

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kita berada pada era modernisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Meskipun kebutuhan setiap masyarakat berbeda-beda, layanan jasa merupakan hal yang kian marak di konsumsi oleh banyak orang, khususnya kepada orang-orang yang mempunyai kesibukan yang padat yang mana layanan jasa sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh masyarakat. Sepertihalnya jasa pencucian atau yang lebih dikenal dengan jasa laundry yang memberikan manfaat meringankan pekerjaan mencuci dan menyetrika bagi orang-orang yang mempunyai kesibukan yang membuat mereka tidak dapat melakukan pekerjaan rumah tersebut..

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi itulah yang mempengaruhi masyarakat Indonesia, sehingga pada akhirnya masyarakat Indonesia lebih memilih hidup dengan cara cepat, efisien dan murah. Dengan adanya usaha jasa *laundry* ini memberikan dampak positif bagi masyarakat karena membantu masyarakat dalam meringankan beban pekerjaan rumah tangga mereka yang mana kebanyakan dari mereka memiliki kesibukan padat yang semula mencuci pakaian dikerjakan oleh sendiri menjadi tidak lagi, sehingga lebih cepat dan efisien dalam waktu serta tenaga. ¹

¹ Admin Bisnis *Laundry*, Sejarah Usaha *Laundry* dan Bisnis *Laundry*, 2017, (Diakses pada tanggal 02 January 2023, melalui www.bisnislaundry.co.id pukul 20.44 WIB).

Jasa *laundry* pertama kali muncul di Negara Amerika, dan menyebar hingga ke seluruh dunia termasuk ke Indonesia. Pada saat itu sangat banyak imigran Cina yang datang ke Amerika karena adanya penyediaan tenaga kerja dan industri pertanian., Wah Lee yang merupakan salah satu imigran Cina di Amerika membuka sebuah jasa laundry tangan di negara itu. Ia adalah orang pertama yang menjalankan bisnis *laundry*.²

Di Kecamatan Parongpong sendiri bisnis usaha jasa *laundry* berkembang secara pesat. Menurut Ketua Umum Asosiasi Profesi Laundry Indonesia (APLI) Wasono Raharjo, pada satu bulan jumlah pendapatan jasa *laundry* seluruh Indonesia mencapai 700 miliar atau 8.4 triliun dalam satu tahun dan bertumbuh sebesar 14- 5 persen.³ Pihak-pihak yang ada di dalam usaha *laundry* adalah pihak pelaku usaha yaitu sebagai pihak produsen jasa *laundry* dan pihak masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa *laundry*.

Pihak pelaku usaha jasa *laundry* merupakan penyedia jasa *laundry* yang menawarkan layanan jasa cuci dan setrika, sedangkan yang dimaksud dengan pelaku usaha di dalam UUPK memberikan pengertian pelaku usaha sebagai berikut: “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama, melalui bidang perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi yang berbeda-beda dan memiliki ciri keunikan sendiri.”

² *Ibid.*

³ *Jurnal Liquid Laundry*, Ricky Gunawan Saputra, *Liquid Laundry Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Laundry Koin*, (STIE MDP Palembang, 2017), hlm. 2.

Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan arti tentang jasa, pengertian jasa dalam Undang-Undang ini adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pihak pelaku usaha jasa *laundry* merupakan penyedia jasa *laundry* yang menawarkan layanan jasa cuci dan setrika. Kemudian konsumen diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka dari pengusaha.⁴ Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi. Secara umum, konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Konsumen tidak terlibat dalam produksi barang atau jasa yang mereka beli, melainkan mereka berperan sebagai pengguna akhir.

Dalam konteks ekonomi dan hukum, konsumen memiliki hak-hak tertentu yang dilindungi untuk mencegah kerugian akibat praktik bisnis yang tidak adil.⁵ Pengertian konsumen di dalam UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri

⁴ Mariam Darus, *Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, Makalah pada Simposium Aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen. (BPHN-Binacipta, 1980). hlm.59-60.

⁵ Nasution Az, *Iklan dan Konsumen Tinjauan dari Sudut Hukum dan Perlindungan Konsumen*, (Daya Widya Jakarta, 1994), hlm.23.

sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Pengertian ini tertuang dalam Pasal 1 ayat (2) UUPK No. 8 Tahun 1999.⁶ Konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan atau membeli produk atau jasa dari pelaku usaha yang mana sebagai pemberi atau penjual produk dan jasa kepada konsumen. Konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya.

Dalam menjalankan bisnis usahanya banyak pelaku usaha jasa *laundry* yang mencantumkan perjanjian baku atau yang lebih dikenal dengan klausula baku sebagai cara untuk memberikan kemudahan dalam menjalankan usaha bisnisnya. Perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya di bakukan oleh pelaku usaha dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁷

Menurut Miriam Darus Badruzaman, perjanjian baku dengan klausula eksonerasi yang meniadakan atau membatasi kewajiban salah satu pihak (kreditur) untuk membayar ganti kerugian kepada pihak debitur, memiliki ciri-ciri perjanjian sebagai berikut:⁸

- a. Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak kreditur yang posisinya relatif kuat daripada debitur;
- b. Debitur sama sekali tidak ikut dalam menentukan isi perjanjian itu;
- c. Terdorong oleh kebutuhannya, debitur terpaksa menerima perjanjian tersebut;

⁶ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 2.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2008), hlm. 139.

⁸ Miriam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, (Alumni, Bandung, 1994), hlm. 50.

d. Bentuknya tertulis;

e. Dipersiapkan terlebih dahulu secara masal atau individual.

secara tertulis klausula baku yang dibuat oleh pelaku usaha jasa *laundry* dalam nota pembayaran adalah sebagai berikut:⁹

1. Barang yang tidak diambil setelah 30 hari diluar tanggungjawab kami;
2. Kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karenasifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen;
3. Layanan pengaduan konsumen maksimal 24 jam, lewat dari batas maksimalpengaduan tidak kami proses;
4. Penggantian atas kehilangan dan rusak pakaian 10 kali dari harga cucian,maksimal Rp. 100.000,-;

Dari perjanjian baku sangatlah memberikan keuntungan bagi pihak pelaku usaha, hal ini dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga, dan biaya yang dapat dihemat. Di sisi lain bentuk perjanjian seperti ini tentu saja merugikan pihak konsumen yang tidak ikut dalam membuat klausula tersebut, dimana konsumen sebagai salah satu pihak yang memiliki hak untuk memperoleh kedudukan yang seimbang dalam hal menjalankan perjanjian baku tersebut, namun pihak konsumen harus mengikuti dan tunduk terhadap isi perjanjian yang diberikan kepadanya.¹⁰ UUPK melarang klausul yang menghilangkan atau mengurangi hak konsumen secara tidak adil. Jika ada ketentuan yang dianggap merugikan, konsumen berhak untuk menggugat atau mengadukan hal ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan, perjanjian baku hanya bisa menguntungkan pelaku usaha sebagai pihak yang membuatnya secara sepihak tanpa sepengetahuan oleh pihak konsumen.

⁹ Nota Pembayaran Jasa Laundry "Jasmine Laundry", tanggal 02 Januari 2024.

¹⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit.* hlm. 13.

Dari perjanjian baku sangatlah memberikan keuntungan bagi pihak pelaku usaha, hal ini dilihat dari berapa banyak waktu, tenaga, dan biaya yang dapat dihemat. Akan tetapi, disisi lain bentuk perjanjian seperti ini tentu saja merugikan pihak konsumen yang tidak ikut dalam membuat klausula- klausula tersebut, dimana konsumen sebagai salah satu pihak yang memiliki hak untuk memperoleh kedudukan yang seimbang dalam hal menjalankan perjanjian baku tersebut, namun pihak konsumen harus mengikuti dan tunduk terhadap isi perjanjian yang diberikan kepadanya.

Selain klausula baku yang diterapkan oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry*, pihak ini juga mencantumkan klausula eksensorasi dalam nota pembayaran. Klausula eksensorasi adalah klausula yang mengandung kondisi yang membatasi atau menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual). Klausula eksensorasi memuat klausula-klausula yang mengalihkan tanggungjawab pelaku usaha kepada konsumen, sehingga kedudukan konsumen menjadi lebih rendah daripada pelaku usaha.¹¹

Menurut Rijken, klausula eksensorasi adalah klausula dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum¹³, sedangkan menurut Mariam Darus Badruzaman klausula eksensorasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menhindarkan diri untuk

¹¹ *Ibid.* hlm. 140.

memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya karena ingkar janji atau perbuatan.¹² Klausula eksensorasi adalah klausula dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melanggar hukum sedangkan menurut Mariam Darus Badruzaman klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau sebatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan.¹³

Perjanjian baku dengan klausula eksonerasi pada prinsipnya hanya menguntungkan pelaku usaha dan merugikan konsumen, karena klausulanya tidaklah seimbang dan tidak mencerminkan keadilan. Dominasi pihak pengusaha lebih besar dibandingkan dengan dominasi pihak konsumen, konsumen hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut begitu saja karena dorongan kepentingan dan kebutuhan pihak konsumen sendiri. Beban yang seharusnya dipikul oleh pihak pengusaha menjadi beban konsumen karena adanya klausula eksonerasi tersebut. Bila konsumen menolak klausula baku tersebut ia tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan, karena klausula baku serupa akan ditemuinya juga di tempat lain.

Dalam perjanjian usaha jasa laundry pelaku usaha juga mencantumkan ketentuan layanan yang terdapat dalam nota pembayaran, misalnya “Barang

¹² Mariam Darus Badruzaman, *Op. Cit.* hlm. 47.

¹³ *Ibid.* hlm. 49.

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. permasalahan selanjutnya adalah di dalam nota pembayaran pihak pelaku usaha jasa *laundry* juga mencantumkan mengenai hal mengganti kerugian akibat hilang atau rusaknya objek laundry yang diakibatkan oleh pelaku usaha jasa *laundry*. Pelaku usaha jasa *laundry* memberikan ganti rugi hanya sepuluh kali lipat dari ongkos cuci atau maksimalnya dengan nilai ganti rugi Rp. 100.000.¹⁴ Bahkan ada beberapa pelaku usaha jasa *laundry* memberikan ganti rugi tidak sesuai dengan nilai objek *laundry* yang ducucikan yang tercantum di dalam nota, atau dengan kata lain ganti rugi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha jasa *laundry* tidak sebanding dengan harga objek *laundry* yang dicucikan tersebut.

Salah satu contoh yang terjadi di *laundry* X yang ada di Kecamatan Parongpong adalah lunturnya objek *laundry*. Sebut saja nama konsumen pengguna jasa *laundry* tersebut Ibu Lia. Ibu Lia mengantar baju dan celana ke *laundry* X, setelah ditimbang beratnya 5kg dan pakaian tersebut selesai 3 hari dari diantarkan pakaian tersebut. Setelah 3 hari Ibu Lia datang ke *laundry* X untuk mengambil baju dan celananya, setibanya Ibu Lia dirumah beliau memeriksa pakaiannya tersebut dan ternyata ada beberapa baju yang luntur, kemungkinan yang disebabkan oleh sifat bahan dari celana Ibu Lia. Kemudian

¹⁴ Nota Pembayaran Jasa Laundry”Jasmine Laundry”, tanggal 02 Januari 2024

Ibu Lia kembali lagi ke laundry X dan membawa beberapa baju yang luntur tadi. Ibu Lia menyampaikan keluhannya tetapi pelaku usaha jasa *laundry* tersebut tidak mau bertanggung jawab atas lunturnya baju tersebut dengan alasan sudah ada perjanjian yang telah disepakati yang tercantum di dalam nota pembayaran yaitu: kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karena sifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen. Pihak pelaku usaha jasa *laundry* tersebut menyalahkan Ibu Lia karena Ibu Lia tidak memberitahu terlebih dahulu kalau ada jenis dari bahan pakaiannya yang luntur. Padahal seharusnya pihak pelaku usaha jasa *laundry* yang menanyakan hal tersebut ke konsumen, dengan terpaksa Ibu Lia kembali ke rumah dan membuang baju- baju yang luntur tadi, karena memang tidak layak untuk dapat digunakan kembali.

Peristiwa seperti di atas merupakan contoh pelepasan tanggung jawab pelaku usaha jasa yang merugikan pihak konsumen yang senyatanya jelas-jelas sudah dilarang penerapannya di dalam Undang-Undang. Dalam dunia bisnis pada masa sekarang ini, penggunaan perjanjian baku/klausula baku merupakan suatu hal yang sudah biasa dibuat oleh pelaku usaha dikarenakan sifatnya yang lebih efisien dan praktis. Namun penggunaan perjanjian baku inilah yang sangat merugikan pihak konsumen yang menghadapkan konsumen dalam permasalahan berupa kerugian materil, terutama penerapan klausula eksenoresi yang merupakan pengalihan tanggung jawab yang memang pada dasarnya dilarang secara jelas oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pelaku usaha tidak diharuskan untuk bertanggung jawab atas lunturnya baju tersebut dengan alasan sudah ada perjanjian yang telah disepakati yang

tercantum di dalam nota pembayaran yaitu: kerusakan/kelunturan pakaian/menyusutnya pakaian yang disebabkan karena sifat bahan pakaian merupakan risiko konsumen.

Pembatasan atau larangan penggunaan klausula eksonerasi dapat kita temui dalam hukum positif di Indonesia yaitu dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Klausula eksonerasi di dalam UUPK tidak ditemukan, klausula eksonerasi merupakan salah satu bentuk klausula baku yang dilarang UU tersebut. Adapun bunyi Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah sebagai berikut ini:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;

- e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
2. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum
3. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-Undang ini.

Pembebasan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas pencantuman klausula eksonerasi pada perjanjian baku jelas-jelas tidak diperbolehkan. Hal tersebut dikarenakan jika terjadi kerugian yang timbul akibat kelalaian ataupun

ketidakhati-hatian dari pihak pelaku usaha jasa *laundry*, pihak pelaku usaha haruslah diminta pertanggungjawabannya atas kerugian yang dialami pihak konsumen. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketentuan ganti kerugian tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau dengan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku.¹⁵

Apabila dikemudian hari timbul permasalahan karena pihak pelaku usaha jasa *laundry* menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya melalui suatu lembaga yang berwenang untuk mengadili menurut Undang-Undang. setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada pihak pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen tersebut sebagaimana dimaksud dalam ketentuan ganti rugi, maka pihak pelaku usaha dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke

¹⁵ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

Badan Peradilan ditempat kedudukan pihak konsumen berada.¹⁶

Apabila dikemudian hari timbul permasalahan karena pihak pelaku usaha jasa *laundry* menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan permasalahannya melalui suatu lembaga yang berwenang untuk mengadili menurut Undang-Undang. Pihak pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke Badan Peradilan ditempat kedudukan pihak konsumen berada di lingkungan peradilan umum.

Kemudian dua cara penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui jalur litigasi pengadilan yaitu melalui Pengadilan Negeri atau jalur non-litigasi diluar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Cara penyelesaian sengketa konsumen ini diatur dalam Pasal 45 ayat (2) Undang- Undang Perlindungan Konsumen.¹⁷ Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan skripsi yang berjudul:

PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN JASA LAUNDRY DARI KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERJANJIAN BAKU JASA LAUNDRY DI KECAMATAN PARONGPONG KABUPATEN BANDUNG BARAT

¹⁶ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23.

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (PT. Grasindo, Jakarta, 2006), hlm.13.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen jasa *laundry* atas kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry* di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat?
2. Apa kendala yang dihadapi oleh konsumen jasa *laundry* atas kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat?
3. Upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa *laundry* di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari pelaku usaha?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen jasa *laundry* yang ada di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat atas kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* yang dialami pihak konsumen terhadap klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry*.
2. Untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi oleh konsumen jasa *laundry* atas kerugian rusak atau hilangnya objek *laundry* di kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.
3. Untuk mengetahui upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen sebagai pengguna jasa *laundry* di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat yang mengalami kerugian akibat kesalahan dari pelaku usaha.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu hukum secara umum dan perkembangan hukum dalam bidang hukum perdata, khususnya di dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen.
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terhadap pengembangan dan/atau penguatan dengan bahasan yang serupa.
 - c. Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat awam yang belum memahami pentingnya Perlindungan konsumen demi kesejahteraan bersama.
 - d. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk mendorong diskusi akademik dan pengembangan riset di masa depan.

2. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa *laundry* mengenai perlindungan hukum yang berlaku atas dirinya dan memberikan informasi kepada masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa *laundry* mengenai upaya apa yang dapat dilakukan jika dirinya merasa mengalami kerugian atas objek *laundry* yang diakibatkan oleh kesalahan pelaku usaha sendiri. Melalui penelitian ini diharapkan bagi pihak pelaku usaha untuk dapat mengoreksi dan membenahi peraturan- peraturan yang memuat klausula eksonerasi atau

kontrak baku agar dapat di hilangkan dan membuat pihak pelaku usaha memiliki tanggungjawab yang seharusnya dilakukan jika konsumen mengalami hilangnya objek laundry tersebut.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran adalah hipotesis yang menunjukkan keterangan tentang situasi permasalahan yang menjadi bahan perbandingan. Penulis menggunakan beberapa teori berdasarkan masalah yang diangkat untuk memperkirakan jawaban apa yang akan diperoleh pada penelitian ini, antara lain:

1. Teori Perlindungan Hukum

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan perseorangan dengan pemerintah. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan,

kemanfaatan dan kepastian hukum.¹⁸ Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya suatu pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan Perundang-Undangan dengan maksud mencegah suatu pelanggaran dan memberikan batasan-dalam melakukan suatu kewajiban. Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan hukum yang diarahkan bagi terlindunginya hak seseorang dari kemungkinan terjadinya pelanggaran oleh orang lain. Perlindungan Hukum Preventif dapat mengurangi resiko kerugian sebelum sesuatu masalah terjadi, juga meningkatkan kesadaran hukum masyarakat dan memperkuat kepatuhan masyarakat terhadap aturan dan hukum agar dapat dijalankan dan ditaati perlindungan hukum preventif pemerintah terdorong bersikap hati-hati untuk mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi.¹⁹ Perlindungan hukum preventif dalam hal perlindungan konsumentelah dibentuk oleh Pemerintah yakni dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

¹⁸ Lili Rasjidi dan Wisa Putra I.B, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Mandar Maju, Bandung, 1993), hlm. 118.

¹⁹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta, Gajah Mada University Press, 2011), hlm. 76.

Konsumen. Peraturan ini diharapkan dapat mendorong lahirnya perusahaan-perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas serta dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen yang pada gilirannya akan meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan serta meningkatkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab untuk tidak melakukan perbuatan yang dapat merugikan konsumen.²⁰ Secara detailnya lagi bahwa Pasal 18 UUPK yang secara jelas telah mengatur tentang pencantuman klausula baku secara tidak langsung melarang dicantumkannya klausula eksonerasi karena dengan adanya klausula eksonerasi ini konsumen sangat dirugikan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah perlindungan akhir berupa sanksi denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukannya suatu pelanggaran. Penanganan dalam menyelesaikan sengketa tersebut dilakukan oleh badan peradilan yang berwenang baik secara absolut maupun relatif. Penyelesaian sengketa dengan litigasi diselesaikan melalui Pengadilan dan penyelesaian sengketa non litigasi dengan dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.²¹

²⁰ Amalia Rani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Persaingan Curang*, Vol.III No. 04, (Universitas Udayana, 2015), hlm. 4.

²¹ *Ibid.*

Badan Perlindungan Konsumen Nasional untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk badan tersebut. Salah satu tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka menyusun kebijaksanaan di bidang perlindungan nasional.²² Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat mempunyai tugas yaitu menyebarluaskan informasi untuk meningkatkan kesadaran tentang perlindungan konsumen.²³ Penyelesaian Sengketa Konsumen mempunyai tugas yaitu menangani penyelesaian sengketa konsumen dengan konsumen dengan cara mediasi atau konsolidasi atau arbitrase. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, serta membantu konsumen dalam memperjuangkan hak nya dalam sengketa denga pelaku usaha.²⁴

Untuk sanksi-sanksi yang diberikan tercantum jelas pada Bab XIII UUPK Pasal 60 yang mengatur tentang sanksi administratif dan Pasal 61 sampai Pasal 63 mengatur sanksi pidana. Pada Pasal 60 ayat (2) UUPK memberikan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Untuk pelanggaran pencantuman klausula eksonerasi dalam perjanjian baku sendiri diatur dalam Pasal 62 ayat (1) yang dikenakan sanksi dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp

²² Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis Pranata Bisnis Moderen di Era Global*, Cetakan ke3, (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008), hlm. 237.

²³ *Ibid.* hlm. 238.

²⁴ *Ibid.* hlm. 239.

2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Ganti kerugian juga diatur pada KUHPerdata yang mana tercantum bahwa tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.²⁵ Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya pihak pelaku usaha pemberi layanan jasa terhadap konsumen.²⁶

Dalam pendekatan penelitian skripsi ini digunakan teori perlindungan hukum untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen. Perlindungan hukum memberikan perlindungan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting dalam penegakan hukum di Indonesia, karena hukum memang ditujukan untuk melayani masyarakat dan tentunya untuk melindungi semua orang, memberikan keadilan dan tidak memilih-milih atau memihak kepada segelintir orang untuk bisa mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum yang dimaksudkan di dalam skripsi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* yang terletak di Kecamatan Parongpong, Kabupaten Bandung Barat.

²⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365.

²⁶ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1366.

2. Teori Perjanjian

Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.²⁷ R.Subekti mengatakan : “Perjanjian ialah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.”²⁸ Beliau berpendapat bahwa dalam bentuknya perjanjian merupakan serangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkannya atau ditulisnya, sedangkan R.Setiawan memberikan pengertian perjanjian adalah : “Suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”

Pada usaha jasa *laundry* ini diberlakukan perjanjian baku sepihak yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya yaitu pelaku usaha jasa *laundry*, konsumen sebagai pihak lain tidak dapat mengemukakan kehendaknya secara bebas, tidak terjadi tawar menawar mengenai isi perjanjian sebagaimana menurut asas kebebasan berkontrak.

Dalam perjanjian baku berlaku adagium “*take it or leave it contract*” yang maksudnya adalah jika setuju silahkan ambil, dan jika tidak tinggalkan saja, artinya perjanjian tidak dilakukan. Keadaan yang seperti demikian banyak isi perjanjian baku yang memberatkan atau merugikan konsumen salah satunya mengenai klausula eksonerasi, yaitu klausula

²⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313.

²⁸ Subekti R, *Hukum Perjanjian*, (PT. Intermasa, Jakarta, 1987), hlm. 1.

yang berisi pembebasan atau pembatasan pertanggungjawaban dari pihak pelaku usaha yang terdapat di dalam perjanjian tersebut.

Pencantuman klausula eksonerasi ini tidak selaras lagi dengan nafas hukum yang terus berkembang, yang dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan UUPK yang melarang dengan tegas pencantuman klausula baku pada setiap perjanjian yang tujuannya merugikan konsumen. Klausula eksonerasi pada klausula baku, segala bentuk potensi rugi yang mungkin dialami konsumen meski itu nyata merupakan kesalahan/kelalaian pelaku usaha, konsumen seakan tidak memiliki hak untuk mendapat tuntutan ganti rugi.²⁹

Dalam pendekatan penelitian skripsi ini digunakan teori perjanjian untuk mengetahui hubungan hukum antara produsen dan konsumen dalam perjanjian baku. Teori perjanjian merupakan konsep hukum yang menjadi dasar dalam pembentukan dan pelaksanaan perjanjian antara para pihak. Teori ini mencakup prinsip-prinsip seperti kebebasan berkontrak, yang memberi hak kepada setiap individu untuk membuat perjanjian selama tidak melanggar hukum, konsensualisme, yang menyatakan bahwa perjanjian sah dimulai dari tercapainya kesepakatan, serta itikad baik, yang menekankan kejujuran dan keadilan dalam pelaksanaan perjanjian. Teori perjanjian juga menyoroti syarat-syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, sehingga menjadi landasan hukum yang menjamin keabsahan dan perlindungan hak bagi para pihak.

²⁹ Siti Erlania Fitrianingsih,, *Konsep Perjanjian Baku*, (Diakses pada 05 Januari 2023, pukul 21.00 WIB melalui <https://serlania.blogspot.com>).

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah Kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial atau budaya secara mendalam melalui analisis non-numerik. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna, pandangan, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Metode ini sering digunakan dalam studi yang melibatkan interaksi manusia, nilai-nilai sosial, atau proses yang kompleks.. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif adalah karena dua hal yaitu cara pandang terhadap korban dan kasus di masyarakat, dan melakukan penelitian tentang perlindungan hukum. Serta terhadap tanggung jawab pihak pelaku usaha jasa *laundry* terhadap rusak atau hilangnya objek *laundry* dikaitkan dengan klausula eksonerasi dalam perjanjian baku *laundry* dan praktek penyelesaian sengketa-sengketa bagi pihak konsumen pengguna jasa *laundry* yang mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak pelaku usaha.

2. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif-empiris maka pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan Undang-Undang, pendekatan analitis, dan pendekatan kasus.

a. Pendekatan Undang-Undang (Statue approach)

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum

yang ditangani. Pendekatan Undang-Undang dalam penelitian hukum normatif memiliki kegunaan yang praktis.

Bagi penelitian untuk kegiatan praktis, pendekatan Undang-Undang ini akan membuka kesempatan bagi penulis untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu Undang-Undang dengan undang-undang lainnya atau antara Undang-Undang dengan Undang-Undang Dasar atau regulasi dan Undang-Undang. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.³⁰

Bagi penelitian untuk kegiatan akademis, penulis perlu mencari ratio legis dan dasar ontologis lahirnya Undang-Undang tersebut. Dengan mempelajari ratio legis dan dasar ontologis suatu Undang-Undang, penulis sebenarnya mampu mengungkap kandungan filosofis yang ada di belakang Undang-Undang itu. Memahami kandungan filosofis yang ada di belakang Undang-Undang itu, penelitian tersebut akan dapat menyimpulkan mengenai ada tidaknya benturan filosofis antara Undang-Undang dengan isu yang dihadapi.³¹ Dalam hal ini penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai pendekatan Undang-Undang (Statue approach) dalam penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian pelaksanaan perjanjian dengan ketentuan hukum yang berlaku serta mengevaluasi penerapan

³⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, (Prenadademia Group, Jakarta, 2016), hlm. 133 .

³¹ *Ibid.*

prinsip-prinsip hukum perjanjian.

Pendekatan Undang-Undang ini akan membuka kesempatan bagi penulis untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu Undang-Undang dengan undang-undang lainnya atau antara Undang-Undang dengan Undang-Undang Dasar atau regulasi dan Undang-Undang. Undang-Undang yang menjadi salah satu pendekatan yang dipakai oleh penulis guna membantu dalam proses penelitian dan dapat memberikan kejelasan terhadap peraturan-peraturan yang di atur di dalamnya dapat terlaksana.³² Di dalam Undang-Undang Dasar atau regulasi dan Undang-Undang. Hasil dari hal tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.

b. Pendekatan analitis (analytical approach)

Pendekatan analitis merupakan suatu pendekatan yang berusaha memahami gagasan cara penulis menampilkan atau mengimajinasikan ide-idenya, sikap penulis dalam menampilkan gagasannya, elemen intrinsik dan mekanisme hubungan dari setiap elemen instrinsik itu. Sehingga mampu membangun adanya keselarasan dan kesatuan dalam rangka membangun totalitas bentuk maupun totalitas maknanya.³³ Secara umum pendekatan analitis ini dapat diartikan sebagai suatu pendekatan yang berusaha memahami intrinsik dalam suatu cipta sastra serta melihat bagaimana hubungan unsur yang satu dengan lainnya tersebut.

³² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta, (Kencana, 2009), hlm. 93-94.

³³ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.* hlm. 135.

c. Pendekatan Kasus (case approach)

Pendekatan kasus adalah salah satu jenis pendekatan dimana penulis mencoba membangun argumentasi hukum dalam perspektif kasus konkrit yang terjadi di lapangan, tentunya kasus tersebut erat kaitannya dengan kasus atau peristiwa hukum yang terjadi di lapangan. Untuk itu biasanya jenis pendekatan ini tujuannya adalah untuk mencari nilai kebenaran serta jalan keluar terbaik terhadap peristiwa hukum yang terjadi sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan.³⁴

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus terkait dengan isu yang sedang dihadapi, dan telah menjadi putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap. Yang menjadi kajian pokok di dalam pendekatan kasus adalah rasio decidendi atau *reasoning* yaitu pertimbangan pengadilan untuk sampai kepada suatu putusan. *Rasio decidendi* atau *reasoning* merupakan referensi bagi penyusunan argumentasi dalam pemecahan isu hukum.³⁵

Perlu pula dikemukakan bahwa pendekatan kasus tidak sama dengan studi kasus (case study). Di dalam pendekatan kasus (case approach), beberapa kasus ditelaah untuk referensi bagi suatu isu hukum, sedangkan Studi kasus merupakan suatu studi dari berbagai aspek hukum.³⁶

3. Jenis dan Sumber Data

³⁴ Saifulanam & Partners, *Pendekatan PerUndang-Undangan (Statute Approach) Dalam Penelitian Hukum*, 2017, (Diakses tanggal 06 Januari 2023 melalui www.saplaw.top , pukul 20.00 WIB).

³⁵ *Ibid.*, hlm. 134.

³⁶ *Ibid.*

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh penulis sendiri selama penelitian berlangsung. Data primer berarti bahwa pada waktu penelitian dimulai data belum ada, data baru ada setelah penelitian berlangsung. Data primer dikumpulkan secara langsung dari sumber asli atau pertama, data ini dapat diperoleh melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian lain. Data sekunder berarti bahwa pada waktu penelitian dimulai data sudah ada atau sudah pernah diteliti oleh peneliti lain. Data sekunder digunakan sebagai pelengkap dan referensi dalam penelitian, sehingga data sekunder bercirikan kepada kepustakaan.

b. Sumber Data

Penelitian ini pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dan data yang diperoleh dari bahan pustaka. Data primer akan diperoleh dari catatan dan dokumen serta wawancara secara langsung di beberapa usaha jasa *laundry* serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kabupaten Bandung Barat yang dijadikan penulis sebagai bahan penunjang dalam penulisan penelitian ini.

Pada data sekunder data diperoleh dengan cara mengkaji peraturan Undang-Undang, data sekunder bersumber dari buku-buku pustaka, dan bahan-bahan tertulis lainnya yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini. Data sekunder yang digunakan merupakan bahan hukum yang mencakup:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritarif, artinya mempunyai otoritas pembuatan pengaturan dan mengikat secara hukum (abasah). Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Undang-Undang dan putusan hakim.

Bahan hukum primer yang digunakan penulis adalah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada skripsi ini, antara lain:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
- d. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

2. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang terdiri dari :

- e) Buku-buku literatur;
- f) Hasil dari penelitian, seminar, dan penemuan ilmiah lainnya;
- g) Ketentuan lain yang berkaitan langsung dengan objek yang diteliti.

3. Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier yakni bahan hukum yang memberikan suatu petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu

- h) Kamus;
- i) Data-data dari internet;
- j) Majalah, Koran, dan jurnal;
- k) Indeks kumulatif
- l) Referensi lain yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan yaitu data primer atau pun data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan ini bertujuan untuk mendapat data primer secara langsung di lokasi penelitian dengan mempersiapkan alat pengumpul data yang berupa wawancara dan kuesioner kepada pihak-pihak yang dipilih

penulis yang termasuk dalam sampel dari populasi yang ada. Penelitian lapangan ini bertujuan untuk mendapat data primer secara langsung di lokasi penelitian dengan mempersiapkan alat pengumpul data yang berupa wawancara dan kuesioner kepada pihak-pihak yang dipilih penulis yang termasuk dalam sampel dari populasi yang ada. Pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis yang berupa wawancara dan kuesioner kepada para narasumber yaitu para konsumen jasa laundry yang terdapat di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁷ Populasi dalam penulisan skripsi ini adalah para pihak pelaku usaha jasa laundry yang terdapat di Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat sedangkan Sampel adalah suatu jumlah yang terbatas dari unsur yang terpilih dari suatu populasi. Unsur tersebut hendaklah mewakili populasi.³⁸

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah *Simple Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Simple Random Sampling* yaitu menetapkan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang mewakili jumlah yang ada, dimana kategori

³⁷ Sandu Siyot, dan M.Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Literasi Media Publising, Yogyakarta, 2015), hlm. 64.

³⁸ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Kencana, Jakarta, 2017), hlm. 150.

sampelnya dilakukan secara acak oleh penulis untuk diteliti, diantaranya 1 orang dari masing-masing *Laundry*, *Purposive Sampling* adalah menentukan sampel dengan berbagai pertimbangan atau alasan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terpimpin dengan beberapa orang responden dan 3 orang dari pihak konsumen pengguna jasa laundry.

b. Penelitian Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mendapatkan data sekunder dengan cara mencari bahan-bahan hukum melalui buku dan bahan-bahan ilmiah lainnya serta peraturan Undang-Undang. Tujuan dan kegunaan studi kepustakaan ini adalah menunjukkan jalan untuk memecahkan permasalahan penelitian. Studi kepustakaan menggunakan metode yang bertujuan mendapatkan data sebagai bahan penelitian seakurat mungkin menggunakan sumber data sekunder yang berasal dari buku-buku dan bahan-bahan ilmiah lainnya seperti artikel dan jurnal.

Penelitian studi kepustakaan adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dokumen resmi, dan sumber relevan lainnya. Penelitian ini berfokus pada analisis literatur untuk memahami teori, konsep, dan pandangan yang mendukung topik penelitian. Tujuannya adalah untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat, mengidentifikasi celah penelitian, dan mengembangkan argumen yang relevan.

5. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Data yang telah terkumpul dengan lengkap akan diolah menggunakan tahapan pengolahan data yang mencakup tahapan

a. Pemeriksaan Validitas Data Lapangan (*Editing data*)

Editing data adalah kegiatan memeriksa dan menjaga konsistensi data yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data, dengan memeriksa antara data yang satu dengan data yang lainya.³⁹

b. Pemberikan Kode (*Coding data*)

Coding data adalah kegiatan pengkategorisasikan atau mengklasifikasikan setiap jawaban para responden yang terdapat dalam daftar pertanyaan yang telah ditetapkan melalui koding.⁴⁰

6. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan terhadap data penelitian yang telah terkumpul adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pendekatan kualitatif data yang dibutuhkan adalah data atau informasi yang ada. Dengan melakukan pendekatan ini, dapat memperoleh informasi sebanyak-banyaknya dari narasumber-narasumber maupun dari sumber lainnya Hasil analisis data memberikan temuan yang mendukung kesimpulan, memberikan wawasan baru, serta mendukung validitas dan reliabilitas penelitian.

³⁹ Sekretariat Jendral DPR RI, *Modul Perancangan Undang-Undang*, (Jakarta, 2008), hlm. 34.

⁴⁰ *Ibid.*