

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA *LAUNDRY* YANG MEMPUNYAI IZIN DI KOTA PADANG

Silvi Atri Yeni¹, Suamperi¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email : silviatriyeni@gmail.com

ABSTRAK

Pada dasarnya pelaku usaha dan konsumen itu saling membutuhkan dan ketergantungan, Dalam mendirikan suatu usaha salah satunya seperti usaha jasa *laundry*, yang tidak terlepas dari masalah, termasuk dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen. Pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Rumusan masalah: (1) Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang?. (2) Bentuk kerugian konsumen pengguna jasa *laundry* di Kota Padang?. (3) Upaya penyelesaian pihak *laundry* terhadap kerugian yang dialami konsumen?. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis sosiologis. Data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis secara kualitatif. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Memberikan hak-hak konsumen, seperti hak kompensasi berupa ganti rugi apabila barang yang dihasilkan tidak sesuai dengan perjanjian dan sebagaimana mestinya. (2) Bentuk kerugian seperti rusak, robek, luntur, hilang dan tertukar yang dialami konsumen merupakan akibat dari kesalahan dan kelalaian serta kurangnya kehati-hatian dari pihak *laundry*. (3) Upaya penggantian adalah dilakukan dengan musyawarah dan negosiasi antara konsumen dengan pelaku usaha untuk menyepakati bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha seperti memperbaiki barang yang rusak, mengganti dalam sejumlah uang, atau menggantinya sesuai dengan bentuk ketentuan baku yang telah dibuat.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, *Laundry*