

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PENGGUNA JASA LAUNDRY
PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY
DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
(Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI



Oleh:
Devi Oktonia
NIM : 401.13.11.035
Konsentrasi : Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PENGGUNA JASA LAUNDRY
PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY
DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
(Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Jurusan Ilmu Hukum-Fakultas Hukum Universitas
Bangka Belitung**



Oleh:
Devi Oktonia
NIM : 401.13.11.035
Konsentrasi : Keperdataan

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devi Oktonia

NIM : 401.13.11.035

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pengguna Jasa Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Kota Pangkalpinang)**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah penulis buat merupakan hasil karya penulis sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka penulis bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikianlah, pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Balunijuk, 03 Mei 2017



Penulis

Devi Oktonia

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PENGGUNA JASA
LAUNDRY PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
(Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI

Oleh :
Devi Oktonia
NIM : 401.13.11.035
Konsentrasi : Keperdataan

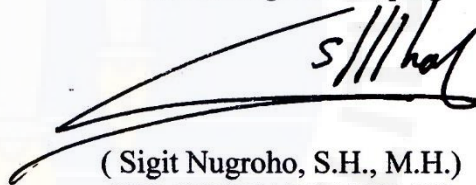
Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



(Syamsul Hadi, S.H., M.H.)
Np.606007014

Pembimbing Pendamping



(Sigit Nugroho, S.H., M.H.)
NIP.198402102012121005

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum



(Rio Armanda Agustian, S.H., M.H.)
NP. 688410029

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PENGGUNA JASA
LAUNDRY PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
(Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Kota Pangkalpinang)**

SKRIPSI

Oleh :
Devi Oktonia
NIM : 401.13.11.035
Konsentrasi : Keperdataan

Telah Di Pertahankan Di Depan Majelis Penguji
Pada Tanggal 13 Juli 2017
Dan Dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

- | | | |
|--|------------|--|
| 1. Syamsul Hadi, S.H., M.H. NP. 608410029 | Ketua |  (.....) |
| 2. Sigit Nugroho, S.H., M.H. NIP.198402102012121005 | Sekretaris |  (.....) |
| 3. Rio Armanda Agustian, S.H., M.H. NP. 608410029 | Anggota |  (.....) |
| 4. Reko Dwi Salfutra, S.H., M.H. NIP.198504122014041002 | Anggota |  (.....) |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung



(Syamsul Hadi, S.H., M.H.)
NP. 608410029

Halaman Motto Dan Persembahan

MOTTO

“Pemenang Adalah Pemenang, Karena Mereka Mempersiapkan Kesuksesan Dengan Mengambil Posisi Yang Tepat Sebelum Kesempatan Muncul”

“Untuk Menjamin Kesuksesanmu, Lakukanlah Sesuatu Seolah-Olah Kamu Takkan Gagal”

Persembahan

Skripsi Ini Penulis Persembahkan Kepada :

Kepada Tuhan Yang Maha Esa Yang Telah Mengabulkan Segala Doa Dan Syukur Penulis.

Kepada Kedua Orang Tua Ku Mama Ku Tjhin Yin Wa Dan Papa Ku Liauw Nam Hak Yang Selalu Mendoakan Yang Terbaik Untukku Dan Sudah Berkorban Banyak Untuk Ku.

Kepada Adik ku Heri Anggara Maaf Sudah Membuatmu Harus Menunda Kuliah Selama 2 Tahun.

Kepada Josep Melyanto Terimakasih Sudah Mendukung Dan Selalu Mendoakan Yang Terbaik Untukku.

Kepada Teman-Teman Seperjuanganku Angkatan 2013.

Kepada Keluarga Besar KKN LATSITARDANUS Ke-36 KOMPI A PLETON II Kecamatan Mentok.

ABSTRAK

Devi Oktonia

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PENGGUNA JASA LAUNDRY PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU USAHA JASA LAUNDRY DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

(Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Kota Pangkalpinang)

Skripsi. Fakultas hukum. 2017

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Perjanjian,
Wanprestasi, Jasa Laundry

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan kepada setiap orang agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh negara. Fungsi dari perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry yaitu untuk melindungi konsumen dari kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha, karena adanya penerapan klausula eksonerasi dalam nota pembayaran serta kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry menjadi sangat penting karena Kurangnya pendidikan konsumen serta rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak sebagai konsumen mengakibatkan konsumen mengalami kerugian secara materil maupun immateril. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum pengguna jasa laundry yang mengalami kerugian serta mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen atas kerugian yang dialaminya. Dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan pendekatan sosiologi hukum, pendekatan sosiologi hukum ini bersumber dari masyarakat dengan hasil wawancara serta kuesioner dan mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi bagi masyarakat. Adapun hasil penelitian ini ialah bahwa perlindungan hukum konsumen jasa laundry berdasarkan hasil jawaban kuesioner konsumen jasa laundry yang menjawab iya sebesar 53,44% dan 46,56% menjawab tidak, sehingga ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum yang didapatkan konsumen jasa laundry oleh pelaku usaha sebagian sudah baik dan sebagian belum baik, sedangkan Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen yakni dengan mengganti kerugian dalam bentuk uang, penggantian barang dan memberikan penggantian ongkos cuci secara gratis.

ABSTRACT

Devi Oktonia

THE LEGAL PROTECTION OF LAUNDRY SERVICE USER FOR LAUNDRY BUSINESS INDIFFERENCE IN TERMS OF ACT NUMBER 8 OF 1999 YEARS

(The Studi Of Laundry Service Businnes In Pangkalpinang City)

Thesis, Faculty Of Law. 2017

Key word : legal protection, customer protection, agreement, default, laundry service

The legal protection is a protection which given for everyone in order to enjoy all the rights granted by the state. The function of legal protection to customer laundry service is to protect the customer form the losses caused by business actor since there are the application of acceleration clause ini memorandum payment and laundry business indifference. The legal protection for the customer laundry service is very important because the lack of education also low of customer awereness to customer rights the caused loss both of material and immaterial. The aims of this research are to know the legal protection of laundry service user who has lost and find the responsibility of laundry service business to customers for their loss. And the research method which was used in this study is juridical empiric with law sociology approach, it is from the society by doing interview and questionnaire and testing what functions of law and the rule of legislations are. The research result shows that part of legal protection to customer laundry service for laundry business has not been running well as arranged at act number 8 of 1999 years on customer protection, whereas the responsibility of laundry business to customer are compensation for money, goods and free laundry.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Bangka Belitung dengan judul skripsi: **Perlindungan Hukum Terhadap Hak Pengguna Jasa Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Kota Pangkalpinang)**

Dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan penulis miliki, maka jika dalam penyusunan skripsi ini pembaca menemukan kekurangan-kekurangan, baik dalam hal materi ataupun susunan kalimat dan penulisan, untuk itu penulis memohon dimaklumi. Segala saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini maka dengan senang hati penulis akan memperbaikinya demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, yakni :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf M.Si. Selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Syamsul Hadi S.H., M.H., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung Dan Dosen Pembimbing Utama Penulis.

3. Bapak Rio Armanda Agustian S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung Merangkap Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Sigit Nugroho S.H., M.H., Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
5. Dosen, Staf Baak, Staf Jurusan Serta Seluruh Civitas Akademik Di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung Yang Telah Mengalirkan Ilmu Serta Membantu Penulis.
6. Serta Teman-Teman Seperjuangan Angkatan 2013 Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
7. Almamaterku Tercinta UBB.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga kedepannya Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan dibidang ilmu pengetahuan serta visi dan misi yang dapat membangun peradaban bagi semua lapisan masyarakat.

Balunujuk, 03 Mei 2017

Penulis

Devi Oktonia

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 10 |
| C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian | 10 |
| D. Kerangka Teori..... | 12 |
| E. Metode Penelitian..... | 17 |
| BAB II PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERJANJIAN, WANPRESTASI, JASA LAUNDRY | 23 |
| A. Perlindungan Hukum | 23 |
| 1. Pengertian Perlindungan Hukum | 23 |

| | |
|--|----|
| 2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum\ | 26 |
| B. Perlindungan Konsumen | 27 |
| 1. Pengertian Perlindungan Konsumen | 27 |
| 2. Tujuan Perlindungan Konsumen | 28 |
| 3. Konsumen | 29 |
| 4. Pelaku Usaha | 34 |
| 5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha | 39 |
| C. Perjanjian | 43 |
| 1. Pengertian Perjanjian | 43 |
| 2. Asas-Asas Perjanjian | 44 |
| 3. Syarat Sah Perjanjian | 46 |
| 4. Jenis-Jenis Perjanjian | 48 |
| 5. Hapusnya Perjanjian | 49 |
| D. Wanprestasi | 50 |
| 1. Pengertian Wanprestasi | 50 |
| 2. Akibat Adanya Wanprestasi | 51 |
| 3. Tuntutan Ganti Rugi Berdasarkan Wanprestasi | 52 |
| E. Jasa Laundry | 54 |
| 1. Pengertian Jasa | 54 |
| 2. Sejarah Laundry | 55 |
| 3. Jenis-Jenis Laundry | 56 |

BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK PENGGUNA

JASA LAUNDRY PAKAIAN ATAS KELALAIAN PELAKU

| | |
|--|----|
| USAHA JASA LAUNDRY DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Kota Pangkalpinang) | 58 |
| A. Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Laundry Pakaian Yang Mengalami Kerugian | 58 |
| B. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Jasa Laundry Kepada Konsumen Atas Kerugian Yang Dialami..... | 75 |
| BAB IV PENUTUP | 85 |
| A. Kesimpulan | 85 |
| B. Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | 88 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

- Tabel A.1 Penilaian Kepuasan Pelayanan Serta Kualitas Jasa Laundry **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.2 Penilaian Pengambilan Barang Yang Dilaundry Dengan Lengkap **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.3 Penilaian Pengambilan Barang Yang Di Laundry Dengan Tepat Waktu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.4 Penilaian Komplein Masalah Kehilangan Barang Yang Dilaundry **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.5 Penilaian Komplein Masalah Kelunturan Terhadap Barang Yang Dilaundry..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.6 Penilaian Komplein Masalah Pakaian Laundry Yang Tertukar **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.7 Penilaian Komplein Masalah Kurang Wangi/Kurang Bersih/Kurang Bersih **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.8 Penilaian Mendapat Ganti Rugi/Kompensasi Atas Kerugian Yang Dialami **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.9 Penilaian Pengetahuan Bentuk Hak-Hak Konsumen Sesuai Dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel A.10 Penilaian Keberatan Dengan Perjanjian Baku Secara Sepihak Dalam Nota Pembayaran Yang Dibuat Secara Sepihak **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel Persentase Pengisian Keseluruhan Pernyataan Atau Pertanyaan Dari Responden **Error! Bookmark not defined.**