

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan sosial yang paling dominan dalam kehidupan manusia adalah hubungan ekonomi. Dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang dinamakan transaksi. Secara hukum transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian bagian dari perikatan. (Muhammad dan Alimin ,2004:153).

Salah satu bentuk transaksi muamalah adalah *ijarah*, yang mana dasar hukumnya telah diatur baik dalam al-Qur'an dan sunnah maupun ijtihad. *Ijarah* adalah bentuk usaha yang diharamkan oleh Allah. Sungguhpun demikian dalam transaksinya juga harus memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa menyewa atau upah-mengupah tersebut.

Ijarah sebagai jual-beli jasa (upah-mengupah) yakni mengambil manfaat tenaga manusia, ada pula yang menerjemahkan sewa-menyewa yakni mengambil manfaat dari barang (Rahmat Syafei, 2004 : 122)

Perkembangan jaman dewasa ini membuat masyarakat menginginkan segala sesuatu secara praktis, dalam arti globalisasi telah mempengaruhi gaya hidup dan kepribadian masyarakat yang mengarah pada perilaku serba cepat. Berbagai bidang telah mengalami perubahan sebagai akibat dari meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Keadaan seperti ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha, salah satunya oleh pengusaha jasa cuci pakaian atau yang lebih

dikenal dengan istilah *laundry*. Jasa pencucian pakaian saat ini merebak ke berbagai daerah karena peluang usaha ini dianggap menjanjikan dalam era globalisasi yang menuntut serba cepat.

Usaha ini banyak terdapat di kota-kota besar terutama di kota yang banyak terdapat mahasiswa, salah satunya dapat meringankan beban pekerjaan rumah mahasiswa yang semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa *laundry*, selain itu juga lebih efisien waktu dan tenaga.

Dalam banyak kasus, dengan alasan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan ini banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan *laundry*. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Hubungan antara pemilik usaha *laundry* dengan pengguna jasa *laundry* ini dikenal sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam aspek perlindungan konsumen.

Konsumen harus mendapatkan suatu informasi yang jelas dan benar atas barang dan/atau jasa yang akan ia konsumsi. Informasi inilah yang nantinya akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih suatu barang dan/atau jasa yang akan ia konsumsi sehingga sangat diharapkan para pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan jelas tentang barang dan/atau jasa yang diproduksinya.

Praktek-praktek curang yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha di Indonesia menyebabkan diberlakukannya Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab (Erman Rajagukguk, 2000 : 7).

Setiap perilaku kecurangan dilarang dalam islam. Oleh karenanya setiap orang yang melakukan kegiatan usaha tentunya wajib mengetahui adanya hukum yang berlaku pada siapa saja para pelaku usaha yang melakukan kegiatan usahanya dengan cara-cara yang tidak benar. Berkaitan dengan hal ini Allah berfirman dalam Surat al-Nisa (4) ayat 29 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا

تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا {النساء: 29}

UNIVERSITAS SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian di antara kalian dengan cara yang batil, kecuali dengan perdagangan yang kalian saling ridha. Dan janganlah kalian membunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah itu Maha Kasih Sayang kepada kalian.(Jumanatul Ali, 2005:83)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen, terutama yang merasa di

rugikan. Dengan adanya Undang-Undang tersebut diharapkan dapat menjadi dasar hukum bagi konsumen jika merasa dirugikan dan bermaksud untuk melakukan upaya hukum bagi konsumen jika merasa dirugikan dan bermaksud untuk melakukan upaya hukum karena konsumen sebagai bagian dari warga negara berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2 :

“konsumen adalah 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”.

Menurut Homby: “Konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”.

Dengan disahkannya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, salah satu harapan dari masyarakat luas pengguna barang atau jasa terpenuhi. Adanya undang-undang ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk melakukan perlindungan konsumen. (Ari Purwadi, 2000:116)

Seperti jasa *laundry* Qucuci di Desa Lebak Jaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut, *Laundry* Qucuci ini merupakan *laundry* yang

cukup besar di kota Garut karena telah memiliki 10 cabang di daerah Garut diantaranya di Ciledug, Kerkop, Pasawahan, Leles, Kadungora, Cibatu, Banyuresmi, Bayongbong, dan Cikajang. Berikut ini adalah rata-rata cucian dari setiap cabang perharinya :

Tabel 1.1

Pendapatan CV Quality Utama

No	Cabang Qucuci	Jenis cucian			
		pakaian (kg)	Selimut	Boneka	Karpet
1	Karangpawitan	80	12	5	6
2	Ciledug	76	8	4	4
3	Kerkop	43	9	3	4
4	Pasawahan	35	4	5	3
5	Leles	24	3	4	4
6	Kadungora	30	3	3	2
7	Cibatu	15	2	2	4
8	Banyuresmi	22	5	4	5
9	Bayongbong	15	4	5	3
10	Cikajang	13	7	2	6

Sumber : (Wawancara dengan Pa Asep 11 Januari 2017)

Seperti halnya dijasa *laundry* yang lain, disana juga menyediakan pelayanan jasa dibidang cuci mencuci pakaian, selimut, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan.

Namun pada kenyataannya jasa *laundry* tersebut sering melakukan kesalahan seperti keterlambatan waktu penyelesaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain, dan hal inilah yang sering menjadi keluhan para konsumen

dalam pelayanan jasa *laundry* Qucuci Di desa Lebakjaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut. Hal tersebut dapat mengecewakan pihak pelanggan yang notabenehnya sebagai konsumen, karena merasa dirugikan sehingga dalam pelayanan jasa tersebut tidak tercapai unsur kerelaan. Berdasarkan masalah di atas berarti terdapat hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi. Seharusnya pemilik usaha *laundry* bisa mengatasi keluhan para konsumen dan memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang hilang akibat pemakaian dan pemanfaatan jasa *laundry* tersebut berupa pengembalian uang atau penggantian pakaian yang hilang. Namun sebaliknya apa yang dilakukan oleh pemilik usaha jasa *laundry* Qucuci ini terkadang tidak ada pertanggungjawaban bagi pelanggan yang menggunakan jasanya.

Berkaitan dengan itu penulis perlu melakukan penelitian dan membahasnya lebih mendalam, maka dibuatlah skripsi yang berjudul **“TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA LAUNDRY QUCUCI DI DESA LEBAKJAYA KECAMATAN KARANGPAWITAN KABUPATEN GARUT”**

B. Rumusan Masalah

Dalam menjalankan suatu usaha seharusnya pelaku usaha dapat memenuhi hak para konsumennya, namun pada kenyataannya pemilik usaha jasa *laundry* Qucuci yang ada di Desa Lebakjaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut ini dalam melaksanakan usahanya tidak dapat memenuhi hak-hak para

konsumen atau pelanggan yang mengalami kerugian akibat masalah yang di timbulkan oleh pemilik usaha jasa *laundry* tersebut. Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dibuat beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jasa *laundry* Qucuci di Desa Lebakjaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut?
2. Bagaimana pelaksanaan hak *khiyar* dalam jasa *laundry* Qucuci di Desa Lebakjaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut menurut Hukum Ekonomi Syariah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan jasa *laundry* Qucuci di Desa Lebakjaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut
2. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan hak *khiyar* dalam jasa *laundry* Qucuci di Desa Lebakjaya Kecamatan Karangpawitan Kabupaten Garut menurut Hukum Ekonomi Syariah

D. Kegunaan Penelitian

a. Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan lebih luas mengenai bidang muamalah, terutama dalam usaha di bidang jasa

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan agar kedepannya lebih baik lagi.

c. Bagi Akademik

Dapat dijadikan referensi bagi yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya

E. Kerangka Pemikiran

1. Kajian Terdahulu

Tabel 1.2
Kajian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dewi Irawati	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta	Persamaan penelitian ini yaitu terdapat pada penelitian yang dilakukan yaitu tentang perlindungan konsumen	Perbedaan penelitian ini yaitu terdapat pada objek yang diteliti memakai sampel beberapa <i>laundry</i>
2	Iman Adri Fitrian	Tanggung Jawab Pengusaha Jasa Laundry Menurut Undang-Undang	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama	Perbedaan penelitian ini adalah terdapat pada

		No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kelurahan Tuah Kecamatan Tampan Pekanbaru	menganalisis perlindungan konsumen berdasarkan Undang- undang Perlindungan Konsumen	upaya konsumen yang dilakukan untuk meminta ganti rugi
3	Muhammad Affanani	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen <i>Smart Laundry</i> Atas Kelalain Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Persamaan penelitian ini yaitu terdapat pada objek penelitian yaitu meneliti tentang perlindungan konsumen di <i>laundry</i>	Perbedaan penelitian ini yaitu lebih meneliti kepada kerugian yang dialami oleh konsumen

4	Yuliana	Pelayanan Terhadap Pelanggan Menurut Ekonomi Islam (Studi Kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)	Persamaan pada penelitian ini yaitu sumber hukum yang digunakan di UUPK	Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada objek yang diteliti lebih kepada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan
5	Alfan Fairuz Syifa	Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula <i>Eksonerasi</i> Dalam Perjanjian Baku Jasa <i>Laundry</i> di Papringan Sleman Yogyakarta	Persamaan pada penelitian ini yaitu pada penelitian yang dilakukan	Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada permasalahan yang diteliti

2. Kerangka Berpikir

Kelangsungan hidup manusia takkan terlepas dari ekonomi, sosial dan hukum. Kehidupan manusia yang saling membutuhkan satu sama lain sehingga terdapat dua posisi yang saling membutuhkan yaitu konsumen dan produsen dimana demi memenuhi kebutuhannya tersebut.

Salah satu bentuk kegiatan ekonomi adalah ijarah, yang mana dasar hukumnya telah diatur baik dalam al-Qur'an dan sunnah maupun ijtihad. *Ijarah* adalah bentuk usaha yang dihalalkan oleh Allah. Demikian dalam transaksinya juga harus memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa menyewa atau upah-menggupah tersebut.

Masyarakat Indonesia pada akhirnya lebih memilih hidup dengan cara cepat, efisien dan murah. Saat ini tampak kegiatan perekonomian yang sangat dominan dilakukan masyarakat adalah berdagang seperti jual beli, dan sewa menyewa barang atau jasa. Hal ini banyak dimanfaatkan oleh para pelaku usaha didalamnya.

Pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan batasan pengertian 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.

Sedangkan pengertian jasa menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang

disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Selanjutnya yang diartikan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Joejoen Tjahjani, 2002:2)

Tidak jelasnya suatu informasi yang didapatkan oleh konsumen akan barang dan/atau jasa yang ia gunakan untuk memenuhi kebutuhannya dapat menimbulkan suatu kerugian. Kerugian tersebut menandakan adanya suatu kelemahan atau kekurangan dalam barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha. Pelaku usaha diharapkan dapat berlapang dada dalam menerima setiap pendapat dan keluhan dari konsumen. Disisi lain pelaku usaha juga diuntungkan dengan adanya berbagai pendapat dan keluhan, pelaku usaha mendapat masukan untuk meningkatkan kualitas produk yang ia tawarkan.

Pelaku usaha tentu sangat memahami tentang barang dan/atau jasa yang diproduksinya. Sedangkan konsumen sama sekali tidak mengetahui dan memahami proses apa saja yang dilalui pelaku usaha guna menyediakan barang dan/atau jasa yang ia pasarkan kepada konsumen, sehingga posisi konsumen lebih lemah dibanding pelaku usaha. Oleh karena itu diperlukan adanya advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi konsumen. Patut berarti tidak memihak kepada salah satu pihak dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam peraturan Perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan, konsumen adalah 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.

Menurut AZ. Nasution (dalam Kristiyanti, 2009 : 22) menjelaskan bahwa istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consument* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Berkaitan dengan tujuan perlindungan konsumen, ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ini adalah: (Janus Sidabalok, 2006 :31)

1. Asas Manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha keseluruhan

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban-kewajiban secara adil

3. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum dimaksud agar, baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin

kepastian hukum. Artinya Undang-Undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan yang mengatur tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang-Undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

Adapun tentang tanggung jawab pelaku usaha lebih jelasnya diterangkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 19 yang berbunyi :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang diperdagangkan
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Penggantian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

(5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Alqur'an maupun Sunnah Rasul telah memberikan perintah kepada manusia untuk berusaha dan bekerja secara maksimal sehingga mendapatkan balasan sesuai dengan apa yang telah dilaksanakan, tidak lebih dan tidak kurang. Dalam hadits dibawah ini

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

Artinya: “Setiap dari kalian adalah pemimpin, dan tiap-tiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawabannya” (Riyadh al-Shalihin, 1994 : 76)

Dan juga Firman Allah dalam Surat al-Najm (53) ayat 39

وَأَنْ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى { النجم: 39 }

Artinya : “Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”.(Jumanatul Ali, 2005:189)

Adapun kaidah yang menjelaskan tentang menanggung kerugian adalah sebagai berikut :

الْخُرْجُ بِالضَّمَانِ

Artinya : ” hak mendapatkan hasil disebabkan oleh keharusan menanggung kerugian”. (Abdul Mujib, 2004 : 89)

Apabila dalam pelayanan jasa *laundry* terdapat cacat yang diketahui oleh pengelola *laundry* maka diwajibkan menerangkan hal itu dan tidak boleh menyembunyikan. Menyembunyikan kecacatan dalam pelayanan jasa termasuk penipuan dan kecurangan.

Bila salah satu pihak berbuat merugikan orang lain maka orang tersebut harus bertanggung jawab atas perbuatan itu. Islam menganjurkan adanya *khiyar* untuk menghindari praktek-praktek kecurangan di atas. Hukum asal dalam jual beli adalah tetap (tidak boleh diurungkan) bila telah memenuhi syarat-syaratnya. Namun demikian saja bisa terjadi penyimpangan dari ketentuan ini. Dalam masalah *khiyar* pertimbangannya adalah hikmah bagi yang baik yaitu untuk kemaslahatan kedua belah pihak. (Syekh Abdurrahman, 2000 :154)

F. Langkah-langkah Penelitian

Secara umum metodologi penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiono, 2007 : 3)

Penyusunan menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang dimiliki sasaran penelitian yang terbatas tetapi dengan keterbatasannya itu dapat digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian. (Burhan Bungin, 2001 : 29) Adapun metode yang dipergunakan dalam mendeskripsikan masalah tersebut yakni melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode deskriptif. Deskriptif yakni melakukan penelitian secara apa adanya yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejasas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang di teliti (Lexi J.A. moleong, 1997 :11)

Metode ini penulis gunakan untuk menggambarkan keadaan objektif penelitian yaitu “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap perlindungan konsumen bagi pengguna jasa *laundry* Qucuci di desa lebakjaya kecamatan karangpawitan kabupaten Garut” yang kemudian dibahas untuk dibuat kesimpulan (soejono & Abdurrahman,1999 : 21)

2. Jenis Data

Jenis data ini adalah data kualitatif yaitu data informatif yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung.

3. Sumber Data

Penentuan sumber data didasarkan atas jenis data yang telah ditentukan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri atas:

a. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pelanggan *Laundry* Qucuci

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari dokumen dan catatan-catatan organisasi, tulisan ilmiah yang di anggap relevan dengan topik penelitian, dan data-data yang bersumber dari studi kepustakaan.

4. Teknik Penelitian

a. Observasi

Penyusun secara langsung mengamati ke lapangan (Saifuddin Anwar, 2010 : 136) yakni melihat pelayanan transaksi jasa *laundry* Qucuci Kabupaten Garut untuk mendapatkan data yang diperlukan.

b. *Interview*/wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dalam bentuk wawancara atau tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan. Sistematika wawancara berlandaskan pada tujuan peneliti. (Sutrisno Hadi,1989:4) Wawancara dilakukan guna untuk mencari data atau informasi yang diinginkan sesuai dengan judul pada penelitian ini.

Dalam pelaksanaannya, wawancara dilakukan dalam gaya percakapan informal dilakukan di suatu ruangan yang mendukung kegiatan wawancara dilakukan. Dalam wawancara juga dilakukan pencatatan hal-hal penting sebagai pengingat ketika pembuatan skripsi hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bahan-bahan yang diperlakukan sehubungan dengan penelitian berupa dokumen atau catatan-catatan yang terdapat di *Laundry Qucuci*

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dan bahan-bahan yang berasal dari pustaka, yaitu buku-buku yang sesuai dengan masalah yang akan dibahas sebagai dasar teori yang digunakan

5. Analisis Data

Data yang telah ada dikumpulkan kemudian diolah isinya dengan menggunakan ketentuan hukum Islam. Penganalisisan data dalam penelitian ini dilakukan tahapan-tahapan sebagai berikut :

- a. Inventarisasi data, yaitu mengumpulkan seluruh data yang diperoleh baik pada penelitian lapangan maupun penelitian kepustakaan;
- b. Menelaah semua data yang terkumpul dari berbagai sumber data primer maupun sumber data sekunder;
- c. Mengklasifikasikan semua data yang ada menjadi beberapa bagian sesuai dengan variabel yang dibutuhkan;

- d. Pengelolaan data, yaitu proses menggunakan data untuk dijadikan rujukan didalam penelitian dengan membuat kuisisioner, kemudian hasilnya dibuat sebagai perbandingan;
- e. Menyimpulkan data, yaitu menarik kesimpulan dari data-data yang dianalisis dengan memperhatikan rumusan masalah yang ditentukan.

