

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGUNA JASA *LAUNDRY***

(Studi di Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Oleh :

Vira Atika

02011381823366

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
MENGIKUTI UJIAN KOMPREHENSIF
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
PALEMBANG**

Nama : VIRA ATIKA
NIM 02011381823366
Program Kekhususan : HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAUNDRY**

(Studi di Studio Laundry Citra Grand City Palembang)

Telah Diuji dan Lulus dalam Sidang Komprehensif Pada 3 Agustus
2023 Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, September 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Pembantu

Dian Afrilia, S.H., M.H.
NIP. 198204132015042003



Dekan Fakultas Hukum

Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Vira Atika
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381823366
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 10 Juni 1999
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, September 2023



Vira Atika
NIM : 02011381823366

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan
menguji kekuatan akarnya.”**

– Ali bin Abi Thalib

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

- ❖ Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- ❖ Kakakku Tersayang**
- ❖ Teman-Teman Seperjuangan**
- ❖ Para Dosen dan *Staff* FH Unsri**
- ❖ Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

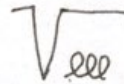
Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry (Studi di Studio Laundry Citra Grand City Palembang)**. Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Selama proses penyelesaian skripsi ini Penulis menemukan beberapa hambatan. Namun, atas berkat rahmat Allah SWT., serta dukungan dari berbagai pihak, Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua Dosen Pembimbing Skripsi Penulis yaitu, Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Dian Afrilia, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang senantiasa memberikan masukan dan saran terkait penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, baik dalam lingkungan akademis maupun masyarakat umum, khususnya yang membutuhkan informasi terkait perlindungan hukum di *laundry*. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, September 2023



Vira Atika

NIM : 02011381823366

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, memberikan doa, bimbingan, saran, dan masukan kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, adapun pihak-pihak tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Allah SWT., karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya lah Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H., MS., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.C.L., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama Penulis yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu dalam proses penulisan skripsi ini, beliau bersedia memberikan bantuan, saran, masukan, doa, dan semangat kepada Penulis hingga skripsi ini selesai;

8. Ibu Dian Afrilia, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pembantu sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Penulis yang juga senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu dalam proses penulisan skripsi ini, beliau bersedia memberikan bantuan, saran, masukan, doa, dan semangat kepada Penulis hingga skripsi ini selesai;
9. Seluruh Dosen dan Staf, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar membantu, mengarahkan, dan memberi ilmu yang bermanfaat selama Penulis menjalani masa perkuliahan untuk bekal di kemudian hari;
10. Kedua Orang Tua Penulis, Ibu Herleni dan Bapak Muchlis Usman, atas kasih sayang, dukungan, baik secara moril maupun materiil, semangat, doa dan ridanya yang telah diberikan di tiap langkah Penulis dalam mengejar cita-cita;
11. Kakak Penulis, Tiara Octari, atas semangat, doa, serta bantuannya selama Penulis menyelesaikan skripsi ini;
12. *Asian Law Students' Association Local Chapter* Universitas Sriwijaya, organisasi yang mengajarkan banyak hal bermanfaat kepada Penulis, tempat Penulis berproses dan bertemu banyak orang-orang hebat, banyak sekali ilmu dan pengalaman yang Penulis dapatkan selama berada dalam organisasi ini;
13. Seluruh Staf maupun Atasan *Law Office* Sapriadi Syamsudin, S.H., M.H., & *Partners* yang telah memberikan pengalaman berharga dan memberi banyak ilmu baru kepada Penulis di luar lingkungan perkuliahan;

14. Sahabat-Sahabat seperjuangan Penulis, Fitri Amalia, Nabiilah Dhiyaa Mustika, Dwi Nursyafitri, Aurora Ichsan Al-Jannah, Sinta Melani, dan Alya Nursamawati, yang selalu memberi wawasan, berbagi informasi, memberikan semangat dan bantuannya selama menjalani perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini selesai;
15. Sahabat-Sahabat terdekat Penulis, Windi Permata Sari, Putri Amalia, Yusup Fardan, M. Salim Rahmat Al-Nuuru, Naufal Frendyka, dan Faisal Muslihin, yang turut memberi saran dan masukan terkait penulisan skripsi, memberi dukungan dan bantuannya dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini selesai;
16. Tim 5 (Lima) PLKH, selaku teman-teman yang menjadi dekat dan akrab karena bersama-sama berjuang dan melalui proses panjang satu semester selama PLKH, yang banyak mengajarkan hal-hal baru dan berproses bersama menuju impian bersama dan cita-cita masing-masing;
17. Seluruh Teman-Teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, khususnya angkatan 2018, serta pihak-pihak lain yang tidak dapat Penulis jabarkan satu-persatu, yang telah menjadi teman dalam proses kehidupan perkuliahan ini, yang telah bersama melalui hari-hari di bangku kuliah dan berjuang bersama dalam menggapai cita-cita;
18. Diriku sendiri, penulis skripsi ini, yang telah kuat dan sabar berproses dari awal perkuliahan hingga penyelesaian penulisan skripsi ini, yang telah bertahan hingga saat ini walaupun banyak terdapat kendala yang dihadapi selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi, yang telah berjuang

keras dan berdoa tiada henti dalam menggapai impian dan cita-cita demi masa depan yang cerah di kemudian hari.

Skripsi ini masih terdapat kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan di dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang, dan pihak-pihak yang membutuhkan. Mudah-mudahan kebaikan semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini diridai oleh Allah SWT., aamiin. Atas perhatiannya Penulis ucapakan terima kasih.

Palembang, September 2023



Vira Atika

NIM : 02011381823366

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
E. Kerangka Teori.....	10
1. Teori Perlindungan Hukum	10
2. Teori Perlindungan Konsumen	15
3. Teori Penyelesaian Sengketa	18
F. Metode Penelitian.....	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Pendekatan Penelitian.....	21
3. Lokasi Penelitian.....	22
4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
5. Teknik Penentuan Sampel	25
6. Teknik Analisis Data.....	26
7. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	26

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
A. Perlindungan Hukum	28
1. Pengertian Perlindungan Hukum	28
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum	32
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	34
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	34
2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	35
3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	36
4. Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha.....	44
5. Sanksi terhadap Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	45
C. Tinjauan Umum tentang <i>Laundry</i>	50
1. Pengertian <i>Laundry</i>	50
2. Jenis-Jenis <i>Laundry</i>	52
3. Perizinan Usaha <i>Laundry</i>	52
4. Dampak Kegiatan Usaha <i>Laundry</i>	53
BAB III PEMBAHASAN.....	55
A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa <i>Laundry</i> di Studio <i>Laundry</i> Citra Grand City Palembang	55
1. Kasus Kerugian Konsumen Studio <i>Laundry</i> Citra Grand City Palembang.....	55
2. Perlindungan Hukum Secara Preventif terhadap Konsumen Studio <i>Laundry</i> Citra Grand City Palembang	62
3. Perlindungan Hukum Secara Represif terhadap Konsumen Studio <i>Laundry</i> Citra Grand City Palembang	72
B. Upaya Penyelesaian Sengketa yang Dilakukan Pelaku Usaha Studio <i>Laundry</i> Citra Grand City Palembang terhadap Kerugian yang Dialami oleh Konsumen	77
BAB IV PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	

Nama : Vira Atika
NIM : 02011381823366
Judul : *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry*
(Studi di *Studio Laundry Citra Grand City Palembang*)

ABSTRAK

Marak beredarnya jasa *laundry* di lingkungan masyarakat membuat para pelaku usaha berlomba-lomba meningkatkan pelayanannya dan memberikan penawaran yang menarik demi mengait konsumen untuk menggunakan jasanya. Maraknya usaha jasa *laundry* yang beredar di masyarakat ini tentunya menimbulkan berbagai permasalahan yang terjadi di antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen sering mengalami kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Tetapi, pelaku usaha kebanyakan hanya meminta maaf dan kemudian memberikan kompensasi yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. *Studio Laundry Citra Grand City Palembang* mengalami sengketa dengan beberapa konsumennya. Kasus terbesar yang dialami oleh pelaku usaha ialah rusaknya gorden milik salah satu konsumen yang menimbulkan kerugian yang cukup besar. Sehingga hal tersebut menimbulkan sengketa antara kedua belah pihak. Adapun rumusan masalah yang penulis bahas ialah, terkait perlindungan hukum terhadap konsumen dan upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan pelaku usaha *Studio Laundry Citra Grand City Palembang*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah, menggunakan penelitian hukum empiris, melalui pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil dari penelitian ini ialah, perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *Studio Laundry* belum optimal, masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi. Upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha secara non litigasi melalui mediasi merupakan upaya yang dapat dipertanggungjawabkan secara materiil dan tidak bertentangan dengan undang-undang.

Kata Kunci : Konsumen, *Laundry*, Perlindungan Hukum.

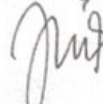
Palembang, September 2023

Pembimbing Utama,



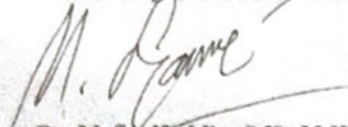
Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002

Pembimbing Pembantu,



Dian Atrilla, S.H., M.H.
NIP. 198204132015042003

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. M. Syafuddin, S.H., M.Hum.
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era kehidupan yang serba canggih dan *modern* ini, segala kebutuhan hidup sehari-hari semakin kompleks dan serba instan, sehingga untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia yang semakin banyak dan rumit tersebut, baik pihak pemerintah maupun pihak swasta berupaya untuk memfasilitasi kebutuhan yang kompleks itu agar terpenuhi. Upaya yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun swasta salah satunya ialah dengan menciptakan lapangan kerja, yang dalam hal ini secara mandiri dilakukan oleh pihak swasta, di antaranya ialah, usaha di bidang penyelenggaraan jasa, salah satunya yaitu, usaha jasa *laundry*.

Pelayanan jasa *laundry* ialah salah satu bentuk usaha yang memberikan jasa dalam pencucian pakaian dengan menggunakan teknologi mesin cuci, cairan pewangi serta pembersih khusus, dan mesin pengering otomatis. Bentuk usaha ini sudah berkembang di kota-kota besar karena terdapat banyak indekos dan rumah sewaan, yang mana penyewa indekos dan rumah sewaan kebanyakan memiliki kesibukan, baik sebagai pekerja atau sebagai mahasiswa, sehingga tidak memiliki waktu untuk mencuci sendiri atau dengan keterbatasan sarana di indekos ataupun rumah sewaan.

Ramainya jasa *laundry* yang beredar di lingkungan masyarakat sekitar, membuat para pelaku usaha berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanannya dan memberikan penawaran yang menarik demi mengait konsumen untuk menggunakan jasanya. Di samping maraknya usaha jasa *laundry* yang beredar di masyarakat, tentunya hal ini sering kali menimbulkan masalah antara konsumen dengan pihak pelaku usaha. Konsumen sering menderita kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Hal itu terjadi dikarenakan adanya kesalahan ataupun kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha. Kerugian-kerugian yang kerap terjadi ialah, lunturnya warna pakaian, pakaian yang sobek akibat setrikaan, pakaian yang rusak akibat mesin pencuci, serta kerugian lainnya yang ditimbulkan.¹ Pelaku usaha kebanyakan hanya meminta maaf dan kemudian berjanji tidak akan mengulangi kesalahan lagi terhadap konsumen, atau memberikan kompensasi yang tidak sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen. Konsumen juga memiliki hak-hak yang melekat padanya. Terkait hak-hak yang dimiliki oleh konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.² Peraturan tersebut mengatur hak-hak yang dimiliki konsumen, yang meliputi :

a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

¹ Richard Revel Wijaya Theda, I Made Sarjana, dan Ida Bagus Putu Utama, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara", *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Ilmu Hukum*, Vol. 1 No. 3, 2018, hlm. 4.

² Komang Desy Medyanti P, Pande Yogantara S, "Ganti Rugi terhadap Kerusakan Pakaian Akibat dari Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Gianyar", *Jurnal Kertha Negara*, Vol. 9 No. 6, 2021, hlm. 437.

- 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. hak 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.*

Berdasarkan ketentuan yang tercantum di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas, konsumen mempunyai hak perlindungan.³

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan mutualisme, yang mana pada dasarnya ada hubungan saling ketergantungan serta saling membutuhkan antara pihak pelaku usaha dengan konsumennya, sehingga prinsip perlindungan konsumen berpedoman pada kesetaraan hak dan kewajiban di antara pelaku usaha dengan konsumen. Apabila terjadi keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, maka hal tersebut dapat mewujudkan terciptanya kesejahteraan dan kemakmuran di dalam kehidupan bermasyarakat. Pedoman perlindungan konsumen terdapat pada Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, termaktub pada pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

³ *Ibid.*

yang menyatakan tujuan dari pembentukan negara Indonesia ialah “...*untuk melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum...*”.⁴

Pengaturan terkait perlindungan hukum diciptakan dengan harapan agar dapat memberikan konsumen maupun pelaku usaha perlindungan yang sesuai. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 28 D Ayat (1) Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan “*Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum*”. Hal ini ditegaskan di dalam Tap MPR Nomor II/MPR/1993, Bab IV, huruf F butir 4a menegaskan bahwa “*....pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen melalui kepentingan konsumen....*”.⁵

Dalam upaya memberi kepastian hukum untuk menjamin kesetaraan antara hak dan kewajiban dari pelaku usaha maupun konsumen, pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan berupa suatu regulasi, yaitu peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen. Hal tersebut dengan direalisasikannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut adalah dalam rangka

⁴ Miki Rosidah, Skripsi: “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry atas Kerugian Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Pelaku Usaha Jasa Laundry di Jalan Tirta Utomo Landung Sari Kota Malang)*” (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2017), hlm. 1-2.

⁵ *Ibid*, hlm. 2.

meningkatkan mutu konsumen dengan perlunya menumbuhkan rasa sadar, memberi wawasan serta pengetahuan, menanamkan rasa peduli, dan meningkatkan kemampuan konsumen dalam melindungi diri sendiri, serta menumbuhkan tanggung jawab di dalam diri pelaku usaha, selain itu, dikarenakan regulasi hukum di Indonesia yang belum mengakomodir kepentingan dari konsumen. Atas konsideran yang telah disebutkan di atas, perlu adanya peraturan dalam bentuk perundang-undangan agar terwujud kesetaraan hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha demi mewujudkan perekonomian Indonesia yang sehat karena adanya keseimbangan perlindungan konsumen.⁶ Perekonomian yang sehat tidak dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen, karena perekonomian yang sehat lahir dari adanya kepastian hukum, di mana tercapai keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen dengan pelaku usaha berjalan dengan baik. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen dapat terjadi akibat dari adanya hubungan di dalam hukum perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha, salah satunya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁷

Upaya perlindungan konsumen di Indonesia dilandasi pada sejumlah tujuan yang diyakini dapat memberi arahan dalam implementasinya. Dengan adanya tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar

⁶ *Ibid*, hlm. 2-3.

⁷ Richard Revel Wijaya Theda, IMade Sarjana, dan Ida Bagus Putu Utama. *Op. Cit.*, hlm. 3-4.

pijakan yang kuat. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dijelaskan maksud dari perlindungan terhadap konsumen, yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.⁸

Berkaitan dengan tujuan yang ada, yang melatarbelakangi pembentukan undang-undang tersebut maka dirumuskan asas-asas hukum antara lain :⁹

1. Asas Manfaat, dimaksudkan supaya pihak pelaku usaha maupun konsumen yang berkaitan mendapatkan manfaat yang sesuai dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berlaku, yaitu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hendaknya, faedah yang didapat oleh pelaku usaha dan konsumen keduanya seimbang.

⁸ Kadek Tia Yulastari, Ni Ketut Sari Adnyani, dan Ketut Sudiarmaka, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry terhadap Kerugian Konsumen di Kabupaten Buleleng”, *Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 1 No. 3, 2018, hlm. 229-230.

⁹ Wahid Yaurwarin, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999)”, *Public Policy*, Vol. 1 No. 1, Maret 2020, hlm. 43.

2. Asas Keseimbangan, dimaksudkan supaya pelaku usaha dan konsumen memiliki keseimbangan dalam memperoleh manfaat serta dapat memberikan perlindungan atas kepentingan kedua belah pihak dengan seimbang, sehingga tidak terjadi ketidakseimbangan perlindungan yang didapat oleh masing-masing pihak.
3. Asas Keamanan serta Keselamatan Konsumen, dimaksudkan supaya dapat memberi jaminan keamanan serta keselamatan terhadap konsumen dari pemakaian barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya.
4. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan supaya pelaku usaha dan konsumen patuh terhadap hukum yang sudah dibuat dan ditetapkan, agar memperoleh keadilan dari undang-undang yang ada, serta mendapatkan perlindungan hukum yang telah diterapkan. Asas kepastian hukum menjamin masing-masing pihak akan merealisasikan, kewajiban, kemudian mendapatkan hak-haknya.
5. Asas Keadilan, dimaksudkan agar kontribusi masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Seperti yang terjadi di Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang yang pernah mengalami perselisihan yang cukup serius antara pelaku usaha dengan salah satu konsumennya. Perselisihan terjadi ketika ada seorang konsumen yang ingin mencuci gordennya di Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang. Setelah konsumen tersebut menandatangani persetujuan

persyaratan dan ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha *laundry* pada faktur pembayaran, maka setelah itu pihak *laundry* segera memproses pencuciannya. Malangnya, ketika air mulai mengenai kain gordan, kainnya berubah menjadi berkerut dan menyusut. Kemudian pelaku usaha langsung menghubungi konsumen untuk mengabarkan peristiwa yang telah terjadi. Mendengar kabar tersebut, konsumen marah dan tidak terima karena gordennya telah rusak akibat terkena air ketika sedang menjalani proses pencucian. Pihak pelaku usaha berusaha untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen. Tetapi pada saat proses penggantian kerugian, terdapat perselisihan di antara kedua belah pihak. Karena masing-masing pihak terus berusaha mempertahankan argumennya masing-masing. Sehingga terjadilah sengketa di antara konsumen dan pelaku usaha Studio *Laundry Citra Grand City Palembang*.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA *LAUNDRY* (STUDI DI STUDIO *LAUNDRY CITRA GRAND CITY PALEMBANG*)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian di atas, dapat disimpulkan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang ?
2. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan pelaku usaha Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang.
2. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan pelaku usaha Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini ialah, dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas, baik dari segi lingkungan akademis (teoritis), maupun dari segi lingkungan praktis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta menambah pengetahuan bagi civitas akademika di bidang hukum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen terkait penggunaan jasa *laundry*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi masyarakat dalam meningkatkan kesadaran terhadap hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen dalam perlindungan hukum konsumen.

E. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Adanya perlindungan hukum bertujuan agar masyarakat dapat menerima hak-haknya dengan baik yang diberikan oleh aparat penegak hukum demi memberikan rasa aman secara fisik maupun pikiran dari gangguan dan beragam ancaman dari pihak manapun.¹⁰

Perlindungan hukum merupakan penyempitan pengertian dari perlindungan, yang berarti hanya sebatas perlindungan hukum saja. Dalam hal ini, hak dan kewajiban tidak dapat dipisahkan dari adanya perlindungan yang diberikan oleh hukum. Hak dan kewajiban tersebut dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum dalam berinteraksi terhadap

¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 54.

lingkungan maupun masyarakat di dalam melakukan suatu tindakan hukum.¹¹

Di dalam Kamus Bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata lindung yang berarti menempatkan dirinya di bawah (di balik, di belakang) sesuatu supaya tidak terlihat atau tampak, tidak kena panas, dingin, atau udara dingin, dan sebagainya. Kata lindung diberi imbuhan per- dan -an yang diartikan pula dalam Kamus Bahasa Indonesia, perlindungan merupakan proses, cara, perbuatan melindungi. Kata melindungi di dalam Kamus Bahasa Indonesia diartikan pula dengan menutupi supaya tidak terlihat atau tampak, tidak kena panas, angin, atau udara dingin, dan sebagainya.¹² Sedangkan secara umum, perlindungan dapat diartikan mengayomi suatu hal dalam hal-hal berbahaya, suatu hal tersebut itu bisa berupa barang atau benda ataupun kepentingan.¹³ Perlindungan juga dapat dimaknai sebagai pengayoman terhadap seseorang yang kedudukannya lebih lemah.¹⁴

Secara normatif mengenai perlindungan hukum pada umumnya di Indonesia diatur pada Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia pada BAB ke-II Asas-Asas Dasar Pasal 3 Ayat (2) yang berbunyi: *“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan,*

¹¹ *Ibid*, hlm. 7-8.

¹² Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), hlm. 931.

¹³ Winda Lestari Girsang, Skripsi: *“Perlindungan Hukum Terhadap Anak Jalanan dalam Perspektif Hukum Positif Di Indonesia”* (Medan: Universitas Medan Area, 2017), hlm. 14-15.

¹⁴ *Ibid*.

perlindungan dan perlakuan hukum yang adil serta mendapat kepastian hukum dan perlakuan yang sama di depan hukum".¹⁵ Dapat kita artikan bahwa perlindungan dan perlakuan hukum ialah hak tiap orang, yang seharusnya didapat dengan adil melalui perlakuan dan kepastian hukum yang seimbang.

Menurut M. Isnaeni, suatu persoalan terkait perlindungan hukum pada hakikatnya apabila ditinjau dari sumbernya, dapat kita bedakan menjadi 2 (dua) macam, yakni, yang pertama perlindungan hukum internal, dan yang kedua adalah perlindungan hukum eksternal. Perlindungan hukum internal adalah perlindungan hukum yang dikemas sendiri atau dibuat sendiri oleh kedua belah pihak pada saat membuat perjanjian, kedua belah pihak menginginkan agar kepentingannya terakomodir pada saat mengemas klausula-klausula kontrak yang didasari kesepakatan antara kedua belah pihak. Demikian pula semua bentuk resiko diusahakan bisa dicegah melalui pemberkasan klausula-klausula yang telah dikemas, sehingga dengan klausula-klausula tersebut masing-masing pihak mendapat perlindungan hukum yang seimbang dari persetujuan bersama. Perlindungan hukum internal dapat terwujud oleh masing-masing pihak apabila kedudukan hukum pihak-pihak tersebut sederajat. Maksudnya, para pihak memiliki *bargaining power* seimbang supaya para pihak memiliki keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya

¹⁵ Pasal 3 Ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

atas dasar asas kebebasan berkontrak masing-masing para pihak yang melaksanakan perjanjian.¹⁶ Pola tersebut menjadi tolak ukur di saat masing-masing pihak menciptakan klausula-klausula perjanjian yang sedang diciptakannya, agar perlindungan hukum yang telah direncanakan oleh pihak-pihak tersebut bisa terwujud dengan lugas atas dasar inisiatif kedua belah pihak.¹⁷ Sedangkan perlindungan hukum eksternal ialah perlindungan hukum yang diciptakan penguasa dalam bentuk regulasi hukum, perlindungan hukum yang dibuat demi kepentingan pihak yang lemah. Sesuai dengan hakikat aturan dalam perundang-perundangan yang tidak boleh memihak atau sifatnya berat sebelah. Perlindungan hukum wajib secara seimbang diberikan sedini mungkin terhadap pihak lain, yang dikarenakan mungkin saja di awal pembuatan suatu perjanjian ada pihak yang kedudukannya lebih kuat dari pihak lainnya, tetapi di dalam suatu pelaksanaan perjanjian, pihak yang semulanya memiliki kedudukan yang kuat, justru dapat berubah menjadi pihak yang kedudukannya lemah, misalnya, ketika debitur wanprestasi, maka selayaknya kreditur perlu perlindungan hukum juga.¹⁸

Dalam memberikan suatu perlindungan hukum, dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut sebagai sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi

¹⁶ Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan* (Surabaya: PT. Revka Petra Media), 2016), hlm. 159.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 160.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 163.

dua macam yaitu, sarana perlindungan hukum preventif dan sarana perlindungan hukum represif.¹⁹

Perlindungan hukum pada hakikatnya tidak membedakan perlakuan terhadap kaum pria ataupun wanita. Karena Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila harus memberi perlindungan hukum terhadap masyarakatnya karena perlindungan hukum itu melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial sebagai negara kesatuan yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan agar tercapai kesejahteraan bersama.²⁰

Teori perlindungan hukum relevan menjawab permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* pada Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang. Hal ini dikarenakan teori tersebut berhubungan dengan pengayoman pelaku usaha Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang terhadap konsumennya terkait perjanjian yang dilakukannya demi menegakkan keadilan yang diakomodir melalui perlindungan hukum internal yang diciptakan sendiri oleh kedua belah pihak.

¹⁹ Rosmidah Hasibuan, "Analisis Dampak Limbah/Sampah Rumah Tangga terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup", *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*, Vol. 04. No. 01, Maret 2016, hlm. 47-48.

²⁰ Winda Lestari Girsang, *Loc. Cit.*

2. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip terkait dengan kedudukan konsumen dalam hubungannya dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, di antaranya ialah sebagai berikut :

a. *Let the Buyer Beware (Caveat Emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* adalah awal sengketa dikenal dalam bidang transaksi, khususnya transaksi konsumen. Asas tersebut memiliki anggapan bahwasanya konsumen dan pelaku usaha merupakan 2 (dua) belah pihak yang memiliki kedudukan seimbang, yang berarti tidak perlu ada perlindungan terhadap konsumen.²¹

Terdapat kelemahan dalam doktrin ini yaitu, konsumen tidak mendapatkan informasi yang cukup dalam menentukan barang dan/atau jasa yang akan dipilih untuk dikonsumsi. Hal ini dapat disebabkan karena pelaku usaha yang tidak terasas mengenai barang maupun jasa yang telah ditawarkannya ataupun keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen.²²

²¹ Restu Widya Larasati, Skripsi: “Perlindungan Konsumen terhadap Produk Mie Basah yang Mengandung Zat Formalin di Kabupaten Sleman” (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 2016), hlm. 28-29.

²² *Ibid.*

Sehingga, manakala konsumen menderita kerugian, bisa saja pelaku usaha mencari alasan bahwasanya kerugian yang timbul disebabkan kelalaian yang diperbuat oleh konsumen itu sendiri.²³

b. The due Care Theory

Doktrin *the due care theory* menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan selama ia berhati-hati dengan produknya.²⁴ Pada doktrin ini berlaku pembuktian “siapa yang mendalilkan, maka dialah yang harus membuktikan”. Sesuai dengan jiwa pembuktian hukum privat di Indonesia, sesuai Pasal 1865 KUH Perdata yaitu, pembuktian berada pada pihak penggugat.²⁵

Secara tegas dinyatakan di dalam Pasal 1865 KUH Perdata, yang berbunyi : “*Setiap orang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak, atau, guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut*”.²⁶

Doktrin ini juga searah pada aturan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sesuai dengan Pasal 8 hingga Pasal 17 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.²⁷

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*

²⁶ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta Timur: PT. Balai Pustaka (Persero), 2017), hlm. 521.

²⁷ Restu Widya Larasati, *Loc. Cit.*

c. *The Privity of Contract*

Doktrin *the privity of contract* ini menyatakan bahwa, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal tersebut baru dapat dilakukan jika di antara mereka telah terjalin hubungan kontraktual. Jika terdapat kesalahan di luar persoalan yang berkaitan perjanjian, maka pihak pelaku usaha tidak dapat disalahkan.²⁸

Berdasarkan Pasal 1340 KUH Perdata, konsumen bisa menggugat atas dasar wanprestasi, yang dalam hal ini didasarkan dalam Pasal 1340 KUH Perdata yang berbunyi “*Suatu perjanjian hanya berlaku antarpihak-pihak yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ke tiga; tak dapat pihak-pihak ketiga mendapat manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317*”.²⁹

Tetapi pada kenyataannya, banyak ditemukan perjanjian yang melemahkan posisi konsumen melalui klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha.³⁰

d. Kontrak bukan syarat

Terciptanya suatu prinsip kontrak bukan lagi syarat dikarenakan adanya fenomena posisi konsumen yang lemah pada doktrin *theprivity of contract*, yang merupakan syarat kontrak sebagai dasar gugatan konsumen terhadap pelaku usaha yang telah merugikannya,

²⁸ *Ibid.*

²⁹ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Op.Cit.*, hlm. 374.

³⁰ Restu Widya Larasati, *Loc. Cit.*

maka, prinsip kontrak bukan syarat ada untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Walaupun ada pandangan yang menyatakan bahwa prinsip kontrak bukan syarat berlaku hanya pada objek transaksi berupa barang, sebaliknya, kontrak selalu dipersyaratkan pada transaksi konsumen di bidang jasa.³¹

Teori perlindungan konsumen relevan menjawab permasalahan terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang. Teori tersebut berhubungan dengan hak-hak konsumen pengguna jasa *laundry* Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang yang memiliki hak atas perlindungan oleh pelaku usaha *laundry* tersebut maupun perlindungan melalui regulasi yang dibuat oleh pemerintah yang tertuang secara khusus di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa di dalam literatur dinamakan dengan teori konflik.³² Menurut Kamus Bahasa Indonesia, konflik artinya percekocokan, perselisihan, atau pertentangan.³³ Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin merumuskan pengertian konflik sebagai pandangan terhadap perbedaan kepentingan (*perceived divergence of interest*) atau suatu

³¹ *Ibid*, hlm. 29-30.

³² Juwita Tarochi Boboy, Budi Santoso, Irawati, "Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt dan Jeffrey Z.Rubin", *Notarius*, Vol. 13 No. 2, 2020, hlm. 808.

³³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit*, hlm 799.

kepercayaan bahwa aspirasi kedua belah pihak yang berkonflik tidak dicapai secara serentak.³⁴

Teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang menganalisis dan mengkaji terkait penggolongan sengketa atau pertentangan yang timbul dalam masyarakat, faktor penyebab terjadinya sengketa dan strategi yang digunakan untuk mengakhiri sengketa tersebut.³⁵ Ada 5 (lima) teori yang disampaikan oleh Dean G Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin, yaitu :

- a. *Contending* (bertanding), ialah bentuk penolakan aspirasi salah satu pihak atas pihak lainnya dengan melakukan percobaan penerapan suatu solusi yang lebih disukainya.
- b. *Yielding* (mengalah), ialah menurunkan aspirasi sendiri dan menerima segala bentuk proses dan tuntutan terhadap pihak lainnya.
- c. *Problem solving* (pemecahan masalah), ialah mencari solusi atau alternatif yang dapat memecahkan permasalahan antara kedua belah pihak.
- d. *With drawing* (menarik diri), ialah ketika salah satu pihak mengundurkan diri dalam suatu situasi sengketa tanpa adanya tuntutan apapun, sehingga hubungan konflik berhenti secara otomatis tanpa solusi dan keputusan apapun.

³⁴ Juwita Tarochi Boboy, Budi Santoso, Irawati, *Loc. Cit.*

³⁵ *Ibid*, hlm. 807-808.

- e. *In action* (diam), ialah keadaan di mana kedua belah pihak tidak melakukan hal apapun untuk menyelesaikan sengketa.³⁶

Teori penyelesaian sengketa relevan menjawab permasalahan terkait upaya yang dilakukan pelaku usaha Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang terhadap kerugian yang dialami oleh konsumennya. Hal tersebut berkenaan dengan upaya-upaya atau hal-hal yang dilakukan oleh pelaku usaha Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang dalam mengatasi kerugian yang dialami oleh konsumen di *laundry*nya tersebut, upaya itu diharapkan dapat memberikan solusi atas sengketa yang dialami oleh kedua belah pihak.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulisan ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris ialah penelitian yang berkarakteristik non-doktrinal yang dilakukan melalui penelitian lapangan. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dan diolah dengan teknik analisis dalam bentuk deskriptif untuk mendapatkan keadaan hukum saat ini sebagai fakta sosial. Apabila ditemukan permasalahan dalam kadar normatif, maka sudah sewajarnya dilakukan kajian penelitian empiris untuk melihat hukum sebagai kenyataan sosial.³⁷

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Hati Nurhayati, Ifrani, dan M. Yasir Said, "Metodologi Normatif dan Empiris dalam Perspektif Ilmu Hukum", *Jurnal Penegakan Hukum Indonesia (JPHI)*, Januari 2021, hlm. 17-18.

Menurut Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, penelitian hukum empiris merupakan penelitian hukum yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individu atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum atau sumber data yang digunakan berasal dari data primer.³⁸

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pendekatan sebagai berikut:

1) Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) ialah pendekatan yang dilakukan dengan menganalisis peraturan yang berkaitan dengan isu hukum tersebut.³⁹ Di dalam segala jenis penelitian, pendekatan perundang-undangan minimal harus ada dalam penelitian tersebut, karena setiap penelitian bertitik tolak pada peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukumnya.⁴⁰

2) Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus (*case approach*) ialah pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui penerapan kaidah atau norma hukum dalam praktik hukum.⁴¹ Pendekatan kasus bertujuan untuk mencari suatu kebenaran dan jalan keluar dari peristiwa hukum yang terjadi

³⁸ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 82.

³⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana PrenadaMedia Group, 2011), hlm. 93.

⁴⁰ Muhaimin, *Op. Cit.*, hlm. 88-89.

⁴¹ Saiful Anam, "Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dalam Penelitian Hukum" (<https://www.saplaw.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/>, diakses pada tanggal 4 April 2022, pukul 23.29 WIB)

berdasarkan pada prinsip-prinsip keadilan. Kasus-kasus yang telah memiliki putusan pengadilan yang inkrah yang dianalisis pada jenis pendekatan ini.⁴²

Hal utama yang dianalisis di setiap putusan tersebut ialah pertimbangan hakim untuk mencapai suatu keputusan yang berkekuatan hukum tetap, sehingga dapat dipergunakan sebagai untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang sedang dihadapi.⁴³

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini diambil pada Studio *Laundry* Citra Grand City Palembang. Lokasi penelitian tersebut dipilih berdasarkan permasalahan yang ditetapkan dalam rumusan masalah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yang meliputi :

- 1) Studi Empiris
 - a) Observasi

Observasi ialah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan atau

⁴² *Ibid.*

⁴³ *Ibid.*

membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang sedang dilakukan.⁴⁴

b) Wawancara

Wawancara ialah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut, dengan maksud dan tujuan tertentu.⁴⁵

c) Survei Lapangan

Survei lapangan ialah teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan cara mempelajari dan memahami tingkah laku hukum masyarakat yang dapat diamati dengan mata kepala dan terjun langsung ke lapangan.⁴⁶

2) Studi Kepustakaan

Bahan-bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum pokok yang sifatnya autoritatif, yang berarti memiliki otoritas. Bahan hukum ini terdiri dari perundang-undangan dan dokumen-dokumen resmi

⁴⁴ Syafnidawaty, "Observasi" (<https://raharja.ac.id/2020/11/10/observasi/>, diakses pada tanggal 22 November 2021, pukul 01.06 WIB).

⁴⁵ Listiana Sulistyowati, Skripsi: "Partisipasi Masyarakat pada Pelestarian Tradisi Suran Mbah Demang Sebagai Kearifan Lokal di Modinan, Banyuraden, Gamping, Sleman" (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), hlm. 29.

⁴⁶ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: CV Mandar Maju, 2009), hlm. 169.

yang memuat ketentuan-ketentuan hukum.⁴⁷ Bahan-bahan hukum tersebut di antaranya ialah, sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
 - c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
 - d. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886.
- b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang berupa, buku-buku, artikel-artikel, jurnal, makalah, laporan hasil penelitian hukum, dan lain-lainnya.⁴⁸

- c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum

⁴⁷ I Ketut Suardita, *Pengenalan Bahan Hukum (PBH) Hukum Administrasi Negara bagi Mahasiswa Semester I Fakultas Hukum Universitas Udayana* (Badung: Universitas Udayana, 2017), hlm. 2.

⁴⁸ *Ibid.*

primer dan sekunder yang meliputi, ensiklopedia, kamus, dan sumber-sumber sejenis yang diakses di internet.⁴⁹

5. Teknik Penentuan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dan waktu dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti.⁵⁰ Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa Studio *Laundry Citra Grand City Palembang*. Dikarenakan populasi memiliki jumlah yang banyak, maka diambil beberapa orang konsumen saja untuk dijadikan sampel penelitian.

2) Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang telah dipilih sebagai objek pengamatan dan juga mempresentasikan populasi tersebut.⁵¹ Dalam proses penelitian ini, Penulis akan melakukan sampel terhadap pelaku usaha dan konsumen di Studio *Laundry Citra Grand City Palembang*, sampel yang digunakan ialah *purposive sampling* dan *random sampling*. Menurut Sugiyono, *purposive sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.⁵² Pada penelitian ini, *purposive*

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Setiyo Rini, *Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di Sekolah Menengah Atas* (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2014), hlm. 54.

⁵¹ Nurul Qamar, dkk, *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)* (Makassar: CV. Social Politics Genius, 2017), hlm. 157.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), hlm 85.

sampling ditujukan pada pelaku usaha Studio Laundry Citra Grand City Palembang. Sedangkan *random sampling* menurut Sugiyono merupakan sebuah teknik pengambilan sampel dari anggota dalam populasi yang dilakukan secara acak dengan mengabaikan strata yang ada dalam populasi tersebut.⁵³ *Random sampling* pada penelitian ini ditujukan kepada 15 (lima belas) konsumen secara acak di Studio Laundry Citra Grand City Palembang.

6. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, teknik ini berhubungan dengan ide, pendapat, persepsi, atau kepercayaan orang yang diteliti, di mana kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka. Tujuan analisis data secara kualitatif ini ialah bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya terkait suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti.⁵⁴

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Teknik penarikan kesimpulan yang digunakan pada penelitian ini yaitu, dengan menggunakan penalaran induktif. Penalaran induktif ialah cara berfikir dalam menarik kesimpulan dari pengamatan terhadap hal yang bersifat partikular atau khusus ke dalam hal-hal yang

⁵³ *Ibid*, hlm. 57.

⁵⁴ Ega Fatmawati, Skripsi: “*Studi Komparatif Kecepatan Temu Kembali Informasi di Depo Arsip Koran Suara Merdeka antara Sistem Simpan Manual dengan Foto Repro*” (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hlm. 37-38.

bersifat universal atau umum.⁵⁵ Proses penarikan kesimpulan ini bertolak pada kenyataan yang bersifat terbatas dan khusus lalu diakhiri dengan pernyataan yang bersifat kompleks dan umum.

⁵⁵ Imron Mustopa, “Jendela Logika dalam Berpikir: Deduksi dan Induksi sebagai Dasar Penalaran Ilmiah”, *Jurnal El-Banat*, Vol. 6 No. 2, Desember 2016, hlm. 135.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Suwandono dan Dajaan Susilawati. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Bahder Johan Nasution. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Damiati, dkk. 2017. *Perilaku Konsumen*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Dyah Permata Budi Asri. 2018. *Perlindungan Hukum Preventif terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta*. Yogyakarta: Universitas Janabdra Yogyakarta.
- I Ketut Suardita. 2017. *Pengenalan Bahan Hukum (PBH) Hukum Administrasi Negara Bagi Mahasiswa Semester I Fakultas Hukum Universitas Udayana*. Badung: Universitas Udayana.
- Mahmud Peter Marzuki. 2011. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moch. Isnaeni. 2016. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: PT. Revka Petra Media.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- M. Phillipus Hadjon. 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurul Qamar. 2017. *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Makassar: CV. Social Politics Genius.
- Raden Pandji Soeroso. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- R. Subekti dan R. Tjitrosudibio. 2017. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta Timur: PT Balai Pustaka.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Setiyo Rini. 2014. *Evaluasi Pembelajaran Pendidikan Agama Islam di Sekolah Menengah Atas*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Soedjono Dirdjosisworo. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

B. Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886.

C. Jurnal

Almaida, Zennia dan Moch. Najib Imanullah. 2019. “Perlindungan Hukum Preventif dan Represif bagi Pengguna Uang Elektronik dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai” dalam *Jurnal Universitas Sebeleas Maret Volume 2 Nomor 6*.

Asri, Dyah Permata Budi. 2018. “Perlindungan Hukum Preventif terhadap Ekspresi Budaya Tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta” dalam *Journal of Intellectual Property Volume 1 Nomor 1*.

Boboy, Juwita Tarochi dkk. 2020. “Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean F. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin” dalam *Notarius Volume 13 Nomor 2*.

Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha dan Anak Agung Sri Utari. “Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen” dalam *Jurnal Universitas Udayana*.

Hamzah, dkk. 2022. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry dalam Perspektif Hukum Islam” dalam *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 1*.

- Hasibuan, Rosmidah. 2016. “Analisis Dampak Limbah Sampah Rumah Tangga terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup” dalam *Jurnal Ilmiah Advokasi Volume 4 Nomor 1*.
- Maryam, Siti. 2021. “Perlindungan Hukum terhadap Pasien Korban Malpraktek Medis dalam Perspektif Hukum Perdata” dalam *Jurnal Signifikan Humaniora Volume 2 Nomor 3*.
- Mustopa, Imron. 2016. “Jendela Logika dalam Berpikir. Deduksi dan Induksi Sebagai Dasar Penalaran Ilmiah” dalam *Jurnal El-Banat Volume 6 Nomor 2*.
- Nurhayati, Hati dkk. 2021. “Metodologi Normatif dan Empiris dalam Perspektif Ilmu Hukum” dalam *Jurnal Penengakan Hukum Indonesia (JPHI)*.
- P, Komang Desy Medyanti dan Pande Yogantara S. 2021. “Ganti Rugi Terhadap Kerusakan Pakaian Akibat Dari Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Kabupaten Gianyar” dalam *Jurnal Kertha Negara Volume 9 Nomor 6*.
- Samosir, Boy Salomo Leonard. 2014. “Pelaksanaan Kewajiban Pengelolaan Limbah oleh Pengelola Usaha Laundry dalam Pengendalian Pencemaran Lingkungan di Kota Yogyakarta” dalam *Jurnal Ilmiah Universitas Atma Yogyakarta*.
- Simargolang, Muhammad Yasin dan Nurmala Nasution. 2018. “Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis WEB (Studi Kasus : Pelangi Laundry Kisaran)” dalam *Jurnal Teknologi Informasi, Volume 2 Nomor 1*.
- Theda, Richard Revel Wijaya dkk. 2018. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar” dalam *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Ilmu Hukum Volume 1 Nomor 3*.
- Yauwarin, Wahid. 2020. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. 8 Tahun 1999)” dalam *Jurnal Public Policy Volume 1 Nomor 1*.
- Yuliastari, Kadek Tia dkk. 2018. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen di Kabupaten Buleleng” dalam *Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Ilmu Hukum Volume 1 Nomor 3*.

D. Skripsi

- Fatmawati, Ega. 2013. “Studi Komparatif Kecepatan Temu Kembali Informasi di Depo Arsip Koran Suara Merdeka antara Sistem Simpan Manual dengan Foto Repro”. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Girsang, Winda Lestari. 2017. “Perlindungan Hukum Terhadap Anak Jalanan dalam Perspektif Hukum Positif di Indonesia”. Medan: Universitas Medan Area.
- Khadafi, Muhammad. 2016. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce (Studi Kasus *E-Commerce* Melalui Sosial Media Instagram)”. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Larasati, Restu Widya. 2016. “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Mie Basah yang Mengandung Zat Formalin di Kabupaten Sleman”. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Limbong, Esnawati. 2019. “Perlindungan Hukum bagi Pengguna Jasa Laundry terhadap Hak Konsumen (Studi pada *Laundry 5star Dry Clean* Medan Petisah”. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Pasaribu, Theo Yose Pratama. 2021. “Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Laundry Sepatu atas Kelalaian Pelaku Usaha Laundry Sepatu yang Mengakibatkan Kerugian (Studi pada Usaha Laundry Sepatu di Medan Johor)”. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Ramadhanti, Syavira. 2021. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kenaikan Harga Alat Kesehatan di E-Commerce pada Masa Pandemi *Covid-19*”. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Rosidah, Miki. 2017. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Atas Kerugian Konsumen di Tinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry di Jalan Tirto Utomo Landung Sari Kota Malang)”. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sulistyowati, Listiana. 2013. “Partisipasi Masyarakat Pada Pelestarian Tradisi Suran Mbah Demang Sebagai Kearifan Lokal di Modinan, Banyuraden, Gamping, Sleman”. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

E. Artikel

- Anam, S. “Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) dalam Penelitian Hukum”, <https://www.sapl原因w.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/>.
- Sekretariat Jenderal DPR RI. “Sistem Perekonomian Nasional”, <https://www.dpr.go.id/prolegnas/deskripsi->

konsepsi3/id/155#:~:text=Pasal%2033%20ayat%20(1)%20UUD,atas%20Oasis%20yang%20sangat%20individualistik.

Syafinidawaty. “Observasi”, <https://raharja.ac.id/2020/11/10/observasi/>.