

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY MENURUT  
UNDANG UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**Oleh :  
Tita Hermawati**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hukum perilaku usaha dan konsumen, masalah yang dihadapi oleh pelaku usaha jasa laundry, dan untuk mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara,. Dengan mengambil informan pemilik laundry dan 5 informan pengguna jasa Baracks *laundry*. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah secara deskriptif kualitatif, kemudian dikaitkan dengan fakta-fakta hukum yang terjadi selanjutnya menarik kesimpulan berdasarkan permasalahan yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Dalam kegiatan usahanya pelaku usaha di Baracks Laundry masih mendapatkan keluhan yaitu: barang konsumen hilang atau tercecer, barang tertukar, barang konsumen luntur dan biasanya konsumen dan pelaku usaha dalam memecahkan masalah yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah untuk menyelesaikan masalah tersebut. 2) Pelaku usaha jasa laundry telah bertanggung jawab atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Pertanggungjawaban tersebut berupa pencucian ulang secara gratis terhadap baju yang di komplainkan dan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang 3x dari kerugian konsumen atau harga laundry 3) Pandangan konsumen pengguna jasa laundry terhadap pelaku usaha pada umumnya puas hal tersebut terjadi karena pelaku usaha mau bertanggung jawab dan melayani konsumen dengan baik pada saat complain kepada pelaku usaha dan meminta maaf kepada konsumen akibat kesalahan yang di lakukan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Perlindungan Hukum.