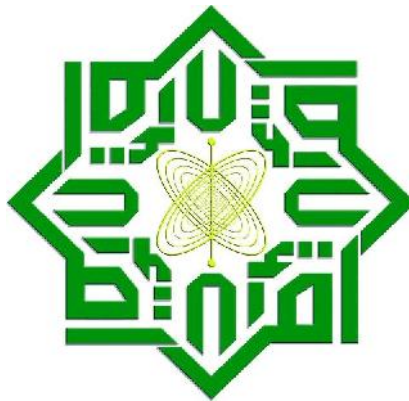


**TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA JASA LAUNDRY  
MENURUT UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
DI KELURAHAN TUAH KARYA  
KECAMATAN TAMPAN  
PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH)



**OLEH**

**IMAN ADRI FITRIAN**  
**NIM. 10827003079**

**JURUSAN ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2015**



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul: "TANGGUNG JAWAB PENGUSAHA JASA LAUNDRY MENURUT UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI KELURAHAN TUAH KARYA KECAMATAN TAMPAN PEKANBARU", yang ditulis oleh :


Nama : IMAN ADRI FITRIAN  
NIM : 10827003079  
Jurusan : ILMU HUKUM

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Juni 2015  
Bertempat : Ruang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH).

Pekanbaru, 25 Juni 2015  
Dekan

  
Dr. H. AKBARIZAN, M.Ag, M.Pd  
NIP. 1971 1001 1995 03 1 002

### PANITIA UJIAN SARJANA


Ketua

  
Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd  
NIP. 1971 1001 1995 03

Penguji I

  
H. Azwa Aziz, SH, M.Si  
NIP. 195108161971061001

Sekretaris

  
Hendri Savuti, M.Ag  
NIP. 19760829 200312 1 003

Penguji II

  
Syarif Naldi, SH, MH  
NIP. 198109232006041004

## ABSTRAK

Laundry merupakan salah satu usaha jasa yang bergerak di bidang cuci mencuci serta penyetrikaan pakaian. Pelaksanaan dan banyak permasalahan yang muncul dalam menjalankan usahanya yang berakhir pada konsumen, adapun yang banyak terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, diantaranya tidak sesuainya waktu yang disepakati, hasil kebersihan kerusakan dan kehilangan serta sampai tertukarnya pakaian.

Adapun penelitian ini dimaksud untuk menjawab 3 (tiga) permasalahan pokok yaitu hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha jasa laundry, pertanggungjawaban jasa usaha laundry terhadap dan upaya yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa usaha laundry tersebut.

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis empiris, dengan objek penelitian adalah analisis yuridis terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen pengguna jasa usaha laundry di kelurahan tuah karya kecamatan tampan pekanbaru, data primer berupa wawancara, data sekunder berupa tinjauan kepustakaan dan buku, penarikan kesimpulan dengan induktif/deduktif.

Adapun hasil dari penelitian ini adalah : *pertama* pihak konsumen: bagi konsumen yang terpenting adalah tanggungjawab pengusah jasa laundry benar-benar sesuai dengan kepuasan mereka memberikan hak konsumen sesuai dengan kewajiban pelaku usaha, *Kedua* pihak pelaku usaha: memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada konsumennya serta bertanggungjawab penuh terhadap kerugian konsumen. Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa masalah kerugian yang di alami oleh konsumen antara lain: Waktu yang disepakati atau keterlambatan proses, Hasil kebersihan pakaian, Kerusakan pakaian dan Kehilangan Pakaian, Pakaian yang tertukar.

Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Jasa Laundry terhadap Konsumen belum berjalan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen no 8 tahun 1999. Segala tanggung jawab yang dilakukan oleh Pemilik usaha masih jauh dari kata puas oleh pengguna usaha jasa laundry (Konsumen).

Upaya yang dapat dilakukan oleh Konsumen, dapat disimpulkan dari upaya yang dilakukan Konsumen masih dalam bentuk protes dan tuntutan kepada pelaku usaha yang belum bisa memberikan hak yang penuh terhadap konsumen pengguna jasa usaha laundry, belum ada yang berani melaporkan kasus-kasus ini kepada lembaga atau badan-badan atau yayasan yang bertugas sebagai pelindung dalam sengketa antara konsumen dan pemilik usaha.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah segala puji kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkah rahmat dan karunianya kepada penulis. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan tesis ini dengan baik. Karya ilmiah berupa Tesis ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sestrata satu Hukum pada Program Sarjana Universitas Islam Negeri. Shalawat dan salam pada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa pada umatnya untuk mengantar manusia kepada jalan yang diridhoi oleh Allah SWT sehingga penulis dapat diberikan kemudahan dan kelancaran didalam penulisan Skripsi dengan judul **“Tanggungjawab Pengusaha Jasa Usaha Laundry Menurut Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru”**.

Penulisan Sekripsi ini dilatarbelakangi oleh munculnya berbagai macam permasalahan dalam pelaksanaan praktek jasa usaha laundry di kelurahan tuah karya kecamatan tampan pekanbaru.

Dalam menulis karya ilmiah ini penulis telah memperoleh masukan dan arahan dari berbagai pihak, baik dukungan berupa moril materil yang sangat berharga didalam penulisan Sekripsi ini, oleh sebab itu selayaknya penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ayahanda Sulaiman, S. Pdi dan Ibunda Maimunagh yang tercinta, Atas doa dan kasih sayang yang tiada hentinya ananda hidup, dan semoga Allah memberkati hidupnya di dunia dan akhirat.
2. **Bapak Rektor UIN SUSKA RIAU Prof. Dr. H. Munazir Hitami, MA** beserta jajarannya yan telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pengetahuna din Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. **Bapak Dr. H. Akbarizan, M. Aag, M. Pd,** selaku dekan fakultas syariah dan hukum Universitas Riau Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. **Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH. MH,** selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. **Bapak H. Mohammad Kastulani, SH. MH,** selaku Pembimbing Untuk Penulisan Skripsi ini yang telah me;uangkan waktunya membimbing dan mengarahkan serta memberikan sumbangsih pemikiran kepada penulis mulai dari perencanaan sampai tahap penyelesaian skripsi ini.
6. **Bapak dan Ibu Dosen** Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu proses belajar mengajar selam di bangku kuliah
7. **Pimpinan dan Segenap Karyawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,** yang telah membantu penulis untuk mendapatkan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian

8. Terimakasih kepada Adinda qori Alfani, Azani Safira, Kakanda Dedi Suprpto, S. Sos, Hinggar Eko Chalfiddin, SE, Vivi Novira, S. Pd, Muhammad Kamal, Mas Wati, Jumratul Asmi, Syasri Aan Mutaqien.
9. Termikasih kepada Isna Fitriadi, S. Sy, MH, Muhammad Azhari Hasibuan, SH, Edwaard Kelvin, SH, Nuraida, Nuraini, Tika, Yurliza, Dede Defry Dan Semu rekan-rekan jurusan Ilmu Hukum Universitas Syariah dan Hukum Angkatan 2008 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Akhirnay semoga jasa baik mereka yang diberikan kepad penulis, mendapatkan balasan yang setimpal dan menjadi amal mulia di sisi Allah SWT, Aamiin. Dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu dan pengalaman bagi penulis serta dapan meberikan sumbangan pada ilmu pengetahuan

Pekanbaru,  
Penulis

**IMAN ADRI FITRIAN**



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii

### BAB I

#### PENDAHULUAN

<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>B. Batasan Masalah</b> .....	8
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	9
<b>D. Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	10
1. Secara Teoristis .....	10
2. Secara Praktis .....	10
<b>F. Metode Penelitian</b> .....	11
1. Metode Pendekatan .....	11
2. Lokasi Penelitian .....	11
3. Populasi dan Sampel .....	11
4. Jenis dan Sumber Data .....	13
5. Teknik Pengumpulan Data .....	13
6. Teknik Analisis Data .....	14
<b>G. Sistematika Penulisan</b> .....	15

### BAB II

#### TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN

<b>A. Letak Geografis dan Demografis</b> .....	16
<b>B. Sejarah Kelurahan Tuah Karya</b> .....	19
<b>C. Iklim Kelurahan Tuah Karya</b> .....	21
<b>D. Pemerintahan Kelurahan Tuah Karya</b> .....	21
<b>E. Daftar Nama Laundry di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan     Tampan Pekanbaru</b> .....	23

### BAB III

#### TINJAUAN PUSTAKA

<b>A. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian</b> .....	25
1. Latar Belakang Perlindungan Konsumen .....	25
2. Defenisi Perlindungan Konsumen .....	31
3. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	32



4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	36
<b>B. Pengertian Konsumen.....</b>	<b>39</b>
<b>C. Hak Dan Kewajiban Konsumen.....</b>	<b>43</b>
1. Hak Konsumen.....	43
2. Kewajiban Konsumen.....	46
<b>D. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....</b>	<b>48</b>
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	48
2. Kewajiban Pelaku Usaha.....	49
3. Hak-Hak Pelaku Usaha.....	50
4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	51
5. Bentuk-Bentuk Pelanggaran Pelaku Usaha.....	52
6. Sanksi Terhadap Pelanggaran Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen.....	56
<b>E. Badan Perlindungan Konsumen.....</b>	<b>61</b>
<b>F. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Majelis Penyelesaian Sengketa Konsumen.....</b>	<b>63</b>
<b>G. Jasa Laundry.....</b>	<b>63</b>

#### **BAB IV**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Hubungan Hukum Antara Konsumen Dengan Pelaku Usaha Jasa Laundry.....</b>	<b>67</b>
1. Contractual Liability.....	67
2. Product Liability.....	67
3. Profesional Liability.....	68
<b>B. Pertanggung Jawaban Jasa Usaha Laundry Terhadap Pengguna Jasa Laundry Di Kelurahan Tuah Karya Kecamatan Tampan Pekanbaru.....</b>	<b>72</b>
1. Waktu Yang di Sepakati atau Keterlambatan Proses.....	73
2. Hasil Kebersihan.....	74
3. Kerusakan dan Kehilangan.....	75
4. Pakaian Yang Tertukar.....	76
<b>C. Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Pengguna Jasa Usaha Laundry.....</b>	<b>83</b>

#### **BAB V**

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>89</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>90</b>