

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Tanggung Gugat Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kesalahan Yang Merugikan Konsumen. Dilatarbelakangi adanya klausula baku dalam jasa *laundry* yang pada umumnya dicantumkan oleh pelaku usaha di dalam nota pembayaran/kwitansi. Klausula baku adalah aturan atau syarat-syarat yang dipersiapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen/perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Dalam prakteknya, pelaku usaha jasa *laundry* pada umumnya justru mencantumkan klausula baku yang bersifat mengalihkan tanggung jawab, dimana tanggung jawab yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha kemudian dialihkan menjadi tanggung jawab konsumen. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini menitikberatkan pada pembahasan mengenai bagaimana kekuatan mengikat klausula baku dan dasar gugatan dalam jasa *laundry*. Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui kekuatan mengikat klausula baku dan dasar gugatan dalam jasa *laundry*. Klausula baku mempunyai kekuatan mengikat selama tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah tipe penelitian yuridis normatif yaitu, penelitian terhadap kaedah-kaedah hukum yang diperoleh melalui studi kepustakaan, baik dalam bentuk buku-buku literatur maupun Perundangan-Undangan yang ada serta pendapat dari para sarjana. Suatu konflik atau sengketa tidak akan selesai sampai konflik atau sengketa tersebut terselesaikan. Apabila konsumen mengalami kerugian berupa pakaian hilang, kelunturan atau kerusakan atas kesalahan pelaku usaha jasa *laundry*, maka konsumen dapat menggunakan dasar UUPK dalam meminta ganti kerugian kepada pelaku usaha jasa *laundry*.

Kata Kunci : *Laundry* – Kehilangan, Kelunturan, Kerusakan pakaian – Tuntutan Ganti Kerugian