

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian dibidang industri dan perdagangan internasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh setiap orang. Bagi konsumen hal ini sangat memudahkan dalam rangka memenuhi kebutuhan barang dan/atau jasa dan semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun disisi lain kondisi tersebut menyebabkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang karena konsumen hanya menjadi objek untuk aktivitas bisnis demi meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui pelayanan jasa, cara penjualan, serta penerapan perjanjian yang merugikan konsumen.¹

Dalam kasus konflik kepentingan antara pelaku usaha dengan konsumen, konsumen pada umumnya selalu pada posisi hukum yang lemah.²

¹ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab Penjelasan.
² E. Sundari, 2000, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Melalui UUPK (UU No. 8 Tahun 1999)*, Edisi Bulan Maret-April 2000 Tahun XX No. 9, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sehingga dengan demikian hukum perlindungan konsumen perlu mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif, dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.³ Konsumen perlu mendapatkan perlindungan, menurut Edmon Makarim karena konsumen memiliki resiko yang lebih besar daripada pelaku usaha, dengan kata lain hak – hak konsumen sangat rentan. Disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah, maka hak-hak konsumen sangat riskan untuk dilanggar.⁴

Berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat semakin beragam salah satunya konsumen pasti setiap harinya menggunakan dan menikmati berbagai macam pelayanan jasa yang telah disediakan oleh para pelaku usaha. Tetapi dalam pelaksanaan pelayanan jasa terkadang terdapat penyimpangan yang dilakukan pelaku usaha. Apabila pelayanan jasa yang dalam pelaksanaan terdapat hal yang tidak benar (menyimpang), hal ini akan menyebabkan adanya kerugian yang dialami oleh para konsumen berupa kerugian materiil atau immaterial. Dampak yang dihasilkan dari masing masing kerugian tersebut berupa kekecewaan, ketidakpuasan dan lain-lain. Salah satu pelayanan jasa itu dapat berupa pelayanan jasa *barbershop*. Pelayanan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha ini termasuk dalam perjanjian untuk

³ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 3.

⁴ Abdul Halim Barka Tullah, 2010, *Hak Hak Konsumen*, Nusamedia, Bandung, hlm. 1.

melakukan jasa-jasa tertentu, perjanjian tersebut secara umum diatur didalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata dalam Buku Ketiga Pasal 1601. Perjanjian menimbulkan kesepakatan antara pelaku usaha *Barbershop* dengan seseorang sebagai konsumen jasa untuk memakai jasa, yaitu keahlian yang berkaitan dengan potong rambut, yang perjanjian dilakukan secara lisan. Maka dengan adanya interaksi antara konsumen jasa *Barbershop* dengan pelaku usaha *Barbershop* maka secara otomatis timbul hubungan hukum antara konsumen dan penyedia jasa. Hubungan hukum ini dapat dikatakan hubungan yang kontraktual. Masyarakat yang menggunakan keahlian jasa dalam bidang potong rambut dapat disebut sebagai konsumen jasa.

Akibat dari adanya hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen jasa adalah terciptanya perjanjian lisan, yang terjadi setelah adanya kesepakatan antara pelaku usaha dengan konsumen jasa. Ditandai dengan saat pelaku usaha memulai keahliannya memotong rambut, dari perikatan yang terjadi kita mengetahui telah adanya kesepakatan, dan para pihak telah menyampaikan kehendak mereka masing-masing. Kewajiban dari pelaku usaha adalah menggunakan keahliannya dalam memotong rambut, sedangkan konsumen jasa harus membayar atas keahlian yang telah dinikmati, lalu hak yang timbul untuk pelaku usaha adalah mendapatkan upah, sedangkan konsumen jasa dapat menikmati keahlian dari pelaku usaha. Namun dampak yang terjadi atas perjanjian tersebut dapat berupa dampak yang positif dan negatif. Dampak positif salah satunya berupa kepercayaan diri, lalu yang

negatif berupa rasa minder akan pandangan orang lain. Dampak ini bisa terjadi tergantung dari hasil jasa yang telah dilakukan oleh pelaku usaha. Apakah sesuai dengan kehendak konsumen jasa. Dalam kenyataannya terkadang ditemukan adanya penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi konsumen jasa. Jika dilihat dalam hal ini kerugian yang didapatkan cenderung ke kerugian immaterial. Kerugian immaterial dapat berupa rasa minder, kekecewaan, dan ketidakpuasan. Hal ini terjadi karena adanya ketidaksesuaian dalam pelaksanaan perjanjian lisan yang telah dilakukan.

Perjanjian lisan ini mengacu pada Pasal 1338 KUHP ayat (1) yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya.” Di dalam Pasal 1338 ayat (1) terkandung prinsip kebebasan berkontrak. Pelaku usaha dan konsumen telah sepakat mengikatkan diri, apabila salah satu dari para pihak tidak memenuhi kesepakatan tersebut maka para pihak dianggap telah lalai sehingga akan menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak. Seperti contoh kasus berikut yaitu :

1. Dikutip oleh Tribun.com seorang pria di china yang mengobrakabrik *Barbershop* dikarenakan ketidakpuasan pria tersebut terhadap hasil potongan yang jelek sehingga tidak sesuai keinginan si pria itu dan pada saat meminta secara baik-baik kepada pemilik *Barbershop* untuk memperbaikinya potongan

rambut tersebut pemilik toko menolaknya. Karena marah sehingga si konsumen pria itu melakukan aksi tersebut.⁵

2. Di kutip oleh bacatulis.com seorang pria di Singapura membayar sebesar 1juta rupiah kepada *Barbershop* yang dia kunjungi, namun hasilnya sungguh bikin kecewa karena bukan hasil bagus yang didapatkan tetapi hasil yang bikin ketawa apabila orang lain melihatnya.⁶
3. Berita dikaskus menyebutkan bahwa beberapa orang (Warga Negara Indonesia) pernah mengalami kerugian yang sama yaitu hasil potongan rambut yang kurang memuaskan.⁷
4. Kita sebut si A, si A adalah orang Warga Negara Indonesia seperti biasa si A potong rambut di *Barbershop* langganannya yang berada di Kota Yogya, namun karena tukang cukur langganannya sedang mencukur orang lain maka si A mencoba untuk meminta tukang cukur lainnya untuk memotong rambutnya. Tetapi tak disangka hasil potongan tidak sesuai dengan harapan si A. Karena

⁵ *Tribun Jogja*, Tidak Terima Potongan Rambut Jelek, Pria di China Ini Obrak-abrik *Barbershop*, <http://jogja.tribunnews.com/2016/07/15/tidak-terima-potongan-rambut-jelek-pria-di-china-ini-obrak-abrik-barber-shop> diakses pada tanggal 8 November 2017 jam 13.49.

⁶ *Baca Tulisan.com*, Biaya Potong Rambut Rp 1 Juta, Hasilnya Malah Bikin Ngakak, <http://www.bacatulis.com/2017/07/biaya-potong-rambut-rp-1-juta-hasilnya-malah-bikin-ngakak.html> diakses pada tanggal 23 Oktober 2017 jam 13.21.

⁷ *Kaskus*, forum Tanya – jawab, <https://www.kaskus.co.id/thread/51e39d2759cb17ed0a000005/agan-agan-pernah-kecewa-sama-tukang-cukur-rambut-ga/2> diakses pada tanggal 8 November 2017 jam 13.22.

tidak puas si A meminta tukang cukur langganannya untuk memperbaiki potongannya.

Dari kasus-kasus diatas maka yang terkena dampak secara langsung adalah konsumen pengguna jasa itu sendiri yaitu sebagai konsumen pengguna jasa potong rambut. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Dan berdasarkan Pasal 1 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan 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”. Pelaku usaha *Barbershop* yang menyediakan jasa keahliannya dapat dikatakan sebagai pelaku usaha, sedangkan orang yang mendapatkan jasa dalam potong rambut untuk kepentingannya sendiri dapat dikatakan sebagai konsumen jasa.

Dari contoh kasus di atas dapat dilihat bahwa konsumen perlu dan berhak mendapatkan perlindungan atas kerugian dalam pelayanan jasa potong

rambut. Karena pelayanan jasa ini tidak hanya semata-mata sekedar bisnis oleh dari pada itu perlu adanya pengawasan karena hal ini tidak lepas untuk mensejahterakan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat atau konsumen. Perlu diingat dalam Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 ayat (4) menyebutkan bahwa “ Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional ”.⁸

Pengawasan dapat dilakukan juga oleh Pemerintah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat (1) yaitu “ Pengawasan oleh pemerintah dilakukan terhadap pelaku usaha dalam memenuhi standar mutu produksi barang dan/atau jasa, pencantuman label klausula baku, serta pelayanan purna jual barang dan/atau jasa “. ⁹ Harus adanya tanggung jawab dari pelaku usaha *Barbershop* dalam masalah kerugian yang diderita konsumen. Manakala kewajiban dalam suatu perjanjian tidak dipenuhi, maka lahirlah suatu tanggung jawab. Karena suatu pertanggungjawaban hanya mungkin jika sebelumnya ada hubungan hukum

⁸ Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945

⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

diantara para pihak, yang hubungan hukum tersebut lahir karena adanya perjanjian.¹⁰

Pada dasarnya sudah seharusnya pelaku usaha *Barbershop* yang merugikan konsumen bertanggung jawab yaitu adanya ganti kerugian, hal tersebut harus dilakukan dengan kesadaran penuh agar tetap terjaga hubungan hukum yang ada sekaligus melindungi hak-hak konsumen jasa. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka penulis merumuskan judul penelitian sebagai berikut : “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha *Barbershop* Terhadap Kerugian Immaterial Konsumen Di Daerah Istimewa Yogyakarta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

Bagaimanakah Pelaksanaan Pertanggungjawaban Pelaku Usaha *Barbershop* Terhadap Kerugian Immaterial Konsumen Di Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha *Barbershop* terhadap kerugian immaterial konsumen Di Daerah Istimewa Yogyakarta.

¹⁰ Y. Sari Murti W., 2003, *Pertanggung Jawaban Produk Dari KUH Perdata (BW) Ke UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Edisi No. 45/ X (Oktober) / 2003 Mimbar Hukum, Fakultas Hukum UGM (Universitas Gadjah Mada).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian secara akademis yaitu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan bidang perkembangan hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi mahasiswa, khususnya program studi ilmu hukum supaya mahasiswa mengetahui pentingnya tanggung jawab pelaku usaha *Barbershop* untuk memenuhi hak-hak konsumen sebagai konsumen jasa.
- b. Bagi masyarakat, supaya mengetahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha *Barbershop* termasuk penting salah satunya untuk memenuhi hak-hak konsumen jasa *Barbershop*.
- c. Bagi Pelaku Usaha, supaya para pelaku usaha mengetahui bahwa sebagai seorang pelaku usaha harus bertanggungjawab dan mengutamakan kepentingan konsumen dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha *Barbershop* Terhadap Kerugian Immaterial Konsumen Di Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan hasil penelitian sendiri bukan merupakan plagiasi dari

karya penulis lain. Letak kekhususan karya tulis ini terletak pada penelitian dan pembahasan yang menekankan pada aspek dari tanggung jawab pelaku usaha *Barbershop* terhadap kerugian immaterial yang dialami oleh konsumen jasa *Barbershop*. Hal ini yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Beberapa penulis sebelumnya memang melakukan penelitian dengan tema, variable yang sama, tetapi judul, tujuan penelitian maupun hasil penelitian berbeda. Penulis-penulis tersebut, antara lain :

1. Pawitra Winandayu, Npm 090510026, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun 2013, menulis dengan judul Tanggung Jawab Dokter Terhadap Pasien Gawat Darurat Atas Tindakan Medis Berdasarkan *Implied Consent* (Studi Kasus Rumah Sakit Panti Nugroho Di Yogyakarta), rumusan masalah bagaimana tanggung jawab dokter terhadap pasien gawat darurat atas tindakan medis berdasarkan *Implied Consent*.

Hasil penelitiannya adalah dokter di Rumah Sakit Panti Nugroho telah memberikan tanggung jawab yang baik terhadap pasien gawat darurat atas tindakan medis berdasarkan *Implied Consent*.

2. Leha Andriyani, Npm 110510568, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun 2016, menulis dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pengobatan Tradisional Di Bidang Pelayanan Kesehatan Untuk Memenuhi Hak-hak Pasien Sebagai Konsumen Jasa, rumusan

masalah adalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha pengobatan tradisional terhadap konsumen jasa yang dirugikan.

Hasil penelitiannya adalah tanggung jawab pelaku usaha pengobatan tradisional terhadap konsumen jasa yang dirugikan, konsumen jasa dapat menuntut tanggung jawab kepada pelaku usaha.

3. Livia Betani, Npm 070509620, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Tahun 2014, menulis dengan judul Tanggungjawab Penyedia Jasa Telekomunikasi Atas Ketidakpuasan Konsumen Pengguna Kartu Prabayar Di Daerah Istimewa Yogyakarta, rumusan masalah adalah bagaimanakah pertanggungjawab penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Hasil penelitiannya adalah tanggung jawab penyedia jasa telekomunikasi akan memberikan ganti kerugian terhadap kerugian yang didapat oleh konsumen pengguna jasa, dengan syarat konsumen pengguna jasa dapat membuktikan bahwa kerugian yang terjadi memang benar merupakan kelalaian dari produsen penyedia jasa.

Berdasarkan ketiga skripsi yang telah diuraikan, maka jika Pawitra Winandayu menekankan pada tanggung jawab dokter pada pasien gawat darurat dengan studi lapangan di Rumah Sakit Panti Nugroho, yang Leha Andriyani mempersoalkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha pengobatan tradisional terhadap konsumen jasa yang dirugikan, dan Livia

Betani fokus pada pertanggungjawaban penyedia jasa telekomunikasi atas ketidakpuasan konsumen pengguna kartu prabayar di Daerah Istimewa Yogyakarta, sedangkan permasalahan yang diangkat penulis dalam penelitian yang akan dilakukan adalah mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha *barbershop* terhadap kerugian immaterial konsumen di Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman. Bagaimana pelaksanaan tanggung jawab pelaku penyedia jasa kepada konsumen jasa yang dirugikan.

F. Batasan Konsep

Pengertian Pertanggungjawaban Pelaku Usaha *Barbershop* Terhadap Kerugian Immaterial Konsumen Di Daerah Istimewa Yogyakarta :

1. Pertanggungjawaban berasal dari kata tanggung jawab, berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud dengan tanggung jawab adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya; fungsi menerima pembebanan sebagai akibat sikap tindak sendiri atau pihak lain.¹¹
2. Pelaku usaha menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian pelaku usaha menurut Pasal 1 angka 3 “ Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara

¹¹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hlm 739.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersamasama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi “.¹²

3. *Barbershop* adalah secara arti kata benda *barbershop* (tukang cukur jamak) Tempat usaha dari seorang tukang cukur; toko di mana seseorang (biasanya seorang pria) dapat pergi untuk memotong rambut. Sebuah gaya capella musik vokal, dinyanyikan dalam empat bagian harmoni, biasanya dengan kuartet pria.¹³
4. Kerugian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kerugian adalah menanggung atau menderita rugi.¹⁴
5. Immaterial menurut Kamus Bahasa Inggris Indonesia adalah tidak penting, tidak berarti, tidak berwujud.¹⁵
6. Pengertian Konsumen menurut Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menurut Pasal 1 angka 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”.¹⁶

¹² Lihat pada Pasal 1 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹³ *Kamus-Internasional.com*, Pengertian Definisi *Barbershop*, http://kamus-internasional.com/definitions/?indonesian_word=barbershop diakses pada tanggal 9 November 2017 jam 11.49.

¹⁴ <https://kbbi.web.id/rugi> diakses pada tanggal 9 November 2017 jam 12.03.

¹⁵ <http://www.kamuskbbi.id/inggris/indonesia.php?mod=view&immaterial&id=15919-kamus-inggris-indonesia.html> diakses pada tanggal 14 April 2018 jam 18.08.

¹⁶ Lihat pada Pasal 1 angka 2 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penulisan hukum skripsi ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial atau perilaku manusia dalam pergaulan masyarakat yang ditinjau dari aspek hukum dan memerlukan data primer sebagai data utama yang diperoleh secara langsung dari responden tentang objek yang diteliti.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung. Tanya jawab dilakukan antara penulis dan responden (pihak yang terkait) dengan terlebih dahulu menyusun isi pokok pertanyaan yang akan diberikan, sehingga pertanyaan yang diajukan penulis menjadi rapi dan terarah, juga dilakukan kuisisioner yaitu dengan mengajukan pertanyaan kepada para responden berdasarkan kuisisioner yang telah disusun sebelumnya tentang objek yang diteliti yaitu Pertanggungjawaban Pelaku Usaha *Barbershop* Terhadap Kerugian Immaterial Konsumen Di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian dengan jenis penelitian hukum empiris maka memerlukan data primer sebagai data utama dengan data sekunder sebagai data pedamping.

a. Data primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang objek yang diteliti.

b. Data sekunder

Adalah data pendamping yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

(i) Bahan Hukum Primer

- Undang Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
- Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23);
- Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382);
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4126)

(ii) Bahan Hukum Sekunder

adalah Bahan hukum yang berisi tentang penjelasan lebih lanjut dari bahan hukum primer, yang berupa buku-buku, majalah ilmiah, jurnal, hasil penelitian, surat kabar, internet, doktrin, dokumen yang berupa risalah.

(iii) Bahan Hukum Tersier

adalah bahan hukum tambahan yang terkait dengan objek yang diteliti, antara lain Kamus Besar Bahasa Indonesia.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Data primer diperoleh secara langsung dari Responden dengan cara :

(i) Wawancara

adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung kepada narasumber dan responden atau objek yang akan diteliti dengan menggunakan serangkaian pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.

(ii) Kuisisioner

adalah dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan kuisisioner yang telah disusun mengenai objek yang sedang diteliti.

b. Data Sekunder

Untuk memperoleh data sekunder dilakukan dengan studi kepustakaan adalah dengan menginventarisasi bahan hukum yang telah ada yaitu

Peraturan Perundang-undangan maupun pendapat atau doktrin dan konsep yang ada di dalam buku, hasil penelitian, dan website yang berkaitan dengan penelitian.

4. Lokasi penelitian

Di Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.

5. Populasi

Keseluruhan objek atau bagian-bagian yang menjadi pengamatan penelitian. Dengan menggunakan *purposive*, populasi dalam penelitian hukum ini yaitu meliputi pelaku usaha *barbershop* dan konsumen jasa pengguna *barbershop* yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi Kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman yang berjumlah 20.

6. Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan non random sampling, yaitu metode dimana tidak semua bagian – bagian dari populasi diberi kesempatan untuk menjadi sampel dalam penelitian, bentuk non random sampling yang dipilih berdasarkan pertimbangan penelitian subjektif dari peneliti menentukan sendiri responden mana yang dianggap dapat mewakili populasi.¹⁷

Non random sampling disini menggunakan *Purposive Sample* yaitu

¹⁷ Burhan Ashshofa, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 91.

- a. Pelaku usaha yang khusus bergerak dibidang jasa yaitu jasa *barbershop*
- b. Penelitian dilakukan hanya di Kota Yogya dan Kabupaten Sleman

7. Responden

Responden adalah orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti untuk kepentingan penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah 14 (empatbelas) pelaku usaha *barbershop* beserta konsumen jasa *barbershop* yang ada di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta.

Jumlah *Barbershop* yang ada di Kabupaten Sleman dan Kota Yogyakarta kurang lebih ada 20 *barbershop* maka dari itu saya mengambil 70% dari jumlah yang ada.

8. Narasumber dalam penelitian ini adalah

- (i) Bapak J. Widijantoro, S.H., M.H selaku dosen yang mengampu mata kuliah PK Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

9. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif adalah metode analisis dengan menggunakan ukuran kualitatif, artinya data yang diperoleh peneliti dari responden ataupun narasumber, disusun secara sistematis yang selanjutnya dianalisis dengan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder untuk

kemudian ditarik kesimpulan mengenai permasalahan hukum yang diteliti.¹⁸ Metode yang digunakan untuk menarik kesimpulan dalam penelitian hukum ini adalah metode berfikir induktif yang merupakan metode berfikir yang berdasarkan pada hal-hal yang bersifat khusus yang kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum.

H. Sistematika Skripsi

Bab I : PENDAHULUAN, bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan hukum/skripsi.

Bab II : PEMBAHASAN, bab ini berisi pembahasan yang berisi 3 sub bab. Sub bab pertama berupa tinjauan umum mengenai perjanjian jasa tertentu yang berisi pengertian, unsur, bentuk perjanjian, dan bagaimana proses lahirnya perjanjian jasa, dan sub bab kedua yang berupa tinjauan umum mengenai akibat hukum dari adanya perjanjian jasa tertentu berupa hak dan kewajibannya, dan sub bab yang ketiga berupa tinjauan umum mengenai pelaksanaan tanggung jawab oleh subjek (pelaku usaha).

Bab III : PENUTUP, bab ini berisi kesimpulan atas jawaban rumusan masalah dan saran.

¹⁸ Ronny Hanitijo, 1990, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm. 116.