



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA
JASA LAUNDRY “MUTIARA” DI JEMBER
MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LAW RESPONSIBILITY LAUNDRY BUSINESSMAN
“MUTIARA” IN JEMBER BASED ON THE ACT
NUMBER 8 YEAR OF 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION***

**PENTA MEILIANA
NIM 050710101017**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA
JASA LAUNDRY “MUTIARA” DI JEMBER
MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LAW RESPONSIBILITY LAUNDRY BUSINESSMAN
”MUTIARA” IN JEMBER BASED ON THE ACT
NUMBER 8 YEAR OF 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION***

**PENTA MEILIANA
NIM 050710101017**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

MOTTO

**“Janganlah anda menjanjikan sesuatu yang tidak dapat anda laksanakan,
tetapi sekali menjanjikan usahakan dengan sungguh-sungguh
menepati janji anda”¹**

¹ Thowil Akhvar Dasoeki dan Thohuri Muhammad Said, 1985, Mutiara Kepribadian, Gunung Jati, Jakarta.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti rasa syukur, rasa cinta, rasa hormat yang tulus serta rasa terima kasih kepada :

1. Ayahanda Kasnari dan Ibunda Siti Aminah, penulis persembahkan penghargaan ini meskipun ucapan terima kasih tidak pernah cukup untuk membalas pengorbanan, perjuangan, doa dan kasih sayang yang selalu tercurahkan dalam mendidik putra-putrinya;
2. Alma mater yang saya banggakan, fakultas hukum Universitas Jember, sebagai tempat menimba ilmu pengetahuan;
3. Guru-guru dan dosen fakultas hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan suri teladan sebagai bekal kehidupan kelak;
4. Kakakku Yophi Dika Yonitasari, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam segala hal.

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LAUNDRY
"MUTIARA" DI JEMBER MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LAW RESPONSIBILITY LAUNDRY BUSINESSMAN
"MUTIARA" IN JEMBER BASED ON THE ACT
NUMBER 8 YEAR OF 1999
ABOUT CONSUMER PROTECTION***

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum pada
Fakultas Hukum Universitas Jember

**PENTA MEILIANA
NIM 050710101017**

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2009**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 24 JUNI 2009**

Oleh
Pembimbing

MARDI HANDONO, S.H., M.H.
NIP. 131 832 299

Pembantu Pembimbing

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H.
NIP. 132 320 070

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY “MUTIARA” DI JEMBER MENURUT UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

***LAW RESPONSIBILITY LAUNDRY BUSINESSMAN
”MUTIARA” IN JEMBER BASED ON THE ACT NUMBER 8
YEAR OF 1999 ABOUT CONSUMER PROTECTION***

Oleh:

PENTA MEILIANA

NIM 050710101017

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 131 832 299

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H.

NIP. 132 320 070

Mengesahkan:

Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.

NIP. 131 759 754

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

hari : Rabu

tanggal : 15

bulan : Juli

tahun : 2009

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

HARIE SUDJATNO,S.H

NIP. 130 368 777

IKARINI DANI WIDIYANTI,S.H.,M.H.

NIP. 132 164 568

Anggota Penguji

MARDI HANDONO, S.H., M.H.

NIP. 131 832 299

.....

PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H.

NIP. 132 320 070

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Penta Meiliana

NIM : 050710101017

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LAUNDRY “MUTIARA” DI JEMBER MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan itu tidak benar.

Jember, 24 Juni 2009

Yang menyatakan,

Penta Meiliana

NIM 050710101017

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH Subhanahuwataa'la yang dengan perkenan-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta tidak lupa salam hormat penulis haturkan kepada seluruh keluarga dan para sahabat.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum dan memperoleh gelar Sarjana Hukum. Skripsi ini adalah hasil kerja keras, ketelitian serta dorongan, semangat dan bantuan dari semua pihak baik secara materiil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LAUNDRY “MUTIARA” DI JEMBER MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Mardi Handono S.H.,M.H., Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
2. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, motivasi, maupun ilmu serta petunjuk dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Mardi Handono S.H.,M.H., Ketua Jurusan Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
5. Bapak H.Arie Sudjatno,S.H. Ketua Penguji;
6. Ibu Ikarini Dani Widiyanti,S.H.,M.H. Sekretaris Penguji;
7. Bapak Hardiman, S.H. Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang selalu memberikan bimbingan, konsultasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Seluruh Pegawai dan Karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih atas segala bantuan dan kemudahan fasilitas yang diberikan;
9. Mohammad Hasyim dan Totok Winarto Pemilik “Mutuara Laundry”, yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara dan telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian;
10. Teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Universitas Jember angkatan 2005, terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis ucapkan atas segala inspirasi, bantuan, doa, dan dukungan hingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Jember, terutama teman-teman KKM gelombang II;
12. Sahabat-sahabat penulis : Eza, Mila, Deby, Ninik, Ayik, Yustine, Ervin, Yudi, Aang, Yusna, Lia, Vega, Agwin, Kunto, Yudha, Ruri, Fitri, Ike, Adit, Mirli, Danang, Ayu, Wiwin, Wahyu, Risma, terima kasih atas dukungan, semangat, serta keceriaan yang diberikan kepada penulis;
13. Penghuni kost Sakinah : Winy, Pinken, Liana, Vila, Yuni serta kakak-kakak kost yang telah terlebih dahulu lulus Wulan, Bulan, Linda, Anjar Puji, Putri, kebersamaan dan canda tawa kalian menjadi kenangan terindah yang tak terlupakan.

Sebagai penutup, semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis, pembaca dan semua pihak yang terkait dengan penulisan ini.

Jember, 24 Juni 2009

Penulis

RINGKASAN

Indonesia sebagai negara berkembang sedang giat-giatnya melakukan pembangunan disegala bidang ekonomi. Hal ini tidak terlepas dari dunia usaha yang memiliki peran untuk ikut serta mendukung pembangunan ekonomi. Berhasil tidaknya suatu pembangunan dalam bidang ekonomi juga tergantung pada keamanan, kesejahteraan dan masyarakat pada umumnya. Individu dalam suatu masyarakat ekonomi memiliki peran sebagai konsumen yang harus diberikan perlindungan, namun pada kenyataannya banyak kita lihat bentuk-bentuk kerugian yang dialami konsumen, terutama setelah menggunakan jasa yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha. Jasa yang dimaksud disini adalah untuk penggunaan jasa laundry dimana ada sebagian dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau kerugian yang telah dilakukannya itu, yaitu dengan tidak adanya pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha kepada konsumen berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk mengkaji dan menganalisa masalah tersebut dengan cara menulis dalam bentuk karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA JASA LAUNDRY “MUTIARA” DI JEMBER MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Rumusan Masalah yang akan dibahas adalah hubungan hukum apa yang terjadi antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen sebagai pengguna jasa laundry terkait dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Bagaimanakah pertanggungjawaban hukum pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen akibat kerugian yang telah ditimbulkannya dan Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha jasa laundry dengan pengguna jasa.

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen sebagai pengguna jasa laundry, tanggung jawab hukum dari pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen akibat kerugian yang telah ditimbulkannya, dan upaya

hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha jasa laundry dengan pengguna jasa.

Metode penelitian meliputi tipe penelitian yang bersifat yuridis normatif, pendekatan masalah adalah Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber bahan hukum, penyusunan skripsi ini menggunakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Analisis bahan hukum dengan beberapa tahapan yang kemudian hasil analisis bahan penelitian tersebut kemudian diuraikan dalam pembahasan guna menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan.

Berdasarkan analisa dan pembahasan permasalahan yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut: Pertama, hubungan hukum keperdataan antara pelaku usaha dan konsumen terjadi ketika konsumen mempergunakan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Kedua, pelaku usaha jasa laundry bertanggung jawab terhadap kerugian yang telah ditimbulkannya sesuai dengan perjanjian baku yang telah dibuatnya dan juga tetap memperhatikan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha sesuai yang dinyatakan dalam UUPK. Ketiga, upaya hukum yang dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha ada (3) tiga cara antara lain adalah dengan Melalui cara damai yaitu berupa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha, melalui Pengadilan, dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis hendaknya setiap pelaku ekonomi yaitu pelaku usaha dan konsumen harus mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing sehingga tidak ada pihak yang akan merasa dirugikan, Setiap pelaku usaha harus konsisten atas perjanjian baku yang telah dibuatnya dalam hal mempertanggungjawabkan kesalahan atau kerugian yang telah ditimbulkannya baik disengaja ataupun tidak disengaja kepada konsumen sebagai pengguna jasa laundry sehingga terciptanya keharmonisan didalam hubungan hukum yang tercipta diantara keduanya, dan Pelaku usaha jasa laundry harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang telah ditimbulkannya sesuai dengan yang dinyatakan dalam perjanjian bakunya atau sesuai dengan apa yang telah dinyatakan dalam UUPK.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA UJIAN	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Metode Penelitian.....	5
1.4.1 Tipe Penelitian.....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah	6
1.4.3 Sumber Bahan Hukum.....	6
1.4.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum.....	7
1.4.5 Analisa Bahan Hukum	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelaku Usaha	9
2.1.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	9
2.1.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	9

2.2 Konsumen	10
2.2.1 Pengertian Konsumen	10
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	11
2.3 Jasa	12
2.3.1 Pengertian Jasa dan karakteristiknya	12
2.3.2 Klasifikasi Jasa	14
2.3.3 Kualitas Jasa.....	14
2.4 Kepuasan Konsumen	15
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.4.2 Macam-macam Kepuasan Konsumen	16
2.5 Profil Mutiara Laundry	17
BAB 3. PEMBAHASAN	20
3.1 Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Jasa Laundry Dengan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Laundry.....	20
3.2 Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Telah Ditimbulkannya	26
3.3 Upaya Hukum Yang Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Pelaku Usaha Jasa Laundry Dengan Pengguna Jasa	30
BAB 4. PENUTUP	39
4.1 Kesimpulan	39
4.2 Saran	39
DAFTAR BACAAN	41
LAMPIRAN	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Daftar Harga atau Nota “Mutiara Laundry”