

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yang menggunakan jenis penelitian hukum yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris merupakan jenis penelitian hukum yang mengkaji hukum tidak hanya sebagai norma yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in the book*), tetapi juga sebagai perilaku nyata yang terjadi dalam masyarakat (*law in action*).¹ Penelitian hukum yuridis empiris merupakan penelitian yang menempatkan hukum sebagai suatu **fenomena sosial**, yaitu hukum yang hidup, berjalan, dan diterapkan dalam masyarakat melalui perilaku para subjek hukum. Penelitian ini tidak mengkaji hukum sebagai norma yang berdiri sendiri, melainkan meneliti bagaimana hukum bekerja dalam praktik nyata kehidupan sehari-hari.

Dalam penelitian ini, hukum dipahami sebagai hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dalam praktik pelayanan jasa *laundry*. Oleh karena itu, penelitian difokuskan pada **pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen** pengguna jasa *laundry*, khususnya dalam hal pemberian ganti rugi atas kerugian konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dilakukan secara langsung di lapangan. Penelitian hukum yuridis empiris dipilih karena permasalahan dalam penelitian ini **bersifat faktual dan kontekstual**, yaitu

¹ Djulaeka dan Devi Rahayu, *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020, hlm. 85.

menyangkut pengalaman nyata konsumen dalam menggunakan jasa *laundry*. Permasalahan tersebut tidak dapat dipahami secara utuh hanya melalui kajian peraturan perundang-undangan, tetapi harus dianalisis melalui data lapangan yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat.

Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang. Data lapangan **tersebut** digunakan untuk menggambarkan secara nyata bagaimana pelaku usaha melaksanakan kewajibannya terhadap konsumen, serta bagaimana konsumen memperoleh perlindungan atas hak-haknya dalam praktik pelayanan jasa *laundry*. Dengan menggunakan penelitian hukum yuridis empiris, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai **kondisi nyata perlindungan konsumen**, serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam praktik hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga hasil penelitian dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi peningkatan perlindungan konsumen di bidang jasa *laundry*.

B. Spesifikasi Penelitian

penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah **penelitian deskriptif analitis**. Penelitian ini dirancang untuk menggambarkan secara sistematis, mendalam, dan faktual mengenai **pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang**. Spesifikasi ini dipilih karena permasalahan yang diteliti berkaitan dengan praktik nyata pelayanan jasa, bukan semata-mata

kajian teoritis. Sifat deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menguraikan secara rinci kondisi yang terjadi di lapangan, mulai dari bentuk hubungan hukum antara pelaku usaha *laundry* dan konsumen, prosedur pelayanan yang diterapkan, hingga perlakuan pelaku usaha terhadap konsumen apabila terjadi kerugian seperti pakaian rusak, hilang, tertukar, atau keterlambatan penyelesaian layanan.² Dengan sifat deskriptif ini, penelitian berusaha menghadirkan gambaran nyata mengenai bagaimana pelayanan jasa *laundry* dijalankan sehari-hari. Selanjutnya, sifat analitis digunakan untuk menelaah secara lebih mendalam data-data lapangan yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan terhadap pola-pola perilaku pelaku usaha, cara konsumen menyampaikan keluhan, serta mekanisme penyelesaian masalah yang diterapkan oleh pihak *laundry*.

Melalui analisis ini, peneliti dapat mengetahui sejauh mana pelaku usaha telah memberikan perlindungan kepada konsumen dalam praktik pelayanan jasa *laundry*. Spesifikasi deskriptif analitis juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan perlindungan konsumen, baik yang berasal dari pelaku usaha maupun dari konsumen itu sendiri. Faktor-faktor tersebut antara lain tingkat pemahaman pelaku usaha terhadap tanggung jawabnya, kesadaran konsumen atas hak-haknya, serta kebiasaan yang berkembang dalam praktik pelayanan jasa *laundry*. Dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, penelitian ini tidak hanya berhenti pada penggambaran kondisi yang terjadi, tetapi juga

² Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Abdullah, R. (2022). Explanatory survey dalam metode penelitian deskriptif kuantitatif. *Metode, 1*.

memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai **permasalahan perlindungan konsumen dalam praktik jasa *laundry***, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar bagi perbaikan pelayanan dan peningkatan perlindungan konsumen di masa mendatang.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di **Dinar's Laundry Kebun Nanas Kota Tangerang**, yang merupakan usaha jasa *laundry* yang melayani masyarakat sekitar. Lokasi ini dipilih karena terdapat hubungan hukum langsung antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengamati secara nyata pelaksanaan perlindungan konsumen dalam praktik pelayanan jasa *laundry*.

Dinar's Laundry merupakan salah satu usaha jasa cuci pakaian (*laundry*) yang berlokasi di kawasan Kebun Nanas, Kota Tangerang, Provinsi Banten. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, usaha ini telah berdiri sejak tahun 2018, sehingga hingga saat penelitian ini dilakukan telah berjalan selama kurang lebih delapan tahun. Dinar's Laundry hadir sebagai bentuk respons terhadap kebutuhan masyarakat perkotaan yang semakin sibuk dengan aktivitas kerja dan rutinitas rumah tangga, sehingga membutuhkan layanan jasa yang praktis dan efisien untuk membantu pekerjaan rumah, khususnya dalam hal mencuci dan menyetrika pakaian. Pada awal pendiriannya, usaha ini dikelola secara sederhana oleh pemilik dengan bantuan satu orang karyawan. Namun seiring meningkatnya permintaan dari masyarakat sekitar, Dinar's Laundry kini memperkerjakan dua orang

karyawan tetap yang bertanggung jawab dalam proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan pengemasan pakaian. Pemilik juga tetap aktif mengawasi proses operasional harian agar mutu hasil cucian tetap terjaga sesuai standar layanan yang dijanjikan kepada pelanggan.

Dinar's *Laundry* menyediakan berbagai jenis layanan, antara lain cuci komplit, cuci lipat, cuci basah, gosok komplit, express 6–8 jam, dan express 24 jam. Layanan express menjadi salah satu bentuk inovasi yang diminati konsumen karena memberikan pilihan waktu pengerjaan yang cepat dengan hasil yang tetap terjamin kebersihannya. Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, Dinar's *Laundry* juga menyediakan layanan antar-jemput *laundry*, yang memungkinkan pelanggan menghemat waktu tanpa harus datang langsung ke lokasi. Sistem antar-jemput ini menjadi salah satu bentuk pelayanan yang efisien dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Secara operasional, sistem administrasi Dinar's *Laundry* menggunakan nota tiga rangkap, yaitu: lembar merah untuk konsumen, lembar putih yang disimpan bersama barang cucian, dan lembar kuning untuk arsip pihak *laundry*. Setiap nota berisi informasi mengenai jenis layanan, jumlah barang, harga per kilogram, serta estimasi waktu penyelesaian. Nota ini menjadi bukti transaksi resmi dan alat kontrol apabila terjadi kehilangan, keterlambatan, atau kesalahan dalam layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, sistem nota tersebut sangat membantu, terutama ketika konsumen kehilangan nota asli, karena pihak *laundry* masih dapat mencocokkan barang berdasarkan arsip atau foto dokumentasi cucian sebelum diproses. Hal ini

menunjukkan bahwa meskipun berskala kecil, sistem administrasi Dinar's *Laundry* telah tertata dengan cukup baik dan memenuhi prinsip kehati-hatian dalam pelayanan kepada konsumen.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, Dinar's *Laundry* juga menghadapi berbagai kendala, terutama yang bersumber dari kesalahan manusia (*human error*), seperti pakaian tertukar, pakaian hilang, atau kerusakan pada kain akibat suhu setrika yang terlalu panas. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, kasus yang paling sering terjadi adalah barang tertukar atau hilang akibat kelalaian karyawan. Dalam menghadapi situasi tersebut, pihak *laundry* selalu berupaya menyelesaikan permasalahan secara langsung dengan konsumen. Proses yang dilakukan biasanya dimulai dari pengecekan ulang, penelusuran internal, hingga pemberian kompensasi berupa layanan cuci gratis atau penggantian uang sesuai nilai barang yang hilang, sesuai dengan kesepakatan antara pihak *laundry* dan konsumen yang dirugikan. Pendekatan ini menunjukkan adanya bentuk tanggung jawab moral dan sosial dari pelaku usaha terhadap hak konsumen, meskipun tidak dilakukan secara formal melalui lembaga penyelesaian sengketa.

Salah satu konsumen yang diwawancarai menyampaikan bahwa pelayanan Dinar's *Laundry* cukup baik dan kooperatif. Konsumen tersebut pernah mengalami kehilangan karpet, namun pihak *laundry* langsung memberikan tanggapan cepat dengan melakukan pengecekan serta memberikan ganti rugi dalam bentuk uang setelah barang dinyatakan tidak ditemukan. Konsumen juga menilai bahwa pelayanan *laundry* ini sangat

membantu kegiatan sehari-hari karena meringankan beban pekerjaan rumah tangga. Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinar's *Laundry* telah berupaya mempertahankan hubungan baik dengan konsumen dengan cara menanggapi keluhan secara terbuka dan memberikan solusi yang adil.

Pemilik *laundry* juga mengakui telah mengetahui adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun merasa bahwa implementasi perlindungan hukum terhadap pelaku usaha kecil belum berjalan secara maksimal. Menurutny, usaha kecil seperti *laundry* sering berada dalam posisi yang lemah ketika terjadi sengketa dengan konsumen karena belum ada regulasi yang secara spesifik melindungi pelaku usaha mikro dan kecil dalam konteks perlindungan konsumen. Meski demikian, kesadaran hukum dari pelaku usaha terhadap tanggung jawabnya terhadap konsumen dapat dikatakan cukup baik, terbukti dengan adanya praktik kompensasi dan komunikasi yang terbuka ketika terjadi keluhan.

D. Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data dalam penelitian ini dibedakan menjadi **data primer** dan **data sekunder**, yang digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang. Penggunaan dua jenis data ini dilakukan agar hasil

penelitian benar-benar mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan serta dapat dianalisis secara komprehensif.³

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama dalam penelitian ini karena penelitian menggunakan metode yuridis empiris. Data ini diperoleh secara langsung dari subjek penelitian yang terlibat dalam praktik pelayanan jasa *laundry*, sehingga menggambarkan realitas hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Data primer dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai proses pelayanan jasa *laundry*, bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, serta mekanisme penyelesaian keluhan yang diterapkan dalam praktik. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung jalannya pelayanan jasa *laundry*, mulai dari tahap penerimaan pakaian, proses pencucian, pengeringan, hingga pengembalian pakaian kepada konsumen. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti-bukti tertulis yang mendukung hasil wawancara dan observasi. Data primer dalam penelitian ini meliputi:

- a. **Hasil wawancara dengan pemilik Dinar's Laundry**, yang memberikan informasi mengenai kebijakan usaha, sistem pelayanan, serta bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi kerugian.

³ Arifuddin, Q., Riswan, R., HR, M. A., Bulkis, B., Latif, A., Salma, S., ... & Indah, N. (2025). *Metodologi Penelitian Hukum*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- b. **Hasil wawancara dengan konsumen pengguna jasa *laundry***, yang menggambarkan pengalaman mereka dalam menggunakan jasa *laundry*, termasuk kerugian yang pernah dialami dan cara penyelesaiannya.
- c. **Hasil observasi langsung**, yang digunakan untuk melihat kesesuaian antara keterangan informan dengan praktik pelayanan di lapangan.
- d. **Dokumen transaksi**, seperti nota *laundry* dan ketentuan layanan yang diberikan kepada konsumen dalam praktik pelayanan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk membantu peneliti dalam memahami dan menganalisis data primer. Data sekunder tidak digunakan sebagai objek kajian normatif, melainkan sebagai bahan pembanding dan penguat terhadap temuan lapangan. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai acuan dalam memahami konsep perlindungan konsumen.
- b. Buku-buku hukum dan jurnal ilmiah yang membahas perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, dan hubungan hukum dalam jasa.
- c. Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, khususnya penelitian mengenai perlindungan konsumen jasa.
- d. Literatur pendukung lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data empiris yang akurat dan mendalam mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang. Pengumpulan data dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.⁴

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dan mendalam (*in-depth interview*) kepada pihak-pihak yang terlibat dalam praktik pelayanan jasa *laundry*, yaitu pemilik, karyawan, dan konsumen Dinar's *Laundry*. Wawancara dengan pemilik usaha dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan pelayanan, sistem kerja, serta bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi kerugian. Wawancara dengan karyawan dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan sehari-hari, prosedur kerja, serta penanganan keluhan konsumen dalam praktik. Sementara itu, wawancara dengan konsumen bertujuan untuk menggali pengalaman nyata mereka dalam menggunakan jasa *laundry*, termasuk permasalahan yang pernah dialami dan cara penyelesaiannya.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan jasa *laundry* di lokasi penelitian, mulai dari tahap penerimaan

⁴ Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

pakaian, pencatatan transaksi, proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga pengembalian pakaian kepada konsumen. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa *laundry* dilaksanakan dalam praktik dan untuk memastikan kesesuaian antara keterangan hasil wawancara dengan kondisi nyata di lapangan. Melalui observasi, peneliti juga dapat mengidentifikasi kebiasaan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan, cara penanganan komplain konsumen, serta kondisi lingkungan usaha yang memengaruhi kualitas pelayanan jasa *laundry*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan praktik pelayanan jasa *laundry*, seperti nota *laundry*, ketentuan layanan yang tercantum pada bukti transaksi, serta dokumen pendukung lainnya. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi, serta sebagai bukti tertulis yang menunjukkan adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dokumen-dokumen tersebut juga digunakan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab pelaku usaha serta mekanisme penyelesaian masalah yang diterapkan dalam praktik pelayanan jasa *laundry*.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara **kualitatif**, yaitu dengan menganalisis data empiris yang diperoleh dari lapangan secara

mendalam untuk memahami pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang. Analisis data dilakukan secara sistematis sejak tahap pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan secara akurat dan menyeluruh. Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara memilah, memilih, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang relevan dengan fokus penelitian dipertahankan, sedangkan data yang tidak berkaitan disisihkan. Tahap ini bertujuan untuk memfokuskan analisis pada informasi yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis dan terstruktur. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema penelitian, seperti bentuk pelayanan jasa *laundry*, bentuk kerugian yang dialami konsumen, mekanisme penyelesaian keluhan, dan tanggung jawab pelaku usaha. Penyajian data ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola-pola yang muncul dari data lapangan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan, yaitu dengan menafsirkan makna dari data yang telah disajikan dan dianalisis. Kesimpulan ditarik berdasarkan keterkaitan antara temuan lapangan dengan fokus penelitian, sehingga menghasilkan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik pelayanan jasa *laundry*. Kesimpulan ini kemudian digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan memberikan rekomendasi yang relevan bagi peningkatan perlindungan konsumen di bidang jasa *laundry*. Melalui teknik analisis data kualitatif ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan temuan yang objektif, faktual, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, karena analisis dilakukan berdasarkan data empiris yang diperoleh langsung dari lapangan.

G. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar akurat, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Karena penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, maka keabsahan data menjadi sangat penting agar hasil penelitian tidak hanya berdasarkan pendapat subjektif peneliti, tetapi mencerminkan fakta yang terjadi dalam praktik pelayanan jasa *laundry*. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan **teknik triangulasi**, yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber dan teknik pengumpulan data.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pemilik *laundry*, karyawan, dan konsumen. Data dari masing-masing informan dibandingkan untuk mengetahui kesesuaian dan konsistensi informasi mengenai praktik pelayanan jasa *laundry*, bentuk kerugian yang dialami konsumen, serta cara penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari wawancara diverifikasi melalui hasil observasi langsung di lapangan dan didukung dengan bukti dokumentasi, seperti nota *laundry* atau ketentuan layanan, sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan data yang sahih, objektif, dan mencerminkan kondisi nyata pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* di Dinar's *Laundry* Kebun Nanas Kota Tangerang.