

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alenia keempat memiliki cita-cita luhur yakni melindungi segenap bangsa Indonesia serta kesejahteraan umum.

Pada perkembangan era globalisasi saat ini yang bertambah pesat berpengaruh terhadap semakin banyaknya kebutuhan masyarakat akan barang/jasa tertentu dengan diikuti pula dengan semakin bertambahnya penyedia-penyedia barang/jasa (produsen) yang saling berlomba untuk merebut simpati dari masyarakat yang membutuhkan (konsumen).

Perlindungan konsumen pada dasarnya adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan memaksa kepentingan produsen/penyedia jasa dan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.¹ Berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen. Sebagaimana yang diketahui bahwa dengan adanya globalisasi dan perkembangan perekonomian yang terjadi secara pesat di dalam era perekonomian *modern* ini telah

¹ AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 64

menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari barang/jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Akan tetapi berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut belum menyelesaikan beberapa masalah konkret hubungan antara produsen/penyedia jasa dengan konsumen. Hal ini menjadikan konsumen dalam praktiknya tidak memiliki hak secara bebas untuk membuat dan melaksanakan perjanjian yang disepakati dengan produsen/penyedia jasa. Konsumen hanya dihadapkan dengan pilihan untuk menerima atau menolak perjanjian secara sepihak oleh produsen/penyedia jasa tersebut.

Bisnis secara umum ialah suatu kegiatan dagang, industri atau keuangan. Seluruh kegiatan ini berhubungan dengan produksi dan pertukaran jasa atau barang, dan urusan keuangan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan ini. Secara harfiah kata bisnis berasal dari istilah Inggris "*Business*" yang berarti kegiatan usaha. Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyebutkan "Bisnis ialah usaha dagang, usaha komersial dalam dunia perdagangan" atau Bisnis ialah seluruh aktivitas yang melibatkan penyediaan barang atau jasa yang diperlukan dan diinginkan oleh orang lain, dengan tujuan utamanya yaitu untuk mendapatkan keuntungan.² Globalisasi saat ini telah mendorong terjadinya peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha yang ada, ditandai dengan semakin banyaknya para pelaku usaha yang beroperasi dibidang usaha. Obyek dan bidang yang dijadikan transaksi bisnis antara konsumen dan pelaku usaha yaitu berkaitan dengan kebutuhan barang dan jasa baik makro maupun

² Kamus Besar Bahasa Indonesia, "*Ensiklopedia Bisnis*", (<http://kbbi.web.id/bisnis/>, diakses 14 Oktober 2020).

mikro. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, salah satunya adalah usaha jasa pencucian pakaian atau *laundry*.

Usaha *laundry* saat ini menjadi salah satu bidang jasa yang semakin dibutuhkan, khususnya oleh masyarakat di perkotaan. Di sebabkan karena aktivitas masyarakat yang tinggi, dan diikuti dengan tingkat pendapatan yang mempengaruhi perilaku masyarakat mencari cara instant untuk menyelesaikan kebutuhan-kebutuhan rumah tangga. Awalnya usaha *laundry* kiloan hadir di sekitar komplek atau perumahan dan membidik para ibu-ibu yang malas mencuci. Kenyataannya, kesibukan rumah tangga yang tinggi membuat banyak orang merasa tak sempat mencuci. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi itulah yang mempengaruhi masyarakat Indonesia, oleh karena itu masyarakat Indonesia lebih memilih hidup dengan cara cepat, efisien dan murah.

Dengan adanya usaha *laundry* ini membuat dampak positif bagi masyarakat karena membantu masyarakat dalam meringankan beban pekerjaan rumah tangga yang mana semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak lagi, sehingga lebih cepat dan efisien dalam waktu serta tenaga. Pada dasarnya hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan suatu bentuk perjanjian dimana setiap pihak memiliki hak dan kewajiban tertentu. Secara kodrati, manusia diciptakan sebagai makhluk sosial, menjalin interaksi satu sama lain dalam memenuhi kebutuhan hidup akan menjadi tidak terhindarkan adanya. Dalam

aktifitas kehidupan, baik yang bernuansa bisnis maupun sosial, kita dihadapkan pada sebuah instrumen hukum yang namanya hukum perikatan atau perjanjian.³

Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.⁴ Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau diman dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.⁵ Berdasarkan ketentuan Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata tentang perikatan, dalam

Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lain orang”.

Menurut Pasal 1233 KUHPerdata sumber-sumber perikatan adalah perjanjian dan undang-undang.⁶ Perjanjian dapat dibedakan menurut berbagai cara. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut: (1) perjanjian timbal balik; (2) perjanjian cuma-cuma dan perjanjian atas beban; (3) perjanjian bernama (*benoemd, specified*) dan perjanjian tidak bernama (*onbenoemd, unspecified*); (4) perjanjian campuran (*contractus sui generis*); (5) perjanjian obligator; (6)

³ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global Edisi Revisi*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005, hlm. 17

⁴ R. Subekti, *Hukum Perjanjian, Cetakan Kesembilan*, Intermesa, Jakarta, 1984, hlm. 1

⁵ *Ibid*, hlm. 19

⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-undang Hukum Perdata Buku III Tentang Perikatan Dan Penjelasannya*, Alumni, Bandung, 1983, hlm. 7

perjanjian kebendaan (*zakelijke overeenkomst*); (7) perjanjian konsesual dan perjanjian riil; (8) perjanjian-perjanjian yang istimewa sifatnya.⁷

Sementara itu, menurut M. Yahya Harahap, “Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak untuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.”⁸Dari pengertian Yahya Harahap diatas menegaskan tentang hubungan hak dan juga kewajiban bagi orang yang melaksanakan perjanjian. Jadi, ketika melakukan suatu perjanjian, ada hak & kewajiban yang melekat masing-masing pihak yang harus dilaksanakan supaya perjanjian tersebut terlaksana. Sedangkan dari pengetian R. Subekti perjanjian tersebut berisi janji kepada orang lain untuk melaksanakan suatu, dimana janji itu harus ditepati. Selain dirumuskan oleh para ilmuwan, pengertian perjanjian juga dapat ditemukan dalam peraturan hukum.

Dalam KUHPerdara Indonesia mengartikan bahwa perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam Buku III Bab Kedua KUHPerdara Indonesia ditemukan istilah perjanjian yang atau persetujuan (*contract or agreement*) yang memiliki maksud sama dengan pengertian perjanjian, yakni suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.⁹

Bentuk-bentuk perjanjian dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu tertulis dan

⁷ Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hlm. 19-21

⁸ Syahmin, *Hukum Perjanjian Internasional*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 2

⁹ Ahmad Miru, *Hukum Perjanjian & Perancangan Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 2

tidak tertulis. Perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan. Sedangkan perjanjian lisan suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam wujud lisan (cukup kesepakatan para pihak).

Ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara khusus mengenai hubungan antara produsen dengan konsumen di Indonesia. 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, pakaian yang tertukar dengan milik orang lain, tidak tepat waktu dan ada beberapa kasus yaitu 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. Didalam perjanjian usaha jasa *laundry* pelaku usaha juga mencantumkan ketentuan layanan yang terdapat dalam nota pembayaran, misalnya “Barang yang tidak diambil setelah 30 hari diluar tanggungjawab kami”. Dengan demikian hal seperti itu tentu saja merugikan konsumen, padahal bisa saja pihak konsumen lupa untuk mengambil pakaian mereka yang dikarenakan kesibukan pihak konsumen.

Masyarakat di kota Semarang sering mengalami keluhan kepada jasa *laundry* yaitu keluhan terbanyak yang pernah saya liat, terutama pada awal-awal baru memulai usaha tersebut, kurang bersihnya pakaian ini paling banyak terjadi pada kerah baju. Salah satu keluhan yang sering terjadi juga adalah adanya pakaian yang hilang atau tertukar dan pakaian yang di cuci bisa jadi akan mengalami kerusakan saat pencucian atau saat menyetrika jika tidak hati-hati, yang paling sering adalah kancing baju yang copot atau pakaian bolong saat menyetrika.

Konsumen yang memiliki permasalahan dirugikan oleh pelaku usaha, bisa melapor ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mulai dari permasalahan asuransi, finance hingga permasalahan baju *laundry* bisa melaporkan kejadian tersebut.

Seperti beberapa contoh kasus berikut ini:

1. Ketua BPSK Kota Malang, Luh Eka Wulantari, membenarkan, setiap konsumen atau pengguna jasa yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha maupun penyedia jasa, bisa melapor ke BPSK. "Termasuk masalah *laundry*. Apabila konsumen dirugikan seperti misalnya kehilangan baju atau bajunya rusak bisa mengadu, tentu akan kita bantu fasilitasi untuk mediasi menemukan jalan keluar," bebernya (13/3/2020). Untuk masalah *laundry*, memang pernah sekali BPSK Kota Malang menangani permasalahan tersebut. Saat itu ada mahasiswa yang bajunya hilang saat di *laundry*, sehingga mahasiswa tersebut kemudian meminta ganti rugi kepada pihak *laundry*. "Pernah ada tapi sudah lama. Ya masalah *laundry*, pakaiannya hilang minta ganti rugi ke pengusaha *laundrynya*," bebernya. Saat itu, ketika

meminta ganti rugi kepada pihak *laundry*, konsumen ini hanya diberi ganti rugi Rp 50 ribu. Karena dirasa tak sepadan dengan jumlah sekitar tujuh baju yang hilang, konsumen tersebut menolak dan melapor ke BPSK Kota Malang. Setelah melaporkan ke BPSK Kota Malang, kemudian langsung kami tindak lanjuti, dengan memanggil pihak-pihak yang bersangkutan untuk mediasi. Dalam mediasi pertama pihak konsumen mengajukan ganti rugi Rp 500 ribu. Namun saat itu, pihak *laundry* hanya sanggup mengganti dengan uang Rp 150 ribu. Karena tak ada kesepakatan, akhirnya mediasi berlanjut untuk kedua kalinya. Saat mediasi yang kedua, baru terdapat kesepakatan dari kedua belah pihak. Saat itu pihak *laundry* menyanggupi untuk mengganti rugi sebesar Rp 200 ribu.¹⁰

2. Pengusaha *laundry* yang menolak ganti rugi ini terjadi di Kota Solo. “Saya mau bercerita sedikit pengalaman saya yang pakaian dan celananya pernah hilang pada saat menggunakan jasa *laundry*. Di saat itu saat senja akan tiba saya hendak pergi menuju tempat *laundry* langganan saya dan ketika sesampainya disana kagetnya saya mendapati bahwa sebagian pakaian dan celana yang baru saja saya beli ternyata telah hilang. Sebut saja yang saat itu sedang melayani pelanggan *laundry* adalah mawar. Saya lantas bertanya kepada mawar perihal pakaian dan celana saya yang hilang dan meneruskan lagi dengan pertanyaan mengapa cuma sebagian pakaian saja yang hilang dan mengapa tidak semua. Ternyata ada oknum yang datang ke tempat *laundry* itu dan mengaku sebagai saya dengan mengambil sebagian pakaian beserta

¹⁰ <https://sidoarjo.jatimtimes.com/baca/210801/20200314/133300/permasalahan-listrik-hingga-masalah-baju-laundry-bisa-diadukan-ke-bpsk-lho>, diakses 1 November 2020 15:03

celana dengan janji akan kembali untuk membayar tapi yang mana dia tidak pernah kembali sementara pihak *laundry* menolak untuk memberi ganti kerugian yang sepadan dengan nilai dari pakaian dan celana saya yang hilang karena dalam kuitansi tertulis kerugian yang ditanggung hanya 5 kali biaya *laundry* (misal harga *laundry* Rp 10.000 maka ganti kerugian yang diberikan hanya Rp 50.000).”¹¹

Hal tersebut diatas yang menimbulkan kekecewaan pihak pelanggan yang notabnya 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.

Berdasarkan uraian singkat diatas yang menjadi problematika adalah seperti apa pelaksanaa perjanjian antara produsen dengan konsumen mengingat banyaknya perjanjian yang tumbuh di masyarakat. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JASA LAUNDRY (STUDY DI LAUNDRY AL SEMARANG)” selain itu, terdapat hadis yang mendasari penelitian ini, yaitu:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمَانَاتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: “Dan orang-orang yang memelihara amanat-amanat (yang dipikulnya) dan janjinya.” Surat Al-Ma’arij (70) Ayat 32

¹¹ https://www.kompasiana.com/jeremynataniel/pengusaha-laundry-yang-menolak-ganti-rugi_591da379757a618512eb75ee, diakses 1 November 2020 16:23



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah yaitu

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian jasa *laundry* di AL Semarang?
2. Apa kendala dan solusi pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian jasa *laundry* di AL Semarang?

C. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian jasa *laundry* bagi konsumen terhadap pelaku usaha di AL Semarang
- 2) Untuk mengetahui kendala dan solusi pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian jasa *laundry* bagi konsumen terhadap pelaku usaha di AL Semarang

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat antara lain:

1. Secara teoritis
 - a. Dengan dilakukannya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam perjanjian jasa *laundry* di *laundry* AL Semarang.

b. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi referensi pengetahuan dan pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata bagi mahasiswa maupun masyarakat umum, khususnya hukum dalam perjanjian konsumen.

2. Secara praktis

a. Diharapkan dapat memberikan masukan tentang bagaimana pelaksanaan perjanjian terhadap konsumen, hak konsumen dalam hubungan penyediaan jasa khususnya jasa *laundry*.

b. Diharapkan dapat ikut membantu untuk lebih mengembangkan dan menginspirasi masyarakat dan mahasiswa lainnya.

E. Terminologi

1. Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hajdon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum.

Artinya, perlindungan hukum dilakukan dengan menggunakan sarana hukum yang ditujukan untuk melindungi harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap subyek hukum.¹²

¹² <https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/17/145445369/hakikat-perlindungan-hukum-dan-penegakan-hukum?page=all>, diakses 26 Januari 2021 13:34

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu, atau setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/ atau jasa lain untuk diperdagangkan kembali, atau setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan menurut Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.¹³

3. Perjanjian

Pengertian perjanjian menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyatakan bahwa: *“perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”*

Menurut Djumadi, perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang atau lebih saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁴ Menurut R. Subekti, “Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada orang

¹³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm. 10

¹⁴ Djumadi, *Hukum Perburuhan Perjanjian Kerja*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 2

lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal”.¹⁵

4. Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dan satu pihak kepada pihak lain. Pengertian tersebut merupakan pengertian umum dari jasa. Pengertian luas dari jasa yaitu kegiatan yang dapat diidentifikasi, dengan sifat tidak dapat diraba, yang direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan dari konsumen.

Pengertian Jasa Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Ratih Hurriyati Jasa merupakan seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible) bagi pembeli pertamanya.¹⁶

5. Laundry

Laundry menurut istilah adalah salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan setrika baju, *laundry* kiloan adalah *laundry* dengan system pembayaran berdasarkan berat material yang di *laundry*. Berat maaterial pada *laundry* kiloan di peroleh oleh cara menimbang berat materialnya sebelum material tersebut di bawa oleh petugas *laundry*.¹⁷

¹⁵ Syahmin, *Hukum PerjanjianInternasional*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 1

¹⁶ <https://www.pelajaran.id/2017/21/pengertian-jasa-menurut-ahli-karakteristik-klasifikasi-dan-jenis-jasa-terlengkap.html>, diakses 14 Oktober 2020 10:03

¹⁷ <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-laundry/>, diakses 26 Januari 2021 13:28

F. Metode Penelitian

Dalam suatu karya ilmiah, agar memenuhi syarakat keilmiahan harus didasarkan pada suatu penelitian terlebih dahulu. Agar suatu penelitian dapat memiliki bobot ilmiah, maka dipergunakan suatu metode penelitian. Metode penelitian ialah suatu usaha untuk mengembangkan dan menguji suatu kebenaran ilmu pengetahuan, usaha dimana melakukan metode ilmiah.

Didalam setiap penelitian hukum, metode penelitiannya selalu mengguraikan bagaimana penalarannya, dalil-dalil, postulat-postulat dan proporsi-proporsi yang melatarbelakanginya, kemudian memberikan alternatif tersebut serta membandingkan atau mengkomprasikan unsur-unsur penting dalam penelitian tersebut. Untuk itu dalam penelitian ini juga digunakan metode-metode tertentu agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

1. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik, hukum yang tertulis, maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural, atau *das sein*), karena dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari lapangan.¹⁸ Kepada pemilik Laundry AL dan para konsumen.

¹⁸ Soerjono Soekamto, Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 14

Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan data primer yang merupakan data sekunder yang diperoleh dilapangan yaitu tentang Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry (Study Di Laundry AL Semarang).

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan bagaimana fenomena atau peristiwa yang terjadi dalam objek yang akan diteliti. Dan dilakukan analisis data untuk mendapatkan kesimpulan.

Penelitian deskriptif artinya dalam melakukan penelitian itu dengan cara melukiskan atau menggambarkan obyek atau peristiwa untuk mendapatkan kesimpulan mengenai Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry (Study Di Laundry AL Semarang).

3. Metode Pengumpulan Data

Jenis data dapat di lihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka Jenis data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Penelitian ini meitikberatkan pada data primer, sedangkan data sekunder lebih bersifat sebagai penunjang. Data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersumber pada dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Data Primer merupakan suatu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan terutama dari orang-orang yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dalam penulisan ini. Data Primer ini akan diambil dari tanya jawab kepada satu responden penyedia Jasa Laundry dan beberapa konsumen.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh peneliti dari penelitian kepustakaan dan dokumen, yang merupakan hasil penelitian dan pengolahan orang lain, yang sudah tersedia dalam bentuk buku-buku atau dokumen yang biasanya disediakan di perpustakaan, atau milik pribadi.¹⁹

Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

- 1) Bahan Buku Primer, yaitu bahan-bahan yang mengikat terdiri dari:
 - a) Pancasila
 - b) UUD 1945
 - c) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
 - d) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - e) Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

¹⁹ Hilman Hadi Kusuma, *Metode pembuatan Kertas Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 1995, hml. 65

2) Bahan hukum Sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum Primer²⁰, yang berupa laporan hasil penelitian pendapat para ahli dalam bentuk buku, makalah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry (Study Di Laundry AL Semarang).

3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan pengertian tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder²¹. Yang berupa terminologi, kamus hukum dan kamus besar bahasa Indonesia

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara kualitatif yaitu data-data yang diperoleh selama proses penelitian kemudian di susun secara sistematis dan dianalisis sehingga mencapai kejelasan permasalahan yang dibahas yaitu Tinjauan Yuridis Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry (Study Di Laundry AL Semarang).

²⁰ Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Cetakan ke-5, Graha Indonesia, Jakarta, 1988, hlm. 12

²¹ *Ibid*, hlm. 75

G. Sistematika Penulisan

Untuk sistem penulisan dan pembahasan dalam skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika penulisan yang dibagi dalam empat bab dan dilengkapi dengan sub bab-sub bab yaitu:

- BAB I Pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah , rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan terhadap Pelaksanaan Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry (Study Di Laundry AL Semarang).
- BAB II Tinjauan pustaka akan di bahas tentang Perjanjian, Konsumen perlindungannya, Jasa Laundry
- BAB III Hasil penelitian dan pembahasan di bahas tentang : pelaksanaan perjanjian jasa laundry yang dilakukan antara konsumen dengan produsen.
- BAB IV Penutup dibahas mengenai simpulan dan saran-saran.