

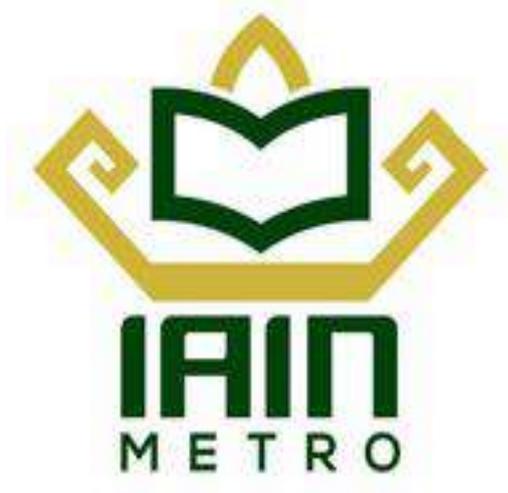
SKRIPSI

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI JASA LAUNDRY
(Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)**

OLEH :

IRWAN EFENDI HASIBUAN

NPM. 1502090075



Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah

Fakultas Syari'ah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

TAHUN 1441 H / 2020 M

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
BAGI JASA LAUNDRY
(Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Oleh:

IRWAN EFENDI HASIBUAN

NPM. 1502090075

Pembimbing I : Drs. H. A. Jamil, M.Sy.

Pembimbing II : Drs. M. Saleh, MA.

Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas Syariah

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1441 H / 2020 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Irwan Efendi Hasibuan**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _____
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka Jurnal saudara:

Nama : **IRWAN EFENDI HASIBUAN**
NPM : 1502090075
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Judul : **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI
JASA LAUNDRY (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung
Timur)**

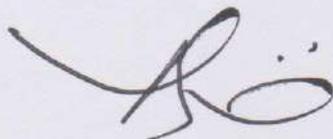
Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

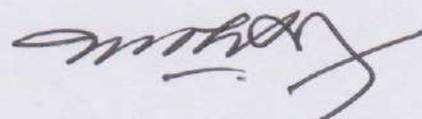
Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Pembimbing II,



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara, No. 15A, Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34112
Telepon: (0725) 41507; Faksimili: (0725) 47296;
Website: www.syariah.metrounivac.id; Email: syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 0745/In.28.2/D/PP.00.9/07/2020

Skripsi dengan judul: "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)", disusun oleh: Irwan Efendi Hasibuan, NPM: 1502090075, Jurusan: Hukum Ekonomi Syari'ah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Syari'ah pada hari Senin, 29 Juni 2020.

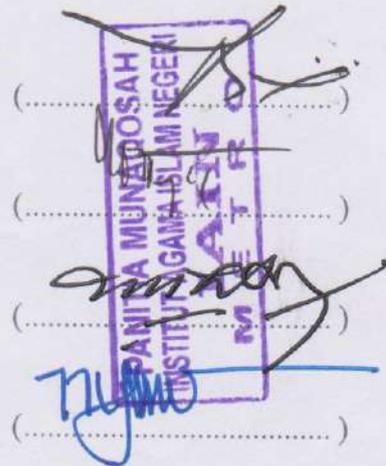
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. H. A. Jamil, M.Sy.

Penguji I : H. Nawa Angkasa, S.H., M.A.

Penguji II : Drs. M. Saleh, M.A.

Sekretaris : Nyimas Lidya Putri Pertiwi, S.H., M.Sy.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah,



Husnul Fatarib, Ph.D.
197401041999031004

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)**

Nama : **IRWAN EFENDI HASIBUAN**
NPM : 1502090075
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)

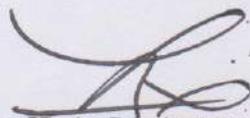
MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

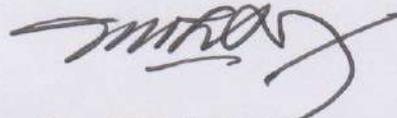
Metro, Juni 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)

Oleh :

IRWAN EFENDI HASIBUAN

NPM. 1502090075

Perlindungan konsumen menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan manusia. Dalam menjalankan jasa laundry sudah pasti pernah mengalami kesalahan yang dilakukan oleh pihak laundry miliknya seperti pakaian robek karena setrika, terkena lunturan pakaian lainnya ataupun hilang. Oleh karena itu, pihak laundry seharusnya bersedia memberikan ganti rugi sebagai bentuk kenyamanan dan pelayanan bagi para pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur. Adapun manfaat diadakannya penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi jasa laundry.

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan yang menghimpun data kualitatif yang mana penelitian ini dilakukan terhadap implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi jasa laundry. Data diperoleh dari pemilik, karyawan dan pelanggan laundry. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap pemilik, karyawan dan pelanggan laundry. Semua data-data tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis kualitatif melalui pendekatan induktif.

Berdasarkan tinjauan yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dianggap belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, masih banyak ditemukan beberapa kasus kegiatan pelaku usaha laundry yang mencoba membatasi tanggung jawab terhadap konsumennya yang mengalami kerugian dengan menggunakan klausula-klausula yang memberatkan salah satu pihak.

Kata Kunci: UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen & Jasa Laundry

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRWAN EFENDI HASIBUAN
NPM : 1502090075
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 20 April 2020

Yang Menyatakan,



IRWAN EFENDI HASIBUAN
NPM. 1502090075

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن
تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ﴿٢٩﴾...

Artinya: ” Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka”¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2008), 69

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang telah memberikan arti bagi hidupku. Orang-orang yang selalu memberikan kritik dan saran, dengan pengorbanan, kasih sayang dan ketulusannya.

1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, yang selama ini selalu mendampingi perjalanan hidupku dalam kondisi apapun. Selalu melimpahkan kasih sayang yang sangat luar biasa, Ibu tersayang “Patonah (Almh)” Ayah tersayang “Tajuddin”.
2. Untuk Kakakku tersayang “Lian Chandra Hasibuan” dan adikku tersayang “Raisa Karima Hasibuan”, yang selalu memberiku semangat dalam keadaan apapun dan untuk keluarga besarku atas support dan dukungannya.
3. Serta sahabat-sahabat tersayangku yang luar biasa memberi semangat kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini
4. Almamaterku tercinta Fakultas Syari’ah Jurusan Hukum Ekonomi Syari’ah (HESy) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

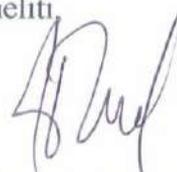
Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah (HESy) Fakultas Syariah IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro, Bapak Drs. H. A. Jamil, M.Sy., selaku Pembimbing I, Bapak Drs. M. Saleh, MA., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi, dan Bapak H. Nawa Angkasa, S.H., M.H sebagai penguji I. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan. Ucapan terimakasih juga peneliti haturkan kepada Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum ekonomi syariah.

Metro, 20 April 2020
Peneliti,



IRWAN EFENDI HASIBUAN
NPM. 1502090075

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	13
1. Pengertian Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	13
2. Tujuan Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	17
3. Kendala Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	18

B. Perlindungan Konsumen	20
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	20
2. Dasar dan Tujuan Perlindungan Konsumen	21
3. Bentuk Perlindungan Konsumen.....	23
C. Usaha Jasa	24
1. Pengertian Usaha Jasa	24
2. Macam-macam Usaha Jasa	25
3. Tujuan Usaha Jasa.....	26
4. Hak dan Kewajiban.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	34
B. Sumber Data.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Desa Banjarrejo Lampung Timur	40
B. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry Desa Banjarrejo Lampung Timur	44
C. Analisis.....	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran-lampiran:

1. Outline
2. APD (Alat Pengumpul Data)
3. Surat Bebas Pustaka
4. SK Pembimbing
5. Surat Izin Riset
6. Surat Tugas
7. Dokumentasi
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di Indonesia boleh dikatakan mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyaknya usaha yang bermunculan, yang mana bisnis tersebut dijalankan oleh individu (perorangan), maupun sebuah organisasi, baik usaha riil maupun yang berupa jasa. Hal tersebut dapat dilihat dari usaha-usaha yang ada seperti pedagang kaki lima, pedagang asongan, Alfamart, Indomaret, Minimart dan pertokoan-pertokoan yang lainnya. Di samping itu, banyaknya lembaga keuangan yang berdiri juga menjadi salah satu bukti berkembangnya ekonomi di Negara ini.

Bisnis jasa pada era yang modern ini banyak dinikmati oleh masyarakat yang ingin serba praktis dalam pemenuhan kebutuhannya. Saat ini terdapat berbagai macam sektor jasa seperti jasa konsultan, jasa penyewaan penginapan, jasa pencucian pakaian (laundry), jasa rekreasi, jasa kesehatan, jasa komunikasi, jasa transportasi, jasa keuangan, jasa pendidikan, dan sebagainya. Macam-macam jasa tersebut sedikit banyak dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan dalam kegiatan sehari-hari. Salah satu bidang usaha jasa yang dibutuhkan untuk kebutuhan sehari-hari adalah jasa pencucian pakaian (laundry). Jasa ini sangat dibutuhkan bagi orang yang tidak memiliki waktu banyak atau pun malas untuk mencuci pakaiannya sendiri. Perusahaan jasa laundry ini sangat berkembang pesat, karena banyak sekali tempat-tempat laundry yang ada disekeliling kita.²

Guna memberikan perlindungan pada konsumen dalam melakukan kegiatan konsumsi, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan

² Siti Fatimah, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun", Skripsi: Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018, 9

konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia.³

Perlindungan konsumen menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Perlindungan konsumen tidak saja terhadap barang-barang berkualitas rendah tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan manusia.⁴

Mengenai kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pelaku usaha telah disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 sebagai berikut:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian pemanfaatan barang dan/atau jasa diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁵

³ Rizka Syafriana, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *De Lega Lata*, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016, 438

⁴ Holijah, "Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1, Januari 2014, 178

⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hal. 6-7

Adapun perlunya suatu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dibentuk adalah dengan tujuan:

- 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 produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁶

Terlaksananya perlindungan konsumen tersebut tidak lepas dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 juga menjelaskan mengenai tanggungjawab pelaku usaha sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 4

- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁷

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir dilatarbelakangi oleh adanya fenomena bahwa sampai saat ini konsumen masih banyak dirugikan, baik terhadap barang, dan jasa. Sebagaimana diketahui bahwa di Negara-Negara berkembang, kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen terasa tidak seimbang, dimana pelaku usaha memiliki *bargaining power* yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen, kondisi ini lebih diperparah lagi dengan ketidak tahuan konsumen akan hak-haknya terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Sehingga, dalam konteks ini maka relevansi Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen semakin terasa.

Berdasarkan prasurvey yang peneliti lakukan terdapat beberapa jasa pencucian atau laundry di Banjarrejo. Berdasarkan data yang peneliti kumpulkan, setidaknya ada 10 jasa laundry yang ada di Banjarrejo. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel 2 laundry karena peneliti anggap memiliki potensi data sesuai judul yang akan diangkat. Salah satu dari 2 laundry tersebut adalah “Arafah Laundry”. Dalam menjalankan bisnisnya, Arafah Laundry memiliki tarif harga yang variatif tergantung waktu proses pencucian yakni mulai Rp. 3.000,- untuk empat hari, Rp. 5.000,- untuk tiga hari, Rp. 6.000,- untuk dua hari, dan Rp. 7.000,- untuk satu hari. Pengelola jasa laundry di Banjarrejo mempunyai 6 karyawan yang *standby*

⁷ *Ibid.*, 13

setiap hari. Namun pernah suatu ketika, saat peneliti menggunakan jasa Arafah laundry ada seorang pelanggan yang komplain kalau pakaian miliknya ternyata sobek setelah dicuci di tempat laundry tersebut. Pelanggan tersebut kecewa dengan hasil laundry milik ibu Iis ini karena pakaian yang sobek tersebut harganya mahal. Namun karena tidak enak, akhirnya Arafah Laundry mengganti kerugian pelanggan, akan tetapi hanya separuhnya saja itupun kurang.⁸

Hal ini sebagaimana penuturan Ibu Yani yang mengalami kasus tersebut. Menurut penuturannya, ia biasanya mencuci pakaian sendiri. Apabila mencuci di laundry pun untuk pakaian-pakaian yang mahal, karena takut apabila dicuci sendiri malah akan rusak. Laundry yang biasa jadi langganannya adalah Arafah Laundry. Menurutny hasil cucuannya selain bersih dan wangi, juga rapih dan rajin hasil setrikanya. Namun pernah suatu ketika ia mencuci pakaian miliknya yang harganya Rp. 250.000,-. Setelah ia ambil pakaiannya ia tidak ada kecurigaan sama sekali karena ia merasa puas dengan hasil laundry-annya selama ini. Akan tetapi ketika akan memakai pakaian tersebut, ternyata pada bagian ketiak sobek agak lebar dan sedikit kotor. Padahal sebelum mencucikannya pakaian tersebut ia pakai dan tidak ada sobekan. Mengetahui hal tersebut langsung saja ia mengadukan kepada pihak laundry yang bersangkutan. Pihak laundry pun meminta maaf soal kecerobohan yang dilakukan karyawannya dan bersedia mengganti kerugiannya. Namun pemilik laundry tidak sanggup apabila menggantinya

⁸ Hasil Prasurvey di Laundry Banjarrejo Lampung Timur pada tanggal 25 Januari 2019

seharga pakaian tersebut. Pihak laundry hanya mengganti kerugian sebesar Rp. 100.000,-.

Kasus tersebut agak berbeda dengan penuturan pemilik jasa laundry yakni ibu Iis yang mengatakan bahwa Arafah Laundry apabila dalam menjalankan jasa laundry terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak laundry miliknya seperti pakaian robek karena setrika, terkena lunturan pakaian lainnya ataupun hilang, maka pihak Arafah Laundry bersedia menggantinya. Hal ini menurutnya sebagai bentuk pemberian kenyamanan bagi para pelanggan.⁹

Berbeda dengan Arafah Laundry yang sudah berjalan cukup lama, Laundry Ceria, salah satu jasa laundry yang ada di Banjarrejo, dalam menjalankan usahanya belum pernah mendapatkan komplain dari pelanggannya. Hal tersebut dikarenakan Laundry Ceria lebih mengedepankan kenyamanan bagi pelanggan secara nyata. Pernah ada suatu ketika ada baju gamis milik salah satu pelanggan yang bajunya sedikit sobek karena tersangkut paku. Oleh karena itu, pihak Laundry Ceria bersedia menggantinya dengan barang dan harga yang sama.¹⁰

Demi memperkuat data tersebut, peneliti mewawancarai salah satu pelanggan yakni Ibu Suyatni yang merupakan anak kost seputaran 38. Menurut penuturannya, ia sering mencuci pakaian di Laundry Ceria karena selain lokasinya dekat dengan tempat kostnya, harga perkilo juga murah dibandingkan dengan laundry lainnya. Namun pernah suatu ketika baju gamis

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Iis, pemilik Arafah Laundry Banjarrejo Lampung Timur pada tanggal 26 Januari 2019.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Hepi, pemilik Laundry Ceria, pada tanggal 27 Januari 2019

yang ia laundrykan sobek. Padahal gamis tersebut baru ia beli dan masih sekali ia pakai. Mengetahui hal tersebut ia pun langsung menanyakannya kepada pihak laundry. Petugas yang mencucinya pun mengaku bahwa saat akan menjemur, gamis tersebut tersangkut paku dan sobek di bagian pinggang. Karena memang itu kesalahan pihak laundry, akhirnya mereka bersedia mengganti kerugian tersebut dengan memberikan sejumlah uang seharga gamis yang sobek tersebut.¹¹

Banyaknya pengelola jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur diharapkan membawa atmosfer persaingan yang positif di antara para pengusaha jasa laundry untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Namun pada praktiknya, beberapa tempat pengelola jasa laundry mengabaikan batas-batas dan ketentuan yang terdapat dalam peraturan pemerintah dan norma-norma khususnya perlindungan bagi pelanggannya yang berlaku di masyarakat dalam menyelenggarakan usaha demi mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya.

Hilangnya pakaian di tempat laundry jelas sudah melanggar hak-hak para konsumen. Pelanggaran ini tidak hanya memberikan gambaran tentang permasalahan hukum saja, tetapi juga menggambarkan aspek spiritual, yakni keroposnya pondasi spiritual pelaku usaha, dalam hal ini yang dimaksud pelaku usaha adalah pemilik jasa laundry. Pemilik jasa laundry hanya mementingkan keuntungan ekonomi tetapi dengan merugikan hak-hak orang lain. Padahal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas telah

¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Suyatni, pelanggan Laundry Ceria, pada tanggal 09 Oktober 2019

disebutkan bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Selain itu, apabila terdapat kerusakan atau ketidak sesuaian atas jasa yang ditawarkan, pelaku usaha harus memberikan ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumennya.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian secara lebih mendalam pada kasus tersebut. Oleh karena itu peneliti memilih judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dibahas adalah “Bagaimanakah Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry di Banjarrejo Lampung Timur?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry di Banjarrejo Lampung Timur.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat luas tentang Implementasi

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry di Banjarrejo Lampung Timur.

- b. Secara teoritis bahwa hasil penelitian ini diharapkan dapat mengenalkan kepada masyarakat tentang suatu bentuk keilmuan hukum Islam yang meliputi seluruh aspek kehidupan dan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya hukum ekonomi dalam bidang Ekonomi Syari'ah.

D. Penelitian Relevan

Penulisan skripsi ini penulis menemukan beberapa skripsi yang dapat dijadikan kajian terdahulu bagi penulis diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang ditulis oleh Joejoen Tjahjani dengan judul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Fokus pada penelitian tersebut adalah terletak pada tanggungjawab pelaku usaha laundry, bukan pada penerapan Undang-Undangnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha adalah ganti rugi atas perbuatan yang dilakukan pelaku usaha dengan merusak atau menghilangkan barang konsumen. Dalam upaya mengganti barang yang dirusakkan atau dihilangkan, pelaku usaha harus membayar sesuai harga barang tersebut. Karena tanggung jawab pelaku usaha sudah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha tidak dapat menghindar dari aturan yang sudah ditetapkan oleh undang-undang.

Apabila pelaku usaha menghindar dari perbuatan tersebut, maka pelaku usaha dapat dikenakan sanksi berdasarkan hukum perlindungan konsumen. Sanksi-sanksi tersebut merupakan sanksi administrasi yaitu pelaku usaha wajib membayar denda yang sudah ditetapkan dan izin usaha tersebut akan dicabut oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).¹²

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai usaha jasa laundry. Persamaan lainnya adalah bahwa transaksi tersebut ditinjau dari sudut pandang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perbedaannya, pada penelitian tersebut merupakan penelitian kepustakaan, sedangkan penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan.

2. Skripsi Yuliana yang berjudul “Tinjauan Fiqih Muamalah terhadap Tanggung Jawab oleh Pengusaha Jasa Laundry (Studi Kasus Usaha Laundry di Desa Ubung Kecamatan Jonggat)”. Fokus pada penelitian Yuliana yakni terletak pada tinjauan fiqih muamalahnya terhadap tanggungjawab pengusaha jasa laundry. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan kegiatan praktek usaha jasa laundry ada hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha jasa laundry yakni memenuhi ketentuan-ketentuan hukum Islam dan sesuai dengan syar’i karena dalam fiqh muamalah transaksi usaha jasa harus dilandaskan dengan niat yang baik agar tidak terjadinya penipuan, kecurangan dan memegang teguh sifat

¹² Joejoen Tjahjani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, dalam *Jurnal Independent*, Vol. 2, No. 2, 54

amanah yaitu bertanggung jawab atas kerusakan, kehilangan, ketidaktepatan waktu serta bau apek terhadap barang pengguna jasa laundry.¹³

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai usaha jasa laundry. Persamaan yang lain adalah sama-sama penelitian kualitatif lapangan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tinjauan hukumnya.

3. Penelitian yang ditulis oleh Siti Fatimah yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun”. Fokus pada penelitian tersebut adalah pada praktiknya, bukan pada implementasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pertama, dalam praktik jasa laundry Chesta Balerejo Madiun, konsumen datang membawa pakaian kotornya untuk dilaundry, kemudian pakaian kotor tersebut ditimbang oleh pemilik laundry. Adapun hasil timbangan dan nominal harganya tidak disebutkan serta tidak adanya bukti, baik berupa kuitansi atau nota, sehingga baru diketahui ketika pakaian diambil setelah dilaundry. Dalam hal ini, kebanyakan konsumen rela dan tidak merasa dirugikan serta menggunakan lagi jasa tersebut; kedua, Praktik jasa laundry Chesta di atas telah sesuai dengan hukum Islam karena sudah memenuhi rukun dan syarat sahnya akad, di mana pelaku akad sudah ‘aqil baligh dan terdiri dari dua orang, objek akad jelas dan diketahui kedua belah pihak. Adapun dalam hal shighat, walaupun pihak laundry tidak menyebutkan secara langsung, namun kedua belah pihak tidak merasa

¹³ Yuliana, “Tinjauan Fiqih Muamalah terhadap Tanggung Jawab oleh Pengusaha Jasa Laundry (Studi Kasus Usaha Laundry di Desa Ubung Kecamatan Jonggat)”, Skripsi: Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Mataram Tahun 2018

dirugikan dan saling sepakat satu sama lain. Hal ini diperbolehkan oleh jumhur ulama' kecuali ulama' Syafi'iyah.¹⁴

Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama membahas mengenai usaha jasa laundry. Persamaan lainnya adalah sama-sama penelitian kualitatif lapangan. Adapun perbedaannya pada penelitian tersebut tinjauannya adalah perspektif hukum Islam sedangkan dalam penelitian ini tinjauannya berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Siti Fatimah, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun", Skripsi: Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2018.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kata implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti pelaksanaan; penerapan.¹⁵ Sedangkan konsumen berarti “1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), 2) penerima pesan iklan, 3) pemakai jasa (pelanggan) dan sebagainya”.¹⁶ Jadi konsumen adalah pihak yang memakai barang-barang produksi.

Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁷ Jadi konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi suatu barang atau jasa yang telah disediakan untuk memenuhi kebutuhan.

Meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), 427

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia, 590

¹⁷ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), 227

konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹⁸

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁹ Jadi konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

Mengenai perlindungan konsumen tersebut, hal yang juga perlu diperhatikan adalah mengenai klausula baku sebagaimana telah dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat (1) dan (2) yaitu:

Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;

¹⁸ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis, Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 191

¹⁹ *Ibid.*, 193

- g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²⁰

Lebih lanjut lagi dijelaskan dalam Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.²¹

Apabila melihat UUPK pasal 18 ayat (3) yang berbunyi “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum”,²² maka klausula baku di atas tidak dapat diberlakukan lagi. Kalaupun klausula baku tersebut

²⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18

²¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18

dicantumkan, maka sesuai dengan isi Pasal 18 UUPK, klausula baku itu dinyatakan batal demi hukum.

Dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang sebelumnya didahului oleh beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen, berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut bukan sebagai awal perkembangan perlindungan konsumen dan bukan pula akhir perlindungan konsumen karena dalam undang-undang itu sendiri telah diamanatkan dibentuknya peraturan pelaksanaan dari beberapa pasal undang-undang tersebut, serta dimungkinkan terbentuknya undang-undang lain yang memberikan perlindungan kepada konsumen.²³

Berdasarkan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan dapat mendorong dibentuknya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dapat menempatkan posisi konsumen pada posisi yang seharusnya, yaitu menjadi seimbang, bahkan lebih kuat daripada produsen karena pada dasarnya sebagai kelompok, konsumen merupakan elemen yang sangat penting dalam masyarakat, namun pada kenyataannya konsumen selalu cenderung bertindak sendiri-sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen saat ini sudah bisa memberikan perlindungan-perlindungan yang sebelumnya tidak didapat konsumen.

²³ *Ibid.*, 102

2. Tujuan Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Mengenai tujuan implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, Holijah menjelaskan:

Perlindungan konsumen ditujukan untuk menyeimbangkan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha sebagai pihak yang saling berhubungan dan membutuhkan, menciptakan keselarasan secara materiil tidak sekedar formal. Melalui prinsip solidaritas dikembangkan kemungkinan negara mencampuri urusan yang sebenarnya privat dengan alasan tetap terpeliharanya kehidupan bersama.²⁴

Tujuan implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dilaksanakan dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai negara, khususnya di negara-negara sedang berkembang, harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbangan ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga mempunyai hak untuk memajukan pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Membantu pemerintah mencapai dan mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
- b. Memfasilitasi pola produksi dan distribusi yang responsive terhadap kebutuhan konsumen;
- c. Membuat kode etik produksi serta distribusi barang dan jasa kepada konsumen;

²⁴ Holijah, "Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1, Januari 2014, 180

- d. Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara nasional dan internasional yang berdampak pada konsumen;
- e. Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
- f. Mewujudkan kerjasama internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
- g. Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
- h. Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan.²⁵

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan diterapkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup kepentingan pemerintah, produsen atau pelaku usaha, dan konsumen. Kepentingan tersebut memiliki tujuan yang sama yakni perlindungan secara adil dan sesuai rambu-rambu yang ada.

3. Kendala Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berbicara mengenai kendala implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum kuat bagi pemerintahan dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat

²⁵ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta; akademia, 2012), 1

untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.²⁶

Permasalahan timbul ketika perlindungan konsumen diterapkan di negara-negara berkembang termasuk Indonesia adalah sikap pemerintah yang cenderung melindungi kepentingan industry sebagai faktor esensial dalam pembangunan negara yang sedang berkembang.²⁷

Mengenai hal ini, menurut Kristiyanti sebagaimana dikutip oleh Holijah bahwa:

Kendala yang dihadapi dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia, tidak terbatas pada rendahnya kesadaran konsumen akan hak, tetapi juga adanya persepsi yang salah di kalangan sebagian besar pelaku usaha bahwa perlindungan terhadap konsumen akan menimbulkan kerugian terhadap pelaku usaha. Persepsi ini, mudah diluruskan apabila disadari dari beberapa pertimbangan berikut ini.

- a. Pertama, bahwa konsumen dan produsen adalah pasangan yang saling membutuhkan usaha produsen tidak akan dapat berkembang dengan baik bila konsumen berada pada kondisi yang tidak sehat akibat banyaknya produk yang cacat;
- b. Kedua, bahwa ada produsen yang melakukan kecurangan dalam melakukan kegiatan usahanya. Kecurangan ini tidak hanya merugikan konsumen saja, tetapi juga akan merugikan produsen yang jujur dan bertanggung jawab;
- c. Ketiga, kesempatan untuk mengembangkan dan meningkatkan usaha bagi produsen yang bertanggung jawab dapat diwujudkan tidak dengan jalan merugikan kepentingan konsumen, tetapi dapat dicapai melalui penindakan terhadap produsen yang melakukan kecurangan dalam melakukan kegiatan usahanya; dan
- d. Keempat, bahwa beban kompensasi atas kerugian konsumen akibat pemakaian produk cacat telah diperhitungkan sebagai komponen produksi, tetapi ditanggung bersama oleh seluruh konsumen yang memakai produk cacat.²⁸

²⁶ Kurniawan, "Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12, No. 1, Januari 2012, 161

²⁷ Holijah, "Pengintegrasian Urgensi.", 177

²⁸ *Ibid.*, 182

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁹

Pengertian konsumen menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti “1) pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), 2) penerima pesan iklan, 3) pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya)”.³⁰ Jadi konsumen adalah pihak yang memakai barang-barang produksi.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2, yaitu: Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³¹

Menurut para ahli hukum, konsumen adalah sebagai pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh penguasa. Menurut Philip Kotler, pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Sedangkan menurut Aziz Nasution, konsumen pada umumnya adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.³²

²⁹ Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013), 227

³⁰ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar*, 590

³¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2

³² Joejoen Tjahjani, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, dalam *Jurnal Independent*, Vol. 2, No. 2, 58

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.³³

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³⁴ Jadi konsumen bisa orang-perorangan atau sekelompok masyarakat maupun makhluk hidup lain yang membutuhkan barang dan/atau jasa untuk dikonsumsi oleh yang bersangkutan, atau dengan kata lain barang/jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

2. Dasar dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 2, ada lima asas perlindungan konsumen di antaranya:

a. Asas manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan

³³ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis*, 191

³⁴ *Ibid.*, 193

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan
Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bias diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum
Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.³⁵

Jadi, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa perlindungan bagi konsumen mengikuti lima asas yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen dan asas kepastian hukum. Apabila asas-asas tersebut sudah diterapkan berarti perlindungan konsumen sudah terjamin.

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai mana yang tercantum dalam pasal 3 adalah Perlindungan konsumen bertujuan:

- 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;

³⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 38-39

- 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 mendapat 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 produksi barang dan/atau jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.³⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 3 bahwa perlindungan konsumen mempunyai enam tujuan yaitu meningkatkan kesadaran, mengangkat harkat dan martabat, meningkatkan pemberdayaan, menciptakan sistem perlindungan konsumen, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha serta meningkatkan kualitas barang.

3. Bentuk Perlindungan Konsumen

Mengenai bentuk perlindungan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.³⁷

Menurut Nurmadjito, sebagaimana dikutip oleh Husni Syawali, dkk., bahwa bentuk-bentuk perlindungan bagi konsumen di antaranya:

³⁶ *Ibid.*, 4

³⁷ Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Paragraf 4

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
- b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.³⁸

Berdasarkan uraian tersebut dapat penulis simpulkan bahwa bentuk perlindungan konsumen ada lima yaitu menciptakan sistem perlindungan, melindungi kepentingan konsumen, meningkatkan kualitas barang atau jasa, memberikan perlindungan dan memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen.

D. Usaha Jasa

1. Pengertian Usaha Jasa

Mengenai pengertian usaha jasa Buchari Alma menjelaskannya menurut beberapa ahli sebagai berikut:

- a. William J. Stanton, jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.
- b. Valarie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud.³⁹

³⁸ Husni Syawali, dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), 24

³⁹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 243

Buchari Alma juga membedakan antara *services* dan *customer services*, pengertian *services* adalah, seperti yang diungkapkan di atas, misalnya jasa Telkom, hotel, angkutan, bank dan sebagainya. Sedangkan *customer services* adalah jasa atau layanan yang diberikan kepada konsumen dalam hubungan dengan produk tertentu.⁴⁰

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa usaha jasa adalah kegiatan usaha bidang ekonomi yang mana hasilnya bukan berupa produk atau barang dengan nilai tambah yang sifatnya tidak berwujud.

2. Macam-macam Usaha Jasa

Macam-macam jasa jika melihat seperti apa yang telah disebutkan di atas, dapat dikelompokkan menjadi 5, di antaranya:

- a. *Personalized services*
 Jasa ini sangat bersifat personal, yang tidak dapat dipisahkan dari orang yang menghasilkan jasa tersebut. Oleh sebab itu pelayanannya haruslah langsung ditangani sendiri oleh produsennya. Pemakaian perantara dalam hal ini tidak praktis. Saluran distribusinya adalah sangat pendek, karena penjualan langsung adalah yang paling tepat. *Personal services* ialah jasa yang sangat mengutamakan pelayanan orang dan perlengkapannya, seperti tukang cukur, salon kecantikan, laundry, foto.
- b. *Financial services*
Financial services terdiri dari:
 - 1) *Banking Services* (Bank)
 - 2) *Insurance Services* (Asuransi)
 - 3) *Investment Securities* (Lembaga penanam modal)
- c. *Public utility and transportation services*
 Perusahaan *public utility* mempunyai monopoli secara alamiah, misalnya perusahaan listrik dan air minum. Sedangkan transportasi *services* ialah meliputi: angkutan kereta api, kendaraan umum, pesawat udara dan sebagainya.

⁴⁰*Ibid.*, 243

d. Entertainment

Orang yang mempunyai usaha ini bisa memperoleh pendapatan yang besar karena mereka bisa mempengaruhi masyarakat, melalui advertising. Yang termasuk ke dalam kelompok ini ialah: usaha-usaha di bidang olah raga, bioskop, gedung-gedung pertunjukan dan usaha-usaha hiburan lainnya.

e. Hotel services

Hotel bukan merupakan suatu obyek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama tempat-tempat rekreasi, hiburan, travel biro, agar dapat menjadi daya tarik dari daerah yang bersangkutan.⁴¹

Berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa usaha jasa dikelompokkan menjadi lima yakni *personalized services, financial services, public utility and transportation services, entertainment, dan hotel services*.

3. Tujuan Usaha Jasa

Segala sesuatu tentunya memiliki tujuan, begitu pula dengan usaha jasa. Tujuan usaha jasa yang paling utama yaitu untuk mendapat keuntungan atau laba. Tetapi sebenarnya bukan hanya keuntungan atau laba yang dikejar oleh suatu perusahaan, diantara tujuan-tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Keuntungan atau Profit
- b. Pengadaan barang/jasa
- c. Kesejahteraan pemilik faktor produksi dan masyarakat
- d. Full employment
- e. Keberadaan perusahaan dalam jangka panjang
- f. Kemajuan atau pertumbuhan
- g. Prestise dan prestasi.⁴²

⁴¹ *Ibid.*, 246-249

⁴² Mochamad Edris & Panca Winahayuningsih, *Bisnis Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 52

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai oleh pelaku bisnis itu diantaranya:

- a. Ingin mencukupi berbagai kebutuhannya
- b. Untuk memakmurkan keluarga
- c. Ingin namanya dikenal banyak orang
- d. Ingin menjadi penerus usaha keluarga
- e. Ingin mencoba hal baru
- f. Ingin memanfaatkan waktu luang
- g. Ingin mempunyai usaha sendiri dan tidak bekerja pada orang lain.
- h. Ingin mendapat simpati.⁴³

Berdasarkan pendapat di atas terlihat bahwa perusahaan bukan hanya bertujuan untuk profit saja, melainkan juga mempunyai tujuan yang lain. Semua usaha yang dilakukan oleh pelaku bisnis memiliki tujuannya masing-masing.

4. Hak dan Kewajiban

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berisi tentang hak dan kewajiban bagi produsen dan konsumen. Hak produsen atau pelaku usaha telah disebutkan dalam Pasal 6 sebagai berikut:

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

⁴³ *Ibid.*, 54

- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁴

Adapun kewajiban pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 7 sebagai berikut:

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴⁵

Selanjutnya, sebagai pemakai barang atau jasa konsumen memiliki suatu hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan apabila terdapat adanya suatu tindakan yang tidak adil terhadap dirinya ia secara spontan

⁴⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6

⁴⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7

menyadari akan hal itu. Dan konsumen akan dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.

Mengenai ketentuan hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Bab III Bagian Pertama pasal 4 dan pasal 5 UUPK. Dalam pasal 4 menyebutkan hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. 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.⁴⁶

Hak-hak konsumen di atas, menurut Yusuf Sofraie, sebagaimana dikutip oleh Zaeni Asyhadie secara hipotetis sudah tersirat dalam Undang-Undang Hak Asasi Manusia, yaitu:

- a. hak untuk hidup (Pasal 9 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), dalam hal ini hak untuk hidup bahagia sejahtera lahir batin, hak untuk meningkatkan taraf hidup, dan hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat.
- b. Hak mengembangkan diri (Pasal 11 sampai dengan Pasal 16 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), yang menyangkut hak atas pemenuhan kebutuhan dasar, hak untuk meningkatkan kualitas hidup, hak untuk memperoleh informasi.

⁴⁶ Mochamad Edris & Panca Winahayuningsih, *Bisnis Pengantar.*, 5

- c. Hak untuk memperoleh keadilan (Pasal 17 sampai dengan Pasal 19 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), dalam hal ini menyangkut hak untuk mengajukan permohonan, pengaduan, dan gugatan dalam perkara pidana, perdata dan administrasi.
- d. Hak untuk kesejahteraan (Pasal 36 sampai dengan Pasal 42 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), yang menyangkut hak untuk mempunyai hak milik atas suatu benda yang tidak boleh dirampas sewenang-wenang dan melanggar hukum, hak untuk berkehidupan yang layak.⁴⁷

Selain memiliki beberapa hak sebagaimana dijelaskan di atas, seorang konsumen juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan. Sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁴⁸

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa di antara hak-hak yang dimiliki konsumen yang wajib dilindungi terdapat kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan oleh konsumen di antaranya, membaca petunjuk tentang informasi barang yang akan dibeli, beritikad baik, membayar serta mengikuti penyelesaian sengketa.

Jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis, akan diperoleh urutan sebagai berikut:

⁴⁷ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 195

⁴⁸ *Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999.*, 5-6

a. Hak konsumen mendapatkan keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

Hak untuk mendapatkan keamanan penting ditempatkan pada tempat yang tinggi karena berabad-abad berkembang suatu falsafah berpikir bahwa konsumen adalah pihak yang harus berhati-hati, bukan pelaku usaha. Dalam barang dan atau jasa yang ditawarkan dipasaran memiliki resiko yang tinggi hendaknya pemerintah melakukan pengawasan yang sangat kuat.

b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai dengan informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang salah terhadap produk barang dan atau jasa. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai cara seperti lisan, iklan atau mencantumkan dalam kemasan produk.

Jika dikaitkan dengan hak konsumen atas keamanan, maka setiap produk yang mengandung resiko terhadap keamanan konsumen wajib disertai informasi yang jelas.

c. Hak untuk memilih

Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

d. Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan

Dengan hak ini memiliki arti bahwasanya konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai gantinya. Namun dalam ketakbebasan pasar, pelaku usaha dapat saja mendikte pasar dengan menaikkan harga, dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan.

e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi

Jika konsumen merasa kuantitas dan kualitas barang dan atau jasa yang konsumsinya tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya ia berhak mendapatkan ganti rugi yang pantas. Jenis dan jumlah ganti rugi itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

f. Hak untuk mendapat penyelesaian hukum

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha untuk membuat klausula eksoneransi

secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak yang memiliki hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak yang dipandang merugikan dari mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

g. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang sehat dan baik

Hak konsumen atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan hak yang diterima sebagai salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen di dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan nonfisik.

h. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Wajar saja bila masih banyak konsumen yang belum menyadari haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dipungkiri selaras dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, maka makin tinggi penghormatannya terhadap hak-hak dirinya dan orang lain.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang “menggunakan informasi yang diperoleh dari sasaran penelitian yang selanjutnya disebut informan atau responden melalui instrumen pengumpulan data seperti angket, wawancara dan observasi”.⁴⁹

Penelitian lapangan atau penelitian kasus bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.⁵⁰ Adapun tempat penelitian yang peneliti lakukan adalah di Jasa Laundry Banjarrejo Lampung Timur.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”⁵¹ Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan

⁴⁹ Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 173

⁵⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013),

⁵¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 97

masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.⁵²

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.⁵³

Dengan demikian maka peneliti mendeskripsikan atau menguraikan data-data yang berkaitan dengan implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry, kemudian peneliti menganalisisnya guna untuk mendapatkan suatu pandangan atau kesimpulan berupa kata-kata yang relevan pada saat ini.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini merupakan penelitian berupa pengungkapan fakta yang ada yaitu suatu penelitian yang terfokus pada usaha yang mengungkap suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.

B. Sumber Data

Untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan dua sumber yaitu:

⁵² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44

⁵³ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 54-55

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.⁵⁴ Jika data yang diinginkan bersumber dari data primer, maka desain yang dibuat harus menjamin pengumpulan data yang efisien dengan alat dan teknik serta karakteristik dari responden.⁵⁵

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primernya adalah pemilik jasa laundry (Ibu Iis Pemilik Arafah Laundry & Ibu Hepi Pemilik Laundry Ceria), karyawan jasa laundry (Mita, Puput, Lia & Desi), serta pengguna jasa laundry (Ibu Yani, Ibu Suyatni & Dewi).

2. Sumber Data Sekunder

“Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya, lewat orang lain atau lewat dokumen”.⁵⁶

Data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, dan jurnal, yang berkaitan dengan pembahasan pada penelitian ini. Di antara buku-buku yang digunakan adalah:

- a. Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 137

⁵⁵ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 92

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 225

- b. Keputusan Menteri Perdagangan Dalam Negeri Nomor 591/MPP/KEP/10/1999 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- c. Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*
- d. Mochamad Edris & Panca Winahayuningsih, *Bisnis Pengantar*
- e. Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*
- f. Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999
- g. Husni Syawali, dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah “sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara”.⁵⁷

Selanjutnya, dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif atau penelitian yang tidak melakukan generalisasi.⁵⁸ Berdasarkan data yang peneliti kumpulkan, setidaknya ada 10 jasa laundry yang ada di Banjarrarjo. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya mengambil sampel 2 laundry saja. Peneliti memilih 2

⁵⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 198

⁵⁸ Gerry Tri V.H., *Teknik Pengambilan Sampel dalam Metodologi Penelitian*, dalam googleweblight.com, diakses pada 13 Juni 2013, didownload pada 20 Juli 2017

laundry tersebut (Arafah Laundry & Laundry Ceria) dengan pertimbangan bahwa laundry tersebut memiliki potensi data yang dibutuhkan sesuai judul yang akan diangkat.

Adapun pihak-pihak yang diwawancarai di antaranya pemilik jasa laundry (Ibu Iis Pemilik Arafah Laundry & Ibu Hepi Pemilik Laundry Ceria), karyawan jasa laundry (Mita, Puput, Lia & Desi), serta pengguna jasa laundry (Ibu Yani, Ibu Suyatni & Dewi).

2. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto “Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.”⁵⁹

Dokumentasi adalah “pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.⁶⁰

Metode dokumentasi ini digunakan untuk memperoleh data sejarah berdirinya, sistem pemasaran dan lain sebagainya yang berkenaan dengan Jasa Laundry Banjarrejo Lampung Timur. Selain itu, peneliti mengumpulkan data-data dalam buku-buku yang membahas tentang implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi jasa laundry.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 201

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 240

D. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. merupakan bagian dari proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisis inilah data yang akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian.

Metode yang digunakan dalam menganalisa data ini yaitu metode berpikir induktif. Berpikir *induktif*, yaitu: “Suatu penelitian di mana orang berangkat dari fakta-fakta khusus, peristiwa-peristiwa yang konkrit, kemudian dari fakta-fakta atau dari peristiwa-peristiwa yang khusus dan konkrit itu ditarik suatu kesimpulan yang bersifat umum.⁶¹ Induksi adalah proses dengan mana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkan suatu teori dari data tersebut, yang sering juga disebut *grounded theory*.⁶²

Berkaitan dengan skripsi ini, metode *induktif* digunakan untuk menganalisa data yang berupa teori ataupun pendapat dan sebagainya yang bersifat khusus, yang berkaitan dengan implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi jasa laundry, seperti dengan menganalisa hasil data yang telah didapat kemudian ditarik suatu kesimpulan.

⁶¹ *Ibid.*, 47

⁶² Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 156-157

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Desa Banjarrejo Lampung Timur

1. Sejarah Berdirinya Desa Banjarrejo

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 Mei 2020 dengan Bapak Kepala Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, dapat diperoleh data bahwa Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur mulai dibuka pada jaman kolonisasi dengan ditandai adanya pembukaan hutan pada tahun 1939.⁶³

Jumlah penduduk pada tahun itu berjumlah 1.000 jiwa yang terdiri dari 300 kepala keluarga, yang didatangkan dari Jawa Timur antara lain Kediri, Trenggalek, Pacitan, Blitar, dan Bojonegoro. Nama Banjarrejo berdasar dari Banjar dan Rejo, Banjar berarti Desa dan Rejo berarti ramai. Jadi Desa Banjarrejo berarti dipisah-pisahkan agar menjadi desa yang ramai.

Sebelum penduduk dipisah-pisahkan ke rumah masing-masing sebelumnya telah diasramakan pada suatu tempat atau bedeng yaitu di Desa Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo, baru kemudian dipisahkan satu keluarga dengan keluarga lain ke tempat atau rumah yang telah disediakan pada waktu itu.⁶⁴

⁶³ Wawancara dengan Bapak Puspito selaku Kepala Desa Banjarrejo Lampung Timur pada tanggal 10 April 2020

⁶⁴ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

Sedangkan Desa Banjarrejo dikenal dengan sebutan bedeng 38, Nomor tersebut merupakan Nomor urut pembukaan hutan dari pemerintah Hindia Belanda, sehingga sampai sekarang Desa Banjarrejo dikenal dengan bedeng 38.

Sementara itu mata pencaharian masyarakat pada waktu itu adalah bertani. Desa Banjarrejo hingga saat ini telah mengalami pergantian pemimpin sebanyak 16 kali. Adapun orang-orang yang telah memimpin Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Daftar Pimpinan Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari
Kabupaten Lampung Timur⁶⁵

No	Nama	Periode Jabatan
1	Joyo Sumarto	1939 – 1947
2	Tarkip	1947 – 1951
3	Danuri	1951 – 1958
4	Nawawirja	1958 – 1966
5	A. Partodiyono	1966 – 1973
6	S. Hadimartono	1973 – 1977
7	D. Haris Saputra	1977 – 1987
8	Parpam S.	1987 – 1988
9	Musidi	1988 – 1998
10	Parman	1998 – 2000
11	SG. Puspito S.IP.	2000 – 2008
12	Kistam, S.IP.	Juli 2008 – Sep 2008
13	Hi. Suwardi, BSc.	2008 – 2011
14	Mardiyanto	14-12-2011 s.d 28-12-2011
15	Musidi	2011 – Sekarang
16	SG. Puspito, S.IP.	2016 – Sekarang

Sumber: Dokumentasi Desa Banjarrejo Tahun 2019

⁶⁵ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

2. Letak Geografis Desa Banjarrejo

Desa Banjarrejo tepatnya berada di Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, dan terletak di sebelah Barat Kota Kecamatan serta berbatasan dengan wilayah Kota Metro. Adapun batas-batas Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kel. Yosodadi dan Adirejo
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Bumiharjo
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Sumberrejo dan Tejosari
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan 15A Metro dan Tejosari.⁶⁶

Adapun keadaan orbitasi Desa Banjarrejo adalah sebagai berikut:

- a. Jarak dari pusat pemerintahan Kecamatan 4 Km
- b. Jarak dari pusat pemerintahan Kabupaten 30 Km
- c. Jarak dari pusat pemerintahan provinsi 50 Km

Sedangkan data iklim Desa Banjarrejo adalah sebagai berikut:

- a. Suhu rata-rata : 25-35 C.
- b. Bentang wilayah : Datar.⁶⁷

Lembaga pendidikan yang berada di Desa Banjarrejo yaitu:

- a. SLTA/Sederajat : 1 buah
- b. SMP/Sederajat : 1 buah
- c. SD/Sederajat : 1 buah
- d. TK : 1 buah

⁶⁶ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

⁶⁷ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

- e. TPA : 3 buah⁶⁸

3. Data Penduduk Desa Banjarrejo

- a. Keadaan Penduduk Desa Banjarrejo 38 berdasarkan jenis kelamin dan Agama adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.
Keadaan Penduduk berdasarkan jenis kelamin dan Agama⁶⁹

L	P	Jumlah Jiwa	Agama				
			Islam	Katolik	Protestan	Hindu	Budha
2664	2507	5171	5136	25	8	2	2

Sumber: Hasil observasi di kantor Kepala Desa Banjarrejo

- b. Keadaan penduduk Desa Banjarrejo 38 berdasarkan tingkat pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3.
Keadaan Penduduk berdasarkan Tingkat Pendidikan⁷⁰

No	Jenis/Tingkat Pendidikan	Jumlah Jiwa
1	Tidak Tamat SD	562
2	SD/ sederajat	643
3	SLTP/ sederajat	905
4	SLTA/ sederajat	1625
5	Diploma/ Sarjana	347
Jumlah		4082

Sumber: Dokumentasi Desa Banjarrejo

- c. Keadaan Sosial Ekonomi Masyarakat berdasarkan mata pencaharian penduduk desa Banjarrejo sangat bervariasi, adapun struktur mata pencaharian penduduk Desa Banjarrejo adalah sebagai berikut:

⁶⁸ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

⁶⁹ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

⁷⁰ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

Tabel 4.4.
Keadaan Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian⁷¹

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	Buruh Tani	892
2	Petani	1555
3	Pedagang	960
4	Tukang Kayu	41
5	Tukang Batu	23
6	Penjahit	36
7	PNS	220
8	Pensiun	70
9	TNI/Polri	23
10	Perangkat Desa	44
11	Industri Kecil	8
12	Buruh Industri	84
13	Lain-lain	126
Jumlah		4082

Sumber: Hasil observasi di kantor Kepala Desa Banjarrejo

B. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry Desa Banjarrejo Lampung Timur

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir dilatarbelakangi oleh adanya fenomena bahwa sampai saat ini konsumen masih banyak dirugikan, baik terhadap barang, dan jasa. Pengguna jasa yang sering diposisikan sebagai pihak yang harus menanggung kerugian merupakan fenomena yang sudah tidak asing lagi. Oleh karena itu peneliti ingin mengkaji permasalahan tersebut

⁷¹ Arsip Desa Banjarrejo Lampung Timur Tahun 2019

melalui penelitian yang akan membahas tentang penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bagi jasa laundry.

Penelitian ini dilakukan pada usaha jasa laundry yang ada di Desa Banjarrejo Lampung Timur. Berdasarkan data yang peneliti peroleh, terdapat 10 laundry yang tersebar di Desa Banjarrejo. Adapun nama-nama laundry tersebut di antaranya:

1. Edifa Laundry
2. 470 Laundry 4
3. Azzura Laundry
4. Barokah Laundry
5. 470 Laundry 1
6. Berkah Laundry
7. Di El Laundry 38 Lapangan
8. Raffi Laundry 38 Lapangan
9. Arafah Laundry
10. Laundry Ceria.⁷²

Dari sepuluh nama-nama laundry tersebut, tidak semua peneliti jadikan sampel. Peneliti hanya mengambil dua laundry saja sebagai sampel yang peneliti anggap memiliki data yang peneliti perlukan untuk keperluan penelitian. Dua laundry tersebut yakni Arafah Laundry dan Laundry Ceria.

⁷² Observasi pada Usaha Laundry di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Lampung Timur pada tanggal 07 April 2020

Data yang peneliti perlukan diperoleh dari hasil wawancara dengan dua pemilik jasa laundry, empat karyawan dan tiga pelanggan yang menggunakan jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur.

Menurut penuturan Ibu Iis selaku pemilik Arafah Laundry, saat diwawancara Ibu Iis mengatakan bahwa ia telah menekuni usaha laundry selama tiga tahun. Ia mempunyai ide membuka usaha laundry dilatarbelakangi dari banyaknya para pendatang baik pelajar maupun orang yang memiliki urusan pekerjaan yang *in the cost* ataupun mengontrak rumah. Pengelola jasa Arafah Laundry di Banjarrejo mempunyai 6 karyawan yang standby setiap hari. Jumlah karyawan tersebut menjaga tempat *laundry* secara bergantian. Hal ini karena banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa laundry. Arafah Laundry memiliki tarif harga yang variatif tergantung waktu proses pencucian yakni mulai Rp. 3.000,- untuk empat hari, Rp. 5.000,- untuk tiga hari, Rp. 6.000,- untuk dua hari, dan Rp. 7.000,- untuk satu hari. Keuntungan yang diperoleh Arafah laundry selama sebulan apabila dibuat rata-rata adalah berkisar Rp. 5-7 juta rupiah.⁷³

Selanjutnya, mengenai pakaian yang hilang atau rusak Ibu Iis mengaku pernah ada pakaian pelanggan yang hilang. Ia menjelaskan bahwa Arafah Laundry apabila dalam menjalankan jasa laundry terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak laundry miliknya seperti pakaian robek karena setrika, terkena lunturan pakaian lainnya ataupun hilang, maka pihak Arafah Laundry

⁷³ Wawancara dengan Ibu Iis selaku Pemilik Arafah Laundry Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Lampung Timur pada tanggal 07 April 2020

bersedia menggantinya. Hal ini menurutnya sebagai bentuk pemberian kenyamanan bagi para pelanggan.⁷⁴

Namun demikian, pernyataan Ibu Iis tersebut agak berbeda dengan data yang peneliti dapatkan. Dalam ketentuan tersebut disebutkan sebagai berikut:

1. Barang yang tidak diambil setelah 1 bulan di luar tanggungjawab Arafah Laundry
2. Kerusakan/kelunturan yang disebabkan sifat bahan pakaian resiko konsumen
3. Layanan pengaduan konsumen maksimal 24 jam setelah pengambilan barang lewat dari batas maksimal pengaduan tidak kami proses.
4. Penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian maksimal adalah Rp. 50.000,-
5. Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk kemudian dicuci ulang maksimal 24 jam setelah pengambilan dan label nomor dalam keadaan utuh
6. Konsumen di anggap setuju dengan ketentuan yang tertera di atas, baik tertulis dan tidak tertulis.⁷⁵

Hal yang berbeda dengan pernyataan Ibu Iis adalah bahwa untuk menghindari kerugian besar, “Arafah Laundry” memiliki beberapa ketentuan yang harus disepakati oleh pelanggannya seperti ketentuan tersebut. Namun ketentuan tersebut seolah dibuat untuk disepakati secara sepihak. Palsnya,

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Iis selaku Pemilik Arafah Laundry Desa Banjarrejo Lampung Timur pada tanggal 07 April 2020

⁷⁵ Dokumentasi Arafah Laundry Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019

bagi pelanggan yang mengetahui atau tidak, harus menyetujuinya. Ketentuan tersebut jelas-jelas bisa merugikan pelanggan yang memiliki pakaian mahal dan kemudian hilang atau rusak saat berada di tempat laundry.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara dengan pemilik Laundry Ceria yakni Ibu Hepi yang juga menjalankan bisnis laundry di Banjarrarjo. Saat diwawancara Ibu Hepi menjelaskan bahwa ia menjalani bisnis laundry sudah dua tahun lebih. Ia mengaku bahwa ia membuka usaha laundry tersebut sebenarnya hanya ingin coba-coba saja karena sudah bingung kerja apa. Akan tetapi begitu usaha laundry tersebut sudah berjalan sekitar dua minggu, ternyata banyak pelanggan yang menggunakan jasa laundry miliknya. Karena sayang untuk ditutup akhirnya usaha tersebut ia teruskan dan ia tekuni. Karena usaha laundry miliknya ramai dikunjungi, ia pun memiliki beberapa karyawan untuk mengurus usaha laundry miliknya. Saat peneliti melakukan penelitian, Laundry Ceria sudah memiliki 5 karyawan.⁷⁶

Mengenai tarif yang dipatok oleh Laundry Ceria bervariasi, tapi yang jelas untuk harganya berdasarkan berat pakaian laundry saat ditimbang dan berdasarkan pada prosesnya. Apabila mencuci sekaligus menyetrica, maka harga perkilonya yakni Rp. 5.000,- untuk pakaian biasa, dan Rp. 7.000,- untuk pakaian tebal. Apabila hanya mencuci saja atau pun menyetrica saja maka harga perkilonya adalah Rp. 3.000,-. Menurut ibu Hepi, pendapatan perbulan yang diperoleh adalah 4-6 juta rupiah.⁷⁷

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Hepi, pemilik Laundry Ceria, pada tanggal 02 April 2020

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Hepi, pemilik Laundry Ceria, pada tanggal 02 April 2020

Menurut penuturannya, dalam menjalankan usahanya belum pernah mendapatkan komplain dari pelanggannya. Hal tersebut dikarenakan Laundry Ceria lebih mengedepankan kenyamanan bagi pelanggan secara nyata. Pernah ada suatu ketika ada baju gamis milik salah satu pelanggan yang bajunya sedikit sobek karena tersangkut paku. Oleh karena itu, pihak Laundry Ceria bersedia menggantinya dengan barang dan harga yang sama.⁷⁸

Demi memperkuat data dari pemilik laundry, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan. Menurut pernyataan Mita yang merupakan karyawan Arafah Laundry, ia menjelaskan bahwa ia bekerja di Arafah Laundry sudah 1,5 tahun. Komunikasi dengan pihak pemilik pun baik-baik saja sampai sekarang dan ia pun diperlakukan layaknya saudara sendiri. Mengenai pelayanan kepada pelanggan, pemilik Arafah Laundry memintanya memberikan layanan yang maksimal dan lebih mementingkan kepuasan pelanggannya seperti ketika ada pelanggan datang disambut dengan ramah, disapa dengan sopan dan senyuman. Apabila ada pelanggan yang mengirim pesan melalui WhatsUp, maka pihak Arafah Laundry akan menjemput pakaian yang akan dilaundry.⁷⁹

Mengenai prosedur yang ada di Arafah Laundry, Mita menjelaskan bahwa pelanggan membawa pakaian yang akan dicuci, kemudian pihak laundry menimbang terlebih dahulu untuk disaksikan oleh pelanggan yang me-laundry pakaiannya. Untuk pembayarannya, apabila pelanggan langsung membayar, maka akan diberi nota warna putih atau kuning, namun apabila

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Hepi, pemilik Laundry Ceria, pada tanggal 02 April 2020

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Mita, karyawan Arafah Laundry, pada tanggal 03 April 2020

pembayaran dilakukan belakangan, maka pelanggan akan diberi nota warna merah. Mengenai pembayaran yang harus dibayar pelanggan tarifnya didasarkan pada lamanya proses pencucian dengan satuan perkilo gram. Untuk empat hari, tarifnya sebesar Rp. 3.000,-/kg, untuk tiga hari, tarifnya sebesar Rp. 5.000,-/kg, untuk dua hari, tarifnya sebesar Rp. 6.000,-/kg dan untuk satu hari, tarifnya sebesar Rp. 7.000,- dan menurut Mita tarif-tarif tersebut adalah tarif yang berlaku pada umumnya.⁸⁰

Mita menambahkan, apabila selama proses laundry ternyata ada pakaian pelanggan yang hilang atau rusak, maka pihak Arafah Laundry bersedia untuk menggantinya. Namun seingatnya, selama ia bekerja di Arafah Laundry belum pernah terjadi komplain dari pelanggan. Jika pun ada, Mita yakin pihak Arafah Laundry pasti akan menyelesaikannya secara kekeluargaan.⁸¹

Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Puput yang juga salah satu karyawan Arafah Laundry. Saat diwawancara ia menjelaskan bahwa ia bekerja di Arafah Laundry baru 8 bulan. Ia mengaku betah bekerja di tempat tersebut karena hubungan antara karyawan dan pemilik laundry sangat baik seperti teman sendiri. Dalam hal pelayanan terhadap pelanggan menurutnya Arafah Laundry sudah memberikan pelayanan yang maksimal dan sejauh ini menurutnya para pelanggan merasa puas. Pelayanan yang diberikan seperti menyapa dan bertanya dengan sopan kepada setiap pelanggan yang datang.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Mita, karyawan Arafah Laundry, pada tanggal 03 April 2020

⁸¹ Hasil wawancara dengan Mita, karyawan Arafah Laundry, pada tanggal 03 April 2020

Selain itu penampilan dan tutur kata juga harus dijaga dengan tujuan mempertahankan loyalitas para pelanggan.⁸²

Prosedur yang digunakan oleh Arafah Laundry menurut Puput ada dua yakni jemput bola dan bisa juga pelanggan sendiri yang mengantar ke tempat laundry. Untuk prosedur jemput bola biasanya pelanggan sudah mengirim WA terlebih dahulu bahwa akan mencuci pakaiannya. Karyawan selanjutnya menuju alamat tersebut untuk mengambil pakaian yang akan dicuci. Apabila sudah dicuci, pihak laundry akan langsung mengantarkannya kepada pelanggan dengan membawa nota pembayaran. Prosedur yang satu lagi yakni saat pelanggan mengantarkan pakaian untuk dicuci, terlebih dahulu pakaian tersebut ditimbang untuk memastikan bobot dari seluruh pakaian. Setelah itu pelanggan akan diberikan nota pembayaran dan pengambilannya tergantung kesepakatan.⁸³

Kaitannya dengan tarif, pelanggan bisa melihat pada banner atau menanyakan langsung kepada karyawan yang ada. Biasanya untuk empat hari, tarifnya sebesar Rp. 3.000,-/kg, untuk tiga hari, tarifnya sebesar Rp. 5.000,-/kg, untuk dua hari, tarifnya sebesar Rp. 6.000,-/kg dan untuk satu hari, tarifnya sebesar Rp. 7.000,- dan menurut Puput tarif-tarif tersebut sudah sesuai dengan standar tarif *laundry* pada umumnya. Puput menambahkan, selama ini ia sendiri belum pernah menemui kasus pelanggan yang komplain atas pakaian yang hilang atau rusak. Tapi yang jelas ia pernah menanyakan kepada

⁸² Hasil wawancara dengan Puput, Karyawan Arafah Laundry, pada tanggal 06 April 2020

⁸³ Hasil wawancara dengan Puput, Karyawan Arafah Laundry, pada tanggal 06 April 2020

pemilik laundry bahwa apabila ada pakaian laundry yang hilang atau rusak, pemilik laundry akan siap menanggung kerugian.⁸⁴

Setelah wawancara dengan pihak Arafah Laundry, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Laundry Ceria. Dalam hal ini peneliti mewawancarai Lia dan Desi (karyawan Laundry Ceria) secara bersamaan. Saat diwawancara mereka menjelaskan bahwa mereka bekerja di Laundry Ceria sudah 2 tahunan karena mereka hampir bersamaan mendaftar di tempat tersebut. Menurut mereka pemilik laundry datang ke tempat laundry hanya waktu sore saja. Namun hubungannya dengan karyawan sejauh ini baik-baik saja. Menurut pengakuan mereka, Laundry Ceria telah memberikan pelayanannya yang terbaik terbukti selama ini tidak ada pelanggan yang komplain. Pelayanan yang diberikan bisa dilihat mulai dari penyambutan yang ramah dan sopan, murah senyum, dan berperilaku baik.⁸⁵

Prosedur yang biasa dilakukan adalah ketika ada pelanggan yang ingin menggunakan jasa laundry, pakaiannya akan ditimbang terlebih dulu dan meminta pelanggan untuk menyaksikan berat timbangan pakaiannya sendiri. Tarif laundry di Laundry Ceria variatif, mulai dari Rp. 3.000,- sampai Rp. 7.000,-. Tarif tersebut menurut mereka adalah tarif yang dipakai oleh laundry-laundry di Banjarrarjo. Bagi pelanggan yang mencuci pakaiannya bisa membayarnya secara langsung setelah penimbangan atau setelah pengambilan cucian. Mengenai cucian yang hilang atau rusak menurut mereka pihak Laundry Ceria akan siap menggantinya. Akan tetapi apabila yang hilang atau

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Puput, Karyawan Arafah Laundry, pada tanggal 06 April 2020

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Lia dan Desi, Karyawan Laundry Ceria, pada tanggal 10 April 2020

rusak adalah pakaian yang mahal, yang harganya mencapai ratusan ribu, maka akan diganti separuhnya saja. Namun sejauh ini, belum ada pelanggan yang komplain perihal kehilangan atau kerusakan pakaian yang dicuci.⁸⁶

Selanjutnya, untuk memperkuat data yang peneliti peroleh, peneliti melakukan wawancara dengan pengguna jasa laundry. Saat diwawancara Ibu Yani menjelaskan bahwa ia sering mencuci pakaiannya di Arafah Laundry karena menurutnya bervariasi tergantung lamanya pengambilan. Ibu Yani sendiri biasa memilih tarif Rp. 5.000,- yakni untuk cucian 3 hari karena menurutnya tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat. Namun ia bersyukur karena selama ia mencuci pakaian di Arafah Laundry tidak ada masalah yang terjadi sehingga ia merasa puas dengan hasil cuciannya.

Mengenai laundry-an yang hilang atau rusak di Arafah Laundry, Ibu Yani mengaku tidak tahu sama sekali apakah pernah terjadi atau tidak. Untuk cuciannya sendiri selama ini baik-baik saja tidak ada yang hilang ataupun rusak. Saat mengantarkan pakaian pun tidak ada perjanjian antara dia dan pihak laundry apabila nantinya ada kerusakan atau kehilangan pakaian. Ia menilai, karyawan dan pemilik Arafah Laundry orangnya baik-baik semua dan pelayanannya pun memuaskan.⁸⁷

Kisah Ibu Yani diperkuat dengan pernyataan Dewi yang juga sering mencuci pakaiannya di Arafah Laundry. Menurut penuturan Dewi, ia hampir tiap 3 hari sekali mencuci pakaiannya di Arafah Laundry. Ia sangat puas

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Lia & Desi, Karyawan Laundry Ceria, pada tanggal 10 April 2020

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Yani, Karyawan Laundry Ceria, pada tanggal 08 April 2020

dengan pelayanan yang diberikan mulai dari ia datang mengantar pakaian, proses penimbangan, pembayaran, hingga saat pengambilan dan hasil cucianya pun ia merasa puas. Berbicara mengenai harga laundry, Arafah Laundry menggunakan sistem waktu, yakni lamanya proses pengambilan. Dewi sendiri mengaku lebih sering mengambil yang tarif Rp. 3.000,- karena yang paling murah. Namun apabila ada pakaian yang kotor dan ingin ia pakai keesokan harinya, ia mengambil tarif Rp. 7.000,-an yakni untuk cucian satu hari jadi.

Mengenai laundry-an pelanggan yang bermasalah ia sendiri mengaku tidak begitu paham. Namun ia pernah mendengar ada salah satu pelanggan yang mengajukan komplain perihal pakaiannya yang rusak setelah dilaundry di Laundry Ceria. Menurut kabar yang diterimanya, pihak Laundry Ceria tadinya tidak memberitahukan perihal kerusakan pada pakaian pelanggannya tersebut. Baru setelah pelanggan yang bersangkutan mengajukan komplain, pihak Laundry Ceria menggantinya.

Berbeda dengan pernyataan Ibu Yani dan Dewi, peneliti juga mewawancarai Ibu Suyatni yang merupakan salah satu pelanggan yang sering mencuci pakaian di Laundry Ceria. Karena selain lokasinya dekat dengan tempat kostnya, harga perkilo juga murah dibandingkan dengan laundry lainnya. Namun pernah suatu ketika baju gamis yang ia laundry-kan sobek. Padahal gamis tersebut baru ia beli dan masih sekali ia pakai. Mengetahui hal tersebut ia pun langsung menanyakannya kepada pihak laundry. Petugas yang mencucinya pun mengaku bahwa saat akan menjemur, gamis tersebut

tersangkut paku dan sobek di bagian pinggang. Karena memang itu kesalahan pihak laundry, akhirnya mereka bersedia mengganti kerugian tersebut dengan memberikan sejumlah uang seharga gamis yang sobek tersebut.⁸⁸

Apabila melihat hasil wawancara dengan para responden diketahui bahwa ada hak konsumen yang seolah-olah diabaikan. Di samping itu bagi petugas laundry mereka berpikir bahwa tugas mereka hanyalah mencuci pakaian agar menjadi bersih. Padahal selain tugas tersebut tugas mereka juga sebenarnya harus mempunyai tanggungjawab atas keamanan dan menjaga pakaian laundry milik pelanggan.

C. Analisis

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang relatif baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Praktek monopoli dan kurang terjaminnya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat terendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani dalam hal ini berpendapat sebagai berikut:

Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidakmengertian dirinya ataupun kejelasan akan pemanfaatan, penggunaan maupun pemakaian barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi yang disediakan, melainkan juga terhadap *bargaining position* yang kadangkala sangat tidak seimbang, yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku yang siap ditandatangani maupun dalam

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Suyatn i, pelanggan Laundry Ceria, pada tanggal 10 April 2020

bentuk klausa, atau ketentuan baku yang sangat tidak informatif, serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen mana pun.⁸⁹

Pengertian perlindungan konsumen menurut rumusan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹⁰

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi.⁹¹

Perlindungan konsumen, di samping terhadap penggunaan barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha, juga mencakup perlindungan konsumen atas pemanfaatan jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini termasuk juga perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry, karena perlindungan hukum merupakan upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada

⁸⁹ Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 32

⁹⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1

⁹¹ Reza Haris, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Parkir di Stasiun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Purwokerto", Skripsi: Fakultas Hukum UJS Purwokerto tahun 2011, hlm. 1

seseorang dengan membatasi hak dan kewajibannya berdasarkan suatu peraturan yang mengurus tata tertib suatu masyarakat.

Pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK ditentukan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹²

Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 tersebut adalah konsumen akhir, hal ini sebagaimana dijelaskan dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 yang menentukan sebagai berikut:

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-undang ini adalah konsumen akhir.⁹³

Berdasarkan hasil penelitian apabila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka dapat dideskripsikan bahwa orang pribadi atau badan yang diwajibkan untuk melakukan pembayaran retribusi merupakan konsumen jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur.

Perlindungan konsumen pada dasarnya merupakan upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

⁹² Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1

⁹³ Penjelasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. UUPK secara normatif mengatur hak konsumen dalam Pasal 4 sebagai berikut:

Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- 1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁹⁴

Analisis hak-hak konsumen dalam penelitian perlindungan hukum terhadap pengguna jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur berdasarkan Pasal 4 huruf a, huruf d, dan huruf h UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Pasal 4 huruf a UUPK mengatur tentang hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hal ini sejalan dengan pendapat Shidarta yang menyatakan sebagai berikut:

Konsumen berhak mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan atas barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.⁹⁵

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo terkait dengan hal tersebut di atas, mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

Hak atas keamanan dan keselamatan ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan

⁹⁴ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

⁹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2006), 13

barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.⁹⁶

Berdasarkan data tentang tempat laundry dan pengerjaan laundry, sebagai pihak yang mengelola usaha laundry di Banjarrejo Lampung Timur, apabila dihubungkan dengan ketentuan Pasal 4 huruf a UUPK, serta pendapat Shidarta, Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, maka dapat dideskripsikan bahwa pengelola jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur belum memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada konsumen dalam menggunakan jasa laundry, dengan alasan sebagai berikut:

- a. Pengelola hanya sekedar menyediakan tempat laundry dan pengerjaan laundry dan tidak bertanggungjawab atas kehilangan dan kerusakan barang.
- b. Kewajiban konsumen membayar sejumlah tarif laundry dengan ketentuan yang dibuat oleh pihak laundry menunjukkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban.
- c. Kewajiban membayar bagi konsumen tidak disertai tanggung jawab dari pihak laundry apabila nantinya terjadi kehilangan atau pun kerusakan.

Hal pemberian kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada konsumen sebenarnya bisa diwujudkan dengan memberikan ganti rugi apabila suatu waktu terjadi kehilangan atau kerusakan atas barang cucian.

⁹⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2004), 21

Akan tetapi praktik yang terjadi adalah pengguna jasa laundry memberikan ketentuan bahwa kehilangan dan kerusakan pakaian bukanlah tanggung jawab pihak laundry. Ketentuan tersebut dibuat hanya diperuntukkan bagi pengguna jasa laundry yang seolah pihak laundry tidak mau menanggung resiko kerugian di kemudian hari.

Selain hal di atas, ternyata dalam pamflet yang peneliti dapatkan dari pemilik usaha laundry terdapat semacam klausula baku yang menyebutkan “Segala Kehilangan, Kerusakan atas Barang Cucian bukan Tanggung Jawab pihak Laundry”. Hal ini menimbulkan polemik di kalangan masyarakat khususnya pengguna jasa laundry bahwa perlindungan seperti apa jika nantinya terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian di tempat laundry.

- 2) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Pasal 4 huruf d UUPK mengatur tentang hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Hal ini dijelaskan oleh Shidarta sebagai berikut:

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.⁹⁷

⁹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan.*, 16

Sejalan dengan pendapat tersebut di atas, Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo berpendapat bahwa hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pertanyaan/ pendapat tentang suatu kebijakan Pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.⁹⁸

Berdasarkan data tentang keluhan dari konsumen yang telah memanfaatkan jasa laundry mengenai ketentuan yang dibuat pihak laundry, bila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 4 huruf d UUPK serta pendapat Shidarta, Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, maka dapat dideskripsikan bahwa pengelola jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur belum memberikan hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa, yaitu hanya sekedar menampung aspirasi konsumen. Hal ini terbukti pada waktu dilakukan observasi lapangan, bahwa keluhan tersebut tidak ditindaklanjuti dengan upaya penggantian atas barang cucian yang hilang atau rusak.

- 3) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

⁹⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen.*, 21

Konsekuensi dari usaha yang dilakukan, maka pelaku usaha dibebani kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian seperti yang diatur dalam Pasal 7 huruf g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁹⁹

Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK yang menentukan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹⁰⁰

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo dalam hal ini berpendapat bahwa hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memilih keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini terkait dengan kerugian konsumen, baik yang berupa kerugian materiil, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentunya harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.¹⁰¹

⁹⁹ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7

¹⁰⁰ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

¹⁰¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen.*, 24

Berdasarkan data tentang tempat laundry dan pengerjaan laundry, data tentang usaha laundry yang dikelola oleh pemilik usaha laundry, data tentang ketentuan bahwa kehilangan atau kerusakan barang cucian tidak ditanggung, apabila dikaitkan dengan ketentuan Pasal 4 huruf h UUPK serta pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, maka dapat dideskripsikan bahwa Pemilik usaha laundry selaku pengelola usaha laundry di Banjarrejo Lampung Timur belum memberikan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya,.

Konsumen pengguna jasa layanan laundry seringkali merasa dirugikan karena jika terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian yang dilaundry, konsumen akan menemui kesulitan untuk menuntut ganti rugi, karena pelaku usaha selalu berdalih bahwa kehilangan atau kerusakan pakaian yang dilaundry adalah tanggung jawab konsumen sendiri, sehingga di sini tidak ada perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry. Hubungan hukum yang terjadi dalam jasa laundry adalah perjanjian pemakaian jasa, karena di dalam perjanjian yang dibuat terdapat proses pembayaran yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha atas jasa usaha laundry tersebut.

Konsumen laundry belum mendapatkan hak-haknya secara penuh, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang atau jasa dan hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai atau tidak semestinya. Konsumen

jasa laundry tidak pernah bisa lepas dari praktik perjanjian sepihak yang terpaksa diterima konsumen.

Konsumen meski jelas mengalami kerugian, seperti barang cucian yang hilang atau rusak. Pada kasus seperti itu konsumen selalu berada pada pihak yang paling dirugikan, karena pihak laundry lepas tanggung jawab atas segala kerugian itu. Pada umumnya korban kelalaian pengelola laundry seperti barang cucian rusak/hilang, enggan meneruskan kasusnya ke jalur hukum. Akhirnya kerugian konsumen terus berulang, dan pihak pengelola usaha laundry bebas tanpa ada sedikit pun tanggung jawabnya.

Keengganan konsumen jasa laundry menyelesaikan masalahnya melalui jalur hukum memang cukup beralasan, karena proses pertama yang dilakukan ketika terjadi kerusakan/kehilangan atau kerusakan pakaian sudah dihadapkan pada pengalihan tanggungjawab dari pengelola usaha laundry. Sebagaimana lazimnya, pihak pengelola menolak memberi ganti kerugian dengan alasan menjadi tanggungjawab konsumen sendiri.

Beberapa permasalahan terkait masalah laundry, khususnya apabila terjadi keadaan rusaknya atau hilangnya pakaian yang dilaundry, pihak pemilik laundry selalu berdalih bahwa hubungan antara pemilik usaha laundry sebagai pemberi jasa dengan konsumen selaku pemakai jasa berada dalam konteks perjanjian lisan saja. Oleh sebab itu sebagaimana layaknya hubungan suatu transaksi, maka risiko atas pakaian yang dilaundry tidaklah menjadi tanggung jawab pengelola.

Bagi konsumen yang umumnya awam hukum dan ditambah dengan tingkat kesadaran konsumen akan haknya yang masih sangat rendah, biasanya konsumen akan menerima begitu saja keadaan yang menyimpannya tanpa pernah mempermasalahkannya apalagi menuntut ganti kerugian terhadap pelaku usaha/pengelola jasa laundry yang tentu saja hal ini sangat merugikan konsumen.

Dalam konteks jasa laundry, benarkah para pihak telah berada dalam kondisi yang bebas untuk menentukan kehendaknya. Ketika seseorang/konsumen datang ke tempat laundry, mau tidak mau dia harus memasrahkan barang yang hendak dicuci pada pemilik usaha laundry. Pihak laundry yang mengelola usaha laundry ada beberapa yang membuat ketentuan sepihak dan konsumen tidak mempunyai pilihan lain selain menerima ketentuan yang dibuat. Dalam kondisi semacam ini sebenarnya konsumen telah berada dalam posisi yang tidak berimbang dengan pelaku usaha.

Politik hukum di Indonesia sebenarnya dengan cukup baik telah mengatur mengenai upaya perlindungan hukum terhadap konsumen, hal ini dapat dilihat dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK ini telah mencoba merinci hak-hak maupun kewajiban-kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Namun sayangnya, hampir kebanyakan pelaku usaha pura-pura tidak tahu dengan pengaturan yang ada dalam UUPK tersebut. Di pihak lain konsumen pun juga belum sadar bahwa ada peraturan yang melindungi mereka dari perbuatan pelaku usaha.

Fakta dan data yang ada selama ini, konsumen jasa laundry nampaknya tidak pernah bisa lepas dari praktik perjanjian sepihak yang terpaksa diterima konsumen. Konsumen meski jelas mengalami kerugian, seperti pakaian hilang, robek atau ada noda baru yang tidak bisa hilang. Pada kasus seperti itu konsumen selalu berada pada pihak yang paling dirugikan, karena pihak pengelola laundry lepas tanggung jawab atas segala kerugian itu.

Keengganan konsumen jasa laundry menyelesaikan masalahnya melalui jalur hukum memang cukup beralasan, karena proses pertama yang dilakukan manakala terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian sudah dihadapkan pada adanya pengalihan tanggungjawab dari pengelola usaha laundry. Sebagaimana lazimnya, pihak pengelola menolak memberi ganti kerugian dengan alasan menjadi tanggungjawab konsumen jasa laundry sendiri, dan bukan tanggungjawab pengelola laundry.

Sebagaimana hasil wawancara dengan para pengguna jasa laundry di atas, diketahui bahwa apabila terdapat kehilangan atau kerusakan pakaian di tempat laundry laundry, pihak laundry tidak bertanggung jawab atas kehilangan tersebut. Padahal, setiap kali mencuci pakaian, pengguna jasa laundry diwajibkan membayar Rp. 3.000,- untuk empat hari, Rp. 5.000,- untuk tiga hari, Rp. 6.000,- untuk dua hari, dan Rp. 7.000,- untuk satu hari. Hal ini menunjukkan tidak adanya timbal balik dari pemilik laundry selaku pengelola bahkan seolah-olah tidak bertanggung jawab khususnya mengenai kehilangan dan kerusakan yang terjadi selama ini. Padahal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 huruf h disebutkan bahwa hak bagi konsumen adalah

untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Idealnya, jika pihak pengelola laundry telah melakukan pelanggaran hukum dengan kelalaian dan perlakuan yang tidak memadai terhadap konsumen jasa laundry, pengelola laundry tetap berkewajiban memberi ganti kerugian pada konsumen. Pasal 19 UUPK menegaskan:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.¹⁰²

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 tersebut, maka terdapat keseimbangan hak dan kewajiban pengelola laundry dan konsumen jasa laundry.

Banyaknya pengelola jasa laundry di Banjarrejo Lampung Timur diharapkan membawa atmosfer persaingan yang positif di antara para pengusaha jasa laundry untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Namun pada praktiknya, beberapa tempat pengelola jasa laundry mengabaikan batas-batas dan ketentuan yang terdapat dalam peraturan pemerintah dan norma-norma khususnya perlindungan bagi pelanggannya yang berlaku di masyarakat dalam menyelenggarakan usaha demi mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya.

Hilangnya pakaian di tempat laundry jelas sudah melanggar hak-hak para konsumen. Pelanggaran ini tidak hanya memberikan gambaran tentang permasalahan hukum saja, tetapi juga menggambarkan aspek spiritual, yakni keroposnya pondasi spiritual pelaku usaha, dalam hal ini yang dimaksud pelaku usaha adalah pemilik jasa laundry. Pemilik jasa laundry hanya mementingkan keuntungan ekonomi tetapi dengan merugikan hak-hak orang lain. Padahal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas telah disebutkan bahwa pelaku usaha harus beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Selain itu, apabila terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian atas jasa yang ditawarkan,

¹⁰² Undan g-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19

pelaku usaha harus memberikan ganti rugi ataupun kompensasi kepada konsumennya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dianggap belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, masih banyak ditemukan beberapa kasus kegiatan pelaku usaha *laundry* yang mencoba membatasi tanggung jawab terhadap konsumennya yang mengalami kerugian dengan menggunakan klausula-klausula yang memberatkan salah satu pihak yakni konsumen.

Padahal telah disebutkan di dalam UUPK bahwa dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha dilarang untuk mengalihkan tanggungjawabnya. Disebutkan pula di dalam Pasal 19 ayat 2 UUPK bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita konsumennya. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur tentang hak-hak konsumen termasuk hak konsumen pengguna jasa usaha *laundry* yang mengalami kehilangan ataupun kerusakan pakaiannya, di dalam Pasal 4 huruf h UUPK bahwa konsumen yang merasa dirugikan berhak untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha. Selain itu, upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian yaitu dengan mengajukan komplain kepada pihak *laundry*.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang telah diuraikan di atas, selanjutnya peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak *Laundry*

Pihak *laundry* seharusnya tidak lepas dari tanggung jawab ketika ada pakaian yang hilang atau rusak, karena hal tersebut merupakan tanggung jawab bagi pihak *laundry*. Jika ada pakaian yang hilang atau rusak maka pihak *laundry* harus bertanggung jawab mengganti kerugian.

2. Bagi Pengguna Jasa *Laundry*

Pengguna jasa *laundry* harus lebih cermat dalam memilih tempat *laundry* yang aman untuk mencuci pakaiannya. Jika terjadi kehilangan ataupun kerusakan pakaiannya di lokasi tempat *laundry* maka pengguna jasa *laundry* harus segera melapor pada petugas *laundry* dan pihak *laundry* juga menunjukkan tanggung jawabnya dengan mencari solusi yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Asyhadie, Zaeni, *Hukum Bisnis, Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014
- Edris, Mochamad, & Panca Winahayuningsih, *Bisnis Pengantar*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Fatimah, Siti, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun”, Skripsi: Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya tahun 2018.
- Fuady, Munir, *Pengantar Hukum Bisnis*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2013
- Haris, Reza, “Perlindungan Hukum Terhadap p Konsumen Pengguna Jasa Parkir di Stasiun PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Purwokerto”, Skripsi: Fakultas Hukum UJS Purwokerto tahun 2011
- Holijah, “Pengintegrasian Urgensi dan Eksistensi Tanggung Jawab Mutlak Produk Barang Cacat Tersembunyi Pelaku Usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Era Globalisasi”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 14, No. 1, Januari 2014
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2008
- Kurniawan, “Permasalahan dan Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”, *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 12, No. 1, Januari 2012
- Miru, Ahmadi dan Yudo, Sutarman., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2004
- Mulyana, Deddy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010
- Narbuko, Cholid dan Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta; Bumi Aksara, 2013

- Nata, Abuddin, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Penjelasan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani (PPHIMM), *Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah*
- Sadar, M., Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: akademia, 2012
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Syafriana, Rizka, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik", *De Lega Lata*, Vol. 1, No. 2, Juli-Desember 2016
- Syawali, Husni, dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000
- Tjahjani, Joejoen, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", dalam *Jurnal Independent*, Vol. 2, No. 2
- Tri, Gerry V.H., *Teknik Pengambilan Sampel dalam Metodologi Penelitian*, dalam googleweblight.com, diakses pada 13 Juni 2013, didownload pada 20 Juli 2017
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Ya ni, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Yuliana, "Tinjauan Fiqih Muamalah terhadap Tanggung Jawab oleh Pengusaha Jasa Laundry (Studi Kasus Usaha Laundry di Desa Ubung Kecamatan Jonggat)", Skripsi: Fakultas Syariah Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Mataram Tahun 2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: syariah.ainmetro@gmail.com

Nomor : B-0966/In.28.2/D /PP.00.9/10/2018

23 Oktober 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Drs. H. A. Jamil, M.Sy

2. Drs. M. Saleh, MA

di -

Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : IRWAN EFENDI HASIBUAN

NPM : 1502090075

Fakultas : SYARIAH

Jurusan : HUKUM EKONOMI SYARIAH (HESy)

Judul : IZIN USAHA JASA LAUNDRY DALAM RANGKA MEMBERIKAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN DI BANJARREJO LAMPUNG TIMUR

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan,
Husnul Fatarib, Ph.D.

NIP. 19740104 199903 1 004

OUT LINE

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINALITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Tujuan Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Kendala Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen
2. Dasar dan Tujuan Perlindungan Konsumen
3. Bentuk Perlindungan Konsumen

C. Usaha Jasa

1. Pengertian Usaha Jasa
2. Macam-macam Usaha Jasa
3. Tujuan Usaha Jasa
4. Hak dan Kewajiban

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Desa Banjarrejo Lampung Timur
- B. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry Desa Banjarrejo Lampung Timur
- C. Analisis

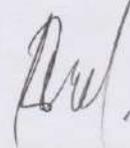
BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, September 2019

Peneliti



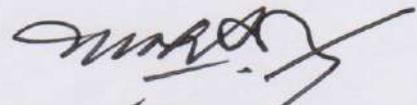
Irwan Efendi Hasibuan
NPM. 1502090075

Pembimbing 1



Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Pembimbing 2



Drs. M. Saleh, MA.
NIP. 19650111 199303 1 001

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur)

A. WAWANCARA

Wawancara dalam penelitian ini peneliti tujukan kepada pemilik, karyawan dan pelanggan jasa *Laundry*. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan digunakan untuk memperoleh data tentang perlindungan bagi konsumen jasa laundry serta bagaimana tanggung jawab pemilik jasa *laundry* sebagai pelaku usaha. Adapun pertanyaan yang diajukan dalam wawancara adalah sebagai berikut:

1. Wawancara dengan Pemilik *Laundry* (Ibu Iis selaku pemilik Arafah Laundry dan Ibu Hepi selaku pemilik Laundry Ceria)

- 1) Sudah berapa lamakah bapak/ibu menekuni usaha *laundry*?
- 2) Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu membuka usaha jasa *laundry*?
- 3) Ada berapakah karyawan yang bapak/ibu miliki sekarang ini?
- 4) Apakah setiap harinya *laundry* bapak/ibu ramai pelanggan?
- 5) Bagaimanakah rincian dari tarif *laundry*?
- 6) Berapakah keuntungan yang didapatkan bapak/ibu dari usaha *laundry* dalam satu bulan?
- 7) Apakah selama ini pernah ada kasus kehilangan atau kerusakan pada pakaian pelanggan?
- 8) Bagaimana bapak/ibu menyikapi kasus kehilangan atau kerusakan pakaian pelanggan tersebut?
- 9) Bagaimana proses penyelesaiannya agar tidak ada komplain dan tuntutan dari pelanggan?

2. Wawancara dengan Karyawan Jasa *Laundry* (Mita, Puput, Lia & Desi)

- 1) Sudah berapa lamakah anda bekerja di *laundry* ini?
- 2) Apakah anda sebagai karyawan diperlakukan dengan baik oleh pemilik *laundry*?

- 3) Pelayanan seperti apakah yang anda berikan apabila ada pelanggan yang datang?
- 4) Bagaimanakah prosedurnya jika ada pelanggan yang menggunakan jasa *laundry*?
- 5) Bagaimana proses pembayarannya?
- 6) Apakah tarif yang diberikan sudah sesuai dengan standar tarif *laundry* pada umumnya?
- 7) Bagaimana apabila ada pakaian pelanggan yang hilang atau rusak?
- 8) Siapakah yang menanggung apabila ada kerusakan atau kehilangan?
- 9) Apakah selama ini ada pelanggan yang komplain perihal kehilangan atau kerusakan pakaian?
- 10) Bagaimana proses penyelesaian kehilangan atau kerusakan pakaian pelanggan?

3. Wawancara dengan Pelanggan Jasa *Laundry* (Ibu Yani, Ibu Suyatni & Dewi)

- 1) Apakah anda sering menggunakan jasa *laundry*?
- 2) Berapakah tarif *laundry* sekarang ini?
- 3) Apakah anda puas dengan pelayanan dan hasil *laundry* tempat langganan anda?
- 4) Apakah pakaian yang anda *laundry* pernah ada yang hilang atau rusak?
- 5) Bagaimana tanggapan pemilik jasa *laundry* terhadap keluhan barang pelanggan yang rusak atau hilang?
- 6) Bagaimana cara penyelesaian masalah jika ada barang konsumen yang rusak atau hilang oleh pihak *laundry*?
- 7) Apakah pihak *laundry* lepas tanggung jawab terhadap barang pelanggan yang hilang atau rusak? Ataupun mau menggantinya?
- 8) Bagaimana perjanjian antara pengusaha *laundry* dan pelanggan terhadap tanggung jawab barang?
- 9) Bagaimana tanggapan pengguna jasa *laundry* jika barangnya rusak atau hilang?

B. DOKUMENTASI

1. Sejarah Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur
2. Struktur Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur

Metro, Januari 2020

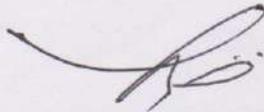
Peneliti



Irwan Efendi Hasibuan

NPM. 1502090075

Pembimbing 1



Drs. H. A. Jamil, M.Sy.

NIP. 19590815 198903 1 004

Pembimbing 2



Drs. M. Saleh, MA.

NIP. 19650111 199303 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; email: syariah.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-579/In.28.2/D.1/PP.00.9/5/2019
Lampiran : -
Perihal : Izin Pra Survey

16 Mei 2019

Kepada Yth.
Kepala Desa Banjarejo, Lampung Timur
di .

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

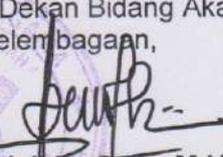
Nama : Irawan Efendi Hasibuan
NPM : 1502090075
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Judul : IZIN USAHA JASA LAUNDRY DALAM RANGKA
MEMBERIKAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
BANJAREJO LAMPUNG TIMUR

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelenbagaan,


Siti Zulaiha, S.Ag., M.H &
NIP. 197206111998032001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0365/In.28/D.1/TL.00/03/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KEPALA DESA BANJARREJO
KECAMATAN BATANGHARI
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0364/In.28/D.1/TL.01/03/2020,
tanggal 10 Maret 2020 atas nama saudara:

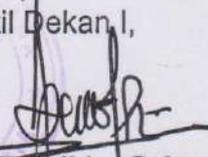
Nama : **IRWAN EFENDI HASIBUAN**
NPM : 1502090075
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah

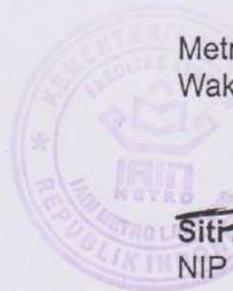
Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di DESA BANJARREJO KECAMATAN BATANGHARI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY STUDI KASUS DI BANJARREJO LAMPUNG TIMUR".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 10 Maret 2020
Wakil Dekan I,


Siti Zulaikha S. Ag, MH &
NIP 19720611 199803 2 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0364/In.28/D.1/TL.01/03/2020

Wakil Dekan I Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

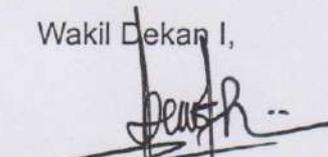
Nama : **IRWAN EFENDI HASIBUAN**
NPM : 1502090075
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di DESA BANJARREJO KECAMATAN BATANGHARI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY STUDI KASUS DI BANJARREJO LAMPUNG TIMUR".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 10 Maret 2020

Wakil Dekan I,


Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Mengetahui,
Pejabat Setempat


S.G. Puspito, S.IP





HPEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KECAMATAN BATANGHARI
DESA BANJARREJO

JALAN ARJUNA NO 21

Nomor : 100/478/2009/IV/2020
Lamp. : -
Perihal : Izin Research

Banjarrejo, 01 April 2020

Kepada Yth.

Rektor INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

di -
METRO

Sehubungan dengan adanya Surat permohonan Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor 0365/In.28/D.1/TL.01/03/2020, Perihal Izin Research, di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Maka atas permohonan tersebut di atas kami selaku Kepala Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur, mengabulkan Mahasiswa yaitu :

Nama Lengkap : IRWAN EFENDI HASIBUAN
NPM : 1502090075
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah
Sekolah : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

Orang yang namanya tersebut di atas akan melakukan Riset/Penelitian di Desa Banjarrejo dalam rangka penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

**"IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI JASA LAUNDRY STUDI KASUS DI BANJARREJO
LAMPUNG TIMUR"**

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sebenarnya agar digunakan sebagaimana mestinya.


KEPALA DESA BANJARREJO
DESA BANJARREJO
KECAMATAN BATANGHARI
S.G. PUSRITO, S.IP



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-417/ln.28/S/U.1/OT.01/06/2020**

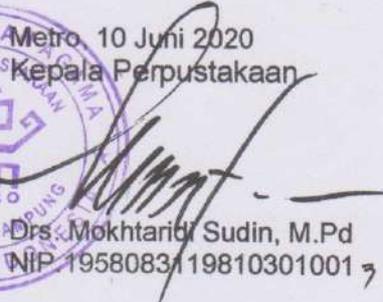
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : IRWAN EFENDI HASIBUAN
NPM : 1502090075
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502090075.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 10 Juni 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd
NIP. 1958083119810301001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jedasa 14/01/ 2020.	✓	✓ Perbaiki APP sesuai saran ys ad. ✓ Bedakan pertanyaan ys ditujukan utk Panitia, untuk karyawan dan untuk pelanggan.	
	Kamis 30/01/ 2020	✓	✓ Aca APP, konsultasi ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II,

Drs. M. Saleh, MA.

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Irwan Efendi Hasibuan

NPM: 1502090075



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

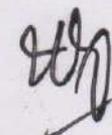
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

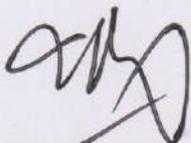
Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		✓	- Ace Bab I - III skripsi ini, lanjutkan ke bab II.	
	Selasa 7/10/19	✓	- Ace Out Line.	

Dosen Pembimbing II,



Drs. M. Saleh, MA.

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.



Irwan Efendi Hasibuan

NPM: 1502090075



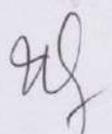
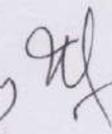
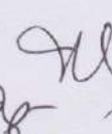
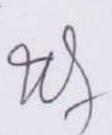
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syarlah.metrouniv.ac.id; E-mail: syarlah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irwan Efendi Hasibuan**
NPM : 1502090075

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 12/5/ 2020	✓	Par IV. ✓ Perbaiki kata-kata yg & kata salah ✓ Par sub bab Inyafestasi harus di beri Narasi hasil wawancara dgn responden. ✓ Par Analisis fact hasil wawancara dgn responden thdada hady kas dgn teori di bab II. ✓ Kesimpulan di sesuaikan kas dgn petunjuk penelitian.	   

Dosen Pembimbing II

Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Irwan Efendi Hasibuan
NPM. 1502090075



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irwan Efendi Hasibuan**
NPM : 1502090075

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 12/05/ 2020	✓	Ace Page IV-V, Konsultasikan pada Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Irwan Efendi Hasibuan
NPM. 1502090075



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	29/02/2019	✓	✓ Pada paragraf, terdapat terdapat ILMU usaha, dan terdapat Pendidikan usaha. ✓ Perbaiki kata-kata yg sekel. ✓ Perbaiki cara penulisan catatan kaki. ✓ Sumber Data Primer. - Beri penjadwalan respon dan dengan org yg ada di jabar, respon/Interv. ✓ Sumber Data sekunder berisi buku-buku yg me- nyang. ✓ Ace Proposal I-III Konsultasi Panitia I	
	seleksi 14/05/2019	✓		

Dosen Pembimbing II,

Drs. M. Saleh, MA.

NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.

Irwan Efendi Hasibuan

NPM: 1502090075



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	16/7 19		Wae Allah Samudra di Calais, Belanda yang dikipti	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Irwan Efendi Hasibuan
NPM: 1502090075



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	10/2/19		ada masalah? - 3 argumen SPD	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Irwan Efendi Hasibuan
NPM: 1502090075



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.ain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	PembimbingI	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	27/6 ¹⁰		<ol style="list-style-type: none">① Rm usaha (bak rll / jasa) Pengerntanya Pasar tujuan dan prosedur② usaha jasa Pengerntanya macam - macam nya tanggung jawabnya③ perlindungan konsumen Pengerntan Pasar tujuan Bentuk perlindungan Sumber data di bonahi lihat buku Interview Apa yang digunakan Siapa yg di interview Buku Sugiono bawa	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.

NIP. 19590815 198903 1 004

Irwan Efendi Hasibuan

NPM: 1502090075



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irwan Efendi Hasibuan**
NPM : 1502090075

Fakultas / Jurusan : **Syariah / HESy**
Semester / TA : **X / 2019-2020**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9/6 2020		See the IV & V Lengkap - all the daftar pustaka & lampiran daftar isi & lampiran & bab IV & V	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Irwan Efendi Hasibuan
NPM. 1502090075



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irwan Efendi Hasibuan**
NPM : 1502090075

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19/5 2020		<p>✓ secara umum Terkait pembimbing - pembimbing ataupun juga (baik tentang & prosedur) seperti hari wawancara dan Tahap & bi skripsi, awal kolaborasi ini</p> <p>✓ meliputi hal 1. wawancara & peninjauan pertanya 1, 3, 4, 7 dan 9 dan dan dan 2 wawancara & pengujian sama seperti wawancara 3 wawancara & pengujian pertanya ke 3 dan dan.</p> <p>✓ meliputi secara umum & juga dan dan dan diambil dari dan dan dan bagian teori</p>	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Irwan Efendi Hasibuan
NPM. 1502090075



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irwan Efendi Hasibuan**
NPM : 1502090075

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9/3 2020		ada masalah	

Dosen Pembimbing I

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
NIP. 19590815 198903 1 004

Mahasiswa Ybs.

Irwan Efendi Hasibuan
NPM. 1502090075



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
 Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Irwan Efendi Hasibuan

Fakultas/Jurusan : Syariah/HESy

NPM : 1502090075

Semester/TA : VIII/2018/2019

NO	Hari/Tgl	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	7/10 19.		<p>outline ✓ Struktur skripsi UV. pengantar, bab 1 & ke-2 ✓ Pembahasan, hukum pengantar, bab 1 & 2, dan lain-lain ✓ Uraian pada pengantar & bab 1 & 2</p>	
	28/10 19		<p>dit Teori & Pembahasan, kemudian ✓ Pembahasan, maka yang akan dibahas pada bab 1 & 2, dan lain-lain dan lain-lain, dan lain-lain penelitian, penelitian umum & di lain-lain, dan lain-lain & di lain-lain, antara penelitian & di penelitian kerangka teor. secara & outline ✓ Bab 1 & 2 ✓ Bab 1 & 2 ✓ Telaah awal pada paper masalah & lain-lain</p>	

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sy.
 NIP. 19590815 198903 1 004

Irwan Efendi Hasibuan
 NPM: 1502090075









SIDANG MUNAQOSYAH
Senin, 29 Juni 2020, pukul 10.00 wib - 12.00 wib



MUNAQOSYAH

Nama : Irwan Efendi Hasibuan
NPM : 1502090075
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Waktu : Senin, 29 Juni 2020, 10.00 - 12.00 WIB
Tempat : Ruang Munaqosah Fak. Syariah Lt. 1
Judul : Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur).

Tim Penguji

Ketua Sidang : Drs. A. Jamil .M. Sy

Penguji 1 : Nawa Angkasa, SH., MA

Penguji 2 : Drs. M. Saleh, MA

Sekretaris : Nyimas Lidya Putri Pertiwi, M. Sy

Nawa Angkasa, SH, MA

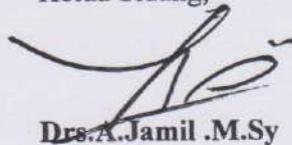
1. Mau mempersalahkan tanggung jawab pelaku usaha atau klausula perjanjian.
2. Yg menjadi acuan anda harus dikaitkan dengan pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha.
3. hasil pra survey harus ditunjukkan ketidaksesuaian.
4. Berikan informasi diri pelanggan tentang pelayanan yg terjadi.
5. Berapa jumlah jasa laundry di Banjar Rejo?
6. jelaskan kenapa hanya 2 jasa laundry yg diangkat.
7. proposal sampling seperti apa?
8. footnote untuk data yg didapat.
9. Analisis butuh pasal 4.
10. Kesimpulan di perbaiki.

Drs. M. Saleh, MA

1. Disionalitas tidak ada ~~tt~~ dan materi
2. Kata pengantar juga
3. Harus runtut dalam menulisnya.

Kesimpulan : Lulus dengan perbaikan 60 hari kalender
Sesuai saran penguji !!!

Metro, 29 Juni 2020
Ketua Sidang,


Drs. A. Jamil .M. Sy

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama penulis Irwan Efendi Hasibuan, dilahirkan di Pulung Kencana pada tanggal 23 September 1995 yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Tajuddin, dan Ibu Patonah.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SD Negeri 3 Siloung Sumatera Utara dan selesai pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan di SMP Dharma Bhakti Punggur dan selesai pada tahun 2011. Sedangkan Pendidikan Menengah Atas penulis lanjutkan di SMA Gajah Mada Metro dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah Fakultas Syariah dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2014/2015.