

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis secara umum berarti suatu kegiatan dagang, industri, atau keuangan. Semua kegiatan itu dihubungkan dengan produksi dan pertukaran jasa atau barang, dan urusan-urusan keuangan yang bertalian dengan kegiatan-kegiatan ini. Oleh karena itu, suatu perusahaan dalam salah satu cabang kegiatan, atau suatu pengangkutan yang dihubungkan dengan kegiatan bisnis itu.¹

Secara harfiah kata bisnis berasal dari istilah Inggris "*Business*" yang berarti kegiatan usaha. Menurut Richard Burton Simatupang kata bisnis diartikan sebagai keseluruhan kegiatan usaha yang dijalankan oleh orang atau badan secara teratur dan terus-menerus, yaitu berupa kegiatan mengadakan barang-barang atau jasa-jasa maupun fasilitas-fasilitas untuk diperjualbelikan, dipertukarkan atau disewakan dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyebutkan "Bisnis adalah usaha dagang, usaha komersial dalam dunia perdagangan" atau Bisnis adalah semua aktivitas yang melibatkan penyediaan barang atau jasa yang diperlukan dan diinginkan oleh orang

¹ Tiarra Mon, "Hukum Bisnis", (<http://tiaramon.wordpress.com/category/bahan.kuliah/>), Diakses 18 Juli 2018).

lain, tujuannya diperlukan dan diinginkan oleh orang lain, tujuannya untuk mendapatkan keuntungan.²

Hughes dan Kapoor Bisnis ialah suatu kegiatan usaha individu yang terorganisasi untuk menghasilkan dan menjual barang dan jasa guna mendapatkan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan ada dalam industri. Orang yang mengusahakan uang dan waktunya dengan menanggung resiko dalam menjalankan kegiatan bisnis disebut *Entrepreneur*.³

Berdasarkan uraian di atas, bisnis merupakan aktivitas perdagangan tetapi didalamnya meliputi unsur-unsur yang lebih luas, yaitu pekerjaan, profesi, penghasilan, mata pencaharian dan keuntungan, serta dilakukan oleh perorangan maupun perusahaan.

Kegiatan bisnis memegang peranan besar dalam memajukan perekonomian Indonesia. Selain sebagai salah satu alternatif lapangan kerja baru, kegiatan bisnis juga berperan dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi pasca krisis moneter pada tahun 1997 disaat perusahaan-perusahaan besar mengalami kesulitan dalam mengembangkan usahanya. Saat ini, kegiatan bisnis dimasing-masing daerah telah berkontribusi besar pada pendapatan daerah maupun nasional.

Globalisasi saat ini telah mendorong terjadinya peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, ditandai dengan semakin banyaknya

² Kamus Besar Bahasa Indonesia, “*Ensiklopedia Bisnis*”, (<http://kbbi.web.id/bisnis/>, diakses 18 Juli 2018).

³ Tekla Lorentina, “*Beberapa Definisi Dari Beberapa Ahli*”, 2012, (<http://telaklorentina.wordpress.com/>, Diakses 18 Juli 2018).

para pelaku usaha yang beroperasi dibidang usaha. Obyek dan bidang yang dijadikan transaksi bisnis antara konsumen dan pelaku usaha adalah berkaitan dengan kebutuhan barang dan jasa baik makro maupun mikro. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, salah satunya yaitu usaha jasa pencucian pakaian atau *laundry*.

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa dibidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Usaha ini (*laundry*) banyak terdapat dikota-kota besar terutama dikota yang banyak terdapat mahasiswa. Kehadiran usaha jasa *laundry* memberikan dampak positif bagi mahasiswa, salah satunya dapat merigankan beban pekerjaan rumah mahasiswa yang semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa laundry, selain itu juga lebih efisien waktu dan tenaga.

Para mahasiswa dan konsumen pada umumnya dapat memilih jenis jasa cucian yang ditawarkan oleh penyedia jasa *laundry* antara lain, lama waktu pencucian yang tentunya berhubungan dengan harga satu biaya cucian yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa *laundry*.

Bisnis *laundry* yang banyak diminati masyarakat ini, menawarkan berbagai layanan, yaitu:

1. Cuci kering
2. Cuci kering + setrika
3. Cuci baju + celana
4. Cuci tas

5. Cuci jaket
6. Cuci spreï
7. Cuci karpet,dan lain sebagainya

Berbagai tarif pun beragam antar satu pengusaha dengan pengusaha lainnya, mengingat persaingan yang amat ketat dikalangan pengusaha *laundry* yakni dari kisaran Rp. 2.500/kg sampai Rp. 4.000/kg. Pelayanan yang diberikan pun dikemas dengan berbagai cara sebagai upaya untuk menarik minat pelanggan cuci pakaian. Dari mulai memberikan pelayanan cepat (waktu pekerjaan hanya dilaksanakan hanya dalam satu hari) sampai pada memberikan *sale* kepada pelanggan yang mencuci bajunya sebanyak sepuluh kali cuci bahkan lebih.

Maraknya konsumen pengguna jasa *laundry*, bukan berarti tidak adanya masalah dalam menjalankan bisnis *laundry*, sehingga konsumen mengalami kerugian seperti baju yang luntur saat dicucikan, kehilangan pakaian yang dicuci, tidak tepat waktu dan banyak lagi kasus-kasus yang lainnya. Bahkan ada juga beberapa jasa *laundry* yang sengaja menyalah gunakan kepercayaan konsumennya dengan alasan mencari keuntungan secara cepat, seperti pelayanan jasa *laundry* yang tidak maksimal. Akan tetapi tidak banyak dari mereka yang tahu akan kemana jika mengalami kerugian. Pada saat konsumen meminta ganti rugi, konsumen tidak mendapat ganti rugi apapun dari pelaku usaha tersebut yang tidak bertanggung jawab atas kerugian akibat perbuatannya tersebut.

Hal tersebut diatas yang menimbulkan kekecewaan pihak pelanggan yang notabenyanya sebagai konsumen. Karena merasa dirugikan sehingga dalam pelayanan

jasa tersebut tidak tercapai unsur kerelaan. Berdasarkan masalah diatas berarti terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi.

Penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;⁴
4. Memberikan perlindungan kepada konnsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Praktek-praktek curang yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha di Indonesia menyebabkan diberlakukanya Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Undang-undang tersebut merupakan upaya yang

⁴Nurmadjito, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Bandar Maju, 2004)., hal 7

dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen, terutama yang merasa dirugikan.⁵

Disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tersebut pada tanggal 20 april 1999, salah satu harapan bagi masyarakat luas pengguna barang atau jasa terpenuhi. Adanya Undang-undang ini merupakan salah satu bentuk upaya melakukan perlindungan terhadap konsumen.⁶

Adanya Undang-Undang tersebut diharapann menjadi dasar hukum bagi konsumen jika merasa dirugikan dan bermaksud untuk melakukan upaya hukum karena konsumen sebagai dari warganegara berhak mendapatkan perlindungan hukum.

Pasal 1 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tetang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lainya dan tidak untuk diperdagangkan

⁵Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung : Mandar Maju, 2000)., hal 7

⁶Ari Purwadi, “*Telaah Singkat tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen*”, dalam *Jurnal Hukum & Keadilan*, voc. 3, no. 3, 2000., hal 116

Pengguna barang dan/atau jasa konsumen memiliki beberapa hak sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen antara lain :⁷

1. Hak atas kenyamanan keamanan dan keselelamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hal atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

⁷Andrian Sutedi, “*Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008)., hal 50

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan yang diatur dalam Perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha, pengusaha jasa *laundry* memiliki kewajiban sebagaimana tercantum pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen antar lain :⁸

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang 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 yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- 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 tidak sesuai dengan perjanjian.

⁸Abdul Halim Barakatullah, *Hak-hak konsumen*, (Bandung : Nusa Dua, 2010)., hal 40

Pelaku usaha *laundry* dalam menjalankan bisnisnya sering kali menerapkan perjanjian baku secara sepihak.⁹

Perjanjian baku adalah perjanjian yang menjadi tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha. Yang distandarisasikan atau dibakukan adalah meliputi model, rumusan, dan ukuran.

Ciri-ciri perjanjian baku sebagai berikut:

1. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh kreditor atau pengusaha yang posisinya relatif kuat dari debitur atau konsumen.
2. Debitur atau konsumen sama sekali tidak ikut menentukan.
3. Terdorong oleh kebutuhannya debitur dan konsumen terpaksa menerima perjanjian tersebut.
4. Bentuknya tertulis.
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individu.

Ciri-ciri tersebut mencerminkan prinsip ekonomi dan kepastian hukum yang berlaku di Negara-negara yang bersangkutan. Prinsip ekonomi dan kepastian hukum dalam perjanjian baku dilihat dari kepentingan usaha bukan dari kepentingan konsumen. Dengan pembakuan syarat-syarat perjanjian, maka kepentingan ekonomi usaha lebih terjamin karena konsumen hanya menyetujui syarat-syarat yang ditawarkan oleh pengusaha. Perjanjian baku itu sendiri biasanya dibuat secara tertulis oleh pelaku usaha *laundry* pada nota pembayaran yang isinya antara lain :

⁹Andrian Sutedi, *op.cit.*, hal 46

1. Order *laundry* tidak diambil dalam jangka waktu 30 hari sejak tanggal selesai, diluar tanggung jawab kami;
2. Kerusakan/luntur pakaian dalam proses pencucian adalah resiko konsumen;
3. Pengaduan dapat diterima maksimal 24 jam sejak cucian diserahkan ke konsumen;
4. Bila terjadi kehilangan setelah meninggalkan *outlet* bukan tanggungjawab kami.

Selain menerapkan perjanjian baku pada usahanya, pelaku usaha *laundry* juga menerapkan klausul *eksonerasi* yaitu syarat yang secara khusus membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab terhadap akibat yang merugikan, yang timbul dari pelaksanaan perjanjian. Klausul ini pada prinsipnya bertujuan membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab pengusaha atau resiko-resiko yang mungkin timbul di kemudian hari.¹⁰

Maraknya konsumen pengguna jasa *laundry* ini tidak lepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pengusaha *laundry*. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Imam Adri Fitriani pada awal tahun 2014 terhadap konsumen dari pelaku usaha jasa *laundry* yang menyebutkan bahwa “dari 20 konsumen yang mengalami kerugian ada 25 % atau 5 orang yang meminta ganti rugi kepada pelaku usaha, 65 % atau 13 orang yang diam karena tidak tahu harus melapor kemana, dan 10 % atau 2 orang yang hanya menceritakan kejadian kepada teman dengan tujuan agar tidak menggunakan jasa *laundry* dimana mereka merasa dirugikan.

¹⁰Syahmin AK, *Hukum Kontrak Internasional*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011., hal 152

Berdasarkan temuan penulis di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha *laundry* kepada konsumen kurang maksimal karena konsumen yang mengalami kerugian tidak sepenuhnya mendapat ganti rugi dari pelaku usaha *laundry*, hal ini tidak sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Laundry* Terhadap Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha *Laundry* di Kecamatan Genuk)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita konsumen pengguna jasa *laundry* sebagai praktek usahanya di Kecamatan Genuk ?
2. Upaya apakah yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita, apa hambatan dan solusinya ?
3. Bagaimanakah penyelesaian sengketanya apabila terjadi sengketa pengusaha *laundry* dengan jasa *laundry* ?

C. Tujuan penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap konsumen di Kecamatan Genuk. Dari maksud penelitian tersebut, maka tujuan dari skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha *laundry* terhadap kerugian yang diderita konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa *laundry* terhadap kerugian yang diderita.
3. Untuk mengetahui bagaimana cara penyelesaian sengketanya apabila terjadi sengketa antara pengusaha *laundry* dengan jasa *laundry*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai baha bacaan atau bahan kajian hukum perdata, khususnya mengenai gambaran tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap konsumen terhadap konsumen di Kecamatan Genuk.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tanggung jawab pelaku usaha *laundry* kepada konsumen.

- b. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa *laundry* terhadap kerugian yang ditanggungnya dan cara penyelesaiannya.
- c. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai cara penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa antara pengusaha *laundry* dengan jasa *laundry*.

E. Terminologi

1. Tanggung Jawab :

Pengertian tanggung jawab dalam Kamus Umum Bahasa Besar Indonesia adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya.

Adapun tanggungjawab secara definisi merupakan kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun tidak sengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Tanggung jawab bersifat kodrati, yang artinya tanggung jawab itu sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa setiap manusia dan pasti masing-masing orang akan memikul suatu tanggung jawabnya sendiri-sendiri. Apabila seseorang tidak mau bertanggung jawab, maka tentu ada pihak lain yang memaksa untuk tindakan tanggung jawab tersebut. Dengan demikian tanggung jawab itu dapat dilihat dari dua sisi, yaitu:

- 1) Dari sisi yang berbuat
- 2) Dari sisi yang kepetingan pihak lain

Tanggungjawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu, dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya. Untuk memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggung jawab perlu ditempuh melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan, dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

2. Yuridis

Berasal dari kata *Yuridisch* yang berarti menuruti hukum yang telah diakui oleh pemerintah. jika aturan ini dilanggar, maka siapapun yang melanggarnya akan mendapatkan teguran. Yuridis ini bersifat memaksa dan mengikat artinya seseorang haruslah mematuhi dan mengikat semua orang yang ada di sebuah wilayah dimana hukum ini diberlakukan. yuridis memiliki dua bentuk aturan, yaitu berbentuk tulisan dan juga lisan. aturan yang berbentuk tulisan tertulis di dalam Undang-Undang, sedangkan aturan yang berbentuk lisan terdapat dalam aturan hukum adat.

3. Pelaku

Pelaku memiliki 3 arti, pelaku berasal dari kata dasar laku. Pelaku adalah sebuah homonim karena arti-artinya memiliki ejaan dan pelafalan yang sama tetapi maknanya berbeda. Pelaku memiliki dalam kelas nomina atau kata benda sehingga

pelaku dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan.

4. Usaha

Jika diartikan secara general, usaha merupakan setiap aktivitas yang dilakukan manusia untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Jika diartikan secara khusus, istilah usaha dapat diartikan kedalam banyak makna dan sangat bergantung dengan dimana istilah usaha ini digunakan. Dibidang bisnis misalnya, usaha biasanya identik dengan aktivitas bisnis, sedangkan didunia fisika, usaha merupakan faktor dari perpindahan dengan gaya.

Usaha dalam bidang ekonomi; dalam dunia atau pun aktivitas ekonomi, usaha sering kali diartikan sebagai sebuah bisnis. Dalam hal ini, usaha merupakan setiap upaya yang dilakukan untuk bisa mendapatkan keuntungan. Orang-orang yang melakukan aktivitas usaha ataupun bisnis biasanya disebut dengan istilah pembisnis atau pun pengusaha.

Usaha dalam kehidupan sehari-hari, jika diartikan secara general maka usaha dapat diartikan sebagai setiap aktivitas atau pun upaya yang dilakukan untuk bisa mendapatkan apa yang telah dicita-citakan/ tujuan yang ingin dicapai. Untuk mendapatkan nilai yang bagus, atau pun olahraga untuk mendapatkan tubuh yang sehat.

5. Laundry

Laundry adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab atas pencucian secara linen, baik itu *house laundry* maupun *guest laundry*. Sekarang ini

dalam menjalankan operasionalnya, fasilitas dimana pakaian dicuci dan dikeringkan. *Laundry* biasanya menggunakan mesin cuci otomatis yang disebut *Laundromat* atau merk dagang umum. Dengan perkembangan model busana dan aneka pernik perniknya, misalnya jenis-jenis pakaian yang memiliki banyak motif yang tidak mudah untuk mencuci sendiri dan berbagai jenis perlengkapan lainya seperti pelayanan cuci handuk, cuci sepatu, cuci selimut, cuci badcover, cuci boneka, cuci tas dan lain-lain. Dengan perkembangan kain serta modelnya maka pencucian dan perawatanya menjadi sulit, disinilah jasa *laundry* mulai diperlakukan dan saat ini perkembangan usaha *laundry* semakin maju.

Jasa *laundry* bukan hanya sekedar tempat mencuci melainkan sebagai tempat perawatan pakaian agar lebih bersih dan awet, dan faktor serba instant serta praktis menjadi *trend* bagi masyarakat saat ini. Begitu pentingnya keberadaan *laundry* saat ini maka bisnis ini begitu berkembang pesat. Kalau jaman dulu usaha *laundry* masih dikelola oleh kebanyakan dihotel-hotel tapi saat ini kalangan bermodal atau masyarakat umum mulai memanfaatkan jasa *laundry*.

Berikut pengertian kalimat yang biasa digunakan di tempat jasa *laundry*, yaitu:

- Kotoran di *laundry*

Kotoran (*Dirt*) adalah benda yang tidak diharapkan pada *textile* atau permukaan lainya. Kotoran ini biasanya terdiri dari gabungan beberapa komponen, tergantung dari jenis dan pemakaian dari kain tsb.

- *Dryclean* (Cuci kering)

Dry cleaning adalah proses mencuci dengan solven, bukan air.

- Meningkatkan Produksi Jasa *Laundry*

Operasional *laundry* tidak hanya menghasilkan cucian bersih, harum serta lipatan yang rapi. Tetapi juga harus menjaga keuntungan dengan cara mengontrol biaya oprasional dan produksi cucian yang maksimal. Cakupan operasional *laundry* di industri dan komersil yang cukup luas, jasa ini bisa dinikmati oleh pengguna secara langsung (karyawan) dari berbagai instansi seperti pabrik, catering, kalangan *entertainment*, rumah sakir, pelayan kesehatan, dan lain-lain.

6. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/ konsument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen)” setiap orang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Ketentuan umum Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 tentang “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahluk hidup lain dan tidak

untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembeli produk tersebut untuk dijual kembali (kulakan/grosir) maka dia disebut pengecer atau distributor”.

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan adanya dua konsumen, yaitu konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk lainnya. Dalam UUPK, konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir.

F. Metode Penelitian

Suatu metode ilmiah dapat dipercaya apabila disusun dengan mempergunakan suatu metode yang tepat. Metode merupakan cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran dari ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Metode adalah pedoman-pedoman, cara seseorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang akan dipakai adalah metode pendekatan yuridis sosiologis yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan nyata di masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menentukan fakta, kemudian dilanjutkan dengan menemukan masalah, kemudian menuju kepada identifikasi masalah dan pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan penulis adalah spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek berdasarkan fakta yang nampak.

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penulisan hukum adalah data primer dan data sekunder. Berikut penjelasannya :

- a. Data primer akan diperoleh dengan melakukan wawancara (*interview*) yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian sehingga mendapatkan keterangan yang lebih jelas dan terperinci.
- b. Data sekunder akan diperoleh dengan melakukan studi dokumentasi yaitu suatu metode dimana penulis akan mengumpulkan data dengan cara membaca, mempelajari dokumen dan arsip maupun catatan penting lainnya yang berkaitan dengan obyek yang akan diteliti. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut :

- Bahan hukum primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat atau yang membuat orang taat pada hukum seperti peraturan perundangan-undangan, dan putusan hakim. Bahan hukum primer yang penulis gunakan

dalam penelitian ini yakni Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder itu diartikan sebagai bahan hukum primer yang merupakan hasil olahan pendapat atau pikiran para pakar atau ahli yang mempelajari suatu bidang tertentu secara khusus yang akan memberikan petunjuk kemana penelitian akan mengarah.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Observasi dan pengamatan

Pengamatan dilakukan penulis atas setiap kejadian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat penulis, sampai data yang didapatkan cukup untuk mewakili permasalahan yang diangkat.

- b) *Interview* dan wawancara

Interview atau wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber yang ada dalam hal ini adalah beberapa pengusaha *laundry* di Kecamatan Genuk untuk mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Sebelum wawancara dilakukan disiapkan beberapa materi pertanyaan yang sekiranya mewakili permasalahan.

5. Teknik Pengambilan Sampel

Cara pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dari 5 usaha laundry yang ditujukan kepada responden yang dikehendaki dan dianggap mewakili serta dapat memberikan keterangan yang mempengaruhi yang mengarah sehingga memperoleh data yang faktual.

6. Analisis Data

Analisis data menggunakan teknik deskriptif analitis yaitu dengan memaparkan atau menggambarkan hasil studi lapangan dan hasil studi pustaka, kemudian dianalisis dan selanjutnya digunakan untuk membahas permasalahan yang ada sehingga mampu memberikan gambaran empirik dan faktual, baik yang bersifat yuridis maupun yang bersifat sosiologis tentang tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap konsumen di Kecamatan Genuk.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulis.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan pengertian-pengertian konsumen, pengertian pelaku usaha, pengertian *laundry* hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini di analisa mengenai tanggung jawab pelaku usaha *laundry* terhadap kerugian yang di derita konsumen pengguna jasa *laundry* sebagai akibat praktek usahanya. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa *laundry* terhadap kerugian yang di derita, dan penyelesaian sengketa apabila terjadi sengketa antara pengusaha *laundry* dengan jasa *laundry*.

BAB IV : PENUTUP

Hal ini akan menguraikan mengenai kesimpulan dan saran

