

**KEWAJIBAN PELAKU USAHA *LAUNDRY* TERHADAP KONSUMEN
YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT *LAUNDRY* DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum

Oleh:

**YOGA PRATAMA ZULFIKAR
2021111026**

FAKULTAS HUKUM DAN SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

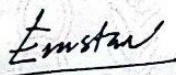
**KEWAJIBAN PELAKU USAHA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN
YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT LAUNDRY DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**DI SUSUN OLEH:
YOGA PRATAMA ZULFIKAR
2021111026**

Disetujui

Pembimbing I


Ernesta Arita Ari, S.H., M.Hum
NIDN : 0820046904

Pembimbing II


Sakura Alfonsus, S.H., M.H
NIDN : 0802085801

Mengetahui :

Dekan

**Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora
Universitas Flores**


Christina Bagenda, S.H., M.H
NIDN : 0823036701

Ketua

**Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Flores**


Hendriyus Haryono, S.H., M.Hum
NIDN : 0812117801

LEMBAR PENGESAHAN

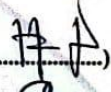
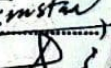
KEWAJIBAN PELAKU USAHA *LAUNDRY* TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT *LAUNDRY* DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Disusun Dan Diajukan Oleh
Yoga Pratama Zulfikar
2021111026

Telah Diuji Dan Dipertanggungjawabkan
Didepan Dewan Penguji Skripsi

Pada Hari : Jumat
Tanggal 29 Agustus 2025

TIM PENGUJI

- | | | |
|------------------------------------|------------|--|
| 1. Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum | Ketua | (..... ) |
| 2. Christina Bagenda, S.H.,M.H | Sekretaris | (..... ) |
| 3. Bernadus Basa Kelen, S.H.,M.Hum | Anggota | (..... ) |
| 4. Ernesta Arita Ari, S.H.,M.Hum | Anggota | (..... ) |
| 5. Sakura Alfonsus, S.H.,M.H | Anggota | (..... ) |

MENGETAHUI



Dekan Fakultas Hukum
Dan Sosial Humaniora
Universitas Flores

Christina Bagenda, S.H.,M.H
NIDN: 0823036701



Ketua
Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Flores

Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum
NIDN: 0812117801

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoga Pratama Zulfikar

Nim : 2021111026

Fakultas/Prodi : Hukum dan Sosial Humaniora/ Ilmu Hukum

Perguruan Tinggi : Universitas Flores

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam bentuk apapun terhadap skripsi saya yang berjudul “**KEWAJIBAN PELAKU USAHA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT LAUNDRY DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**”

Apabila dikemudian hari terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Ende, 28 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



YOGA PRATAMA ZULFIKAR
NIM: 2021111026

MOTTO

"Student Today, Leader Tomorrow."

By: Yoga Pratama Zulfikar

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan Skripsi ini kecuali Lembar Persembahan. Dengan memanjatkan Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa dan dengan hati yang ikhlas, Peneliti mempersembahkan karya ilmiah kepada:

1. Kepada Ibu Aulia, yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan peneliti dengan penuh cinta, kasih sayang, memotivasi, serta mendoakan peneliti hingga peneliti mampu menyelesaikan pendidikan sampai sarjana. Ibu saya tidak merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun Ibu saya mampu menghantarkan peneliti sampai di bangku perkuliahan.
2. Adik Tercinta, Nadia yang selalu memberikan doa yang tulus kepada Peneliti untuk menyelesaikan studi.
3. Sahabat Tercinta, Zul, Mehrun, Angel, Aven, Eman yang selalu mensupport, memberikan masukan dan motivasi kepada peneliti, serta menemani peneliti dalam suka dan duka untuk menyelesaikan studi dan menyelesaikan penelitian skripsi ini.
4. Almamater tercinta Universitas Flores khususnya Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora

ABSTRAK

**“Kewajiban Pelaku Usaha Laundry Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” Disusun oleh. Yoga Pratama Zulfikar
Nim : 202111026**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kewajiban pelaku usaha laundry terhadap konsumen yang mengalami kehilangan barang dalam proses layanan laundry, serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tidak terlaksananya kewajiban tersebut menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis dengan jenis penelitian hukum empiris. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kelurahan Kelimutu, Kecamatan Ende Tengah, Kabupaten Ende. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha Blessing Laundry belum sepenuhnya memahami dan melaksanakan kewajibannya sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait pemberian kompensasi atas kehilangan barang konsumen. Faktor yang menjadi penyebabnya pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya antara lain kurangnya pemahaman hukum, kelalaian karyawan dalam proses pencatatan dan penyerahan barang, rendahnya kesadaran hukum konsumen serta tidak adanya anggaran ganti rugi terhadap konsumen yang kehilangan barang.

Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan edukasi hukum bagi pelaku usaha dan konsumen agar hak-hak konsumen dapat terlindungi dan tercipta hubungan usaha yang adil dan bertanggung jawab.

Kata Kunci: Kewajiban, Pelaku Usaha, Kehilangan, Konsumen.

ABSTRACT

“The Obligation Of Laundry Business Operators Towards Consumers Who Lose Their Belongings At Laundry Places In The Perspective Of Law Number 8 Of 1999 On Consumer Protection” Compiled by: Yoga Pratama Zulfikar Nim: 202111026

This study aims to analyze the obligations of laundry business operators towards consumers who experience loss of items during the laundry service process, as well as to identify the factors causing the failure to fulfill these obligations based on the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

The research method used is a sociological juridical approach with the type of empirical legal research. Data were collected through interviews, observations, and documentation in Kelimutu Sub-District, Central Ende District, Ende Regency.

The results of the study indicate that the business operator of Blessing Laundry has not fully understood and fulfilled their obligations in accordance with Article 7 of the Consumer Protection Law, particularly regarding the provision of compensation for lost consumer items. The factors contributing to the failure in fulfilling these obligations include a lack of legal understanding, employee negligence in recording and handing over items, low legal awareness among consumers, and the absence of a compensation budget for consumers who lose their items.

This study emphasizes the importance of enhancing legal education for both business operators and consumers to ensure the protection of consumer rights and to foster a fair and responsible business relationship.

Keywords: Obligation, Business Operator, Loss, Consumer.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih karunia dan kekuatan yang dianugerahkan selama proses penyusunan skripsi ini. dan setiap tahapan penelitian, penelitian, hingga penyelesaian skripsi ini berkat bimbingan dan penyertaan Tuhan menjadi penopang utama ditengah tantangan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **KEWAJIBAN PELAKU USAHA LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT LAUNDRY DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN** dengan baik sebagai tugas akhir pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora, Universitas Flores.

Skripsi ini merupakan penerapan sejumlah teori ilmu hukum yang diperoleh peneliti guna menambah wawasan peneliti, selain untuk memenuhi tugas dan syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora Universitas Flores.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak bantuan berupa bimbingan dan saran, sehingga patut peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Flores Bapak Dr. Wilybrodus Lanamana, M.M.A. beserta jajarannya yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.

2. Ibu Christina Bagenda, S.H., M.H, Selaku Dekan Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora yang dengan bijaksana menyelenggarakan proses pembelajaran di tingkat fakultas serta membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Agustinus F. Paskalino Dadi, S.FIL.,M.Hum Wakil Dekan I Bidang Akademik
4. Ibu Ernesta Arita Ari, S.H.,M.Hum Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Keuangan dan Kepegawaian dan sebagai dosen pembimbing I yang sudah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Gratiana Sama, S.Pd.,M.Hum Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan
6. Ketua Program Studi Ilmu Hukum Bapak Hendrikus Haipon, S.H., M.Hum yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sejak awal pemilihan judul hingga tahap sidang skripsi.
7. Ibu Sumirahayu Sulaiman, S.H.,M.Hum selaku Sekertaris Program Studi.
8. Bapak Sakura Alfonsus, S.H.,M.H sebagai pembimbing II yang sudah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora yang menunjang proses pembelajaran bagi peneliti selama mengikuti perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Pegawai Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora dan Pegawai Program Studi Ilmu Hukum yang dengan penuh pengabdian melayani dan melancarkan semua urusan administrasi.

11. Pemilik usaha Blessing *Laundry* dan beberapa konsumen Blessing *Laundry* yang telah membantu peneliti dengan memberikan informasi, selama penelitian yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.
12. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan dukungan kepada peneliti untuk melakukan penelitian sampai dengan penyusunan skripsi ini.

Peneliti yakin bahwa semua kebaikan yang telah peneliti dapatkan, kiranya Tuhan Yang Maha Esa memberkati usaha bagi mereka yang telah berbuat kebaikan.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, untuk itu demi penyempurnaan skripsi ini, peneliti mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini berguna bagi pembaca.

Ende, Agustus 2025

Peneliti

Yoga Pratama Zulfikar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian dan manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metode Penelitian	6
1.5.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	7
1.5.2 Sumber Data	7
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	8

1.5.4 Teknik Analisa Data	9
1.6 Lokasi Penelitian	10
1.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kewajiban	13
2.1.1 Pengertian Kewajiban	13
2.1.2 Kewajiban dalam Hukum Perdata	16
2.1.3 Kewajiban dalam Hukum Pidana	17
2.2 Pelaku Usaha	18
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha	18
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	19
2.3 Konsumen	21
2.3.1 Pengertian Konsumen	21
2.3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	23
2.4 Layanan Laundry	25
2.4.1 Pengertian Layanan <i>Laundry</i>	25
2.4.2 Jenis-jenis Layanan <i>Laundry</i>	26
2.4.3 Tujuan dan Manfaat Jasa <i>Laundry</i>	27
BAB III KEWAJIBAN PELAKU USAHA BLESSING LAUNDRY TERHADAP KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT LAUNDRY DI WILAYAH KELURAHAN KELIMUTU KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN ENDE	29
3.1 Gambaran Umum Pelaku Usaha Blessing <i>Laundry</i>	29
3.2 Kewajiban Pelaku Usaha Blessing <i>Laundry</i>	31

3.3 Realitas di Lapangan: Kehilangan Barang di Blessing Laundry ...	33
3.4 Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Blessing Laundry Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang di Tempat Laundry	40
3.5 Upaya Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Blessing Laundry	43

**BAB IV FAKTOR PENYEBAB PELAKU USAHA BLESSING LAUNDRY
TIDAK MELAKSANAKAN KEWAJIBANNYA TERHADAP
KONSUMEN YANG KEHILANGAN BARANG DI TEMPAT
LAUNDRY DI WILAYAH KELURAHAN KELIMUTU
KECAMATAN ENDE TENGAH KABUPATEN ENDE 46**

4.1 Kurangnya Pengetahuan Hukum	46
4.2 Kelalaian Karyawan Blessing Laundry dalam Pencatatan Barang Konsumen	47
4.3 Ketidaktahuan Konsumen terhadap Hak-Haknya.....	49
4.4 Tidak Adanya Anggaran Ganti Rugi Terhadap Konsumen Yang Kehilangan Barang	50

BAB V PENUTUP 52

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN