

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
KERUSAKAN PAKAIAN OLEH JASA *LAUNDRY*  
KILOAN DI KECAMATAN KEMBARAN  
KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**Cindy Aprilia**

**2110010030**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
KERUSAKAN PAKAIAN OLEH JASA *LAUNDRY*  
KILOAN DI KECAMATAN KEMBARAN  
KABUPATEN BANYUMAS**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

**Disusun Oleh:**

**Cindy Aprilia**

**2110010030**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2025**

**HALAMAN PERSEKUTUAN**

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama

Cindy Aprilia

NIM

2110010030

Program Studi

Ilmu Hukum

Fakultas

Hukum

Perguruan Tinggi

: Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul

Perlindungan Hukum Bagi  
Konsumen Terhadap Pakaran Oleh  
Jasa Laundry Kilom Di Kecamatan  
Kembangan Kabupaten Banyuwangi

Telah disetujui dan disetujui

Purwokerto, 10 Januari 2023

REMBIMBIN

Marsitingsih, S.H., M.H.  
(NIP. 196111221986032001)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Cindy Aprilia

NIM : 2110010030

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

terhadap Kerusakan Pakaian Oleh Jasa Laundry Kiloan Di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penguji 1 : M. Sidiqiningsih, S.H., M.H.

Penguji 2 : Dr. Supriyo, S.H., LL.M.

Penguji 3 : Rantawati Susanti, S.H., M. Hum.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 16 Januari 2025

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum



Assoc. Prof. Dr. Indriani Amanah, S.H., M. Hum

(NIP. 196908201994032802)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Aprilia

NIM : 2110010030

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar, serta bukan hasil penjiplakan dan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia menanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 16 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Cindy Aprilia

## MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

**(Q.S Ar-Rum:60)**

Orang lain gak akan bisa paham *Struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang yaa.

“Bukan seberapa baik hasilnya, tapi seberapa besar kamu berusaha untuk mewujudkannya”

**(Cindy Aprilia)**

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tetapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

**(Boy Candra)**

## PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini melainkan lembar persembahan, *alhamdulillah* puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat, memberi saya daya, memberi saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas anugerah serta cinta-Nya laporan skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segenap rasa terimakasih untuk orang-orang hebat yang selalu menjadi pendukung serta menjadi alasan untuk terus berjuang sehingga dapat melewati masa-masa yang luar biasa ini. Untuk itu saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, rezeki serta karunia-Nya.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Sukendi dan Ibu Sumirah yang selalu mendidik, memberikan motivasi, semangat, pengorbanan yang sangat luar biasaserta kasih sayang yang begitu hebatnya untuk penulis, sehingga penulis terus berproses dengan selalu menyertakan Allah SWT dalam setiap langkah saya.
3. Kepada sahabat perkuliahan saya, Wulan Fadillah Alhijrah, dan Resa Agustin, Debby Berliana Putri yang senantiasa memberikan dukungan, kasih sayang dan membantu penulis dalam segi moral maupun materiil, nasihat dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini di Tengah permasalahan yang ada.
4. Kepada sahabat kos saya, Tasya Angelina Pesik, dan Nadhila Pramelia Putri, serta Alfinda Dwi Agustina yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat serta bersedia mendengarkan segala keluh kesah penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

5. Untuk keluarga besarku yang telah memberikan dukungan dalam hal apapun sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat SMP dan SMA saya Tifani Azzahra Mutiara Perdani, Yulia Dwi Wahyuni, Bunga Amelia Cahyaningtyas, Din Motik Mawarni, dan Putri Nur Assyifa. Yang selalu membantu, memberikan motivasi, semangat dukungan serta canda tawa yang diberikan selama ini dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
7. Kakak tingkat saya Fransiska Silviana Savira, S.H, yang telah memberikan motivasi, nasihat, dan membantu penulisan dalam segi moral maupun materill sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini di Tengah permasalahan yang ada.
8. Teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum 2021 di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah bersama-sama berjuang dan saling membantu dalam hal apapun.
9. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang, berusaha untuk mendapatkan hasil yang memuaskan, serta bertahan dalam kondisi dan hal apapun sehingga sampaipada titik yang sekarang.
10. Semua Pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN PAKAIAN OLEH JASA LAUNDRY KILOAN DI KECAMATAN KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS”**.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Tujuan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum khususnya persaingan usaha dan perlindungan konsumen.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bimbingan, bantuan, dukungan, dan kemudahan dari berbagai pihak, sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc Prof. Dr. Indriati Amarini, S.H., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Astika Nurul Hidayah, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. Yusuf Saefudin, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
5. Zeehan Fuad Attamimi, S.H., M.H. Selaku Kepala Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
6. Ika Arini Kartini, S.H., LL.M. Selaku Ketua Komisi Tugas Akhir.

7. Marsitingsih, S.H., M.H. Selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan motivasi, masukan, ilmu, serta dukungan selama penyusunan skripsi ini.
8. Dr. Soediro, S.H., LL.M. Selaku dosen Penguji 1 saya yang telah memberikan support, motivasi dan masukan dari seminar proposal hingga sidang skripsi.
9. Rahtami Susanti, S.H., M. Hum. Selaku dosen penguji 2 saya yang telah memberikan support, motivasi dan masukan dari seminar proposal hingga sidang skripsi.
10. Para Dosen dan Staff Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas bantuannya.
11. Seluruh keluarga, orang tua dan sahabat yang selalu menjadi penyemangat dalam meraih impian-impian serta tidak putus memberikan motivasi dan doa membantu serta memberi dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
12. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuannya dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan  
demipengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah  
ini,

Nama : Cindy Aprilia  
NIM : 2110010030

Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non  
Exclusive Royalty Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah  
Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP  
KERUSAKAN PAKAAN OLEH JASA LAUNDRY KILAN DI  
KECAMATAN KEMBARA KABUPATEN BANYUMAS**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas  
Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
berhak menyimpan, mengalihmedia/alihinformasikan, mengelola  
dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan  
mempublikasikan skripsi saya tanpa tetap mencantumkan nama saya  
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Ditapkan di Purwokerto  
Tanggal : 16 Januari 2025  
Yang menyatakan

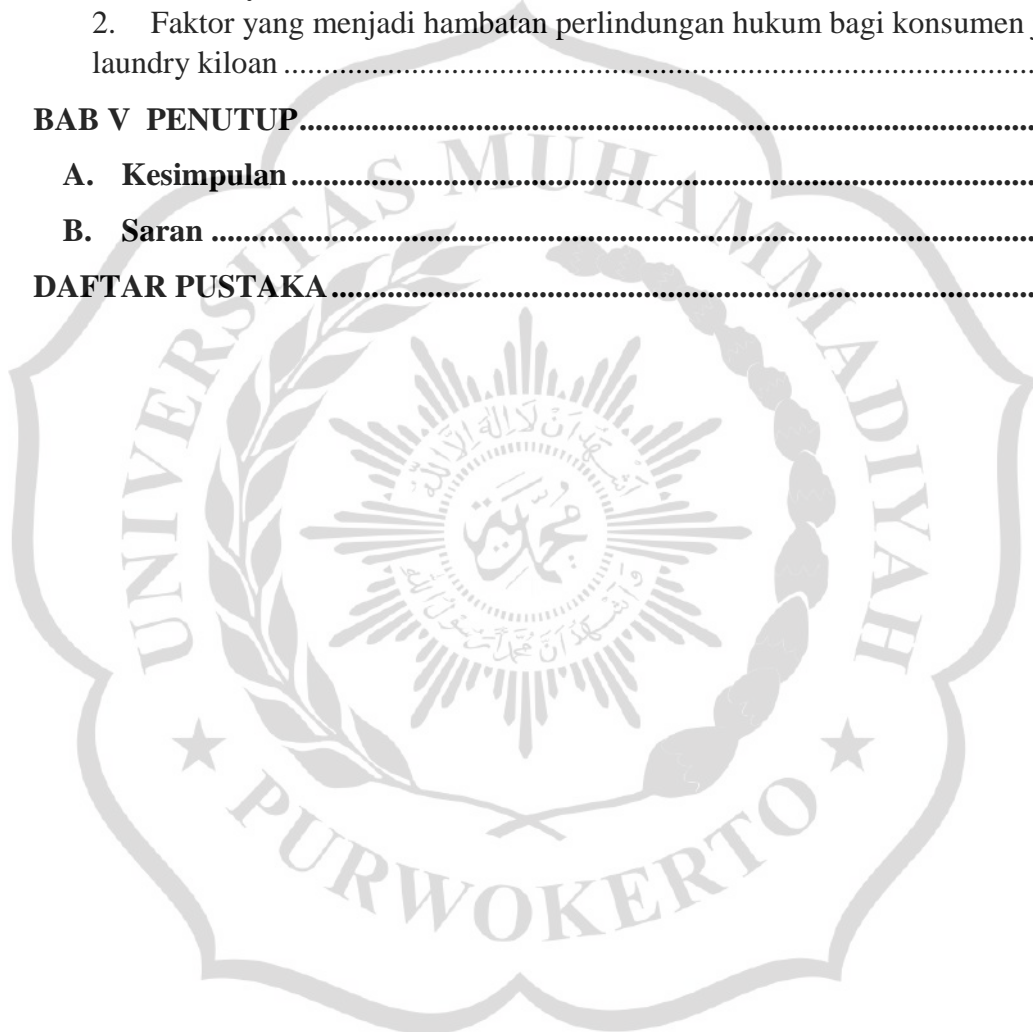


Cindy Aprilia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>KILOAN DI KECAMATAN KEMBARAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KABUPATEN BANYUMAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>10</b>
<b>B. Landasan Teori .....</b>	<b>13</b>
<b>C. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>17</b>
<b>D. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
<b>A. Metode Pendekatan.....</b>	<b>41</b>
<b>B. Sumber Data Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>C. Data Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>43</b>
<b>E. Metode Analisis Data .....</b>	<b>44</b>
<b>F. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>45</b>

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>46</b>
1. Wawancara dengan pelaku usaha.....	46
2. Tabel Kuisisioner Konsumen.....	53
<b>B. Hasil Pembahasan .....</b>	<b>67</b>
1. Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh Jasa Laundry kiloan Kecamatan Kembaran.....	67
2. Faktor yang menjadi hambatan perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry kiloan .....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>80</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>80</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>81</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP KERUSAKAN  
PAKAIAN OLEH JASA *LAUNDRY* KILOAN DI KECAMATAN  
KEMBARAN KABUPATEN BANYUMAS**

Cindy Aprilia<sup>1</sup> Marsitiningsih<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

Meningkatnya kebutuhan masyarakat, khususnya di Kecamatan Kembaran, akan efisiensi waktu telah mendorong meningkatnya peminataan terhadap jasa laundry. Pertumbuhan yang pesat institusi pendidikan tinggi dan gaya hidup masyarakat modern yang serba sibuk telah menciptakan peluang usaha yang menjanjikan sektor jasa laundry. Namun kualitas layanan yang masih kurang memuaskan, terutama terkait dengan kerusakan pakaian, menjadi permasalahan utama yang sering dikeluhkan konsumen. Penelitian ini untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen terhadap kerusakan pakaian oleh jasa laundry kiloan di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas dan untuk mengetahui faktor yang menjadi hambatan perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry di Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas. Penelitian yang digunakan menggunakan metode yuridis empiris. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer. Perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry di Kecamatan Kembaran belum sepenuhnya diterapkan karena masih banyak laundry yang belum memenuhi hak-hak konsumen dan belum sepenuhnya bertanggungjawab. Faktor yang menjadi hambatan untuk perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry ada dua yaitu faktor internal kurangnya kesadaran hukum, keengganan untuk melapor, bukti yang tidak memadai, dan kurangnya pengetahuan tentang lembaga perlindungan konsumen, serta faktor eksternal, kurangnya pengetahuan masyarakat, lemahnya penegakan hukum, peraturan perundang-undangan yang tidak komprehensif, kurangnya informasi yang jelas, dan proses penyelesaian yang kurang efektif.

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, *Laundry* Kiloan.

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS AGAINST CLOTHING  
DAMAGE BY KILO-BASED LAUNDRY SERVICES IN KEMBARAN  
SUBDISTRICT, BANYUMAS REGENCY**

*Cindy Aprilia<sup>1</sup> Marsitiningih<sup>2</sup>*

**ABSTRACT**

*The increasing societal demand, particularly in Kembaran Subdistrict, for time efficiency has driven the growing interest in laundry services. The rapid growth of higher education institutions and the fast-paced lifestyle of modern society have created promising business opportunities in the laundry service sector. However, the substandard quality of services, particularly concerning clothing damage, has emerged as a major issue frequently reported by consumers. This study aims to analyze the legal protection available to consumers against clothing damage caused by kilo-based laundry services in Kembaran Subdistrict, Banyumas Regency, and to identify the factors hindering consumer legal protection in this context. The research employs an empirical juridical method, with data analyzed qualitatively in a descriptive manner using primary data sources. The findings indicate that legal protection for consumers of laundry services in Kembaran Subdistrict has not been fully implemented, as many laundry businesses fail to meet consumer rights and take full responsibility for damages. The obstacles to consumer legal protection can be categorized into two factors: Internal Factors: These include a lack of legal awareness among consumers, reluctance to report issues, insufficient evidence, and limited knowledge about consumer protection institutions. External Factors: These encompass a lack of public knowledge, weak law enforcement, insufficiently comprehensive regulations, inadequate information dissemination, and ineffective dispute resolution processes.*

*Keywords: Legal Protection, Consumers, Kilo-Based Laundry.*