

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *LAUNDRY* ATAS
KEHILANGAN PAKAIAN**



Diajukan Oleh :

ADELIA

NIM.2010211320120

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni, 2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *LAUNDRY* ATAS
KEHILANGAN PAKAIAN**

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat



**Diajukan oleh
ADELIA
NIM.2010211320120**

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Juni, 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *LAUNDRY* ATAS
KEHILANGAN PAKAIAN


Diajukan oleh

ADELIA

NIM.2010211320120

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Senin tanggal 30 Juni 2025 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing,



Zakiyah S.H., M.H.

NIP. 19721015 199702 2001

Diketahui

Banjarmasin, 4 Juni 2025

Ketua Program,


Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.

NIP.19830903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *LAUNDRY* ATAS KEHILANGAN
PAKAIAN

Diajukan Oleh

ADELIA

NIM.2010211320120

Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 363 /UN8.1.11/SP/2025

Tanggal : 07 JUL 2025

Disahkan

Dekan,



Dr. Muhammad Fatshah, S.H., M.H.

NIP.19750615 200312 1 001

LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adelia
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211320120
Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 28 Februari 2002
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Hukum Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *LAUNDRY* ATAS KEHILANGAN PAKAIAN

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau karya saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, 24 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,


ADELIA
NIM.2010211320120

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan sidang panitia penguji

Pada hari Rabu tanggal 25 Juni 2024

Dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Tavinayati, S.H., M.H.

Sekretaris Anggota : Muhammad Yusman, S.H., M.H.

Anggota : Hj. Zakiyah, S.H., M.H.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung

Mangkurat

Nomor : 647/UN8.1.11/SP/2025

Tanggal : 24 Juni 2025

MOTO

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

Al Qur'an Surat Al-Insyirah Ayat 5-6

PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, segala puji bagi-Nya yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan dengan penuh cinta kepada orang tua tercinta, **Rendi Puma dan Mariani**. Doa, kasih sayang, dan dukungan tak henti-hentinya telah menjadi pendorong terbesar dalam setiap langkahku. Semoga keberkahan senantiasa menyertai langkah-langkah kalian.

Kepada kakak dan adikku tersayang, **Amelia dan Avrillia**, terima kasih atas inspirasi, motivasi, dan dukungan tanpa batas yang kalian berikan. Setiap nasihat dan arahanmu menjadi cahaya yang menerangi jalan kesuksesanku.

Tidak lupa kepada dosen pembimbingku yang terhormat, **ibu Zakiyah S.H, M.H.**, atas bimbingan, nasihat, dan kesabaran yang diberikan dalam proses penulisan skripsi ini. Ilmu yang diperoleh dari Anda tidak akan pernah kulupakan.

Kepada teman-teman setia, Dea Nur Syifa, Sri Ayu Budatin, Rania Adinda, Syifa Urradhiah, Farah Tasya Febiola, Putri Mega Agustina, Dewi Rostika Khairani, Achmad Iqbal Ramadhani, dan Muhammad Arya Pratama, terima kasih atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang telah kita bagi selama perjalanan ini. Kalian telah menjadi sahabat sejati yang selalu ada di setiap langkah perjuanganku.

Akhir kata, segala puji hanya milik Allah, Tuhan semesta alam. Semoga persembahan ini menjadi ungkapan syukur yang tulus atas segala nikmat yang telah diberikan-Nya.

RINGKASAN

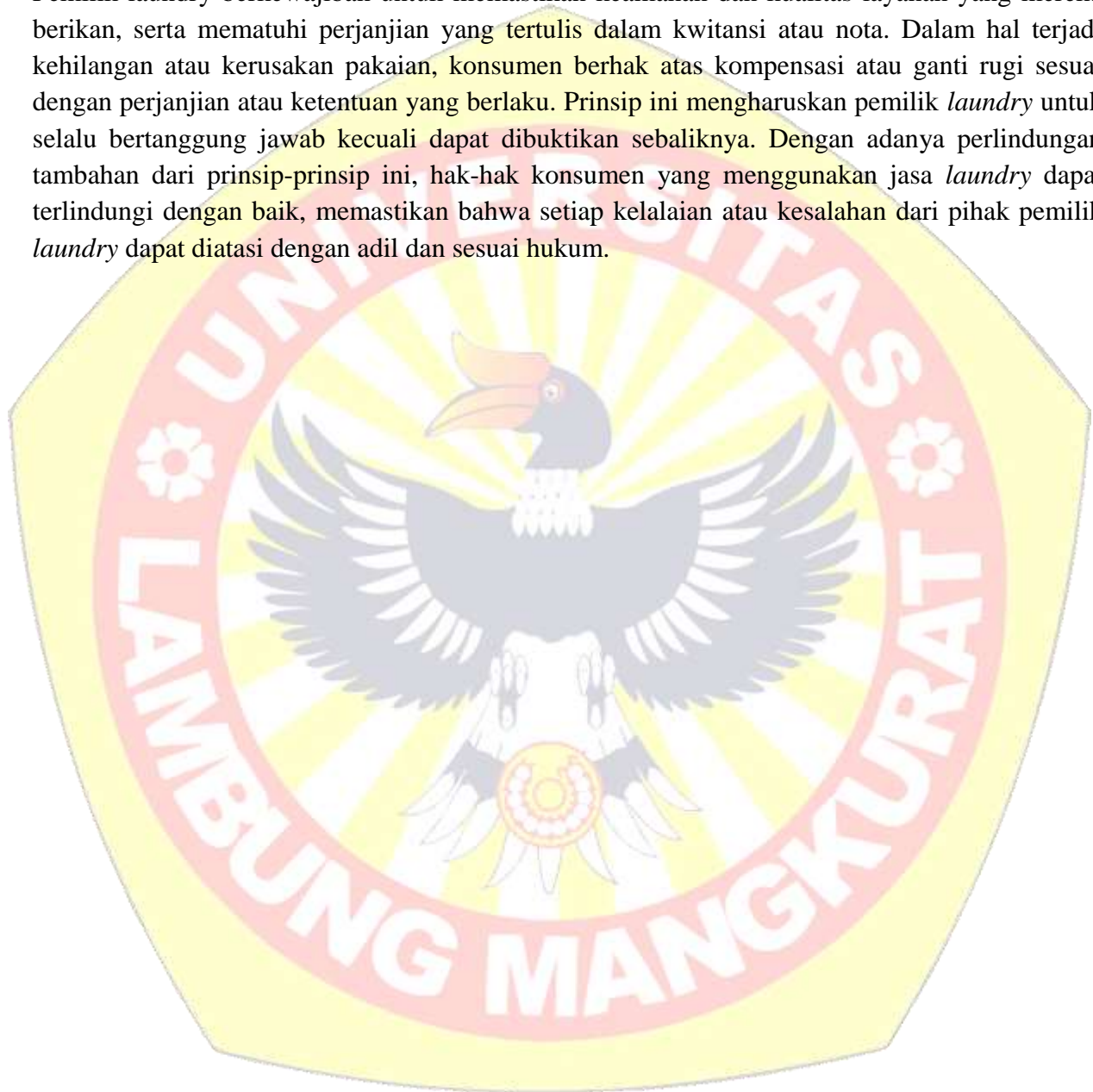
Adelia. 2025. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAUNDRY ATAS KEHILANGAN PAKAIAN**. Skripsi. Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 55 Halaman, Pembimbing: Zakiyah S.H, M.H.

Sandang atau pakaian merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia selain tempat tinggal dan makanan. Di era globalisasi ini, budaya materialistik barat telah mempengaruhi kehidupan masyarakat Indonesia, mendorong mereka untuk hidup lebih cepat, efisien, dan murah. Kegiatan perekonomian yang dominan saat ini adalah perdagangan, termasuk usaha jasa yang semakin diminati, seperti jasa laundry. Meskipun banyak pelaku usaha *laundry*, persaingan memacu kreativitas dan inovasi. Jasa *laundry*, yang meliputi cuci, cuci kering, setrika, dan cuci kering setrika, berkembang pesat namun sering menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti kehilangan atau tertukarnya pakaian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Namun, masih banyak pelaku usaha yang tidak memenuhi tanggung jawab ini, merugikan konsumen. Pasal 18 Ayat (1) UUPK menegaskan pentingnya kedudukan setara antara konsumen dan pelaku usaha dalam perjanjian.

Tujuan Penelitian ini untuk menganalisis hubungan hukum antar konsumen dgn pemilik *laundry*, dan untuk menganalisa tanggung jawab pemilik *laundry* terhadap kehilangan barang konsumen *laundry*. Jenis Penelitian yang digunakan adalah Jenis Penelitian hukum normatif. Sifat penelitian ini bersifat hukum normatif preskriptif memberikan panduan atau petunjuk tentang tindakan yang seharusnya diambil oleh pembuat kebijakan, hakim, atau pihak lain yang terlibat dalam proses pembentukan atau penegakan hukum. Ini bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan efektivitas sistem hukum.

Hubungan hukum antara konsumen dan pemilik *laundry* dibentuk melalui kontrak jasa yang mencakup hak dan kewajiban kedua belah pihak. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan sesuai dengan kesepakatan, termasuk kebersihan pakaian dan waktu penyelesaian yang tepat, serta perlindungan terhadap kehilangan atau kerusakan barang selama proses *laundry*. Pemilik *laundry* berkewajiban memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan, menjaga barang milik konsumen, dan mengembalikan barang dalam kondisi baik. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian, pemilik *laundry* bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan perjanjian atau aturan yang berlaku. Di sisi lain, pemilik *laundry* memiliki hak untuk menerima pembayaran atas jasa yang diberikan dan mengatur pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja, yang harus mematuhi standar yang ditetapkan. Hubungan hukum ini penting untuk memastikan kelancaran operasional dan perlindungan hak semua pihak, serta meminimalisir konflik melalui pemahaman yang baik mengenai hak dan kewajiban masing-masing pihak dan penerapan standar layanan yang tinggi.

Tanggung jawab pemilik *laundry* terhadap kehilangan atau kerusakan barang konsumen didasarkan pada prinsip tanggung jawab atas kesalahan yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata bahwa Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut, yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain harus diganti oleh pelaku yang menyebabkan kerugian tersebut. Pemilik laundry berkewajiban untuk memastikan keamanan dan kualitas layanan yang mereka berikan, serta mematuhi perjanjian yang tertulis dalam kwitansi atau nota. Dalam hal terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian, konsumen berhak atas kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang berlaku. Prinsip ini mengharuskan pemilik *laundry* untuk selalu bertanggung jawab kecuali dapat dibuktikan sebaliknya. Dengan adanya perlindungan tambahan dari prinsip-prinsip ini, hak-hak konsumen yang menggunakan jasa *laundry* dapat terlindungi dengan baik, memastikan bahwa setiap kelalaian atau kesalahan dari pihak pemilik *laundry* dapat diatasi dengan adil dan sesuai hukum.



Adelia. 2025. **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LAUNDRY ATAS KEHILANGAN PAKAIAN**. Skripsi. Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 46 Halaman, Pembimbing: Zakiyah S.H, M.H.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan hukum antara konsumen dengan pemilik laundry, dan untuk menganalisis tanggung jawab pemilik *laundry* terhadap kehilangan barang konsumen laundry. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Sifat penelitian ini bersifat hukum normatif preskriptif yang memberikan panduan atau petunjuk tentang tindakan yang seharusnya diambil oleh pembuat kebijakan, hakim, atau pihak lain yang terlibat dalam proses pembentukan atau penegakan hukum. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan efektivitas sistem hukum.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, hubungan hukum antara konsumen dan pemilik *laundry* dibentuk melalui kontrak jasa yang mencakup hak dan kewajiban kedua belah pihak. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan sesuai kesepakatan, sementara pemilik laundry berkewajiban memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan dan menjaga barang konsumen. Jika terjadi kerugian, pemilik *laundry* bertanggung jawab untuk mengganti kerugian sesuai perjanjian atau ketentuan yang berlaku, termasuk yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Kedua, pemilik *laundry* memiliki tanggung jawab hukum atas kehilangan atau kerusakan barang konsumen sesuai Pasal 1365 KUHPerdara dan ketentuan dalam UUPK. Mereka harus memastikan keamanan layanan serta mematuhi perjanjian tertulis dalam kwitansi atau nota. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi atau ganti rugi sesuai dengan ketentuan tersebut. Prinsip ini memberikan perlindungan tambahan bagi hak-hak konsumen dalam menggunakan jasa laundry, memastikan bahwa setiap kelalaian atau kesalahan dapat ditangani secara adil dan sesuai dengan hukum.

Kata Kunci: Hubungan hukum, tanggung jawab pemilik *laundry*, kompensasi konsumen

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *LAUNDRY* ATAS KEHILANGAN PAKAIAN**" dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S. H., M.H. selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Zakiyah S.H, M.H. selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penelitian dan penulisan skripsi ini sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Rahmat Budiman, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan arahan terkait persoalan akademik kepada Penulis dari semester awal hingga akhir;
5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum dan Seluruh Dosen Pengajar Program Kekhususan Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;

6. Seluruh Staf Administrasi dan Staf Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang selalu siap dan bersedia melayani, membantu keperluan akademik Penulis selama perkuliahan;
7. Orang tua tercinta, Rendi Puma dan Mariani yang membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang, serta selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Saudari Amelia dan Avrillia, yang telah memberikan inspirasi, motivasi, nasihat, arahan dan dukungan tanpa batas untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik secara moral maupun emosional selama masa penyusunan skripsi ini. Dan kepada seluruh teman penulis Dea, Ayu, Rania, Syifa, Ola, Utii, Dewi, Rama, Arya, dan seluruh teman yang tidak dapat disebutkan nama nya satu persatu;

Semoga setiap bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini mendapatkan rahmat dan karunia yang melimpah. Semoga hasil dari skripsi ini tidak hanya bermanfaat bagi para pembaca, tetapi juga menjadi sumber berkah bagi kita semua. Semoga kerja keras dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak dibalas dengan keberkahan dan kesuksesan dalam perjalanan hidup masing-masing.

perbaikan di masa yang akan datang. semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi yang berarti dalam perkembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hak cipta.

Banjarmasin, 24 Juni 2025

Penulis,

Adelia

Adelia

NIM.2010211320120



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	vi
MOTO	vii
RINGKASAN	viii
ABSTRAK	x
UCAPAN TERIMAKASIH	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Keaslian Penulisan	6
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	14
B. Tinjauan Umum Hubungan Hukum Antar Pemilik, Pekerja,	
dan Konsumen	16
C. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	18
D. Hak Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	21
D. Tinjauan Umum Tentang Laundry.....	26

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hubungan Hukum Antara Konsumen dengan Pemilik Laundry	31
B. Tanggung Jawab Terhadap Kehilangan Barang yang Sudah di	
Laundry	31
BAB IV PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	57

