

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT
WANPRESTASINYA PELAKU USAHA *LAUNDRY* DI KOTA SEMARANG**

(Studi Pada Jasa Usaha *Laundry* Snapy di Kota Semarang)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Niam Mulhuda

18.02.51.0062

**FAKULTAS HUKUM DAN BAHASA
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG
TAHUN 2022**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya NIAM MULHUDA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASINYA AKIBAT PELAKU AKIBAT USAHA *LAUNDRY* DI KOTA SEMARANG

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

NIAM MULHUDA
18.02.51.0062

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir
Semarang, 01 Agustus 2022



ADI SULIANTORO, SH., M.H.
Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT
WANPRESTASINYA PELAKU USAHA LAUNDRY DI KOTA
SEMARANG**

(Studi Pada Usaha Jasa Laundry Snappy Di Kota Semarang)

Ditulis oleh :

Nama : Niam Mulhuda

NIM : 18.02.51.0062

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program Strata 1 Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum dan Bahasa Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 11 Agustus 2022



(Adi Suliantoro, S.H., M.H.)

NIDN: 0608026501

Sekretaris



(Fitika Andrami, S.H., M.Kn.)

NIDN:0607127202

Anggota



(Arikha Saputra, S.H., M.H.)

NIDN: 0616059103

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas Hukum dan Bahasa



Dekan
STIKUBANK
DIGITAL UNIVERSITY

(Dr. Agnes Widyaningrum, S.E., S.Pd., M.Pd.)

NIDN: 0604017201

MOTTO

When action is equivalent to success

“sukses merupakan balas dendam yang baik”

Jangan bergantung pada orang lain, kembangkanlah kepercayaan pada dirimu sendiri

“Allah tidak akan mengubah nasib seseorang apabila mereka tidak mengubah nasibnya sendiri”

(Qs.Ar-ra'd : 1)

Mulhuda, Niam. 2022. ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASINYA PELAKU USAHA *LAUNDRY* DI KOTA SEMARANG. Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum. Pembimbing Adi Suliantoro, S.H., M.H. FHB-UNISBANK Semarang.

ABSTRAK

Perlindungan konsumen menjadi bagian penting dari praktik usaha yang baik. Di *Laundry* terkadang pengusaha melakukan kesalahan yang merugikan konsumen. Hukuman atau sanksi yang diterima pelaku komersial hanya berupa denda sosial dan tidak terlalu sebanding dengan kerugian yang diderita konsumen. Sebagian besar konsumen *Laundry* yang menjadi korban atas kelalaian pengelola jasa *Laundry* mengabaikannya dan mencari *Laundry* lain di dekat rumahnya. Oleh karena itu, diperlukan beberapa aspek hukum untuk melindungi konsumen agar dapat melindungi mereka secara adil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyampaikan kontribusi ilmiah terkait dengan teori fiqh dan untuk tahu proteksi hukum terhadap konsumen yang memakai jasa *Laundry*. Metode penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini ialah penelitian yuridis normatif jenis metode penelitian yang berasal adanya kesenjangan antara teori dan kenyataan, dari kesenjangan antara teori dan fakta hukum. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui tampak pengelola *Laundry* Semarang bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang menggunakan usaha ini, sesuai dengan Pasal 19 Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen atas pertanggungjawaban yang paling sering digunakan pada usaha *Laundry* adalah prinsip tanggung jawab atas cacat dan prinsip tanggung jawab terbatas. Selain itu, tidak ada hambatan yang berarti dalam penyelesaian ganti rugi antara pelaku usaha *Laundry* dengan konsumen, meskipun ada konsumen yang tidak puas sebab tidak memahami hak konsumen.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, *Laundry*

ABSTRACT

Consumer protection is an important part of good business practice. In Laundry sometimes entrepreneurs make mistakes that harm consumers. The penalties or sanctions received by commercial actors are only in the form of social fines and are not too proportional to the losses suffered by consumers. Most of the Laundry who are victims of the negligence of the Laundry ignore it and look for Laundry near their house. Therefore, several legal aspects are needed to protect consumers in order to protect them fairly. The purpose of this research is to convey scientific contributions related to fiqh theory and to know the legal protection for consumers who use laundry. The research method used in this research is normative juridical research, the type of research method that originates from the gap between theory and reality, from the gap between theory and legal facts. Based on the research conducted, it can be seen that the Laundry is responsible for the loss of consumers who use this business, in accordance with Article 19 of Law number 8 of 1999 concerning consumer protection. The principle of responsibility that is most often used in the Laundry is the principle of responsibility for defects and limited liability principle. In addition, there are no significant obstacles in the settlement of compensation between Laundry and consumers, although there are consumers who are not satisfied because they do not understand consumer rights.

Keywords: Consumer Protection, Responsibility, Laundry

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta ridho – Nya, sehingga skripsi dengan judul : “Analisis Yuridis Perlindungan Konsumen Akibat Wanprestasinya *Laundry* Di Kota Semarang” ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Stikubank Semarang.

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setelusnya kepada :

1. Bpk Adi Suliantoro, S.H.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan, dan saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Abdul Kohar dan Ibu Harsih yang telah senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasehat selama ini.
3. Kakakku, Nur Ahmad dan Syaifudin yang selalu dengan sabar menemani dan men support selama ini.
4. Sahabat Trio Lestari, Aditya Rivaldi dan Prastyo Adi Nugroho yang telah memberikan arti persahabatan, motivasi dan kekompakan selama 4 tahun ini.
5. Teman- teman seperjuangan, Hendra, Randan, Allaudin, Angga, Yunan, Nada, Heny, Arum, Mitta, Ulya, Nandito dan teman-teman lainnya, yang selalu hadir dengan senyum tawa membahana dalam menimba ilmu.
6. Teman-teman satu kosan, Bagus, Juned, Doni, Anang. Haris dan teman-teman yang selalu membawa keceriaan dan arti persahabatan.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amiin.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR	i
MOTTO	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan penulisan.....	5
1.5 Manfaat Penulisan.....	5
1.6 Kerangka Pemikiran.....	6
1.7 Sistematika penulisan	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan umum tentang jasa Laundry	8
2.1.1 Jasa Laundry.....	8
2.2 Tinjauan Umum Tentang Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Laundry	13
2.2.1 Pelaku Usaha.....	13
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	14
2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	19
2.2.4 Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha <i>Laundry</i>.....	21
2.3 Tinjauan Khusus perlindungan konsumen	26
2.3.1 Perlindungan konsumen	26
2.3.2 Aspek Hukum Perlindungan Konsumen	29
BAB III.....	32
METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Metode Pengumpulan Data	33
3.3. Metode Penyajian Data.....	34
3.4. Analisis Data	34

BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Hasil Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	35
4.2. Hak dan Kewajiban Pihak-pihak dalam perjanjian pelayanan jasa Laundry	36
4.2.1 Hak dan Kewajiban Konsumen dalam pelayanan jasa Laundry	36
Hak konsumen	36
4.2.2 Kewajiban Konsumen	38
4.2.3 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Pelayanan Jasa Laundry	39
4.3. Bentuk Wanprestasi Pelaku Usaha Laundry	47
4.4 Bentuk perlindungan konsumen.....	51
4.4.1 Perlindungan konsumen dari sisi hukum perdata.....	51
4.5 Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Laundry	57
4.6 Analisis Data	59
4.6.1 Analisis Terhadap Bentuk Wanprestasi Usaha Laundry Di Kota Semarang ..	59
4.6.2 Bentuk perlingungan konsumen	62
4.6.3 Bentuk tanggung jawab pengusaha	63
BAB V	67
PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
DAFTAR LAMPIRAN.....	71