

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY MENURUT
UU.NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DI
KECAMATAN TAMALATE KOTA MAKASSAR**

Oleh:

HIKMAYANI

Mahasiswa Jurusan PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

FIRMAN MUIN

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

IRSYAD DAHRI

Dosen PPKn FIS Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah yang dihadapi oleh pelaku usaha jasa laundry, untuk mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa laundry, dan untuk mengetahui pandangan konsumen terhadap pelaksanaan pelaku usaha jasa laundry di Kecamatan Tamalate Kota Makassar. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan mengambil informan sebanyak 13 orang. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan tiga komponen utama yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) Dalam kegiatan usahanya pelaku usaha di Kelurahan Manuruki masih sering 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 dua kali dengan maksimal barang yang di laundry beratnya 2kg-3kg dan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang setengah dari kerugian konsumen. 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

ABSTRACT: This study aims to determine the problems faced by the laundry service business people, to know the accountability provided by the business actors laundry service to the losses suffered by consumers laundry service users, and to know the views of consumers on the implementation of laundry service business in Tamalate District Makassar . To achieve these objectives, the researchers used data collection techniques through observation, interviews, and documentation. By taking informants as many as 13 people. The data have been obtained from the results of research processed using qualitative data analysis techniques with three main components of data reduction, data presentation, conclusion and verification. The results of this study indicate that, 1) In business activities business actors in Manuruki Village still often get a complaint that is: consumer goods lost or scattered, the goods are confused, consumer goods fade and usually consumers and business actors in solving problems that is by using the path musyawarah the problem. 2) Laundry service business actor has been responsible for negligence resulting in loss to consumers. Accountability is in the form of free wash two times with maximum of goods in laundry weighing 2kg-3kg and give compensation in the form of refund half of loss of consumer. 3) Consumer user view of laundry service to business actors are generally satisfied that happened because business actor willing to be responsible and serve the consumer well at the time of complain to the business actor and apologize to the consumer due to the mistake done.

Keywords: Responsibility, Business Actor

PENDAHULUAN

Era globalisasi sekarang ini telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Keadaan tersebut dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya oleh pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih dikenal dengan istilah laundry. Jasa pencucian pakaian merebak keberbagai wilayah, salah satunya di Kota Makassar Kecamatan Tamalate yang terdapat banyak mahasiswa, pekerja dan rumah tangga yang menggunakan jasa ini dalam memudahkan kegiatan sehari-hari.

Kehadiran usaha jasa laundry memberikan dampak positif bagi Mahasiswa, Pekerja dan Rumah Tangga, salah satunya dapat meringankan beban pekerjaan yang semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa laundry, selain itu juga lebih efisien waktu dan tenaga. Sehingga peluang usaha tersebut sangat menjanjikan dalam era globalisasi yang menuntut serba cepat, keberadaan bisnis usaha jasa laundry merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Jasa laundry saat ini sedang diminati oleh sebagian masyarakatnya, sehingga pelaku usaha melihat peluang baru yang menjanjikan untuk membangun bisnis usaha jasa laundry yang pertumbuhannya semakin menjamur karena dapat dijangkau oleh sebagian orang. Hal inilah yang kemudian menjadikan laundry sangat populer dan berkembang saat ini.

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha, perlindungan konsumen terhadap munculnya usaha jasa laundry dapat dilihat pada beberapa pasal dalam UUPK, antara lain pasal 4 huruf b dan h, pasal 7 huruf f. Pasal 4 huruf b UUPK memberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang

dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, sedangkan pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Jadi UUPK memberikan perlindungan hukum kepada setiap konsumen untuk menuntut haknya apabila merasa dirugikan.

Dalam ketentuan pasal 7 huruf f menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan adanya ketentuan pasal ini maka akan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

Berdasarkan Undang-undang perlindungan konsumen diatur pula mengenai tanggung jawab pada pasal 19 bahwa¹ (1)Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya hubungan antara produsen dengan konsumen. Pelaku usaha dapat dikenakan pertanggungjawaban apabila barang dan atau jasa yang digunakan oleh konsumen menimbulkan kerugian, produknya cacat dan berbahaya, dan bahaya terjadi tetapi tidak diketahui sebelumnya oleh

¹ Undang-Undang perlindungan konsumen no.8 tahun 1999

konsumen. Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Jasa laundry dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumen selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaiannya di jasa laundry.

Pada saat konsumen meminta ganti rugi, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi apapun dari pelaku usaha jasa laundry tersebut sehingga konsumen sangat dirugikan oleh sikap pelaku usaha tersebut yang tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat perbuatannya. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha yang meliputi : Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban yang sudah diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen. Hak pelaku usaha yang tercantum pada Pasal 6 UUPK. Pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang tidak dapat terpisahkan, melainkan seperti simbiosis

mutualisme yaitu hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain. Ini menjadikan pelaku usaha wajib memberikan kepuasan terhadap konsumen, dan konsumen merasa terpuaskan atas hasil yang diberikan oleh pelaku usaha.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Perjanjian ini diatur dalam KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) Pasal 1313 artinya *"Suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih"*. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, sesuai Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer).

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat digambarkan bahwa tidak terealisasinya dengan maksimal tanggung jawab pelaku usaha dalam melayani konsumen. Maka peneliti menganggap perlu untuk mengkaji sejauh mana tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. peneliti juga menganggap hal ini penting dan menarik untuk dijadikan bahan penelitian mengenai bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap konsumen yang dilaksanakan di Kecamatan Tamalate Kota Makassar tepatnya di Kelurahan Manuruki.

TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada

hak dan kewajiban, pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.²

Perlindungan konsumen menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas.

Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan asas yang relevan dengan pembangunan nasional, berdasarkan pasal 2 Undang-undang No.8 Tahun 1999, terdapat lima asas perlindungan konsumen yaitu³ :
Asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan, asas kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
 2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
 3. Asas kepastian hukum.⁴
- b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 3 Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan 6 (enam) tujuan perlindungan konsumen yaitu :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan yang hendak dicapai oleh Undang-undang perlindungan konsumen begitu banyak dan luas. Sementara itu, Duggan dan Darvall⁵ dengan sederhana mengemukakan tiga tujuan perlindungan konsumen yaitu:

- a. Membangun persamaan penawaran antara pembeli dan penjual (*achievement of bargaining equality as between buyer and seller*);
- b. Mengoreksi ketidakseimbangan ekonomi antara kepentingan individu dan kolektif (*correction of the imbalance in economic power as between the individual and collective interest*).
- c. Mengurangi terjadinya kerugian dan kecelakaan dalam pembelian (*reduction*

²CelinaTri Siwi Kristyant, *Hukum perlindungan konsumen*, hal.1

³Undang-undang No.8 Tahun 1999 pasal 2 asas dan tujuan perlindungan konsumen

⁴Ahmadi Miru dan Sutarrman yodo, *Hukum perlindungan konsumen*, jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2011, hal 25-26

⁵Ibid hal. 41

in the incidence of purchase related losses and injuries).

Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.⁶

Konsumen

a. Konsep Konsumen

Konsumen adalah istilah yang sering digunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen, berbagai pengertian tentang "konsumen" yang dikemukakan baik dalam Rancangan Undang-undang perlindungan konsumen, sebagai upaya ke arah terbentuknya Undang-undang perlindungan konsumen, adalah sebagai berikut:

Pengertian konsumen dalam rancangan Undang-undang perlindungan konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu⁷: Konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain yang tidak untuk diperdagangkan kembali.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sejarah pergerakan konsumen mencatat bahwa hak-hak konsumen secara resmi dikemukakan pertama kali oleh Presiden Amerika John F. Kennedy dihadapan Kongres Amerika pada tahun

1962. Hak-hak konsumen menurut John F. Kennedy adalah⁸:

- a. Hak untuk memperoleh keamanan
- b. Hak memilih
- c. Hak mendapat informasi
- d. Hak untuk didengar

Di Indonesia, hak-hak konsumen ini diterjemahkan secara rinci dalam undang-undang perlindungan konsumen No.8 tahun 1999 yang dinyatakan dalam bab III bagian pertama dan pasal 4 sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan /atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang perlindungan konsumen No. 8 tahun 1999⁹ yakni :

⁶ Abdul Halim, Barkatullah , 2009, *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam transaksi E- commerce lintas negara di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII

⁷Prof. Dr. Ahmadi Miru ,S.H. ,M.H. 2011. *Prinsip – Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia* .Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. hal.19

⁸Dr.Ir.Ujang Sumarwan,M.Sc.2004.*Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*.Ghalia Indonesia.hal..347

⁹Undang- Undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 5

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku Usaha

a. Konsep Pelaku Usaha

Pasal 1 ayat 3 Undang-undang perlindungan konsumendijelaskan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan kelompok besar kalangan pelaku ekonomi: tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha, (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari:

- a. Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan. Seperti Perbankan, usaha asing, dan penyedia dana lainnya.
- b. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan bahan-bahan

lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang/atau badan usaha berkaitan dengan pangan, orang/atau badan yang memproduksi sandang, orang/usaha yang berkaitan dengan pembuatan perumahan, jasa angkutan, per'asuransian, perbankan, kesehatan, obat-obatan.

- c. Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat.
- b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
Pelaku usaha mempunyai hak diatur pada Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999¹⁰, yaitu :
 - a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
 - c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
 - d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun dalam Pasal 7 UU No. 8 tahun 1999 pelaku usaha mempunyai kewajiban, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan

¹⁰Undang- Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

- barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
 - e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
 - f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
 - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999¹¹ tentang perlindungan konsumen pelaku usaha diwajibkan beriktikad baik melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Ketentuan Status Usaha

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 14/M-DAG/PER/3/2016 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 tentang penerbitan surat izin usaha perdagangan dan tanda perusahaan secara simultan bagi perusahaan perdagangan, dalam pasal 3 menyatakan:

1. Permohonan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat 1 diajukan oleh pengurus, penanggung jawab perusahaan perdagangan atau pihak ketiga kepada pejabat penerbit secara simultan dengan mengisi formulir permohonan SIUP dan TDP.
2. Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 tercantum dalam lampiran peraturan menteri ini.
3. Formulir permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus ditandatangani oleh pengurus atau penanggung jawab perusahaan perdagangan di atas materai cukup.
4. Dalam hal permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diajukan oleh pihak ketiga, wajib melampirkan surat kuasa yang bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pengurus atau penanggung jawab perusahaan perdagangan.

Akibat Hukum Antara Pelaku Usaha dan Konsumen

Akibat hukum akan muncul apabila pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan konsumen akan melakukan keluhan (*complain*) apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian pada saat transaksi jual beli yang telah dilakukan. Dalam suatu kontrak atau perjanjian apabila pelaku usaha dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka pelaku usaha telah melakukan prestasi, tetapi jika pelaku usaha telah lalai dan tidak dapat menyelesaikan kewajibannya dengan baik maka akan timbul wanprestasi.¹²

Dengan demikian, secara umum tuntutan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat penggunaan produk, baik yang berupa kerugian materi, fisik maupun jiwa, dapat didasarkan pada beberapa ketentuan yang telah disebutkan, yang secara garis besar

¹¹Undag-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

¹² Anonim

hanya ada dua kategori, yaitu tuntutan ganti kerugian berdasarkan wanprestasi dan tuntutan ganti kerugian berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

Tanggung Jawab

Di samping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan pelaku usaha dalam berusaha.

Menurut Yusuf Shopie¹³ tanggung jawab berarti seseorang tidak boleh mengelak, bila dimintakan penjelasan tentang perbuatan atau perilakunya. Oemar Seno Adji mengemukakan bahwa dalam kata “**tanggung jawab**” terkandung dua aspek, yaitu aspek etik dan aspek hukum. Orang bertanggung jawab atas sesuatu yang disebabkan olehnya, jadi sistem tanggung jawab dapat diartikan sebagai metode atau prosedur agar seseorang atau badan hukum tidak dapat mengelakkan diri dari akibat perbuatan atau perilakunya, dalam pengertian hukum, sistem tanggung jawab menimbulkan konsekuensi pemberian kompensasi atau ganti rugi terhadap pihak yang dirugikan akibat perilaku tertentu.

Tanggung jawab hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan berdasarkan pelanggaran kontrak karena wanprestasi atau melalui perbuatan melawan hukum. Permintaan pertanggungjawaban melalui hukum perdata mensyaratkan keharusan adanya kesalahan dari pihak pelakunya. Dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa, maka pelaku usaha jasa diwajibkan bertanggung jawab terhadap konsumen, tanggung jawab pelaku usaha

menurut pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen yaitu¹⁴ :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atau kerusakan.
- b. Tanggung jawab kerugian atau pencemaran.
- c. Tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/ jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Penerapan konsep product liability ternyata tidak mudah, dalam system pertanggung jawaban secara konvensional, tanggung gugat product didasarkan adanya wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum. Atau dengan kata lain, konsumen harus membuktikan terlebih dahulu kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Kerangka konsep

Berdasarkan materi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut: Dukungan pemerintah dalam menjamin ketertiban dan

¹³Yusuf shofie.2000. *perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*..Bandung:Citra Aditya,2000, hal.143

¹⁴Undang- Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 19

kepastian hukum perlindungan konsumen dituangkan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang isinya mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini konsumen sebagai pengguna jasa *laundry* dapat menuntut haknya apabila merasa dirugikan dan dapat meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang langsung terjun ke lapangan, peneliti dalam hal ini mengumpulkan data berupa cerita rinci dari para informan dan di ungkapkan apa adanya sesuai dengan bahasa dan pandangan informan dalam bentuk wawancara, hal ini menambah wawasan peneliti untuk bersosialisasi dengan para informan dengan cara tanya jawab, dengan menggunakan pendekatan kualitatif peneliti belajar untuk jeli menangkap informasi dari para informan dan kesabaran dalam meneliti sangat dibutuhkan sekali inilah yang banyak memberikan masukan berarti bagi saya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif karena untuk mengungkapkan kejadian atau fakta yang terjadi saat penelitian berlangsung melalui wawancara dengan tujuan untuk mengetahui masalah yang dihadapi pelaku usaha jasa laundry, tanggung jawab pelaku usaha laundry, dan pandangan konsumen melalui prosedur pengolahan data.

Lokasi penelitian

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa lokasi penelitian merupakan hal yang sangat penting untuk memberikan pemahaman mengenai permasalahan yang akan diteliti. Adapun lokasi yang dimaksud adalah Kelurahan Manuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar, lokasi tersebut dipilih karena

usaha laundry tersebut merupakan usaha laundry yang terdaftar.

Deskripsi fokus

Adapun yang menjadi deskripsi fokus adalah penelitian ini adalah:

1. Masalah yang dihadapi pelaku usaha jasa laundry

Usaha jasa laundry merupakan usaha yang berkembang saat ini, semakin banyak usaha laundry membuktikan usaha ini semakin di gandrungi oleh banyak kalangan masyarakat, usaha tersebut merupakan layanan laundry kiloan dengan menggunakan dasar berat timbangan. Pelaku usaha jasa laundry dalam kegiatan usahanya masih sering mendapatkan keluhan yaitu barang konsumen hilang atau tercecer, barang tertukar, barang luntur sehingga menyebabkan complain dari konsumen, dan untuk memecahkan masalah yang dihadapi adalah penyelesaian yang dipilih melalui keinginan pasar yaitu penyelesaian sendiri oleh orang laundry sehingga tidak ada aduan sampai ke BPSK.

2. Tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry

Tanggung jawab yang dimaksud oleh pelaku usaha jasa laundry adalah tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab kerugian atau pencemaran, tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.

3. Pandangan konsumen terhadap pelaksanaan usaha jasa laundry

Untuk mengetahui pendapat konsumen sejauh mana kepuasan terhadap usaha jasa laundry.

Tahap-tahap kegiatan penelitian

Ada 3 (tiga) tahap dalam penelitian ini yaitu tahap perencanaan, pelaksanaan dan laporan penelitian.

1. Tahap Perencanaan

Langkah-langkah penelitian yang termasuk dalam perencanaan yaitu sebagai berikut:

- a. Penentuan atau pemilihan masalah

- b. Latar belakang
- c. Perumusan masalah
- d. Tujuan dan manfaat penelitian
- e. Tinjauan pustaka dan kerangka konsep
- f. Perumusan metode penelitian

Pada dasarnya hasil dari tahap perencanaan ini adalah rancangan penelitian yang sistematis penulisannya mencakup langkah diatas, penulisan rancangan rancangan penelitian harus:

- a. Mencakup kegiatan yang akan dilakukan.
 - b. Menuruti susunan yang sistematis dan logis.
 - c. Membatasi hal-hal yang tidak diperlukan.
 - d. Memperkirakan hasil yang akan dicapai.
2. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan ada empat langkah yang harus dilakukan yaitu:

- a. Pengumpulan data
- b. Pengolahan data
- c. Analisis data dan
- d. Penafsiran hasil analisis

Kegiatan selanjutnya adalah melakukan tugas lapangan dalam rangka mengumpulkan data untuk kemudian diproses. Proses ini meliputi penyuntingan dan analisis sebagai dasar penarikan kesimpulan.

3. Tahap Penulisan laporan penelitian

Penulisan harus memperhatikan beberapa hal seperti tanda baca, bentuk dan isi, serta cara penyusunan laporan.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari lapangan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui hasil penelusuran dan penelaah studi kepustakaan..

Sumber Data :

Sumber data merupakan subjek dari tempat mana data bisa didapatkan, karena peneliti menggunakan wawancara dalam pengumpulan data maka sumber data adalah responden atau informan yaitu 13 orang, yakni 5 orang dari pihak usaha laundry dan 8 orang konsumen yang ada di Manuruki.

Instrumen penelitian

Instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, dengan alat bantu beberapa instrumen pendukung seperti handphone dan buku catatan, pulpen serta pedoman wawancara..

Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan, dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

2. Wawancara

Wawancara yaitu mengumpulkan sejumlah data dan informasi terkait tentang tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry menurut Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Wawancara ini dilakukan kepada informan sebanyak 13 orang yaitu 3 orang pelaku usaha dari Pohon laundry dan 4 konsumen, 2 orang pelaku usaha dari Hibrida laundry dan 4 konsumen pengguna usaha jasa laundry di Kelurahan Manuruki Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk pengambilan data yang diperoleh melalui pengambilan gambar yang dilakukan ketika peneliti melakukan observasi dan wawancara untuk melengkapi data.

Pengecekan Keabsahan Data

Pada penelitian ini, pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan data yang diperoleh dari data yang berupa observasi dan wawancara. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi waktu dan sumber.

Analisis data

Analisis data penelitian ini menggunakan tehnik analisis data kualitatif dengan menggunakan, mengelompokkan, dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan dimana analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Proses ini berlangsung sepanjang pelaksanaan penelitian, yang dimulai sejak awal bahkan sebelum pengumpulan data.
- b. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Selain berbentuk sajian dengan kalimat, sajian data dapat ditampilkan dengan berbagai jenis gambar, kaitan kegiatan, dan tabel. Informasi berupa data yang peneliti dapatkan dari kelurahan Manuruki di kecamatan Tamalate Kota Makassar.
- c. kesimpulan dalam penelitian tersebut pada tahap selanjutnya.

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kelurahan Manuruki

Kelurahan Mannuruki yang terdiri dari 8 (delapan) RW masih tetap didominasi oleh etnis Makassar yang berjumlah 3.250 jiwa, sedangkan etnis Bugis berada di urutan kedua dengan jumlah penduduk sebanyak 2.894 jiwa. Adapun etnis Tionghoa yang terdata oleh Kelurahan sedikitnya berjumlah 11 jiwa serta etnis selain Makassar, Bugis dan Tionghoa berjumlah 1.730 jiwa. Dari data tersebut menunjukkan bahwa di wilayah Kelurahan Mannuruki terbilang sangat plural sebab banyaknya etnis yang menetap dan hidup rukun.

Masalah Yang di Hadapi Pelaku Usaha Jasa Laundry

Pelaku usaha laundry di Kelurahan manuruki dimana peneliti melaksanakan penelitian di dua tempat yaitu: Pohon laundry dan Hibrida laundry tidak lupuk dari masalah- masalah dalam kegiatan usahanya.

Undang- undang perlindungan konsumen No.8 tahun 1999 menarik untuk dikaji dalam hal tanggung jawab pelaku usaha, pelaku usaha menurut peraturan tersebut merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Namun dalam kegiatan usahanya 2 usaha laundry di Kelurahan Manuruki masih sering mendapat masalah yang mengakibatkan complain dari pelanggan/ konsumen.

Memperhatikan substansi ketentuan tersebut tidak terlepas dari masalah- masalah yang di hadapi pelaku usaha sebagai berikut:

Nama laundry dikelurahan Manuruki	Masalah yang dihadapi
--	------------------------------

Pohon Laundry	Tercecer/ hilang, tertukar
Hibrida laundry	Tercecer/ hilang, luntur, tertukar

Keterangan:

barang: Celana, Baju, Jilbab

Dari tabel di atas menunjukkan masalah-masalah yang sering timbul di dua tempat tersebut hampir sama, dalam hal ini pelaku usaha belum memenuhi kewajibannya sesuai yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pasal 7 huruf d menyatakan: menjamin mutu barang dan/ jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / jasa yang berlaku. Dari peraturan tersebut menggambarkan pelaku usaha tidak menjamin mutu barang sampai ketangan konsumen.

Dari hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa pelaku usaha tidak menjamin mutu barang atau jasa yang di produksi/ diperdagangkan sampai tangan konsumen. Masalah yang dihadapi pelaku usaha yang meliputi, barang konsumen hilang/ tercecer, tertukar, luntur disebabkan karena pelaku usaha kurang teliti dan cermat hal ini terjadi apabila pelaku usaha mendapatkan orderan yang banyak. Hal tersebut menyebabkan adanya masalah-masalah yang timbul.

Tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry

Bentuk tanggung jawab yang diatur dalam Undang-undang perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

Tanggung jawab pelaku usaha dalam pasal 19 ayat menyatakan bahwa:

(1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengomsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan,(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

sejenis atau setara nilainya,atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Memperhatikan substansi pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen sudah bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen, tanggung jawab yang diberikan adalah mengganti setengah dari kerugian konsumen dan mencuci kembali barang konsumen 2 kali secara gratis dengan maksimal berat barang yang di laundry 2-3 kg. Dari tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha laundry dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha telah bertanggung jawab sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen dimana dari kata dapat pada pasal 19 ayat 2 memungkinkan ada alternatif lain yang boleh dilakukan berdasarkan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dengan tanggung jawab dalam bentuk yang lain, apabila ada aduan atau keluhan dari konsumen adalah bentuk penyelesaiannya yaitu penyelesaian sengketa yang terpilih oleh keinginan pasar dengan pemilihan sendiri yang dipilih oleh pelaku usaha laundry, jadi bentuk penyelesaian yang dilakukan diluar berdasarkan Undang-undang namun tetap merupakan bentuk pertanggungjawaban.

Pandangan Konsumen terhadap pelayanan usaha jasa laundry

a. Puas

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya telah bertanggung jawab dengan mengganti setengah kerugian dari konsumen dan mencuci barang konsumen 2 kali secara

gratis, dalam bentuk tanggung jawab inilah yang membuat masyarakat puas karena dalam menjalankan usaha ada tanggung jawab yang diberikan, sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi dari pelayanan yang diberikan oleh konsumen, semakin baik kualitas yang diberikan konsumen semakin baik pula pandangan konsumen. Iktikad baik dalam menjalankan usaha merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha, agar kualitas pelayanan laundry dapat terus meningkat, usaha yang harus dilakukan adalah jeli melihat keinginan konsumen. Dengan memperhatikan setiap keinginan dan tipe pelanggan. Hal utama yang harus dilakukan laundry adalah dengan menjaga kualitas layanan agar lebih baik, kepuasan konsumen menunjukkan bahwa pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya dengan bertanggung jawab apabila konsumen complain terhadap pelaku usaha.

b. Kurang Puas

Konsumen yang kurang puas karena pelaku usaha seharusnya memenuhi kewajibannya dengan menjaga mutu barang sampai ke tangan konsumen, meskipun pelaku usaha telah bertanggung jawab dengan mengganti setengah dari kerugian konsumen berupa uang dan mencuci kembali barang yang akan di laundry dua kali secara gratis dengan berat barang maksimal yang di laundry 2 -3 kg namun pelaku usaha harus lebih cermat dalam melaksanakan usahanya agar konsumen tidak melakukan complain lagi, pelaku usaha harus lebih menjaga kualitas laundry sampai ke tangan konsumen sehingga masalah-masalah yang timbul dapat di atasi, dalam hal ini konsumen juga harus memperhatikan hak-hak dan kewajibannya selaku konsumen begitu pula dengan pelaku usaha laundry. Apabila hak dan kewajiban masing- masing pihak dapat terealisasi dengan baik maka masalah yang biasa terjadi dapat dihindari.

PENUTUP

Dari uraian yang dikemukakan sebelumnya maka dapat di simpulkan penulis adalah sebagai berikut: Dalam kegiatan usahanya pelaku usaha masih sering mendapatkan keluhan yaitu: barang konsumen hilang atau tercecer, barang konsumen tertukar, barang konsumen luntur yang mengakibatkan adanya complain dari konsumen, dan biasanya konsumen dan pelaku usaha dalam memecahkan masalah yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah untuk menyelesaikan masalah tersebut, Pelaku usaha jasa laundry telah bertanggung jawab atas kelalaian yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Pertanggungjawaban tersebut berupa pencucian ulang secara gratis dua kali dengan maksimal barang yang di laundry beratnya 2-3 kg dan memberikan ganti rugi setengah dari kerugian konsumen berupa uang, 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.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru, dkk. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anonim. 2000. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta :Balai Pustaka.
- Abdul Halim. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam transaksi E- commerce lintas negara di Indonesia* Yogyakarta: Pasca Sarjana
- Celina. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grfika.

- CST. Kansil.1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*
Jakarta: Balai Pustaka.
- Gunawan Widjaja.2000. *Hukum tentang perlindungan konsumen*. Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama.
- H.B Sutopo.2006.*Pengantar Penelitian Kualitatif*.Surakarta: UNS Press.
- Mariam Darus
Badruzaman.1986.*Perlindungan Konsumen dilihat dari sudut pandang perjanjian Baku*. Bina Cipta: Jakarta.
- Shidarta.2000.*Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- N.H.T. Siahaan.2005. *Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Ujang Sumarwan, 2004*Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wahyu Sasongko. 2007.*Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*.Bandar Lampung : Unila.
- Yusuf Shofie. 2000 *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya.

Undang-Undang

- Undang-Undang N0.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 14/M-DAG/PER/3/2016.