnya, sering kali para pelaku usaha *laundry* menerapkan perjanjian baku secara sepihak. Perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang distandarisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran. Ciri-ciri perjanjian baku adalah sebagai berikut:

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditur yang posisinya relatif lebih kuat dari debitur;
- b. Debitur sama sekali tidak ikut menentukan isi perjanjian tersebut.
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;
- d. Bentuknya tertulis;
- e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.⁵

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan pengusaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka

⁵ahmad rizal muzakky, <http://repository.uui.ac.id/410/SK/1/0/00/000/000685/uui-skripsi04410287> Diakses pada hari Minggu, 22-1- 2017 Pukul 23.03 WIB

kepentingan ekonomi pengusaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha. Perjanjian baku itu sendiri biasanya dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha *laundry* pada nota pembayaran yang isinya antara lain:

- a. Order *laundry* tidak diambil dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal selesai, diluar tanggungjawab kami;
- b. Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen;
- c. Pengaduan dapat diterima maksimal 24 jam sejak cucian diserahkan ke konsumen;
- d. Bila terjadi kehilangan setelah meninggalkan outlet bukan tanggung jawab kami.

Selain menerapkan perjanjian baku pada usahanya, pelaku usaha *laundry* juga menerapkan klausula eksonerasi (pengecualian kewajiban/tanggungjawab dalam perjanjian) yaitu syarat yang secara khusus membebaskan pelaku usaha dari tanggungjawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Dalam perjanjian jasa *laundry* dapat dirumuskan klausula eksonerasi karena kesalahan pelaku usaha yang merugikan pihak kedua dalam perjanjian, yaitu kerugian yang timbul karena kesalahan pengusaha seharusnya menjadi tanggungjawab pelaku usaha.

Hal ini dapat terjadi karena tidak baik atau lalai melaksanakan prestasi terhadap pihak kedua. Tetapi dalam syarat-syarat perjanjian kerugian dibebankan kepada konsumen, dan pengusaha dibebaskan dari tanggungjawab. Salah satu contoh penerapan klausula eksonerasi (pengecualian kewajiban/tanggungjawab

dalam perjanjian) dalam penyelenggaraan jasa *laundry* biasanya mencantumkan kalimat: “Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen”. Klausula eksonerasi ini dapat terjadi atas kehendak salah satu pihak yang dituangkan dalam perjanjian secara masal atau secara individual. Terhadap perjanjian yang bersifat masal, lazimnya telah dipersiapkan terlebih dahulu formatnya dan diperbanyak serta dituangkan dalam bentuk formulir yang dinamakan perjanjian baku. Klausula eksonerasi selalu menguntungkan pengusaha. Jika pengusaha dibebaskan dari tanggungjawab, maka ia dianggap tidak mempunyai kewajiban.

Permasalahannya adalah bahwa di dalam praktek sebagian besar perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha jasa *laundry* adalah merupakan perjanjian baku yang syarat-syaratnya telah dibakukan terlebih dahulu oleh pengusaha dan konsumen hanya diberi pilihan menerima atau menolak. Klausula baku dalam perjanjian antara pelaku usaha *laundry* dengan konsumen pengguna jasa *laundry* terdapat dalam ketentuan layanan seperti “apabila pakaian yang tidak diambil dalam waktu lebih dari tiga puluh hari, pelaku usaha jasa *laundry* tidak bertanggungjawab atas pakaian tersebut.”

Padahal dalam kenyataannya konsumen bisa saja lupa untuk mengambil pakaian yang telah dicuci dikarenakan karena kesibukannya atau aktifitas yang begitu banyak. Selain itu juga “apabila terjadi kerusakan seperti robek atau luntur pada pakaian pelaku usaha hanya memberikan ganti rugi dua kali dari harga *laundry* atau cuci gratis selama sepuluh kali, padahal biasa saja harga pakaian yang dicucikan tersebut tidak sebanding dengan jumlah ganti ruginya.”

Pembebasan tanggungjawab yang merupakan klausula baku tersebut secara jelas-jelas tidak diperkenankan. Bahkan setiap klausula baku yang diterapkan oleh pengusaha pada dokumen yang bersangkutan yang isinya menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha dinyatakan batal demi hukum. Itikad baik dalam menjalankan usaha merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha. Oleh karena itu, permintaan maaf atas hilangnya pakaian patut dilakukan. Pelaku usaha juga harus beritikad baik untuk mengganti pakaian yang hilang atau setidaknya memberi kepastian dan mau menggantinya.

Sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:

- 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. Hal 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.⁶

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mulai berlaku sejak tanggal 20 April 2000. Undang- Undang Perlindungan Konsumen ini, walaupun judulnya mengenai perlindungan konsumen tetapi materinya lebih banyak membahas mengenai pelaku usaha dengan tujuan melindungi konsumen. Hal ini disebabkan pada umumnya kerugian yang diderita oleh konsumen merupakan akibat perilaku dari pelaku usaha, sehingga perlu diatur agar tidak merugikan konsumen.

Pengguna jasa *laundry* yang dirugikan atas hilangnya pakaian tentu perlu membicarakan masalah ini secara baik-baik kepada pemilik usaha *laundry* untuk meminta ganti rugi. Bagaimanapun juga, upaya kekeluargaan wajib diutamakan sebelum mengambil langkah hukum.

Jika tidak berhasil, langkah hukum selanjutnya adalah menggugat pemilik usaha *laundry* kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan. Apabila pemilik usaha *laundry* menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan pengguna jasa *laundry*, dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Salah satu kewenangan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari

⁶ Nanang Nugraha, (*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*), <http://nanangnugrah4.blogspot.co.id/2012/12/> Diakses pada hari Senin, 23-1- 2017 Pukul 15.35 WIB

konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Jadi, penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak perlu persetujuan kedua belah pihak untuk memilih Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai forum penyelesaian sengketa. Nantinya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar kewajiban untuk mengganti rugi dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah), untuk sampai kepada hakikat dari perlindungan konsumen yang ideal, tidak saja memerlukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif, tetapi perlu juga tentang peraturan pelaksanaan, pembinaan aparat, pranata dan perangkat-perangkat yudikatif, administratif dan edukatif serta sarana dan prasarana lainnya, agar nantinya undang-undang tersebut dapat diterapkan secara efektif dimasyarakat.

Dari uraian diatas tersebut, maka penulis tertarik untuk mengulas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Atas Penggunaan Jasa *Laundry* dalam skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN JASA *LAUNDRY* MENURUT UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 (Studi Kasus DI’Wash *Laundry* JL Megawati/ Halat No. 56 Medan)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan hak-hak konsumen atas pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry*.
2. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha sesuai dengan perjanjian.
3. Hambatan-hambatan pelaku usaha dalam melaksanakan tanggungjawab kepada konsumen.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah berkaitan dengan pemilihan masalah dari berbagai masalah yang telah diidentifikasi. Dengan demikian masalah akan dibatasi pada DI'Wash *Laundry* yang berada di jalan. Megawati/Halat No. 56 Medan dan agar pembahasan tidak terlalu luas kepada aspek-aspek yang jauh dari relevan sehingga penelitian lebih fokus untuk dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diajukan maka penelitian ini dibatasi pada bidang penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* atas hak-hak konsumen dan cara penyelesaian sengketanya.

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas penggunaan jasa *laundry* DI'Wash ?
2. Bagaimana penyelesaian hukum jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry* DI'Wash ?

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas penggunaan jasa *laundry* DI'Wash
2. Mengetahui penyelesaian hukum jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha jasa *laundry* DI'Wash

1.5.2. Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman baik berupa perbendaharaan konsep-konsep pemikiran atau teori dalam ilmu hukum yang menyangkut mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry*

2. Secara praktis

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa *laundry* mengenai perlindungan hukum atas dirinya sebagai konsumen.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat khususnya pengguna jasa *laundry* mengenai upaya yang dapat dilakukan jika dirinya merasa mengalami kerugian.
- c. Sebagai kajian lebih lanjut terhadap kalangan akademis untuk menambah wawasan dalam bidang hukum keperdataan khususnya dalam hukum masalah perlindungan konsumen.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teori

Di dalam pembahasan penulisan skripsi ini tentunya dibutuhkan suatu kondisi teori-teori yang mendukung di dalam mengkaji Perlindungan hukum terhadap hak konsumen pengguna jasa *laundry*, secara umum teori adalah sebuah sistem konsep abstrak yang mengindikasikan adanya hubungan diantara konsep-konsep tersebut yang membantu kita memahami sebuah Fenomena. Teori merupakan salah satu konsep dasar penelitian sosial. Secara Khusus teori merupakan salah satu konsep dasar penelitian sosial. Secara khusus, teori adalah seperangkat konsep, konstuk, defenisi dan proposisi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis suatu fenomena, dengan cara merinci hubungan sebab-akibat yang terjadi.

Tiga hal yang perlu diperhatikan jika kita ingin mengenal lebih lanjut tentang teori yaitu :

- a. Teori merupakan suatu proporsi yang terdiri dari kontrak yang sudah didefenisikan secara luas sesuai dengan hubungan unsure-unsur dalam proporsi tersebut secara jelas
- b. Teori menjelaskan hubungan antara variabel sehingga pandangan yang sistematis dari fenomena yang diterangkan variabel-variabel tersebut dapat jelas.
- c. Teori menenangkan Fenomena dengan cara menspesifikasikan variabel yang saling berhubungan.

Dengan demikian, teori memiliki tiga fungsi dalam penelitian ilmiah, yaitu *Explanation*, *prediction*, dan *control* atau pengendalian terhadap suatu Gejala yang berfungsi menggambarkan realitas dunia sebagaimana yang dapat diobservasi.

Dalam Konteks ilmiah, suatu teori berfungsi :

- a. Memperjelas dan mempertajam ruang lingkup variabel.
- b. Memprediksi untuk menemukan fakta untuk kemudian dipakai guna merumuskan hipotesis dan menyusun instrumen penelitian.
- c. Mengontrol dan membahas hasil penelitian untuk kemudian dipakai untuk memberikan saran.¹

Berikut ini adalah defenisi atau pengertian teori menurut beberapa ahli :

1. Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, abstrak, defenisi dan preposisi untuk menerangkan sesuatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep-konsep yang ada.

2. Kerlinger

Teori adalah Konsep-konsep yang berhubungan satu sama lainnya yang mengandung suatu pandangan sistematis dari suatu Fenomena.

3. Stevens

Teori adalah suatu pernyataan yang isinya menyebabkan atau mengkarakteristikkan beberapa Fenomena.

¹Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Sosial*, LP3ES, Jakarta, 1998, hlm. 37

4. Fawcett

Teori adalah suatu deskripsi fenomena tertentu suatu penjelasan tentang hubungan antar fenomena atau ramalan tentang sebab akibat satu fenomena pada fenomena yang lain.²

Menurut Soerjono Soekanto, ada 4 (empat) kegunaan teori :

- a. Suatu atau beberapa teori merupakan ikhtisar hal-hal yang telah diuji kebenarannya yang menyangkut objek yang dipelajari.
- b. Teori memberikan petunjuk-petunjuk terhadap kekurangan-kekurangan pada seseorang yang memperdalam pengetahuannya.
- c. Teori berguna untuk lebih mempertajam atau lebih menghususkan fakta yang di pelajari.
- d. Suatu teori sangat berguna dalam mengembangkan sistem klasifikasi fakta membina struktur konsep-konsep serta memperkembangkan defenisi-defenisi yang penting untuk penelitian.

Manfaat teori secara umum adalah sebagai berikut :

- a. Hakikat dan makna dari sesuatu yang diteliti
- b. Menjelaskan hubungan sesuatu yang diteliti dengan hal lainnya.
- c. Landasan untuk menyusun hipotesis penelitian.
- d. Dasar untuk menyusun instrumen penelitian.
- e. Acuan untuk membahas Hasil penelitian.³

²*Pteori Menurut Para pakar* <http://www.legalakses.com> (Di Akses Pada Tanggal 26-2-2017 pukul 12:14 WIB),

³*Pengertian Teori Menurut Pakar* <http://www.Forum.kompas.com>,
aternatif,makalahtentang(Di Akses Pada Tanggal 26-11-2017 pada pukul 13:18 WIB).

Fungsi teori dalam penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif dan lebih banyak menggunakan analisis. Penelitian kuantitatif bertujuan mencari hubungan yang menjelaskan sebab - sebab dalam fakta - fakta sosial yang terukur, menunjukkan hubungan variabel serta menganalisa. Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan hasil analisis untuk mendapatkan informasi yang harus disimpulkan. Paradigma yang digunakan pada penelitian kuantitatif adalah paradigma yang berasal dari pandangan positivism.

Maka peneliti menggunakan beberapa teori dalam penulisan proposal skripsi ini dengan menggunakan teori kepastian hukum.

1. Teori kepastian Hukum

Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti. Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif bukan sosiologi. Kepastian hukum secara Normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara pasti dan Logis.⁴

Kepastian Hukum sebagai salah satu tujuan hukum dan dapat dikatakan upaya mewujudkan keadilan. Bentuk nyata dari kepastian hukum adalah pelaksanaan dan penegakan hukum terhadap suatu tindakan tanpa memandang siapa yang melakukan. Adanya kepastian hukum setiap orang dapat memperkirakan apa yang akan terjadi jika melakukan tindakan hukum itu, kepastian sangat diperlukan untuk mewujudkan keadilan. Kepastian salah satu ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum, terutama untuk norma hukum tertulis.

⁴C.S.T. Kansil, *Kamus istilah Hukum*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2009 ,hlm 385

Hukum tanpa nilai kepastian akan kehilangan makna karena tidak dapat di gunakan sebagai pedoman perilaku bagi setiap orang.

Jelas dalam artian tidak menimbulkan keraguan (multi-tafsir) dan logis dalam artian menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik Norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tepat, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Hukum adalah kumpulan peraturan-peraturan atau kaidah-kaidah dalam suatu kehidupan bersama, keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu kehidupan bersama yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Kepastian hukum merupakan ciri yang tidak dapat dipisahkan dari hukum terutama untuk norma hukum tertulis.⁵

Pentingnya kepastian Hukum sesuai dengan yang terdapat pada pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar 1945 perubahan ketiga bahwa :

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan Hukum”

Ubi Ius Incertum, Ubi Ius Nullum (di mana tiada kepastian hukum, di situ tidak ada Hukum).

Menurut para ahli hukum pengertian teori kepastian hukum ialah :

1. Menurut Apeldoorn, kepastian hukum mempunyai dua segi, pertama mengenai soal dapat dibentuknya (*bepaalbaarheid*) hukum dalam hal-hal yang konkret. Artinya pihak-pihak yang mencari Keadilan ingin mengetahui hukum dalam hal yang khusus sebelum memulai perkara. Kedua, kepastian

⁵Memahami Kepastian dalam Hukum <http://ngobrolinhukum.wordpress.com>(diakses pada tanggal 26-2-2017 pukul : 141:24 WIB)

hukum berarti keamanan hukum. Artinya perlindungan bagi para pihak terhadap kesewenangan Hakim. Dalam paradigma positivisme defenisi hukum harus melarang seluruh aturan yang mirip hukum, tetapi tidak bersifat perintah dari otoritas yang beradulat, kepastian hukum harus selalu dijunjung tinggi apapun akibatnya dan tidak ada alasan untuk tidak menjunjung hal tersebut karena dalam paradigmanya hukum positif adalah satu-satunya hukum.⁶

2. Menurut Jan Michiel Otto, kepastian hukum yang sesungguhnya memang lebih berdimensi yuridis. Namun Otto memberikan batasan kepastian hukum yang lebih jauh yang mendefinisikan kepastian hukum sebagai kemungkinan bahwa dalam situasi tertentu yaitu :
 - a. Tersedia aturan-aturan yang jelas (jernih), konsisten dan mudah diperoleh (*accessible*)
 - b. Instansi-instansi penguasa (pemerintahan) menerapkan aturan-aturan hukum tersebut secara konsisten dan juga tunduk dan taat kepadanya.
 - c. Warga secara prinsipil menyesuaikan perilaku mereka terhadap aturan-aturan tersebut.

Hukum yang di tegakkan oleh instansi penegak hukum yang diberikan tugas untuk itu harus menjamin “kepastian hukum” demi tegaknya ketertiban dan keadilan dalam kehidupan masyarakat. Ketidakpastian hukum akan menimbulkan kekacauan dalam kehidupan masyarakat dan akan saling berbuat sesuka hati serta

⁶L.j Van Apeldoorn dalam Shidarta, *Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, PT. Revika Aditama, Bandung, 2006, hlm.82-83

bertindak main hakim sendiri. Keadaan seperti ini menjadikan kehidupan berada dalam suasana “*social disorganization* atau kekacauan sosial”.⁷

2. Teori Tanggungjawab

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggungjawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggungjawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggungjawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggungjawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan”.⁸ Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa :⁹

“Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*), dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan”.

Tanggungjawab dalam kamus hukum dapat diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.¹⁰ Teori tanggungjawab lebih menekankan pada makna tanggungjawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggungjawab dimaknai dalam arti *liability*,¹¹ sebagai suatu konsep yang terkait dengan kewajiban hukum seseorang yang bertanggungjawab secara hukum atas perbuatan tertentu bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatannya bertentangan dengan hukum.

⁷*Ibid*, hlm.85

⁸Hans Kelsen, *sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory of Law dan State, Teori Umum Hukum dan Negara*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007, hlm 81

⁹*Ibid* hlm 83

¹⁰HR Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm 337

¹¹Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandatory*; Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 54

Dalam penyelenggaraan suatu Negara dan Pemerintahan, pertanggungjawaban itu melekat pada jabatan yang juga telak dilekati dengan kewenangan, dalam perspektif hukum publik, adanya kewenangan inilah yang memunculkan adanya pertanggungjawaban, sejalan dengan prinsip umum; “*geenbevegdedheid zonder verantwoordelijkheid; there is no authority without responsibility; la sulhota bila mas-uliyat*” (tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban).¹²

2.1.2. Pengertian Perlindungan Hukum

Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan bermasyarakat, berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin. Pengertian terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan, atau vonis¹³.

Pendapat mengenai pengertian untuk memahami arti hukum yang dinyatakan oleh Dr. O. Notohamidjojo, SH Hukum ialah keseluruhan peraturan yang tertulis dan tidak tertulis yang biasanya bersifat memaksa untuk kelakuan

¹²*Ibid*, hlm 352

¹³Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi kedua*, cet. 1, Balai Pustaka, Jakarta, 1991, hlm. 595

manusia dalam masyarakat negara serta antara negara yang berorientasi pada dua asas, yaitu keadilan dan daya guna, demi tata dan damai dalam masyarakat.¹⁴

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan Perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.¹⁵

Namun dalam hukum Pengertian perlindungan hukum adalah Segala daya upaya yang di lakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada sebagaimana di atur dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.¹⁶

Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut :

¹⁴Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press, 2012, hlm. 5-6.

¹⁵Ahmadi Miru *Op Cit* hlm. 29

¹⁶<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/> di akses pada tanggal 18 Januari 2017 Pukul. 10.00 Wib

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.¹⁷
2. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasayang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban danketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁸
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untukmelindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah - kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.¹⁹
4. Menurut Philipus M. Hadjon Selalu berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat (yang diperintah) terhadap pemerintah (yang memerintah). Dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi, permasalahan perlindungan hukum adalah perlindungan bagi si lemah (ekonomi) terhadap si kuat (ekonomi), misalnya perlindungan bagi pekerja terhadap pengusaha.²⁰

¹⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 19

¹⁸ Setiono, *Teori Perlindungan Hukum*, Alumni, Bandung. 2002, hlm. 39

¹⁹ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 17

²⁰ Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Sinar Grafika, Jakarta.2009, hlm. 10

Berdasarkan UUPK Pasal 2, ada lima asas perlindungan konsumen :

a. Asas Manfaat

Asas ini mengandung makna untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan dan penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Maksud asas ini adalah agar konsumen dan pelaku usaha dapat memperoleh haknya dan menjalankan kewajibannya secara seimbang.

c. Asas Keseimbangan

Maksud asas ini adalah agar rakyat dapat berpartisipasi dalam memberikan kesempatan terhadap konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan menjalankan kewajibannya secara adil.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Maksud asas ini adalah untuk memberi jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian barang/jasa yang digunakan

e. Asas kepastian Hukum

Maksud asas ini adalah agar konsumen dan pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pada dasarnya perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya karena itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan

hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama.

a. Bentuk dan Sarana Perlindungan Hukum

Menurut R. La Porta dalam *Jurnal of Financial Economics*, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua sifat, yaitu bersifat pencegahan (*prohibited*) dan bersifat hukuman (*sanction*). Bentuk perlindungan hukum yang paling nyata adalah adanya institusi-institusi penegak hukum seperti pengadilan, kejaksaan, kepolisian, dan lembaga-lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non-litigasi) lainnya.

Perlindungan yang di maksud dengan bersifat pencegahan (*prohibited*) yaitu membuat peraturan. Sedangkan Perlindungan yang di maksud bersifat hukuman (*sanction*) yaitu menegakkan peraturan.

Adapun tujuan serta cara pelaksanaannya antara lain sebagai berikut :

1. Membuat peraturan, yang bertujuan untuk :
 - a. Memberikan hak dan kewajiban
 - b. Menjamin hak-hak pra subyek hukum
2. Menegakkan peraturan Melalui :
 - a. Hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah terjadinya pelanggaran hak-hak dengan perizinan dan pengawasan.
 - b. Hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi setiap pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan, dengan cara mengenakan sanksi hukum berupa sanksi pidana dan hukuman.

- c. Hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.²¹

Pada perlindungan hukum di butuhkan suatu wadah atau tempat dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam yaitu sebagai berikut:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif, Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.
2. Sarana Perlindungan Hukum Represif, Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua yang

²¹Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007, hlm. 31

mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.²²

2.1.3 Pengertian Konsumen

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata konsumen adalah “pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya)”.²³

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 1 ayat (2) adalah

“setiap orang pemakai barang dan /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *customer* (Inggris, Amerika), atau *cosument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *customer* atau *cosument* ini tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *customer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen

²²<http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>. di akses 19 Januari 2018 Pukul. 11.00 Wib

²³Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa, *Op Cit* hlm. 290

kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *customer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁴

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai akhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria itu, sedangkan konsumen pemakai dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah “konsumen” yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya.

Namun dalam pengertian di masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kredit) lembaga jasa perbankan atau asuransi, penumpang angkutan umum atau pada pokoknya langganan dari para pengusaha. Pengertian masyarakat ini tidaklah salah sebab secara yuridis dalam KUHPerdara terdapat subyek-subyek hukum dalam hukum perikatan yang bernama pembeli, penyewa, peminjam-pakai dan sebagainya.²⁵

2.1.4. Hukum Konsumen

Istilah ”hukum konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi tersebut.²⁶

Az. Nasution berpendapat bahwa hukum konsumen yang memuat asas-asas- atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang

²⁴Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta. 2001, hlm. 3

²⁵Az. Nasution, 1995, *Op Cit* hlm. 68.

²⁶Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta. 2000, hlm. 9.

melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.

Di lihat dari sejarahnya, gerakan perlindungan konsumen di Indonesia baru benar-benar dipopulerkan sekitar 20 tahun lalu, yakni dengan berdirinya suatu lembaga swadaya masyarakat (*nongovernmental Organization*) yang bernama Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).²⁷

Keberadaan YLKI ini juga sangat membantu dalam upaya peningkatan kesadaran atas hak-hak konsumen. Lembaga ini tidak sekedar melakukan penelitian atau pengujian, penerbitan, dan menerima pengaduan, tetapi sekaligus juga mengadakan upaya advokasi langsung melalui jalur pengadilan.

Perkembangan baru di bidang perlindungan konsumen terjadi setelah pergantian tampuk kekuasaan di Indonesia, yaitu tatkala Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disahkan dan diundangkan pada 20 April 1999.

2.1.5. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha secara garis besar dapat di kelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

²⁷*Ibid* hlm. 40-43.

a. Produsen

Produsen tidak punya hubungan langsung dengan para konsumen, ini dikarenakan produsen hanya bertugas membuat makanan yang akan dijual oleh penjual.

b. Penjual

Penjual disini mempunyai hubungan langsung dengan konsumen, karena setiap harinya penjualah yang berhadapan langsung dengan para konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pengertian pelaku usaha adalah :

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

2.1.6. Jasa *Laundry*

Pengertian jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.²⁸

Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

²⁸Oka A. Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999, hlm. 107

Menurut Richard Sihite dalam bukunya *Laundry and Dry Cleaning* mengartikan *Laundry* yaitu proses pencucian menggunakan media pembasahannya dengan air, dalam arti bahwa tekstil tersebut akan basah terkena air.²⁹

Istilah *laundry* sendiri merupakan alih bahasa dari Inggris yang artinya penatu, binatu, pakaian kotor, cucian. Sementara terdapat istilah lain seperti, *Lauder*; mencuci, *Laudered*; menyuruh mencuci, *Laudress*; tukang cuci.

Jasa *Laundry* merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, boneka, selimut, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan oleh pelanggan.

Jenis-jenis *laundry* ada 7 macam yaitu:³⁰

a. Jasa *Laundry* Kiloan (perorangan/keluarga);

Paket *laundry* kiloan ini terdiri dari pelayanan lengkap (cuci & setrika), Hanya cuci (tanpa diseterika), Hanya setrika dan Hanya megeringkan cucian.

b. Jasa *Laundry* Bulanan (perorangan/keluarga)

Paket cuci *laundry* ini merupakan paket yang lebih ekonomis, usaha *laundry* yang terbagi menjadi 3 jenis yaitu Pelayanan lengkap (cuci & setrika), Hanya cuci dan Hanya setrika.

c. Jasa Pencucian Karpet & *Bed Cover*

d. Jasa Bisnis *Laundry* Seragam untuk Perusahaan

²⁹Richard Sihite, *Laundry and Dry Cleaning*, PT. SIC, Surabaya, 2000, hlm. 20.

³⁰<http://happy-laundry.blogspot.com>, *macam-macam jenis laundry* (diakses pada tanggal 23-3-2017 pukul 01.20 WIB)

Beberapa perusahaan membutuhkan tambahan persediaan seragam untuk karyawan kontrak, dengan cara mencuci ulang seragam karyawan yang dikembalikan karena sudah habis masa kontraknya. Pelayanan cuci *laundry* bisa juga dengan menyediakan jasa pencucian seragam layak pakai sekaligus melakukan perbaikan berupa penggantian resleting atau kancing yang lepas hingga 10 % dari jumlah barang.

e. Jasa *Laundry* untuk Karyawan Perusahaan

Misalnya menyediakan jasa *laundry* untuk para karyawan dengan harga yang lebih murah dibandingkan jika menggunakan jasa *laundry* hotel.

f. *Dry Cleaning* untuk Jas, Kebaya dll

Bisnis *laundry* menggunakan *Steam* dengan *high pressure* untuk melakukan proses *dry cleaning* Jas, kebaya dll.

g. Jasa *Laundry* Hotel / SPA

Beberapa hotel / SPA mengalami kehabisan stock linen pada saat *weekend/holiday* karena *regular laundry* mereka mengalami penumpukan jumlah cucian sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan linen bersih dari hotel / SPA.

2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan kerangka lebih lanjut terhadap masalah-masalah yang diteliti. Sebelum peneliti mengetahui kegunaan dari kerangka teori, maka peneliti perlu mengetahui terlebih dahulu mengenai arti teori.

Dalam penulisan skripsi ini maka kerangka pemikiran sesuai judul skripsi yaitu “Perlindungan Hukum Terhadap konsumen pengguna jasa *laundry*” untuk

mengetahui tentang peraturan perlindungan hukum terhadap hak pengguna jasa *laundry* dan penyelesaian masalahnya dalam memperoleh jaminan perlindungan atas ketidaknyamanan konsumen karena karena ketidak jelasan perlindungan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa *laundry* tersebut. Mengatur pula mengenai tanggung jawab dan kewajiban pengusaha *laundry* terhadap pengguna jasa *laundry*.

2.3. Hipotesis

Hipotesis (*hypo* = sebelum; *thesis* = pernyataan, pendapat) adalah suatu pernyataan yang pada waktu diungkapkan belum diketahui kebenarannya. Biasanya, dalam sebuah penelitian kita merumuskan suatu hipotesis terhadap masalah yang akan diteliti. Jadi, pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena, jawaban yang diberikan melalui hipotesis baru didasarkan teori, dan belum menggunakan fakta. Hipotesis memungkinkan kita menghubungkan teori dengan pengamatan, atau pengamatan dengan teori. Hipotesis mengemukakan pernyataan tentang harapan peneliti mengenai hubungan-hubungan antara variabel-variabel dalam persoalan.³¹

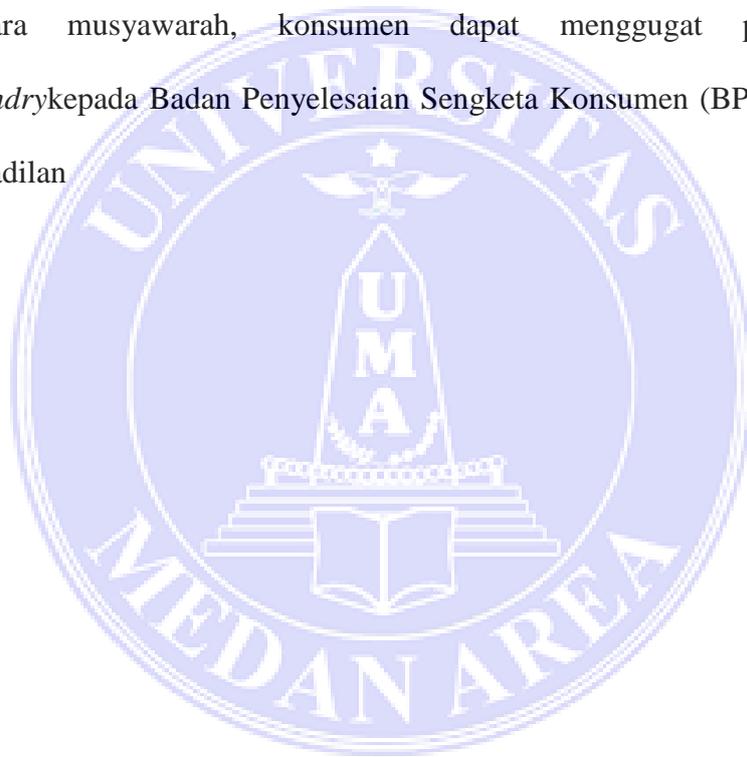
Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. 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

³¹<http://www.pengertianahli.com/2013/12/pengertian-hipotesis-penelitian.html>(Di Akses Pada Tanggal 20-03-2017 pukul 13:26 WIB)

rusak akibat kelalaian pelaku usaha jasa *laundry*, karena kebanyakan ganti kerugian tersebut tidak sesuai dengan harga pakaian konsumen yang rusak.

2. Bagi konsumen jasa *laundry* yang menderita kerugian, berdasarkan Pasal 19 UUPK 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



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penulisan skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa *Laundry*” ini adalah yuridis empiris. Penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimanaanya 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

3.1.2. Sifat Penelitian

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.

3.1.3. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis mengadakan penelitian di *laundry* DI'Wash Medan yang beralamat di Jalan Halat/Megawati No. 56, Kota Medan, Sumatera Utara

3.1.4 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan setelah dilakukan seminar proposal pertama dan dilakukan perbaikan outline.

Tabel:

No	Kegiatan	Bulan																Keterangan				
		April-Mei 2017				Juni 2017				Juli 2016				Agustua- September 2017					Oktober 2017			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																			
2	Seminar Proposal			■	■																	
3	Perbaikan					■	■															
4	Penelitian						■	■	■													
5	Penulisan Skripsi									■	■	■	■	■	■	■	■					
6	Bimbingan Skripsi													■	■	■	■					
7	Seminar Hasil																	■	■			
8	Meja Hijau																			■	■	

3.2. Teknik Pengumpulan Data

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. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap berbagai sumber bacaan tertulis dari para sarjana yaitu buku-buku teori tentang hukum dan juga bahan-bahan kuliah serta peraturan-peraturan tentang perlindungan konsumen.

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

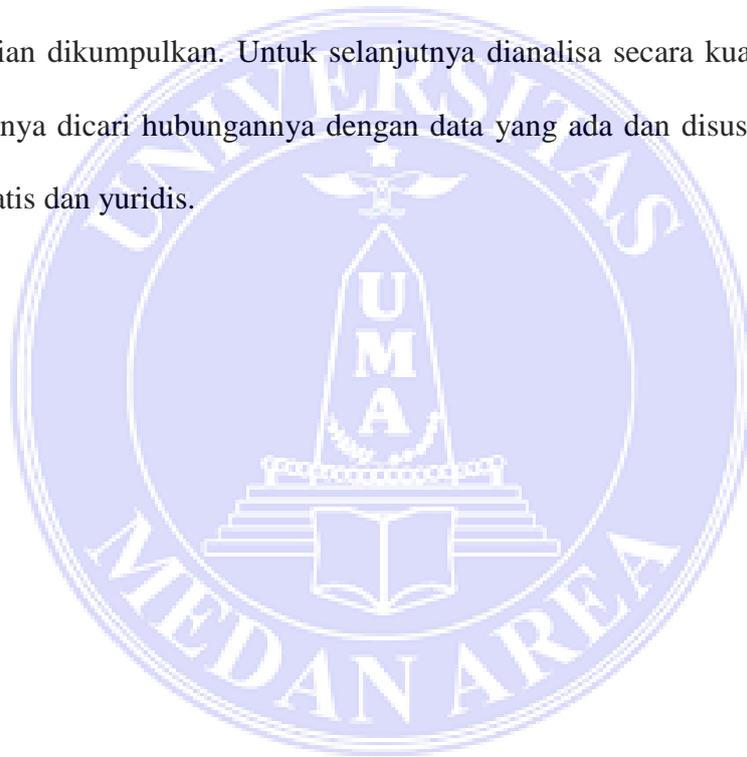
2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data dengan studi lapangan dengan cara observasi yakni penelitian mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala yang diteliti dan mengadakan wawancara langsung baik konsumen sebagai pengguna jasa *laundry* dan pelaku usaha jasa laundry. Wawancara dilakukan dengan responden, yakni pelaku usaha jasa *laundry* dan beberapa konsumen sebagai pengguna jasa usaha DI'Wash *laundry* di Kota Medan.

3.3 Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pengertian analisa kualitatif adalah cara pemilihan yang menghasilkan data-data deskriptif analisa dan menganalisanya dengan memperlakukan apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan juga perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari secara utuh.

Penulis memperoleh data-data dari responden secara tertulis maupun lisan, kemudian dikumpulkan. Untuk selanjutnya dianalisa secara kualitatif. Langkah berikutnya dicari hubungannya dengan data yang ada dan disusun secara logis, sistematis dan yuridis.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Abdul Hakim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.

Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rineka Cipta, Jakarta, 2005.

Asri Wijayanti, *Hukum Ketenagakerjaan Pasca Reformasi*, Sinar Grafika, Jakarta.2009

Az Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.

_____, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta. 2001.

Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility dari Voluntary menjadi Mandotary*; Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.

C.S.T. Kansil, *Kamus istilah Hukum*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2009.

D.I. Dann, *Strict Liability in The U.S.A dalam Aviation Product Liability Symposium*. The Royal Acrounautical Society, London. 1972.

Happy Susanto, *hak-hak konsumen jika dirugikan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008.

Hans Kelsen, *sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, General Theory of Law dan State, Teori Umum Hukum dan Negara*, BEE Media Indonesia, Jakarta, 2007.

HR Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Joni Emerson, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*, Gramedia Pustaka, Jakarta. 2001.

L.j Van Apeldoorn dalam Shidarta, *Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, PT. Revika Aditama, Bandung, 2006.

Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Sosial*, LP3ES, Jakarta, 1998.

Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003.

- Muskibah, *Analisis Mengenai Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum Universitas Jambi. 2003.
- N.H.T Siahaan, *Ekologi Pembangunan dan Hukum Tata Lingkungan*. Erlangga. Jakarta. 1997.
- Oka A. Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
- Richard Sihite, *Laundry and Dry Cleaning*, PT. SIC, Surabaya, 2000.
- Ronny Hanito, *Hukum dan Masalah Penyelesaian Konflik*, Majalah Fakultas Hukum UNDIP. Semarang, 1984.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Setiono, *Teori Perlindungan Hukum*, Alumni, Bandung. 2002.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta. 2000.
- Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan: Medan area University Press, 2012.
- Soemali, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga. 2010.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti. Bandung, 1999.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Kencana Medua Group, Jakarta, 2008.
- Tim penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi kedua*, cet. 1, Balai Pustaka, Jakarta, 1991.
- Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*, Bandar lampung: Universitas lampung, 2007.

B. Undang-undang

Undang-Undang Perlindungan Konsumen no. 8 tahun 1999

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

C. Internet

ahmad rizal muzakky, [http://repository.uui.ac.id /410/SK/I/0/0 0/000/000685/uui-skripsi04410287](http://repository.uui.ac.id/410/SK/I/0/000/000685/uui-skripsi04410287)

Nanang Nugraha, (*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*),
<http://nanangnugrah4.blogspot.co.id/2012/12/>

Pteori Menurut Para pakar <http://www.legalakses.com>

Pengertian Teori Menurut Pakar <http://www.Forum.kompas.com>,
aternatif, makalah tentang

Memahami Kepastian dalam Hukum <http://ngobrolinhukum.wordpress.com>

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum/>

<http://suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>.

<http://happy-laundry.blogspot.com>, *macam-macam jenis laundry*

<https://www.slideshare.net/septianbarakati/makalah-usaha-londri-kiloan42375032>

[http://topihukum.blogspot.com/2013/08/perlindungan-konsumen-dengan product.html](http://topihukum.blogspot.com/2013/08/perlindungan-konsumen-dengan-product.html).