

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap individu memerlukan kekayaan untuk memenuhi seluruh kebutuhan hidup mereka. Oleh karena itu, manusia akan selalu berusaha untuk mendapatkan harta tersebut. Salah satu cara untuk meraihnya adalah dengan melakukan pekerjaan, dan salah satu bentuk pekerjaan adalah berjualan atau berbisnis. Aktivitas yang banyak dilakukan oleh manusia dalam konteks interaksi ekonomi adalah aktivitas bisnis. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, bisnis diartikan sebagai kegiatan usaha komersial dalam bidang perdagangan. Bisnis dapat dijelaskan sebagai pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling memberikan keuntungan atau manfaat.

Era digital memberikan banyak peluang bagi berbagai kalangan untuk lebih mudah memulai usaha. Banyak orang memanfaatkannya untuk melakukan transaksi jual beli secara online, yang tentunya lebih mudah dan praktis menjangkau target pasar yang lebih luas. Sayangnya, banyak hak yang

tidak memahami tentang benar tidaknya transaksi yang dilakukan ditinjau dari syariat. Saat ini terdapat berbagai jenis layanan seperti konsultasi, penyewaan tempat tinggal, laundry, rekreasi, kesehatan, komunikasi, transportasi, keuangan, Pendidikan, dan lain-lain. Beragam layanan ini sebagian besar digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu sector layanan yang diperlukan setiap hari adalah laundry.

Perkembangan usaha jasa laundry di Indonesia terutama di wilayah perkotaan, termasuk di Kota Bengkulu, menyebabkan banyak orang tidak memiliki cukup waktu untuk mencuci dan merawat pakaian secara mandiri, sehingga memilih menggunakan jasa laundry sebagai solusi alternatif.

Saat ini, ada beragam jenis layanan seperti konsultasi, penyewaan hunian, laundry, rekreasi, kesehatan, komunikasi, transportasi, keuangan, pendidikan, dan sebagainya. Layanan-layanan ini sebagian besar dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Salah satu sektor layanan yang dibutuhkan setiap hari adalah laundry. Layanan tersebut

sangat membantu bagi orang-orang yang tidak punya cukup waktu atau enggan mencuci baju sendiri. Kini, bisnis laundry berkembang pesat, terlihat dari banyaknya tempat laundry di sekitar kita.¹

Jasa Laundry yang terus meningkat seiring dengan semakin tingginya mobilitas masyarakat modern yang menginginkan layanan pencucian pakaian dan barang-barang pribadi yang cepat, praktis, dan efisien.² Jasa laundry memiliki nilai fungsional tinggi dalam kehidupan masyarakat modern. Layanan ini menawarkan efisiensi dalam bentuk biaya yang relatif rendah dan hasil berupa pakaian bersih, rapi, dan memiliki aroma wangi. Keberadaan jasa laundry tidak hanya menjadi solusi atas keterbatasan waktu masyarakat, tetapi juga menciptakan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang didasarkan pada perjanjian serta prinsip kepercayaan. Oleh karena itu, layanan ini

¹ Siti Fatimah, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun" (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018).

² Izzul Muslim and Ahmad Yunus, "Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," 1999, 79–85.

berkontribusi terhadap optimalisasi waktu dan energi pengguna.³

Jasa laundry tidak hanya menyediakan layanan pencucian pakaian, tetapi juga meliputi perawatan berbagai jenis barang konsumen seperti selimut, gorden, dan tas. Kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha laundry menjadi modal utama bagi keberlangsungan usaha tersebut. Dalam hubungan hukum tersebut, pelaku usaha berkewajiban memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, dan bertanggung jawab atas barang milik konsumen yang dipercayakan kepadanya.

Secara umum, layanan laundry telah mengubah gaya hidup masyarakat menjadi lebih praktis dan efisien. Pelaku usaha memanfaatkan situasi ini untuk menarik pelanggan jasa laundry, sehingga kini layanan tersebut tersedia di mana-mana. Di era sekarang, semua orang menginginkan segala sesuatu yang cepat dan bisa meringankan beban kerja, seperti

³ Alfian Syafii Roslan and Laode Husein, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum," *Jurnal Fakultas Ilmu Hukum Universitas Muslim Indonesia* 1, no. 1 (n.d.): 374–93.

mahasiswa atau buruh pabrik. Oleh karena itu, jasa ini sangat diminati.⁴

Di sisi lain, meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa laundry turut memicu bertambahnya persoalan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, khususnya yang berkaitan dengan terjadinya kerusakan, kehilangan, maupun perubahan kondisi pakaian setelah melalui proses pencucian.

Permasalahan ini menjadi penting karena konsumen menyerahkan barang berharga mereka kepada pelaku usaha dengan harapan barang tersebut akan kembali dalam kondisi baik. Namun tidak jarang terjadi kasus di mana pakaian atau barang konsumen rusak, hilang, tertukar, luntur, tidak bersih sebagaimana disepakati, atau hilang tanpa pertanggungjawaban yang jelas dari pihak pelaku usaha laundry.⁵ Terdapat banyak keluhan yang sering muncul dari konsumen pengguna layanan laundry yang merasa dirugikan karena kelalaian penyedia layanan tersebut. Namun, keluhan-

⁴ Vonny Erta Nadila, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen" (Universitas Islam Riau, 2021).

⁵ Rizal Akbar, "Konsep Tanggung Jawab Hukum Dalam Perbuatan Perdata," *Jurnal RechtsVinding* 5, no. 2 (2016).

keluhan ini seringkali tidak direspons dengan serius oleh penyedia jasa laundry. Situasi seperti ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga konsumen sering mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil tanpa mendapat kompensasi yang adil. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemilik usaha laundry untuk memperhatikan aspek perlindungan konsumen sejak awal, dengan menetapkan peraturan dan kebijakan yang selaras dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, agar hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dapat dipenuhi secara adil dan seimbang. Tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha terhadap konsumen dapat menyebabkan hilangnya hak-hak konsumen dan menempatkan mereka dalam posisi tanpa kepastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang memberikan jaminan hukum bagi konsumen.⁶

⁶ Fajar Nugroho Handayani and Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021):h.2.

Secara normatif, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa,⁷ serta hak untuk memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertindak jujur, bertanggung jawab, dan memberikan kompensasi atas kerusakan atau kehilangan barang konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK.⁸

Dalam hal ini Tanggung Jawab Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya:⁹

- a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen

⁷ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (1999), Pasal 4.

⁸ M Isnaeni, *Hukum Perikatan Dalam Era Modern* (Yogyakarta: FH UII Press, 2017).

⁹ Isnaeni.

akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- b) 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 peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan dalam Undang-Undang tersebut dimaksudkan untuk membangun kesadaran serta meningkatkan martabat konsumen, sehingga mereka tidak hanya pasif menerima perlakuan dari pelaku usaha, melainkan mendorong pelaku usaha menjalankan bisnisnya dengan penuh tanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan konsumen.

Namun demikian, dalam praktiknya, ketentuan normatif tersebut sering kali tidak sepenuhnya diterapkan secara konsisten oleh pelaku usaha jasa laundry. Pelaku usaha pada prinsipnya berkewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat jasa yang diberikannya. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan/atau pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, pemberian ganti rugi harus dilakukan dalam tenggang waktu tertentu setelah transaksi terjadi. Namun ketentuan ini tidak berlaku jika pelaku usaha dapat

membuktikan bahwa kerugian yang terjadi disebabkan oleh kesalahan konsumen.

Meskipun demikian, dalam praktik pelayanan jasa laundry masih ditemukan pelaku usaha yang kurang mematuhi prinsip tersebut, baik karena kurangnya pemahaman terhadap kewajiban hukum, lemahnya kontrol internal, maupun karena motif keuntungan ekonomi semata. Banyak konsumen memilih tidak menuntut haknya karena kendala pengetahuan hukum, kesulitan pembuktian di luar lingkungan hukum formal, atau minimnya kesadaran pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi yang setara. Akibatnya, konsumen tetap mengalami kerugian tanpa ada penyelesaian yang memadai.

Fenomena tersebut juga ditemukan dalam praktik usaha Salsa Laundry, berdasarkan observasi awal, ditemukan kasus pakaian konsumen yang mengalami kerusakan berupa kelunturan warna serta adanya kehilangan barang tanpa adanya ganti rugi yang jelas. Dalam penyelesaiannya, tanggung jawab pelaku usaha belum sepenuhnya sejalan

dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, baik dari segi pemberian ganti rugi maupun bentuk pertanggungjawaban hukum yang seharusnya diterapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum yang berlaku dengan realitas pelaksanaan di lapangan, yang berpotensi merugikan konsumen dan melemahkan tujuan perlindungan hukum itu sendiri.¹⁰

Signifikansi penelitian ini terletak pada pentingnya penguatan perlindungan hukum bagi konsumen jasa laundry, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan dan kehilangan barang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pelaku usaha agar lebih memahami kewajiban hukumnya serta mendorong terciptanya hubungan usaha yang adil dan seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan uraian konteks normatif dan empiris tersebut, dapat diidentifikasi adanya permasalahan mengenai pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry

¹⁰ Hasil observasi awal penulis di Salsa Laundry, Kota Bengkulu, 2025

terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen, serta kesesuaian praktik tersebut dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan kajian pada analisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen ditinjau dari perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Ekonomi Syariah dengan studi kasus pada Salsa Laundry.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di Salsa Laundry Kota Bengkulu?
2. Bagaimana tinjauan hukum positif dan hukum ekonomi syariah terhadap tanggung jawab pelaku usaha jasa

laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu memiliki tujuan tertentu yang ingin dicapai, demikian juga dengan penelitian ini. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di Salsa Laundry Kota Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry di Salsa Laundry Kota Bengkulu dengan ketentuan hukum positif dan hukum ekonomi syariah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum,

khususnya Hukum Ekonomi Syariah dan hukum positif, terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Pelaku Usaha Jasa Laundry

Sebagai bahan masukan agar pelaku usaha dapat meningkatkan tanggung jawab serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan hukum dan prinsip syariah, sehingga tidak merugikan konsumen.

2. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman konsumen mengenai hak-haknya sebagai pengguna jasa laundry, sehingga konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum

yang optimal apabila mengalami kerugian akibat kerusakan atau kehilangan barang.

E. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan mencantumkan beberapa hasil penulisan terdahulu oleh peneliti antara lain:

1. Skripsi yang ditulis oleh Safrian Asriadi (2020) dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau dari Fiqih Muamalah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus pada Pelaku Usaha Jasa Laundry di Karang Mluwo, Mangli, Kaliwates, Kabupaten Jember) merupakan penelitian pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui teknik penggalan data lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik atau angka-angka.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi tersebut adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan melalui data berupa uraian tertulis serta perilaku subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry hanya diberikan terhadap kasus kehilangan pakaian, sementara kerusakan berupa kelunturan noda, pakaian robek, dan pakaian kusut tidak diberikan ganti rugi maupun kompensasi; (2) berdasarkan tinjauan fiqih muamalah, praktik jasa laundry tersebut termasuk dalam akad ijarah dan secara prinsip telah memenuhi rukun dan syarat akad ijarah, namun dalam pelaksanaannya tanggung jawab pelaku usaha belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum Islam, antara lain karena tidak adanya pertanggungjawaban atas pakaian yang luntur, robek, dan masih kusut, serta adanya keterlambatan dalam penyelesaian laundry; dan (3) ditinjau dari Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry tersebut masih belum sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen, yang ditandai dengan masih banyaknya konsumen yang mengalami kerugian akibat tidak dipenuhinya tanggung jawab oleh pihak laundry.¹¹

Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), serta kesamaan fokus kajian yang menitikberatkan pada analisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dalam kerangka perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menelaah praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dari perspektif fiqih muamalah dengan mengkaji akad ijarah, sedangkan penelitian penulis lebih menitikberatkan pada analisis tanggung jawab hukum

¹¹ Safrian Asriadi, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)” (UIN KHAS Jember, 2020).

pelaku usaha laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen berdasarkan ketentuan hukum positif.

2. Skripsi yang ditulis oleh Nur Ainul Fahmi (2023) dengan judul Analisis Perjanjian terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Alal-‘Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kecamatan Syiah Kuala dan Franchise Zean’s Dryclean di Kecamatan Baiturrahman) merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan dua pendekatan, yaitu penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, pihak Cinsa Laundry Coin dan Zean’s Dryclean menyusun perjanjian secara sepihak sehingga konsumen berada pada posisi yang lemah dan tidak dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami, karena adanya klausul perjanjian yang secara sengaja dicantumkan untuk mengalihkan risiko yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha

laundry. Kedua, ditinjau dari konsep akad *ijarah 'alal-'amal*, praktik perlindungan terhadap kerugian konsumen pada kedua jasa laundry tersebut belum sesuai, karena pelaku usaha tidak memberikan penggantian barang atau pakaian milik konsumen berdasarkan nilai atau harga yang sepadan, sehingga konsumen mengalami kerugian.¹²

Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada kesamaan objek kajian, yaitu permasalahan kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen dalam jasa laundry. Sementara itu, perbedaannya terletak pada fokus analisis, di mana penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada analisis perjanjian dan perlindungan kerugian konsumen berdasarkan konsep akad *ijarah 'alal-'amal* sebagai pendekatan hukum Islam, sedangkan penelitian penulis berfokus pada analisis tanggung jawab hukum pelaku

¹² Nur Ainul Fahmi, “Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Alal-‘Amal (Studi Kasus Pada Cinsa Laundry Coin Dan Zean’s Dryclean)” (2023).

usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen berdasarkan ketentuan hukum positif.

3. Skripsi yang ditulis oleh Amelia (2023) dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Pengguna Jasa Laundry Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus di Desa Bettet, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan) merupakan penelitian pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Madura. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris dengan pendekatan sosio-legal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, bentuk perlindungan hukum yang diterapkan oleh pihak laundry di Desa Bettet dilakukan melalui perjanjian tertulis, namun dalam praktiknya masih ditemukan kelalaian dalam pelayanan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Kedua, pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha laundry atas kerusakan atau kehilangan barang milik konsumen belum sepenuhnya sesuai dengan

ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya yang berkaitan dengan tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha serta hak-hak konsumen. Selain itu, ditinjau dari perspektif hukum Islam, pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha juga belum sejalan dengan ketentuan yang berlaku, mengingat dalam akad ijarah tanggung jawab merupakan wujud amanah yang harus dijalankan oleh kedua belah pihak, baik *ajir* maupun *mu'jir*.¹³

Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada kesamaan objek kajian, yaitu permasalahan kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen dalam jasa laundry. Adapun perbedaannya, penelitian terdahulu menitikberatkan pada pembahasan mengenai perlindungan hukum konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan prinsip-prinsip hukum Islam

¹³ Amelia, “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi Kasus Di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan)” (Institut Agama Islam Negeri Madura, 2016).

serta penerapannya di Desa Bettet, Kecamatan Pamekasan, sedangkan penelitian penulis lebih berfokus pada analisis tanggung jawab hukum pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian empiris menekankan pada sumber data primer, yaitu data lapangan yang diperoleh langsung. Sementara itu, penelitian hukum empiris lebih memfokuskan pada proses fungsional hukum, perubahan sosial, serta efektivitas penerapan hukum. Dalam pelaksanaan penelitian hukum empiris ini, peneliti berinteraksi langsung dengan narasumber atau informan terkait, yakni usaha Laundry yang berlokasi di Hibrida Raya , Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif pada dasarnya menerapkan cara pengkajian yang alami terhadap suatu masalah, yang melibatkan aspek individu, fenomena, simbol, dokumen, serta gejala sosial.¹⁴ Data dalam penelitian kualitatif berupa data yang muncul atau disajikan dalam wujud kata-kata, kalimat, narasi, maupun gambar. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguraikan situasi atau peristiwa secara sistematis dan tepat guna memperoleh pemahaman yang mendalam.¹⁵

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 April s/d 27 April 2026. Penelitian ini dilakukan di Salsa Laundry di Jalan Hibrida Raya No. 21 A, RT 007 RW 006, Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

¹⁴ Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)* (Yogyakarta: Yogyakarta Press, 2020).

¹⁵ Dhaifina Fitriani, "Studi Al-Qur'an Dan Hadist Aturan Hukum Konkret: Ijarah (Sewa Menyewa)," *LENTERA: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Students* 2, no. 1 (2020): 27–38.

3. Subjek/ Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Adapun informan penelitian ini meliputi:

1) Pelaku Usaha Jasa Laundry

Informan utama dalam penelitian ini adalah pemilik atau pengelola Salsa Laundry Kota Bengkulu. Informan ini dipilih karena memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pengelolaan usaha laundry, termasuk dalam menetapkan kebijakan pelayanan, penanganan keluhan konsumen, serta pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

2) Karyawan Jasa Laundry

1 orang karyawan atau pegawai Salsa Laundry Kota Bengkulu juga menjadi informan penelitian karena

berperan langsung dalam proses operasional laundry, seperti penerimaan barang, pencucian, penyetrikaan, dan pengembalian barang kepada konsumen. Informasi dari karyawan diperlukan untuk mengetahui prosedur kerja serta potensi terjadinya kelalaian yang menyebabkan kerusakan atau kehilangan barang.

3) Konsumen Jasa Laundry

2 orang konsumen yang pernah menggunakan jasa Salsa Laundry Kota Bengkulu, khususnya konsumen yang pernah mengalami kerusakan atau kehilangan barang, dijadikan sebagai informan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman konsumen, bentuk kerugian yang dialami, serta tanggapan dan penyelesaian yang diberikan oleh pelaku usaha.

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung peneliti dari sumber data lapangan tersebut tanpa adanya perantara.¹⁶

Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan melalui: Wawancara dengan pemilik atau pengelola Salsa Laundry, wawancara dengan karyawan Salsa Laundry dan wawancara dengan konsumen yang pernah mengalami kerusakan atau kehilangan barang.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Buku-buku hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES),Buku

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017):h. 334.

Hukum Ekonomi Syariah, Jurnal ilmiah terkait tanggung jawab pelaku usaha laundry.

b. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai pertemuan antara dua pihak untuk saling bertukar informasi dan gagasan melalui mekanisme tanya jawab, guna membangun pemahaman mendalam terhadap topik spesifik. Maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada orang-orang yang terkait dengan penelitian ini antara lain 1 pemilik usaha Salsa Laundry, 1 karyawan Salsa Laundry, dan 2 konsumen masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.

2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen pendukung seperti nota laundry, perjanjian layanan, dan

peraturan tertulis yang digunakan oleh Salsa Laundry.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku teks, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dan perlindungan konsumen.

5. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model *Miles dan Huberman* yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan secara mendalam mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen, kemudian dianalisis berdasarkan hukum positif dan hukum ekonomi syariah.

Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan. Dalam tahap ini, peneliti:

- 1) Mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi
- 2) Memilih data yang relevan dengan fokus penelitian
- 3) Membuang data yang tidak berkaitan

Sehingga data yang diperoleh menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian deskriptif yang sistematis. Data disajikan dalam bentuk:

- 1) Narasi (penjelasan)
- 2) Tabel (jika diperlukan)
- 3) Kutipan hasil wawancara

Penyajian data ini bertujuan agar memudahkan peneliti dalam memahami kondisi yang terjadi di lapangan serta mempermudah dalam penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data, yaitu dengan merumuskan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis.

Kesimpulan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

- 1) Menghubungkan data lapangan dengan teori
- 2) Membandingkan praktik di Salsa Laundry dengan:
- 3) Hukum positif (UU Perlindungan Konsumen)
- 4) Hukum Ekonomi Syariah (*akad ijarah*)

4. Validasi Data

Untuk memperoleh keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara antara pemilik usaha, karyawan, dan konsumen sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipercaya.

Sehingga dapat diketahui apakah tanggung jawab pelaku usaha telah sesuai atau belum dengan ketentuan hukum yang berlaku.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, tujuan penelitian, serta manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Selain itu, dalam bab ini juga memuat

penelitian terdahulu, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II Bab ini berisi kajian teori yang relevan dengan penelitian, meliputi teori tentang tanggung jawab dalam hukum, hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta konsep akad ijarah dalam hukum ekonomi syariah. Selain itu, bab ini juga memuat kerangka konseptual dan kerangka pemikiran sebagai dasar analisis dalam penelitian.

BAB III Bab ini berisi gambaran umum mengenai objek penelitian, yaitu Salsa Laundry yang meliputi profil usaha, lokasi penelitian, struktur organisasi, jenis layanan yang diberikan, prosedur pelayanan jasa laundry.

BAB IV Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan serta pembahasan terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam bab ini dilakukan analisis mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap kerusakan dan

kehilangan barang milik konsumen berdasarkan perspektif hukum perlindungan konsumen dan hukum ekonomi syariah.

BAB V Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diberikan oleh penulis sebagai rekomendasi bagi pihak terkais

