

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintas batas-batas wilayah suatu negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuannya. Kondisi dan fenomena tersebut mengakibatkan Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui iklan, promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memberikan

perlindungan terhadap konsumen, terutama yang merasa dirugikan.¹Jaminan Perlindungan terhadap konsumen mendapat cukup perhatian mengingat konsumen sebagai pengguna jasa yang seharusnya dilindungi, bukan saja menjamin keselamatan dan menghindari kecurangan transaksi tetapi juga menjamin tingkat kepuasan dan standar mutu yang tinggi terhadap jasa yang dapat dirasakan secara maksimal.

Fakta di lapangan konsumen sebagai pemakai, pengguna dan pemanfaat jasa lebih sering mengalami resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha. Hal tersebut disebabkan kurangnya pengetahuan dan pembinaan konsumen serta rendahnya kesadaran akan hak-haknya. Pada dasarnya Perlindungan konsumen terdiri dari subyek hukum dan objek hukum. Subjek hukum perlindungan konsumen yakni konsumen dan pelaku usaha, 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.²Sedangkan Pelaku usaha ialah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³Dan objek hukum dari perlindungan

¹Sri Harini Dwiyatmi, *Pengantar Hukum Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2006, Hlm. 56.

²Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cetakan IV, Redaksi Sinar Grafika, 2008.

³Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cetakan IV, Redaksi Sinar Grafika, 2008.

konsumen itu sendiri ialah hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁴

Pengaruh globalisasi saat ini telah mengubah pola kehidupan masyarakat secara universal dimana menginginkan kehidupan yang serba cepat, praktis dan instan. Hal tersebut memberikan banyaknya peluang bisnis yang dapat dibuka oleh pelaku usaha di Kota Pangkalpinang salah satunya ialah jasa cuci pakaian. Jasa cuci pakaian atau lebih sering disebut dengan jasa laundry merupakan kegiatan bisnis yang menawarkan berbagai pelayanan jasa seperti jasa cuci pakaian, cuci karpet, cuci jaket, cuci bad cover dan sebagiannya. Usaha jasa laundry menjadi peluang usaha yang relatif tidak sulit sehingga banyak ditekuni oleh masyarakat di kota Pangkalpinang. Kegiatan usaha laundry membutuhkan peralatan seperti mesin cuci, setrika listrik, rak atau keranjang untuk menampung pakaian, sabun cuci, deterjen dan pewangi pakaian. Pada umumnya usaha laundry tidak harus memerlukan karyawan yang banyak cukup satu orang untuk membantu didalam menjalankan usaha.⁵

Dengan maraknya masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa laundry ini, maka tidak menutup kemungkinan bahwa adanya suatu permasalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry itu sendiri. Berdasarkan penelitian peneliti bahwa permasalahan yang sering terjadi di lapangan yakni, seperti barang yang di laundry mengalami kehilangan, barang yang dilaundry

⁴Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cetakan IV, Redaksi Sinar Grafika, 2008.

⁵Agoeng Widyatmoko, *100 Peluang Usaha untuk Bisnis Sampingan Maupun Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)*, Mediakita, Depok, 2006, Hlm. 29.

mengalami kelunturan/kerusakan, barang yang dilaundry kurang wangi/kurang bersih/ kurang rapi, serta tidak mendapatkan ganti rugi/kompensasi atas kerugian secara baik.

Dengan adanya komplein dari konsumen tersebut, tidak terlepas dari adanya kerugian-kerugian yang dialami oleh pengguna jasa itu sendiri baik secara materil maupun immateril. Hal ini timbul sebagai akibat dari hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan pengguna jasa. Pada dasarnya perjanjian yang dilakukan antara pelaku usaha dengan pengguna jasa tidak selamanya berjalan mulus dalam artian adanya pihak yang merasa tidak puas ataupun tidak sesuai dengan harapannya. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya prilaku pelaku usaha yang telah melakukan wanprestasi (lalai). Wanprestasi ialah kelalaian yang dilakukan oleh salah satu pihak (pelaku usaha laundry) dalam memenuhi prestasi yang dicantumkan dalam perjanjian. Biasanya kondisi ini banyak dialami oleh pihak yang lemah/memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pihak lain, hal tersebut terjadi karena adanya suatu persyaratan yang lebih memberatkan kepada pihak lemah. Pada dasarnya persyaratan itu telah dituangkan didalam suatu perjanjian baku.⁶

Perjanjian baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen (dalam nota pembayaran).⁷Dalam

⁶Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, Hlm.1.

⁷Pasal 1 Angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cetakan IV, Redaksi Sinar Grafika, 2008.

temuan peneliti dilapangan ada beberapa pelaku usaha laundry yang mencantumkan perjanjian baku kepada konsumen seperti mencantumkannya dalam nota pembayaran laundry yang berbunyi:

1. Pengambilan barang harus disertai bon/nota.
2. Kami tidak bertanggung jawab atas cucian yang tidak diambil 1-2 bulan.
3. Tidak bertanggung jawab atas pakaian luntur.
4. Pakaian hilang atau rusak diganti dengan ongkos gratis pencucian mulai 1x ongkos cuci dengan maks. 3kg, 3x ongkos cuci, 5x ongkos cuci, 10x ongkos cuci.
5. Klaim komplain dilayani 24 jam dari tanggal pengambilan.
6. Tidak bertanggung jawab terhadap barang-barang yang tertinggal/hilang/rusak didalam pakaian ataupun dikounter laundry.
7. Khusus baju kiloan tidak bertanggung jawab apabila terjadi kehilangan/kelunturan.
8. Kehilangan/kerusakan diganti dengan uang Rp 5.000/perpotong.
9. Apabila pelanggan tidak menghitung jumlah pakaian, maka jumlah yang diterima dianggap benar.
10. Setiap konsumen dianggap setuju dengan informasi/perjanjian diatas.

Selain menerapkan perjanjian baku pada usaha, pelaku usaha jasa laundry pakaian juga menerapkan unsur klausula eksonerasi/klausula baku, dimana dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen melarang mencantumkan klausula baku/klausula eksonerasi. Sedangkan klausula baku/klausula eksonerasi ialah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas yang terjadi karena ingkar janji (wanprestasi) atau perbuatan melanggar hukum.⁸Klausula eksonerasi yang biasanya dimuat dalam perjanjian merupakan sebagai klausula tambahan atas unsur esensial dari suatu perjanjian baku. Yang mana klausula tersebut merupakan klausula yang sangat merugikan

⁸Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, Hlm. 40.

konsumen, yang umumnya memiliki posisi yang lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, karena beban yang seharusnya dipikul oleh pelaku usaha dibebankan oleh konsumen. Ciri-ciri dari perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, yakni:⁹

1. Pada umumnya isinya ditetapkan oleh pihak yang posisinya lebih kuat;
2. Pihak lemah pada umumnya tidak ikut menentukan isi perjanjian;
3. Terdorong oleh kebutuhannya, pihak lemah terpaksa menerima perjanjian tersebut;
4. Berbentuk tertulis;
5. Dipersiapkan terlebih dahulu secara individual.

Dengan adanya pengalihan tanggungjawab yang dicantumkan dalam nota pembayaran laundry ini sangatlah bertentangan dengan pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 UUPK melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku, yang antara lain:¹⁰

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 tanggungjawab 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;

⁹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm. 116.

¹⁰Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cetakan IV, Redaksi Sinar Grafika, 2008.

- 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.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti;
 3. 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;
 4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Dengan Banyaknya konsumen yang mengalami kerugian akibat adanya pengalihan tanggungjawab atas kelalaian (wanprestasi) yang dilakukan oleh beberapa pelaku usaha yang dituangkan didalam nota pembayaran. Sehingga, dengan ini UUPK sebagai produk hukum yang dibuat oleh pemerintah diharapkan dapat menjadi dasar hukum bagi konsumen ketika dirugikan dan bermaksud untuk melakukan upaya hukum karena konsumen sebagai bagian dari warga negara yang berhak mendapatkan perlindungan hukum secara adil.

Dari ini, penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisisnya dalam suatu karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul: **’Perindungan Hukum Terhadap Hak Pengguna Jasa Laundry Pakaian Atas Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Kota Pangkalpinang)’**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pengguna jasa laundry pakaian yang mengalami kerugian?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen atas kerugian yang dialami?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum pengguna jasa laundry yang mengalami kerugian.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban yang diberikan pelaku usaha jasa laundry kepada konsumen atas kerugian yang dialaminya.

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka dapat disimpulkan manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait masalah perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jasa laundry pakaian atas kerugian yang dialami akibat kelalaian pelaku usaha jasa laundry serta

pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita pengguna jasa.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Pemerintah

Sebagai bagian bahan pertimbangan pemerintah dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan upaya perlindungan bagi pengguna jasa laundry pakaian.

b. Manfaat Bagi Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Bangka

Sebagai bagian bahan pertimbangan bagi Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Bangka terhadap upaya perlindungan hukum dalam menyelesaikan berbagai permasalahan konsumen dan memperjuangkan hak-hak konsumen. khususnya konsumen di Kota Pangkalpinang.

c. Manfaat Bagi Mahasiswa

Sebagai literatur mahasiswa dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang pentingnya perlindungan maupun upaya perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jasa laundry pakaian.

d. Manfaat Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan penulis tentang bentuk-bentuk perlindungan hukum terhadap hak-hak pengguna jasa laundry pakaian serta pertanggungjawaban pihak pelaku usaha jasa laundry atas kelalaiannya (wanprestasi) yang mengakibatkan kerugian bagi pengguna jasa sebagai konsumen dan dengan ini penulis berharap

berguna dalam memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu dalam ilmu hukum di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

e. Manfaat Bagi Konsumen Pengguna Jasa Laundry Pakaian

Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada konsumen jasa laundry mengenai hak-hak pengguna jasa sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

f. Manfaat Bagi Pelaku Usaha Jasa Laundry

Penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada pelaku usaha jasa laundry mengenai kewajiban pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kerangka Teori

Konsep negara hukum, Indonesia dituangkan secara tegas pada Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 amandemen ketiga yang menyatakan dengan tegas bahwa Negara Indonesia merupakan negara hukum.¹¹Dalam hal ini negara wajib menjamin hak-hak hukum bagi setiap warga negara. Pada dasarnya perlindungan hukum merupakan suatu gambaran

¹¹Yopi Gunawan dan Kristian, *Perkembangan Konsep Negara Hukum dan Negara Hukum Pancasila*, Refika Aditama, Bandung, 2015, Hlm. 20.

dari fungsi hukum yang dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian hukum, kemanfaatan serta kedamaian.

Perlindungan hukum merupakan pembagian dua makna yakni: perlindungan ialah upaya atau bentuk pelayanan yang diberikan oleh hukum kepada subjek hukum serta hal-hal yang menjadi objek yang dilindungi.¹² Sedangkan hukum menurut **M.H. Tirtaamidjata** ialah semua aturan (norma) yang harus diturut dalam tingkah laku dan tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman harus mengganti kerugian jika melanggar aturan tersebut yang akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda, dan sebagainya.¹³ Menurut **Satjipto Rahajo** bahwa pengertian perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁴

Pada dasarnya aspek perlindungan hukum berkaitan dengan perlindungan perseorangan yang satu dengan yang lain. Unsur-unsur dari teori perlindungan hukum itu sendiri ialah:¹⁵

1. Adanya suatu bentuk perlindungan maupun tujuan dari perlindungan itu sendiri;
2. Adanya subjek hukum;
3. Dan adanya objek hukum.

¹²Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT Raja Grafindo Persada, Mataram, 2013, Hlm. 262.

¹³Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2007, Hlm. 3.

¹⁴Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Loc. Cit.*

¹⁵*Ibid.*, Hlm. 263.

Menurut **Philipus M. Hadjon** teori perlindungan hukum ialah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.¹⁶

Menurut **Az. Nasution**, teori perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaedah-kaedah hukum yang mengatur hubungan dan masalah berbagai fisik satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan jasa konsumen di dalam pergaulan hidup, serta menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁷ Kepastian hukum tersebut meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa yang menjadi kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.¹⁸ Pada dasarnya perlindungan konsumen berlandaskan pada asas yang telah diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yakni :¹⁹

1. Asas manfaat

Bahwa penerapan undang-undang perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada kedua pihak antara konsumen dan pelaku usaha.

¹⁶Bahder Johan Nasution, *Negara Hukum dan Hak Asasi Manusia*, Mandar Maju, Bandung, 2012, Hlm. 258.

¹⁷ Az. Nastion, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2006, Hlm. 10.

¹⁸Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumend ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2010, Hlm. 4.

¹⁹Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Cetakan IV, Redaksi Sinar Grafika, 2008.

2. Asas keadilan

Adanya penerapan asas ini untuk mengatur mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha secara adil.

3. Asas keseimbangan

Melalui penerapan asas ini, diharapkan kepentingan konsumen, pelaku usaha, serta pemerintah dapat terwujud secara seimbang, tanpa ada pihak yang harus dilindungi terlebih dahulu.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Diharapkan penerapan undang-undang perlindungan konsumen akan memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum

Agar baik konsumen maupun pelaku usaha menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dari kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya dapat dibagi menjadi tiga asas, yaitu :²⁰

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan;

²⁰Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, Hlm. 26.

3. Asas kepastian hukum.

Radbruch menyebutkan bahwa dari ketiga asas di atas merupakan “tiga ide dasar hukum” atau “tiga nilai dasar hukum”, yang berarti dapat dipersamakan dengan asas hukum. Sebagai asas hukum, dengan sendirinya menempatkan asas ini menjadi rujukan dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya. Sehingga perlindungan konsumen yang diselenggarakan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 merupakan sebagai usaha bersama yang berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam hubungannya antara pelaku usaha dengan pengguna jasa sebagai konsumen.²¹

Dalam kehidupan sehari-hari pada dasarnya selalu berkaitan dengan ekonomi. Ekonomi yang baik dapat digunakan sebagai penunjang taraf kehidupan manusia. Segala upaya dan usaha pun dilakukan untuk mendapatkan peningkatan ekonomi dengan melakukan berbagai kegiatan bisnis yang meliputi barang dan/atau jasa. Pada dasarnya Hukum Perlindungan Konsumen merupakan lingkup kajian hukum ekonomi. Yang mana menurut teori **Sunaryati Hartono** mengatakan bahwa hukum ekonomi adalah keseluruhan peraturan dan pemikiran hukum mengenai cara-cara peningkatan dan pengembangan kehidupan ekonomi dan cara-cara pembagian hasil

²¹*Ibid.*

pembangunan ekonomi secara adil dan merata sesuai dengan hak asasi manusia.²²

Sehingga dalam hal ini hukum ekonomi memiliki unsur 2 aspek hukum yakni hukum privat (perdata) dan hukum publik yang mana didalamnya mengandung nilai-nilai untuk melindungi berbagai aspek kehidupan manusia didalam kegiatan ekonomi. Asas-asas utama dari hukum ekonomi yang bersumber dari asas-asas hukum publik antara lain asas keseimbangan kepentingan, asas pengawasan publik dan asas campur tangan negara terhadap kegiatan ekonomi. Sedangkan asas-asas hukum yang bersumber dari hukum perdata dan/atau hukum dagang yaitu khusus mengenai hubungan hukum para pihak didalam suatu kegiatan atau perjanjian tertentu atau perbuatan hukum tertentu dimana harus menghormati ‘hak dan kepentingan pihak lain’.²³

Himawan mengatakan dalam hukum ekonomi mengandung dua asas yaitu asas maksimalisasi (maximization) dan asas efisiensi. Melalui asas ini suatu aturan yang hendak diambil/diterapkan harus mempertimbangkan sesuatu yang lebih menguntungkan secara maksimal bagi semua pihak dan dengan demikian dapat menghindari suatu prosedur yang panjang dalam rangka efisiensi waktu, biaya dan tenaga. Dalam hukum ekonomi asas keadilan disejajarkan dengan asas keseimbangan, asas kemanfaatan disejajarkan dengan asas maksimalisasi dan asas kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi. Menurut **Himawan** asas kepastian hukum disejajarkan dengan asas efisiensi Karena ‘hukum yang berwibawa berarti hukum yang efisien,

²²*Ibid.*, Hlm. 2.

²³*Ibid.*, Hlm. 30-31.

dibawah naungan seseorang yang dapat melaksanakan hak-haknya tanpa ketakutan dan melaksanakan kewajibannya tanpa penyimpangan”²⁴.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian yang berkaitan dengan cara. Yang berarti berkaitan dengan bagaimana upaya untuk mendapatkan data dan menganalisisnya, lalu menyimpulkannya. Ilmu, pengetahuan dan kebenaran adalah tiga hal yang tidak terpisahkan satu sama lain. Yang mana hubungan antara ilmu dan penelitian ialah seperti hasil dan proses, sehingga penelitian merupakan suatu proses yang akan menghasilkan kebenaran didalam ilmu pengetahuan.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk penelitian hukum yuridis empiris yaitu Dalam hal ini memfokus pada perilaku (*behavior*) yang dianut dan/atau berkembang dalam masyarakat.²⁵ Penelitian yuridis empiris ini merupakan butir-butir informasi yang dapat disintesiskan lebih lanjut kedalam teori melalui pembuatan konsep, penyusunan proposisi, dan penataan proposisi. Hasil-hasil observasi bisa digeneralisasi menjadi empiris yang baru yaitu dengan melalui pengukuran, peringkasan sample, dan perkiraan parameter. Pencocokan hal yang demikian ini pada dasarnya merupakan usaha pengujian akan benar tidaknya hipotesis artinya didukung tidaknya oleh hasil-hasil

²⁴*Ibid.*, Hlm. 33.

²⁵Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 157.

observasi.²⁶Data yang diambil langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini difokuskan pada penelitian lapangan beserta, kuesioner, dan wawancara, peneliti berusaha menguraikan tentang perlindungan hukum terhadap hak pengguna jasa laundry pakaian di Kota Pangkalpinang beserta permasalahan yang ditimbulkan.

2. Metode Pendekatan

Pendekatan Sosiologi hukum ialah pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat (menganalisis keberlakuan empirik atau faktual dari hukum itu sendiri).²⁷Dan pendekatan sosiologi hukum merupakan suatu ilmu pengetahuan yang secara teoritis dan analitis dan empiris yang menyoroti pengaruh gejala sosial lain terhadap hukum.²⁸Metode pendekatan sosiologi ini bersumber dari masyarakat dengan hasil wawancara/interview dan kuesioner. Dalam hubungannya dengan masyarakat pedoman pada kaedah-kaedah yang berlaku dalam kehidupan masyarakat haruslah sesuai dengan aturan tertulis (hukum positif) dan dapat pula tidak. Oleh sebab itu sosiologi hukum mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi bagi masyarakat.²⁹

²⁶Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, Hlm. 55-57.

²⁷Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Op.Cit.*, Hlm. 16.

²⁸Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm. 25.

²⁹Rianto Adi, *Sosiologi Hukum Kajian Hukum Secara Sosiologi*, Yayasan Pustaka Obo Indonesia, Jakarta, 2012, Hlm. 21.

3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang terdiri dari :³⁰

- a. Data primer merupakan data yang didapatkan melalui responden secara langsung serta objek yang diteliti secara langsung. Data primer dalam penelitian ini melalui wawancara/interview dan kuesioner secara langsung dengan pelaku usaha dan pengguna jasa laundry pakaian di kota Pangkalpinang.
- b. Data sekunder hanya diperlukan sebagai pendukung data primer.

Data sekunder berupa bahan-bahan pustaka terdiri dari :

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari :
 - i. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - ii. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku, majalah, hasil penelitian, makalah dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ilmiah, ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:³¹

³⁰Bustami Rahman Ibrahim, *Kisi-Kisi Praktis Menyusun Proposal Penelitian*, UBB Press, Pangkalpinang, 2009, Hlm. 42.

³¹Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 49-51.

- a. Observasi merupakan teknik yang pengamatan atau penelitiannya secara langsung terhadap penelitiannya. Dalam pengamatan ini peneliti mengamati dan mencatat secara langsung terkait masalah yang ada di lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke tempat jasa laundry yang ada di Kota Pangkalpinang.
- b. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai baik secara lisan maupun tidak lisan dengan pertanyaan yang sudah terstruktur. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan Pelaku Usaha Jasa Laundry Pakaian di Kota Pangkalpinang dan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Bangka.
- c. Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Teknik kuesioner dalam penelitian ini dilakukan secara langsung oleh pengguna jasa laundry pakaian di Kota Pangkalpinang. Dengan menggunakan kuesioner berskala *Guttman* dimana kuesioner tersebut bersifat tertutup dan sudah memiliki jawaban yang tegas seperti IYA-TIDAK.

5. Analisis Data

Analisis data yang dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif artinya, Deskriptif adalah analisis dengan menggunakan pendekatan atau rumus statistis dan disertai tabel yang dianalisis dengan regresi berganda

sehingga mudah dipahami dan diinterpretasi.³²Penelitian kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.³³Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.³⁴Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah populasi yang dijadikan sampel telah memenuhi kriteria tertentu kemudian dipilih berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk ukuran sampelnya tidak dipersoalkan dan pengambilan sampel secara *purposive sampling* disesuaikan dengan tujuan penelitian.³⁵

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2011, Hlm. 207.

³³*Ibid.*, Hlm. 210.

³⁴*Ibid.*, Hlm.61.

³⁵Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Hlm. 47.