

## Analisis Hukum Pelaku Usaha Laundry Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Konsumen Di Kota Makassar

Alfian Syafii Roslan, Laode Husein, Jasmaniar  
*fakultas Ilmu Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia*  
[Fianjie15@Gmail.Com](mailto:Fianjie15@Gmail.Com)

### Abstrack

*This Research Examines The Forms Of Agreements And The Accountability Of Laundry Business Operators For The Loss And Damage Of Consumers' Belongings. This Study Employs Empirical Research, Which Involves Collecting Data Directly From Laundry Business Operators And Consumers (Primary Data) As Well As Literature, Internet Sources, And Other Written Materials (Secondary Data). The Results Of This Study Indicate That The Forms Of Agreements Between Laundry Business Operators And Consumers Are Created Differently, With Each Operator Having Agreements In Both Written Form And Verbal Agreements. This Demonstrates That Operators Implement Agreements Containing Standard Clauses, Where Every Rule And Requirement Has Been Prepared And Unilaterally Established By The Laundry Business Operator In The Form Of An Agreement That Must Be Adhered To By The Laundry Consumers. As For The Forms Of Accountability From The Operators To The Customers.*

*Keywords : Responsibility, Laundry Business Actor, Consumer Protection, Agreement*

### Abstrak

Penelitian Ini Mengkaji Tentang Bentuk Perjanjian Dan Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha Laundry Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Milik Konsumen. Penelitian Ini Menggunakan Penelitian Empiris Yakni Penelitian Yang Meneliti Data Yang Diperoleh Secara Langsung Dari Pelaku Usaha Laundry Dan Konsumen (Data Primer) Dan Data Bahan Pustaka, Internet, Dan Sumber Tertulis Lainnya (Data Sekunder). Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Bentuk Perjanjian Antar Pelaku Usaha Laundry Dengan Konsumen Dibuat Secara Berbeda-Beda Dengan Masing-Masing Pelaku Usaha Ada Peruanjian Dalam Bentuk Tertulis Dan Perjanjian Berbentuk Lisan, Maka Hal Ini Menunjukkan Bahwa Pelaku Usaha Menerapkan Perjanjian Beirisi Klasula Baku, Yang Mana Setiap Aturan Dan Syarat-Syarat Yang Telah Dipersiapkan Dan Ditetapkan Terlebih Dahulu Secara Sepihak Oleh Pelaku Usaha Laundry Yang Telah Dituangkan Dalam Bentuk Perjanjian Dan Wajib Dipenuhi Oleh Konsumen Laundry. Adapun Bentuk Petanggung Jawaban Dari Pelaku Usaha Kepada Konsumen Laundry Dengan Memberikan Ganti Rugi Kepada Konsumen Laundry Yang Dirugikan Akan Tetapi Tanggung Jawab Tersebut Tidak Setara Dengan Kerugian Yang Di Alami Oleh Konsumen Karena Dasar Dan Ketentuan Yang Dibuat Pelaku Usaha Sudah Ditetapkan. Saran Dari Peneliti Untuk Pelaku Usaha Laundry Diharapkan Pihak Pelaku Usaha Laundry Untuk Hisa Meningkatkan Mutu Pelayanan Yang Baik Dalam Menjalankn Usaha Seta Bisa Menanggung Resiko Kerugian Yang Sesuai Aya Keholongan Dan Kerusakan Pakaian Konsumen. Pihak Konsumen Hendaknya Lebih Berhati-Hati Dan Teliti Saat Menggunakan Jasa Laundry Dan Mengertu Akan Hak-Hak Konsumen Agar Tjidak Dirugikan Oleh Pihak Pelaku Usaha Laundry.

Kata Kunci : Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Perjanjian,

## **Pendahuluan**

Kemajuan Zaman Yang Begitu Cepat Menghadirkan Berbagai Tantangan Baru Bagi Seluruh Lapisan Masyarakat, Mencakup Aspek Interaksi Sosial, Ekonomi, Politik, Hingga Pemerintahan<sup>1</sup>. Unit Entitas Negara Indonesia Telah Menginisiasi Reposisi Arah Sistem Pembangunan Nasional Melalui Permintaan Terhadap Pelaksanaan Reformasi Total Pada Seluruh Dimensi Kebijakan Pembangunan. Pada Era Globalisasi Kontemporer, Terdapat Akselerasi Signifikan Dalam Dimensi Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, Yang Berimplikasi Terhadap Peningkatan Kebutuhan Manusia. Kebutuhan tersebut Terbagi Atas Kategori Primer Dan Sekunder, Seluruhnya Menuntut Pemenuhan Secara Cepat Dan Efisien. Salah Satu Sektor Yang Relevan Dalam Konteks Ini Adalah Sektor Jasa, Yang Berorientasi Pada Penyediaan Pelayanan Guna Menunjang Kebutuhan Konsumen.

---

Kondisi Global Saat Ini Memfasilitasi Peningkatan Kuantitas Interaksi Dan Transaksi Antara Entitas Konsumen Dan Pelaku Usaha. Hal Ini Ditandai Oleh Peningkatan Jumlah Subjek Usaha Yang Beroperasi Pada Sektor Ekonomi. Objek Transaksi Dalam Ekosistem Ini Terdiri Dari Produk Barang Dan Jasa Pada Skala Makro Dan Mikro. Salah Satu Subkategori Dalam Sektor Jasa Adalah Layanan Pencucian Pakaian Atau Yang Disebut Sebagai Jasa Laundry

Jasa Laundry Memiliki Nilai Fungsional Tinggi Dalam Kehidupan Masyarakat Modern. Layanan Ini Menawarkan Efisiensi Dalam Bentuk Biaya Yang Relatif Rendah Dan Hasil Berupa Pakaian Bersih, Rapi, Dan Memiliki Aroma Wangi. Segmentasi Pengguna Utama Layanan Ini Mencakup Mahasiswa Dan Individu Rumah Tangga Dengan Keterbatasan Waktu Untuk Melakukan Aktivitas Pencucian Secara Mandiri. Oleh Karena Itu, Layanan Ini Berkontribusi Terhadap Optimalisasi Waktu Dan Energi Pengguna.

Namun, Telah Teridentifikasi Bahwa Pelaku Usaha Dalam Konteks Ini Kerap Mengeksploitasi Situasi Sosial Dengan Tidak Menjalankan Kewajiban Kompensasi Atas Kerugian Yang Dialami Konsumen. Pola Ini Dikaitkan Dengan Prinsip Ekonomi Utilitarian, Yaitu Perolehan Keuntungan Maksimal Dengan Pengeluaran Modal Minimal.

Dalam Sistem Usaha, Terdapat Dua Komponen Integral: Pelaku Usaha Dan Konsumen. Interaksi Antara Keduanya Merupakan Hubungan Yang Tidak Dapat Dipisahkan. Di Wilayah Yurisdiksi Republik Indonesia, Sistem Perlindungan Konsumen Memperoleh Perhatian Intensif, Sebagaimana Dirumuskan Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 19 Ayat 1 Disebutkan Bahwa Pelaku Usaha Wajib Memberikan Ganti Rugi Atas Kerusakan Dan/Atau Kerugian Yang Dialami Konsumen Sebagai Akibat Dari Barang Atau Jasa Yang Diproduksi Dan/Atau Diperdagangkan.

Norma Hukum Tersebut Dirancang Guna Meningkatkan Kesadaran Dan Martabat Konsumen Serta Menciptakan Ekosistem Usaha Yang Bertanggung Jawab. Konsep Tanggung Jawab Didefinisikan Sebagai Konsekuensi Wajib Atas Tindakan Yang Dilakukan, Baik Yang Bersifat Sengaja Maupun Tidak Disengaja, Di Mana Pihak Yang Bertindak Wajib Menanggung Seluruh Akibatnya.

Layanan Laundry Merupakan Serangkaian Prosedur Teknis Yang Dilakukan Untuk Menghilangkan Kontaminan Partikulat Pada Bahan Pakaian, Dengan Mempertahankan Integritas Material, Menggunakan Media Air Dan Senyawa Sabun Sebagai Instrumen Utama Dalam Proses Pembersihan<sup>2</sup>. Entitas Layanan Laundry Dapat Didefinisikan Sebagai Aktivitas Pembersihan Unit Tekstil Kotor, Yang Setelah Melalui Proses Tertentu Akan Dikembalikan Kepada Pengguna Dalam Kondisi Bersih, Harum, Dan Siap Pakai. Penentuan Biaya Jasa Dilakukan Berdasarkan Parameter Massa Tekstil Dalam Satuan Kilogram. Oleh Karena Itu, Entitas Pelaku Usaha Pada Sektor Ini Seharusnya Mengimplementasikan Sistem Pelayanan Optimal Guna Menghindari Timbulnya Ketidakpuasan Pada Pihak Pengguna Layanan.

Keberadaan Unit Bisnis Jasa Laundry Diklasifikasikan Sebagai Bagian Dari Aktivitas Ekonomi Yang Dioperasikan Oleh Subjek Pelaku Usaha.

---

<sup>2</sup> Ahmad Mansur. (2022). Laundry Untuk Pemula. Yogyakarta: Cv Bintang Semesta Media, Hlm.8

Seiring Dengan Dinamika Masyarakat Yang Semakin Modern Dan Mengadopsi Pola Pikir Praktis, Ditambah Dengan Transformasi Tren Busana Serta Peningkatan Kualitas Material Tekstil, Maka Terjadi Pertumbuhan Kuantitatif Dan Kualitatif Pada Jenis Usaha Laundry. Hal Ini Mengakibatkan Munculnya Berbagai Unit Usaha Laundry, Baik Berskala Mikro Maupun Makro. Layanan Laundry Memberikan Kontribusi Signifikan Dalam Mendukung Efisiensi Waktu Pengguna Dalam Menjalankan Aktivitas Lain. Subjek Layanan Mencakup Pakaian Dengan Tingkat Kotoran Tinggi Maupun Volume Pakaian Yang Besar. Dengan Demikian, Jasa Ini Secara Fungsional Memberikan Kenyamanan Bagi Pengguna. Fungsi Utama Penyedia Layanan Laundry Adalah Untuk Meningkatkan Kemudahan Bagi Masyarakat Dalam Menjalankan Kegiatan Harian Dan Aktivitas Kerja Secara Efisien. Seiring Dengan Akselerasi Pertumbuhan Pengguna Layanan, Pelaku Usaha Laundry Merespons Dengan Diversifikasi Jenis Layanan Guna Menyesuaikan Dengan Dinamika Permintaan Konsumen. Namun, Eskalasi Jumlah Pengguna Berpotensi Menghasilkan Ketidakseimbangan Dalam Hubungan Transaksional Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha, Sehingga Menciptakan Ketidakharmonisan Yang Berdampak Pada Kualitas Layanan.

كُلُّ نَفْسٍ ۙ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

“Kullu Nafsim Bim Kasabat Rahiinah  
Artinya :

“Setiap Orang Bertanggung Jawab Atas Apa Yang Telah Dilakukannya”

Berdasarkan Fenomena Tersebut, Dibutuhkan Eksistensi Instrumen Hukum Yang Berfungsi Sebagai Mekanisme Perlindungan Terhadap Konsumen Apabila Terjadi Kerugian Sebagai Akibat Kelalaian Atau Tindakan Non-Kompatibel Dari Pihak Pelaku Usaha. Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Hasil Penggunaan Jasa, Seperti Kehilangan Atau Kerusakan Objek Layanan (Pakaian), Memerlukan Sistem Regulasi Yang Mampu Menjamin Keberlangsungan Prinsip Keadilan Dan Akuntabilitas Pelaku Usaha.

Tujuan Dari Implementasi Hukum Perlindungan Konsumen Adalah Untuk Memastikan Pelaku Usaha Bertindak Sesuai Dengan Prinsip Tanggung Jawab, Serta Membentuk Ekosistem Bisnis Yang Sehat Dan Berorientasi Pada Etika Usaha. Hukum Perlindungan Konsumen Tidak Hanya Membahas Aspek Hak Dan Kepentingan Dari Sisi Pengguna Layanan, Namun Juga Mencakup Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Antara Penyedia Barang Dan Jasa. Prinsip Yang Digunakan Bersifat Proporsional, Tidak Berpihak, Serta Non-Diskriminatif.

Konsep Perlindungan Konsumen Direpresentasikan Sebagai Bentuk Regulasi Hukum Yang Menjamin Hak-Hak Pengguna Layanan Dari Potensi Kerugian Dalam Proses Pemenuhan Kebutuhannya. Perlindungan Ini Tidak Terbatas Pada Barang Dengan Kualitas Rendah, Namun Juga Pada Barang Atau Jasa Yang Berpotensi Mengancam Keselamatan Dan Keberlangsungan Hidup Manusia.

### Metode Penelitian

Jenis Penelitian Yang Digunakan Penulis Dalam Menyusun Penelitian Ini Adalah Penelitian Empiris. Metode Empiris Merupakan Metode Penelitian Yang Memungkinkan Seorang Untuk Melihat Hukum Mempelajari Bagaimana Hukum Mengenai Gejala-Gejala, Peristiwa, Dan Fenomena Yang Terjadi Di Masyarakat Baik Itu Lembaga Atau Negara Yang Bersifat Non Pustaka Dengan Melihat Fenomena Yang Ada Di Lingkungan Masyarakat<sup>1</sup>. Sifat Penelitian Yang Digunakan Penulis Dalam Penelitian Ini Yaitu Bersifat Deskriptif Dimana Metode Dalam Proses Penyelidikannya Meninjau Dan Membahas Objek Penelitian Dengan Menekankan Penelitian Yang Terjun Langsung Kelapangan Dengan Melakukan Wawancara Atau Kuisisioner Yang Berkaitan Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Cucian Milik Konsumen Yang Bertujuan Untuk Menggambarkan Secara Cermat Mengenai Sifat Seseorang, Kondisi, Dan Menentukan Distribusi Suatu Gejala, Serta Menentukan Apakah Ada Hubungan Antara Gejala Lain Dalam Masyarakat<sup>2</sup>.

### Hasil Dan Pembahasan

- A. Perjanjian Antara Konsumen Laundry Dengan Pelaku Usaha Laundry  
Perjanjian Merupakan Pihak Yang Mengadakan Perjanjian Harus Sama Dan Seimbang. Perjanjian Jika Diartikan Secara Mendalam, Bahwa Perjanjian Memiliki Arti Yang Sangat Luas Dan Sifatnya Umum. Menurut Pasal 1313 Kuhperdata, Pengertian Perjanjian Sendiri Adalah Suatu Perbuatan Dengan Mana Satu Orang Atau Lebih Mengikatkan Dirinya Terhadap Satu Orang Lain Atau Lebih. Dari Perumusan Pasal Tersebut Dapat Disimpulkan Bahwa Yang Dimaksud Dengan Perjanjian Dalam Pasal Tersebut Adalah Perjanjian Yang Menimbulkan Perikatan<sup>3</sup>.  
Dalam Uupk, Konsumen Diberikan Hak Untuk Meminta Pertanggung Jawaban Atas Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Serta Menuntut Ganti Rugi Atas Kerugian Yang Dialaminya. Dalam Menjalankan Suatu Pekerjaan, Pelaku Usaha Dan Konsumen Berkewajiban Menjalankan Kesepakatan Perjanjian Yang Telah Dibuat Sebelumnya. Jika Salah Satu Pihak Tidak Menjalankan Perjanjian Yang Telah Dibuat Maka Telah Dikatakan Pihak Tersebut Melakukan Kelalaian, Dengan Ini Jika Salah Satu Pihak Melakukan Wanprestasi Maka Pihak Yang Lain Akan Menuntut Pihak Yang Melakukan Wanprestasi Tersebut Tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Irvansia. (2020). *Riset Hukum Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Mirra Buana Media, hlm. 174

<sup>2</sup> Amirullah dan Zainal Asikin. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Klik Elang, hlm 25

<sup>3</sup> J. Satrio, (2001) *Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Cetakan Kedua . Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 3.

<sup>4</sup> Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Teras, hlm 48

Tidak Sedikit Pelaku Usaha Menggunakan Syarat Dan Ketentuan (Klausula) Untuk Mempercepat Proses Kesepakatan Dalam Perjanjian Yang Isinya Sudah Terlebih Dahulu Ditentukan Oleh Pelaku Usaha Tanpa Adanya Negosiasi Dengan Pihak Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Laundry. Klausula Pada Nota Laundry Merupakan Ketentuan Yang Dibuat Secara Sepihak Oleh Pelaku Usaha Tanpa Melibatkan Pihak Konsumen Sama Sekali. Tidak Sedikit Klausula Yang Tercantum Dalam Nota Laundry Digunakan Untuk Membatasi Tanggungjawab Pelaku Usaha, Hal Ini Menyebabkan Tidak Terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Selama Bertransaksi. Namun Hal tersebut Tidak Konsisten Dengan Perjanjian Sepihak Yang Tercantum Pada Nota Yang Mengatakan Bahwa Pelaku Usaha Tidak Dapat Bertanggungjawab Sesuai Dengan Apa Yang Dicantumkan Dalam Klausula Nota Maka Pelaku Usaha tersebut telah Ingkar Janji. Perbuatan tersebut menunjukkan pengalihan tanggungjawab oleh Pelaku Usaha, sehingga apabila konsumen merasa tidak puas dengan layanan jasa laundry tersebut maka konsumen tidak mendapatkan ganti rugi dari laundry tersebut dikarenakan telah tercantumnya klausula yang menyatakan bahwa “Pengambilan Barang harus disertai dengan Nota” atau “Apabila barang rusak/luntur maka tanggung jawab konsumen”

Meskipun dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah diatur tentang hak-hak konsumen, tetapi masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula yang menunjukkan lepasnya tanggungjawab pelaku usaha terhadap pelayanan yang kurang baik. Hal tersebut dapat mengakibatkan konsumen menerima hasil laundry yang berkualitas rendah dengan harga yang tinggi atau yang tidak sesuai dengan harga yang dikenakan. Disisi lain, karena ketidaktahuan konsumen mengenai hak-haknya sebagai konsumen, maka mengakibatkan konsumen menjadi korban pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab atas kelalaiannya. Kerugian usaha jasa laundry masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa laundry, misalnya seperti kasus kehilangan, rusak-bacarang cucian milik konsumen yang pernah dialami oleh konsumen pada menggunakan jasa laundry. Pada saat konsumen meminta ganti rugi kepada pihak pelaku usaha laundry, konsumen tidak mendapatkan pertanggung jawaban ganti rugi penuh (100%) dari pelaku usaha jasa laundry tersebut, sehingga konsumen merasa dirugikan oleh sikap pelaku usaha laundry tersebut.

Berdasarkan data yang didapatkan data dari hasil penelitian yang didapatkan maka dari itu peneliti mendatangi beberapa usaha laundry dan kemudian menyesuaikan dengan sampel penelitian yaitu 5 usaha laundry yang berada pada:

1. Allysum Laundry yang beralamat pada Jalan Minasa Upa Blok E No. 9
2. Master Laundry yang beralamat di Jalan Minnasa Upa Blok D No 8
3. Brotherhood Laundry yang beralamat pada Jalan Minasa Upa Kompleks Anggrek
4. Rumah Laundry yang beralamat di Minasa Upa Blok E No. 12

5. Permata Laundry Yang Beralamat Di Minasa Upa Blok M No. 5 Dari Kelima Subjek Penelitian Yang Telah Di Teliti, Kelimanya Menggunakan Klausula Baku Dalam Menerapkan Perjanjian Antara Pelaku Usaha Laundry Dan Konsumen Laundry. Berdasarkan Pasal 1 Angka 10 Uu No. 8 Tahun 1999 Klausula Baku Adalah Setiap Aturan Atau Ketentuan Dan Syarat Syarat Yang Telah Dipersiapkan Dan Ditetapkan Terlebih Dahulu Secara Sepihak Oleh Pelaku Usaha Yang Dituangkan Dalam Suatu Dokumen Dan/ Atau Perjanjian Yang Mengikat Dan Wajib Dipenuhi Oleh Konsumen Adapun Bentuk Perjanjian Oleh Pelaku Usaha Laundry Di Kota Makassar Dalam Praktiknya Terhadap Konsumen Berbeda-Beda Antara Satu Tempat Laundry Dengan Tempat Laundry Lainnya, Perjanjian Baku Tersebut Tertulis Dalam Nota Laundry Dan Ada Juga Yang Lisan Yang Diuraikan Sebagai Berikut:

No.	Laundry	Bentuk Perjanjian	Keterangan
1.	Alysum Laundry	Tulisan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cucian Rusak Atau Luntur Karena Sifat Bahan /Kain Bukan Tanggung Jawab Kami.</li> <li>2. Cucian Luntur Yang Tidak Diberitahukan Kepada Kami, Diluar Tanggung Jawab Kami.</li> <li>3. Hitung Dan Periksa Cucian Anda, Keluhan Setelah Meninggalkan Outlet Tidak Kami Layani.</li> <li>4. Apabila Konsumen Tidak Menghitung Jumlah Cucian, Maka Jumlah Yang Kami Hitung Dianggap Benar.</li> <li>5. Pengajuan Komplain Tidak Melebihi Dari 24 Jam Setelah Cucian Diterima, Dengan Membawa Nota Dan Pakaian.</li> <li>6. Benda Berharga Atau Barang Yang Tertinggal Dalam Cucian Apabila Hilang/Rusak Bukan Tanggung Jawab Kami.</li> <li>7. Pakaian Rusak/ Hilang Diganti Dengan Uang, 5.000 Sampai 50.000 Tergantung Jenis Pakaian</li> <li>8. Barang Yang Tidak Di Ambil Lebih Dari 1 Bulan Bukan Tanggung Jawab Kami.</li> <li>9. Pengambilan Pakaian Harus Disertai Bon/ Faktur.<sup>5</sup></li> </ol>

<sup>5</sup> Puji (Karyawan Allysum Laundry) Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 10 Juni 2025

2.	Master Laundry	Tulisan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah Potongan Pakaian Yang Tercantum Dalam Nota Adalah Benar.</li> <li>2. Kerusakan/Kelunturan Yang Disebabkan Sifat Bahan Pakaian Adalah Resiko Konsumen.</li> <li>3. Hasil Cucian Yang Tidak Bersih Atau Tidak Rapi Dapat Diproses Ulang, Maksimal 1 X 24 Jam Setelah Pengambilan Dengan Membawa Nota Pelanggan.</li> <li>4. Layanan Pengaduan Konsumen Maksimal 1 X 24 Jam Setelah Pengambilan, Lewat Dari Batas Maksimal Tidak Kami Proses.</li> <li>5. Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian Maksimal Rp.35.000/Pcs.</li> <li>6. Kami Tidak Bertanggung Jawab Atas Hilangnya Barang Berharga Yang Tertinggal Pada Kantong Pakaian.</li> <li>7. Cucian Yang Tidak Di Ambil Dalam 30 Hari Diluar Tanggung Jawab &amp; Garansi Kami Serta Akan Dedenda Senilai Rp. 20.000.<sup>6</sup></li> </ol>
3.	Brotherhood Laundry	Tulisan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pakaian Yang Tidak Di Ambil Selama 1 (Satu) Bulan, Kerusakan/Kehilangan Bukan Tanggung Jawa Kami.</li> <li>2. Kehilangan Barang Pakaian Diganti Max Rp.40.000,- Tergantung Jenis Kain Atau Pakaian.</li> <li>3. Pengaduan Kehilangan Dilayani Max 1 X 24 Jam Dari Tanggal Pengambilan.</li> <li>4. Periksa Saku Terlebih Dahulu Sebelum Pakaian Masuk Cucian, Kehilangan Benda Bukan Tanggung Jawab Kami.</li> <li>5. Kerusakan Atau Luntur Dalam Proses Pencucian Disebabkan Sifat Bahan Bukan Tanggung</li> </ol>

<sup>6</sup> Ichal (Pelaku Usaha Laundry), Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 10 juni 2025

			<p>Jawab Kami</p> <p>6. Hasil Cucian Yang Tidak Bersih Dapat Diproses Ulang. Pengaduan Max 1x 24 Jam Setelah Pengambilan.</p> <p>7. Konsumen Dianggap Setuju Dengan Ketentuan Diatas Setelah Penyerahan Barang Cucian.<sup>7</sup></p>
4.	Rumah Laundry	Tulisan	<p>1. Apabila Order Laundry (Barang Milik Pelanggan) Tidak Di Ambil Dalam Jangka Waktu Yang Ditentukan (1 Bulan Atau 30 Hari) Sejak Tanggal Selesai, Maka Barang Konsumen Di Luar Tanggungjawab Pihak Jasa Laundry.</p> <p>2. Kerusakan Atau Kelunturan Yang Disebabkan Sifat Bahan Pakaian Dalam Proses Pencucian Adalah Resiko Konsumen.</p> <p>3. Layanan Pengaduan Konsumen Dapat Diterima Maksimal 1 X 24 Jam, Lewat Dari Batas Maksimal Pengaduan Tidak Akan Diproses.</p> <p>4. Pergantian Atas Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian, Maksimal Rp. 60.000,-</p> <p>5. Hasil Cucian Yang Tidak Bersih Dan Tidak Rapi Dapat Dikembalikan Untuk Dicuci Dan Seterika Ulang Maksimal 1 X 24 Jam Setelah Pengambilan Dan Label Nomor Dalam Keadaan Utuh.</p> <p>6. Jika Terjadi Pertikaian Sehubungan Jumlah Pakaian/Barang Dalam Tanggung Jawab Pihak Jasa Laundry, Maka Perhitungan Sesuai Seperti Yang Tercantum Pada Bukti Penyerahan Pihak Jasa Laundry Adalah Benar.<sup>8</sup></p>
5.	Permata Laundry	Lisan	1. Bertanyakan Kepada Kostumer

<sup>7</sup> Rey Pratama ( Pelaku Usa Laundry) Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 10 juni 2025

<sup>8</sup> Ika Ashari (Karyawan Rumah Laundry) Wawancara dilakuakan pada hari Kamis, 12 Juni 2025

		<p>Apakah Ada Pakaian Yg Luntur Atau Tidak? Jika Ada Diarahkan Ke Harga Satuan, Ditanyakan Apakah Ada Gamis Berpayet Atau Jas Apa Tidak? Jika Ada Diarahkan Ke Arah Satuan, Begitupun Dengan Seprei Dan Selimut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bertanyakan Pakain Mau Dihitung Apa Tidak? Jika Tidak Dihitung Diberikan Stempel No Complain (Pakaian Tidak Dihitung).</li> <li>3. Bertanya Apakah Pakaian Mudah Luntur Atau Tidak?, Jika Mudah Luntur Akan Dipisah Ke Satuan.</li> <li>4. Jika Terjadi Cacatnya Pakaian Akan Kami Perbaiki, Jika Pakaian Kurang Bersih Akan Kami Cuci Ulang Dan Itu Semua Tidak Dikenakan Biaya.</li> <li>5. Ganti Rugi Setengah Dari Harga Baru.</li> <li>6. Barang Yang Hilang Berupa Uang, Korek Dan Lain-Lain Bukan Tanggung Jawab Penatu.<sup>9</sup></li> </ol> <p>Menurut Pelaku Usaha, Alasan Ia Memilih Perjanjian Lisan Karena Perjanjian Lisan Lebih Cepat Dan Mudah Dilakukan Dibandingkan Dengan Pernjian Tertulis.</p>
--	--	--

Berdasarkan Berbagai Macam Bentuk Perjanjian Pada Beberapa Tempat Laundry Yang Terdapat Di Minasa Upa Kota Makasssar, Menunjukkan Bentuk Perjanjian Yang Berbeda-Beda Ada Perjanjian Dalam Bentuk Perjanjian Tulisan Dan Perjanjian Lisan, Yang Bertujuan Untuk Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Pelanggan. Namun Dalam Bentuk Perjanjian Yang Dibuat Oleh Pemilik Laundry, Terdapat Beberapa Poin Yang Dianggap Merugikan Pihak Konsumen, Seperti Poin Pergantian Atas Kehilangan/ Kerusakan Pakaian/Barang. Pada Saat Konsumen Menyerahkan Cucian (Barang Pakaian) Itu Sebagai Tanda Bahwa Perjanjian Ssudah Dipakati Antara Dua Belah Pihak Adapun Akibat-Akibat Dari Perjanjian Konsumen Hanya Mengetahui Nota Tersebut, Maka Hal Ini Menunjukkan Bahwa Pelaku Usaha Menerapkan Perjanjian Berisi Klausula Baku, Yang Mana Setiap Aturan Dan Ketentuan Syarat-Syarat Yang Telah Dipersiapkan Dan Ditetapkan Terlebih Dahulu

<sup>9</sup> Aswar (pelaku Usaha Laundry) Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 12 Juni 2025

Secara Sepihak Oleh Pelaku Usaha Laundry Yang Telah Dituangkan Dalam Suatu Bentuk Perjanjian Dan Wajib Dipenuhi Oleh Konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk melimpahkan sebagian tanggung jawab kepada konsumen yang mana semestinya tanggung jawab tersebut merupakan beban dari pelaku usaha laundry. Maka upaya perlindungan konsumen terhadap konsumen terus ditingkatkan, sehingga konsumen merasa puas dalam menggunakan jasa laundry. Pelaku usaha juga berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dengan kata lain, apabila terjadi kerugian pada konsumen, maka pelaku usaha laundry harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, tetapi harus dibuktikan terlebih dahulu apakah kerugian tersebut timbul pada kegiatan jasa laundry atau tidak.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Barang Cucian Milik Konsumen

Berdasarkan beberapa subjek penelitian yang telah diteliti, tanggung jawab pelaku usaha laundry timbul karena adanya hubungan antara produsen (pengusaha) dengan konsumen (pelanggan), terutama dalam hal kerusakan dan kehilangan barang pelanggan atas kelalaian ataupun kesengajaan pihak pengusaha. Pelaku usaha laundry dapat bertanggung jawab atas barang dan jasa yang digunakan oleh pelanggan menimbulkan kerugian, produknya cacat tidak diketahui sebelumnya oleh pihak konsumen. Meskipun sering kali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komperatif sejak lama namun kurangnya kesadaran tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabui konsumen atau berbuat sewenang-wenang yang bisa merugikan konsumen. Upaya penyelesaian masalah antara konsumen dengan pelaku usaha pada umumnya konsumen lebih memilih menyelesaikannya secara damai. Hal itu menunjukkan bahwa tingkat toleransi konsumen cukup tinggi karena konsumen cenderung menghindari terjadinya masalah yang berkepanjangan, melihat keadaan tersebut maka hak-hak konsumen tidak terpenuhi menurut Uupk<sup>10</sup>.

Pelaksanaan bentuk tanggung jawab pelaku usaha jika ada pakaian yang hilang ataupun rusak pada subjek penelitian ini umumnya menggunakan pengaturan ganti rugi. Ganti rugi merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dari pihak pelaku usaha yang melakukan kelalaian pada barang milik konsumen, ganti rugi dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh perbuatan melawan hukum.

Ganti rugi yang mencul dari wanprestasi yaitu jika ada pihak dalam perjanjian tidak melaksanakan komitmen yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat meminta pertanggung jawaban,

---

<sup>10</sup> Wijaya Dodik Dkk. (2021). Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan/Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry di Denpasar. *Jurnal Kontruksi Hukum, Universitas Warmadewa*, hlm .9.

Jika Ada Salah Satu Pihak Lain Dalam Perjanjian tersebut Meenderita Atas Kerugian karenanya.

Namun dalam penyelenggaraannya, Kerugian Usaha Jasa Laundry masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan, kerusakan pada pakaian yang sering dialami oleh konsumen saat menggunakan jasa laundry. Pada saat konsumen meminta ganti rugi kepada pihak pengusaha jasa laundry, konsumen mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi dari pelaku usaha jasa laundry.

Dalam hal ini ada beberapa kasus yang ditemukan dilapangan beberapa bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha laundry sebagai berikut:

No.	Nama Konsumen	Jenis Kasus	Hasil Wawancara
1.	Agung	Kehilangan Pakaian	Berdasarkan kasus yang dialami oleh seorang mahasiswa bernama Agung yang menetap di Minasa Upa Allysum Laundry. Pada saat Agung ingin mengambil cucian yang sudah selesai, ternyata baju kaos hilang. Kemudian Agung langsung datang ke tempat laundry untuk melapor bahwa ada cucian baju kaosnya hilang, kemudian pihak pelaku usaha Allysum Laundry merespon dengan baik, katanya akan bertanggung jawab atas kehilangan baju kaos pelanggannya. Kemudian pihak usaha Allysum Laundry menggantikan pakaian tersebut dengan uang senilai Rp. 50.000 berdasarkan klausula "Pakaian rusak/hilang diganti dengan uang, 5.000 sampai 50.000 tergantung jenis pakaian". Agung merasa dirugikan atas baju kaos yang hilang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha laundry meskipun pihak laundry mau bertanggung jawab akan tetapi ini bukan hal kerelaan, namun Agung terpaksa menerima ganti rugi yang diberikan pihak laundry walaupun

			Hanya Setengah Harga Dari Pada Tidak Sama Sekali. <sup>11</sup>
2.	Aswar	-	Berdasarkan Keterangan Dari Seorang Warga Yang Bernama Aswar Yang Merupakan Tetangga Dan Pelanggan Setia Dan Merupakan Pelanggan Tetap Dari Allysum Laundry Mengatakan Bahwa Tidak Pernah Kehilangan/Kerusakan Barang Cucian Saat Menggunakan Jasa Allysum Laundry, Wawar Juga Sering Menggunakan Jasa Laundry Allysum Laundry Karena Cara Mencuci Di Allysum Laundry Bersih, Rapih Dan Wangi. <sup>12</sup>
3.	Bahtiar	Kerusakan Pakaian	Berdasarkan Kasus Yang Dialami Oleh Pak Rt Bernama Bahtiar Yang Menggunakan Jasa Master Laundry, Pada Saat Menggunakan Jasa Cuci Expresss Namun Setelah Pak Rt Mengambil Barang Cucian Dan Memeriksa Barang Cuciannya Terdapat Bekas Gosekan Setrika Di Celananya Dalam Hal Pertanggungans Risiko Yang Terjadi Atas Kelalaian Pihak Pelaku Usaha Master Laundry Bertanggung Jawab Atas Barang Yang Rusak Sesuai Dengan Yang Teretera Pada Klausula Pada Nota Laundry, Namun Mereka Hanya Memberikan Ganti Rugi Dengan Pelayanan Cuci Gratis Untuk 1x Cucian. <sup>13</sup>
4.	Amran	Kehilangan Pakaian	Berdasarkan Kasus Yang Diami Oleh Amran Yang Merupakan Pelanggan Dari Master Laundry Pada Kasus Ini, Konsumen Mengalami Kehilangan Celana. Konsumen Menuntut Ganti Kerugian Pada Pihak Laundry Dan Pihak Laundry Menyatakan Dapat Memberi Ganti Rugi Sebesar Rp. 50.000 Untuk Objek Tersebut Karena Terdapat Klausula “Kehilangan Dan

<sup>11</sup> Agung (Konsumen) Wawancara dilakukan pada hari Jumat 27 Juni 2025

<sup>12</sup> Aswar (Konsumen) Wawancara doalkukan pada hari Jumat 27 Juni 2025

<sup>13</sup> Bahtiar(konsumen) Wawancara dilakukan pada hari Jumat 27 Juni 2025

			Kerusakan Pakaian Maksimal Rp.35.000/Pcs”. Pihak Konsumen Menolak Jumlah Tersebut Karena Nilai Objek Yang Hilang Tersebut Memiliki Harga Yang Lebih Tinggi Dari Nilai Ganti Rugi. Konsumen Yang Merasa Dirugikan Dengan Klausula Tersebut Menuntut Ganti Rugi Lebih Besar. Kasus Ini Selesai Setelah Dilakukan Negosiasi Antara Kedua Belah Pihak Sehingga Nominal Yang Dibayarkan Oleh Pihak Laundry Dapat Diterima Oleh Konsumen. <sup>14</sup>
5.	Anti	Kehilangan Pakaian	Berdasarkan Kasus Yang Dialami Oleh Seorang Warga Bernama Anti Yang Menggunakan Jasa Brotherhood, Ia Pernah Mengalami Masa Dimana Jilbalnya Tidak Masuk Didalam Pakaian Yang Telah Di Packing Sehingga Anti Baru Menyadari Hal Tersebut Setelah Mengecek Kembali Barang Cucian Yang Telah Di Laundry, Hal Ini Terjadi Karena Kelalaian Pihak Pelaku Usaha. Dalam Hal Ini Pihak Brotherhood Bertanggung Jawab Atas Pelanggan Yang Jilbab Yang Hilang, Mereka Memberikan Ganti Rugi Senilai Rp.30.000 Atau Senilai Harga Jilbab Yang Dibeli Oleh Anti Sebagaimana Klausula Aturan Yang Berlaku Pada Laundry Tersebut Agar Pelanggannya Tidak Merasa Dirugikan Atas Kelalaian Pihak Pelaku Usaha Laundry <sup>15</sup>
6.	Arman	Kehilangan Baju	8. Berdasarkan Kasus Yang Dialami Oleh Warga Yang Bernama Arman Yang Menggunakan Jasa Brotherhood Dalam Kasusnya Iya Pernah Mengalami Kehilangan Baju Kemeja Dan Brotherhood Siap Bertanggung Jawab Atas Kelalaian Yang Dilakukannya Dengan

<sup>14</sup> Dita (Konsumen) wawancara dilakukan pada hari Sabtu 28 Juni 2025

<sup>15</sup> Anti (Konsumen) Wawancara dilakukan pada hari Sabtu 28 Juni 2025

			Melakukan Ganti Rugi Sesuai Dengan Klausa “Kehilangan Barang Pakaian Diganti Max Rp.40.000,- Tergantung Jenis Kain Atau Pakaian”. <sup>16</sup>
7.	Wahyu	Pakaian Tertukar	Berdasarkan Kasus Yang Dialami Oleh Seorang Casis Yang Bernama Wahyu Yang Menggunakan Jasa Rumah Laundry, Dalam Kasusnya Barang Cuciannya Tertukar Dengan Konsumen Yang Lain. Pada Saat Wahyu Mengambil Barang Cuciannya Dan Sesampai Di Rumah Mengecek Barang Cuciannya Ternyata Barang Cucian Tersebut Bukan Milik Wahyu, Pada Saat Itu Juga Wahyu Langsung Kembali Ke Rumah Laundry Untuk Menanyakan Barangnya Yang Tertukar Untung Saja Pakaian Wahyu Belum Diambil Oleh Pemilik Nota Yang Tertukar, Hal Ini Merupakan Kelalaian Dari Karyawan Karena Salah Meletakkan Nota Pada Barang Cucian. <sup>17</sup>
8.	Ahmad	Kerusakan Pakaian	Berdasarkan Kasus Yang Dilalami Oleh Warga Bernama Ahmad Yang Menggunakan Jasa Rumah Laundry, Dalam Kasusnya Baju Miliknya Terkena Noda Hitam Yang Tidak Bisa Hilang, Setelah Ahmad Kembali Ke Tempat Laundry Dan Mengkomplain Bahwa Baju Yang Ia Laundry Terkena Noda Hitam, Adapun Bertuk Pertanggung Jawaban Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Laundry Yaitu Dengan Mencuci Kembali Baju Yang Terkena Noda Hitam Tersebut. Pemberian Ganti Rugi Diterima Oleh Wahtyu Karena Tidak Ada Pilihan Bagi Konsumen Selain Menerima <sup>18</sup>

<sup>16</sup> Arman (Konsumen) Wawancara dilakukan pada hari Sabtu Juni 2025

<sup>17</sup> Wahyu (Konsumen)Wawancara dilakukan pada hari Sabtu 28 Juni 2025

<sup>18</sup> Idil (Konsumen) Wawancara dilakukan pada hari Minggu 29 juni 2025

Berdasarkan Kasus Yang Dialami Oleh Beberapa Konsumen Laundry, Terkait Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pihak Laundry Belum Menjalankan Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Karena Pelaku Usaha Memberikan Tanggung Jawab Berupa Ganti Rugi Yang Nilainya Tidak Setara Dengan Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Dan Tidak Sesuai Dengan Pasal 4 Mengenai Hak Konsumen Oleh Karena Itu Konsumen Merasa Dirugikan Akibat Kelalaian Dari Pihak Laundry.

Tanggung Jawab Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jasa Laundry Sangat Penting Untuk Perkembangan Ekonomi Masyarakat. Dalam Praktiknya Ketika Pelaku Usaha Dan Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Maka Kedua Belah Pihak Telah Terikat Serta Memiliki Hak Dan Kewajiban Yang Harus Dipenuhi Meskipun Dalam Transaksi Sewa Jasa Laundry Didasarkan Dengan Rasa Percaya Antara Kedua Belah Pihak Tetapi Konsumen Harus Berhati-Hati Dan Teliti Sebelum Barang Di Laundry Dan Memeriksa Ketika Diambil Supaya Tidak Terjadi Kehilangan Atau Kerusakan Pakaian.

Apabila Terjadi Kerusakan Atau Kehilangan Pakaian Konsumen Dapat Meminta Ganti Rugi Kepada Pelaku Usaha Laundry. Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian Konsumen Yang Diatur Pasal 19 Ayat (1) Yang Mengatakan Bahwa “Pelaku Usaha Bertanggung Jawab Memberikan Ganti Rugi Atas Kerusakan, Pencemaran, Dan Kerugian Konsumen Akibat Mengonsumsi Barang Dan Jasa Yang Dihasilkan”. Bentuk Tanggung Jawab Berupa Ganti Rugi Yang Mewajibkan Pelaku Usaha Untuk Mengembalikan Uang Atau Mengganti Dengan Barang Yang Sejenisnya. Sesuai Dengan Pasal Tersebut Maka Pelaku Usaha Memiliki Kewajiban Untuk Mengganti Kerugian Pada Konsumen Yang Karena Kelalaiannya Menyebabkan Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian Sesuai Dengan Uukp.

Pelaku Usaha Jasa Laundry Dalam Memberikan Ganti Rugi Tetap Mempertahankan Terhadap Perjanjian Yang Dibuatnya Dan Konsumen Harus Menerima Aturan Yang Telah Dibuat Sepihak Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry, Padahal Sudah Jelas Uukp Melarang Pelaku Usaha Membuat Perjanjian Yang Hanya Menguntungkan Usahanya Tanpa Memperhatikan Hak- Hak Konsumen. Konsumen Meminta Ganti Rugi Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian Mereka Yang Disebabkan Oleh Pelaku Usaha Jasa Laundry.

Adapun Hasil Penelitian Yang Diperoleh Secara Langsung Dari Responden Diketahui Bahwa Pernah Melakukan Wansprestasi Sehingga Menyebabkan Kehilangan Dan Pernah Terjadi Kerusakan Pada Barang Milik Konsumen. Bentuk Pertanggung Jawaban Yang Diberikan Oleh Kelima Pelaku Usaha Jasa Laundry Dengan Memberikan Ganti Rugi Kepada Konsumen Laundry Tetapi Tanggung Jawab Kerugian Konsumen Tidak Setara Dengan Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Laundry Karena Berdasar Atas Ketentuan-Ketentuan Yang Dibuat Oleh Pelaku Usaha Laundry Serta Nominalnya Uangnya Sudah Ditetapkan Oleh Pelaku Usaha Laundry.

### **Kesimpulan Dan Saran**

A. Kesimpulan

1. Bentuk Perjanjian Antara Pelaku Usaha Laundry Dengan Konsumen Laundry Berbentuk Tertulis Dan Lisan Yang Memuat Klausula Baku, Yang Sebagian Memuat Klausula Eksonerasi. Perjanjian Jasa Laundry Menurut Uu Perlindungan Konsumen Di Atur Dalam Pasal 18 Ayat (1) Menentukan Bahwa 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 Menyatakan Bahwa Konsumen Memberi Kuasa Kepada Pelaku Usaha Untuk Pembebanan Hak Tanggungan Terhadap Konsumen,. Bunyi Perjanjian Baku Yang Tertulis Pada Nota Laundry Dan Lisan Bertentangan Dengan Isi Dari Uu Perlindungan Konsumen, Dimana Pihak Konsumen Merasa Dirugikan Akibat Dari Perjanjian Yang Dibuat Oleh Pihak Jasa Laundry.
2. Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Laundry Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Konsumen Dengan Melakukan Ganti Rugi , Atas Kelalaian Dari Pihak Pelaku Sesuai Dengan Syarat Dan Ketentuan Yang Telah Dibuat Oleh Pihak Pelaku Usaha Laundry Hal Tersebut Tidak Sesuai Dengan Kerugian Yang Dialami Oleh Pihak Konsumen.

B. Saran

1. Pihak Pelaku Usaha Laundry Sudah Menerapkan Perjanjian Dalam Bentuk Tertulis Dan Lisan, Boleh Saja Pelaku Usaha Laundry Menerapkan Klausula Baku Asalkan Tidak Menerapkan Klausula Eksonerasi Dimana Ketentuan Dalam Suatu Perjanjian Yang Berupaya Membatasi Atau Menghilangkan Tanggung Jawab Salah Satu Pihak Terhadap Pihak Lainnya. Diharapkan Pihak Pelaku Usaha Laundry Untuk Bisa Meningkatkan Mutu Pelayanan Yang Baik Dalam Menjalankan Usahanya Serta Bisa Menanggung Resiko (Ganti Rugi) Yang Sesuai Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Konsumen.
2. Pihak Konsumen Hendaknya Lebih Berhati-Hati, Teliti Saat Menggunakan Jasa Laundry, Dan Mengerti Akan Hak-Hak Konsumen Agar Tidak Dirugikan Oleh Pihak Pelaku Usaha.

Ungkapan Terimakasih

Kepada Kedua Orang Tua Dan Istri, Penulis Ucapkan Banyak Terima Kasih Atas Bantuan Dan Kebersamaannya. Akhirnya Penulis Mengharap Semoga Dengan Hadirnya Jurnal Ini Dapat Bermanfaat Bagi Pengembangan Ilmu Dan Teknologi Menuju Yang Lebih Baik Lagi. Semoga Allah Swt, Senantiasa Memberkati Dan Merahmati Segala Aktivitas Keseharian Sebagai Suatu Ibadah Disisi-Nya. Aamiin.

## Referensi

Al-Quran

Al-Quran Dan Terjemahan Kementerian Agama Republik Indonesia (Ri)

Literatur :

Ahmad Mansur. (2022). *Laundry Untuk Pemula*. Yogyakarta: Cv. Bintang Semesta Media

Amirullah Dan Zainal Asikin. (2014). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Klik Elang

Irvansia. (2020). *Riset Hukum Pilihan Metode Dan Praktik Penulisan Artikel. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Mirra Buana Media

J. Satrio, (2001) *Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. Cetakan Kedua. Bandung: Citra Aditya Bakti

Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Teras, Hlm 48 Muazis,

M. &. (2015). *Pengaturan Klausula Baku Dalam Hukum Perjanjian Untuk Mencapai Keadilan Berkontrak*. *Law Reform*, 11 (1) , 74.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Internet :

Wijaya Dodik Dkk. (2021). *Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan/Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry Di Denpasar*. *Jurnal Kontruksi Hukum*, Universitas Warmadewa. Diakses Dari <https://10.22225/Jkh.2.1.2972.76-80> Pada Tanggal 14 Juli

