

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pakaian merupakan sarana atau alat yang digunakan manusia untuk menutupi tubuh, melindungi tubuh serta memeperindah penampilan. Banyaknya jenis pakaian yang ditawarkan semakin banyak atau berat pula kebutuhan seseorang guna membersihkan pakaian yang dikenakan atau kotor setelah beraktivitas. Namun kehidupan masyarakat semakain hari semakin modern dan praktis. Masyarakat pada masa kini lebih memilih untuk mengerjakan sesuatu menggunakan beberapa jasa yang telah disediakan oleh orang lain, guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu yang kerap dipilih oleh masyarakat adalah pelayanan jasa laundry.

Maraknya jasa laundry pakaian yang ada semakin meningkat pula persaingan pasar yang membuat para pelaku usaha menawarkan jasa pakaian laundrynya dengan bermacam-macam seperti mengenai tarif yang lebih murah dengan jangka waktu yang lebih singkat. Laundry memberikan pelayanan pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan sehingga dapat langsung digunakan oleh masyarakat dengan bayaran tarif tertentu. Walaupun pelayanan jasa laundry ini dapat meringankan masyarakat, akan tetapi, dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha terkadang melakukan kelalaian sehingga merusak pakaian pengguna jasa.

Usaha laundry di Sungai Pinyuh Salah satunya pengusaha laundry Afif Laundry yang bernama Heri beralamat di Jl. Jurusan Pontianak No 10

Kecamatan Sungai Pinyuh, Kabupaten Mempawah. Afif Laundry menerima bahan-bahan kain jeans, katun, kulit, dan lain sebagainya. Selain menerima cucian bentuk pakaian, Afif Laundry juga menerima cucian bed cover, sprei, karpet, boneka dan alat sholat yang dikenakan dalam tarif tertentu serta pilihan waktu cucian;

1. Untuk paket regular dengan waktu pencucian selama tiga hari, dikenakan tarif Rp. 8000,-/kg (Delapan Ribu Rupiah) Per-kilo sudah siap pakai.
2. Untuk paket kilat dengan waktu pencucian selama satu hari, dikenakan tarif Rp. 13.000,-/kg (Tiga Belas Ribu Rupiah) Per-kilo sudah siap pakai.
3. Untuk paket Express dengan waktu pencucian selama tiga jam, dikenakan tarif Rp. 16.000,-/kg (Enam Belas Ribu Rupiah) Per-kilo sudah siap pakai
4. Untuk pencucian sprei, bedcover, dikenakan tarif Rp. 12.000,-/kg (Dua Belas Ribu Rupiah) Per-kilo sudah siap pakai
5. Khusus untuk karpet dan boneka tarif disesuaikan dengan bahan perkilonya.
6. Khusus sajadah dari masjid Afif laundry tidak memungut biaya

Didalam usaha laundry terdapat suatu bentuk standar operasi prosedur (SOP), untuk pencucian pakaian dibedakan menjadi dua:

1. Pencucian kiloan adalah pencucian dengan menggunakan dasar perhitungan dari berat timbangan pakaian. Keunggulan dari pencucian

kiloan yaitu harganya yang terjangkau dan proses pencucian dapat dilakukan dengan cepat, pencucian kiloan terdiri dari:

- a. Cuci komplit
 - b. Cuci saja
 - c. Setrika
 - d. Keringkan
 - e. Cuci tidak di campur
2. Pencucian khusus adalah pencucian dengan perhitungan potongan pakaian, dengan perhatian khusus disesuaikan bahan dan jenis pakaian sesuai washing care label tips sebagai petunjuk pencucian yang tertera pada label dalam pakaian. Untuk mengetahui symbol atau label yang tertera didalam pakaian yaitu:

Pakaian akan lebih awet dan terjaga warna aslinya walau telah dicuci berkali-kali, dan selalu dalam keadaan rapi karena setiap satu jenis pakaian diberi hanger dan plastik sendiri. Perlunya sistem pemisahan pakaian dalam pencucian kiloan bertujuan untuk mempermudah dan lebih mengefektifkan didalam proses pengerjaan. Kapasitas mesin untuk satu kali mencuci yaitu 5 kg pakaian, tentunya konsumen yang memberikan order tidak semua genap 5 kg. Oleh karena itu agar dalam proses pencucian dapat lebih efisien, pakaian konsumen disatukan untuk mendapatkan jumlah 5 kg. Namun pakaian yang disatukan rawan terjadi resiko tertukar antar pakaian dan terjadi kelunturan.

Untuk mengatasi maka dibuat sistem sebagai berikut:

- a. Pemberian nomor dan penembakan top pin
- b. Pemisahan pakaian luntur
- c. Penggabungan pakaian

Setelah proses pencucian dilanjutkan dengan proses pengeringan. Pakaian keluar dari mesin cuci telah kering 80%, untuk proses selanjutnya pakaian dikeringkan menggunakan dryer agar dapat kering 100%.

Setelah proses pengeringan dilakukan, proses setrika pakaian merupakan bagian penting dalam penggarapan proses laundry. Agar proses menstrika lebih efisien pisahkan bahan-bahan sejenis dari yang tipis sampai yang bahan tebal seperti jeans. Tujuannya agar suhu setrika tidak sering di ubah dan pemanasan setrikaberurutan dari dingin, hangat, sampai panas. Pengusaha jasa Afif Laundry juga memberikan pelayanan tambahan yaitu antar/jemput pakaian milik pengguna jasa disekitar kecamatan Sungai Pinyuh tanpa minimal batas minimal pakaian. Selain itu penyedia jasa menerima pakaian dari warga sekitar kecamatan Sungai Pinyuh dan menerima laundry dari hotel.

Hubungan hukum antara pengguna jasa dengan penyedia jasa terjadi sejak, pengguna mengantarkan pakaian yang hendak di cuci ke pengusaha Afif Laundry yang kemudian dibuatkan nota sebagai bukti bahwa pengguna jasa telah menggunakan jasa. Kesepakatan yang dibuat oleh penyedia jasa Afif Laundry dengan pengguna jasa telah tertulis dengan jelas didalam nota yang dipegang oleh kedua belah pihak. Dalam nota tersebut memuat perjanjian yang harus dipenuhi kedua belah pihak yaitu: mengenai tarif yang harus dibayar oleh pengguna jasa, waktu penyerahan pakaian pengguna jasa, serta jika terjadi penggantian kerusakan pakaian.

Kesepakatan antara pihak pengguna jasa dengan pengusaha Afif Laundry menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua pihak. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa adalah membayar tarif pakaian yang dilaundry dan berhak menerima pakaian sesuai dengan batas waktu yang telah disepakati bersama saat pengguna jasa saat mengantarkan pakaiannya ke pengusaha laundry. Sedangkan pengusaha Afif Laundry memiliki kewajiban untuk menyelesaikan pakaian pengguna jasa dengan tepat waktu tanpa ada kelalaian ataupun kerusakan dan berhak menerima bayaran atas jasa yang telah diberikan.

Dalam kegiatan usaha tersebut pelaku usaha melakukan kelalaian sehingga merugikan pengguna jasa, contohnya adalah pakaian yang robek akibat proses laundry. Dengan terjadinya kerusakan ini maka ada kewajiban dari pihak pengusaha Laundry itu untuk mengganti kerugian sesuai dengan kesepakatan dalam nota, pengusaha Laundry harus mengganti rugi 3 kali lipat sesuai dengan perjanjian yang tertera pada nota, namun dari pihak pengusaha laundry belum membayar ganti rugi sesuai yang tertera pada nota. Dengan ini maka pihak penyedia jasa dapat dikatakan telah melakukan wan prestasi karena tidak melakukan kewajiban sebagaimana mestinya. Adanya kesalahan dan kelalaian dalam proses pencucian tersebut maka pengusaha Afif Laundry harus mengganti rugi atas kerusakan pakaian milik pengguna jasa laundry.

Penggantian kerugian telah tertulis dalam nota pembayaran. Dalam nota tertulis apabila terjadi kerusakan pakaian milik pengguna jasa dalam proses pencucian, maka penyedia jasa akan mengganti rugi 3 (tiga) kali lipat

dari total harga pencucian. Pengguna jasa telah berusaha mendapatkan klaim sesuai dengan perjanjian yang telah tertulis di dalam nota. Namun pada kenyataannya ada beberapa pengguna jasa yang tidak mendapatkan ganti kerugian sebagaimana mestinya. Sehingga para pengguna jasa kesulitan untuk menuntut hak yang seharusnya didapatkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB ATAS KERUSAKAN PAKAIAN OLEH PENGUSAHA AFIF LAUNDRY TERHADAP PRNGGUNA JASA DALAM PERJANJIAN JASA LAUNDRY DI SUNGAI PINYUH”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan oleh penulis, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian tersebut sebagai berikut : **“Faktor Apa Penyebab Penyedia Jasa Afif Laundry Tidak memberikan Ganti Rugi Terhadap Kerusakan Pakaian ?”**

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan data dan informasi tentang tanggung jawab oleh penyedia jasa Afif Laundry terhadap kerusakan pakaian pengguna jasa.
2. Untuk mengungkap faktor-faktor penyebab penyedia jasa Afif Laundry belum melaksanakan ganti rugi atas rusaknya pakaian pengguna jasa.

3. Untuk mengungkapkan akibat hukum bagi penyedia jasa Afif Laundry yang belum melaksanakan ganti rugi atas rusaknya pakaian terhadap pengguna jasa.
4. Untuk mengungkapkan upaya apa yang ditempuh oleh pengguna jasa yang dirugikan oleh penyedia jasa Afif Laundry akibat kerusakan pakaian.

D. Manfaat Penelitian

Dari pengkajian dan analisis data yang diperoleh dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berfaedah terhadap ilmu pengetahuan hukum khususnya dan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teori hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata. Serta dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian yang lain yang sesuai dengan bidang yang penulis teliti.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sebagai pemecahan masalah bagi para pelaku usaha khususnya yang bergerak di bidang jasa laundry.

E. Kerangka Pemikiran

1. Tinjauan Pustaka

Menurut W. J. S. Poerwadarminta artinya “mencuci”¹. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa jasa laundry adalah aktivitas mencuci yang bermanfaat untuk keperluan orang lain.

Bahwa pengusaha jasa Afif Laundry adalah suatu bentuk usaha yang memberikan pelayanan jasa pencucian pakaian sehingga siap pakai oleh pengguna jasa, sedangkan pengguna jasa laundry adalah seorang yang menggunakan jasa/pelayanan pencucian untuk membersihkan pakaian miliknya. Pelayanan dan kualitas memiliki arti yang sangat penting bagi penyedia jasa Afif Laundry, sebab hampir keseluruhan pengguna jasa yang dilakukan dalam jumlah besar maupun kecil untuk dilaundry atau dibersihkan oleh pengusaha Afif Laundry pakaiannya.

Untuk meningkatkan kualitas usaha pelayanan jasa secara maksimal terhadap pengguna jasa laundry, maka pengusaha Afif Laundry, melakukan pemenuhan pelayanan yang lebih profesional serta didukung oleh tenaga kerja yang berpengalaman merupakan hal terpenting dalam usaha laundry. Hubungan hukum pengusaha jasa laundry dengan pihak pengusaha Afif Laundry pada dasarnya merupakan peristiwa hukum yang menerbitkan hak dan kewajiban, di mana hubungan tersebut terikat

¹ W.J.S Poerwadarminta, 2003, Kamus Umum Bahasa Indonesia, PN Balai Pustaka, Jakarta

perjanjian dan perjanjian tersebut lahir karena adanya suatu perikatan antara para pihak yang terkait.

Menurut Handri Raharjo pengertian perikatan adalah: “Hubungan hukum antara dua pihak dalam lapangan harta kekayaan dengan pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak yang lain berkewajiban berprestasi”² Sumber perikatan diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1233 berbunyi sebagai berikut : “Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena perjanjian, baik karena undang-undang”³

Menurut pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengatakan : “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”⁴

Sedangkan menurut R. Subekti mengartikan perjanjian adalah : “suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal”⁵

Dengan pengertian tersebut, perjanjian pengguna jasa laundry dengan penyedia jasa Afif Laundry terjadi kata sepakat mengenai hal pokok yang diperjanjikan, di dalam hukum perjanjian asas penting yang salah satunya asas perjanjian merupakan kehendak para pihak yang

² Handri Raharjo, 2009, Hukum Perjanjian Di Indonesia, PN Pustaka Yustisia, Yogyakarta, h. 75

³ R. Subekti & R. Tjitrosudibio, 2005, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, PT. Pradnya Paramita, Jakarta h. 323

⁴ Ibid h. 338

⁵ R. Subekti, 1997, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta h. 1

melakukan perjanjian, maka para pihak itu menjadi terikat dalam melaksanakan suatu perjanjian pada saat janji yang telah disepakati. Sehingga dalam hal ini di antara mereka timbul hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Perjanjian pengguna jasa dengan pengusaha Afif Laundry terjadi kesepakatan hal-hal pokok yaitu mengenai waktu penyerahan pakaian milik pengguna jasa laundry yang dicuci, pakaian yang dalam keadaan baik pada saat diserahkan, pelunasan pembayaran kepada penyedia jasa laundry, serta ganti rugi terhadap kerusakan yang dilakukan pengusaha Afif Laundry pada pakaian milik pengguna jasa.

Adapun syarat sahnya suatu perjanjian telah diatur dalam ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang terdiri dari empat syarat pokok yaitu:

1. Sepakat mereka yang telah mengikatkan dirinya,
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan,
3. Suatu hal tertentu,
4. Suatu sebab yang halal.⁶

Menurut Kartini Muljadi sehubungan dengan kemampuan untuk melaksanakan prestasi yang dikenal adanya dua macam kemampuan, yaitu kemampuan obyektif dan kemampuan subyektif, dengan pengertian sebagai berikut: “Yang dimaksud dengan kemampuan obyektif adalah

⁶ R. Subekti & Tjirosudibio, Op-cit h.339

kemampuan untuk melaksanakan kewajiban atau prestasi tanpa memperhatikan yang melaksanakan kewajiban atau prestasi tersebut. Kemampuan objektif ini dibedakan dari kemampuan subjektif yang melekat pada diri individu yang berkewajiban untuk melaksanakan suatu prestasi tertentu (debitur)”⁷

Dengan begitu dalam hubungan perjanjian pengguna jasa laundry akan menerbitkan hak dan kewajiban para pihak yang harus dilaksanakan sebagai pemenuhan prestasi, menurut R. Subekti pemenuhan tersebut dapat berupa :

1. Perjanjian untuk memberikan/menyerahkan suatu barang,
2. Perjanjian untuk berbuat sesuatu,
3. Perjanjian untuk tidak melaksanakan sesuatu.⁸

Pemenuhan perjanjian juga terdapat dalam pasal 1339 kitab undang-undang Hukum Perdata, yang berbunyi :

“suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya , tetapi juga untuk segala sesuatu yang menurut perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.”⁹

Dengan kelalaian yang dilakukan oleh pengusaha Afif Laundry yang mengakibatkan kerusakan pakaian pada pengguna jasa, maka dapat dikategorikan sebagai wanprestasi.

⁷ Kartini Muljadi, 2002, Perikatan Pada Umumnya, Rajawali Pers, Jakarta, h.24

⁸ R.Subekti Op-Cit h.26

⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Menurut Mariam Darus Badruzaman mengatakan bahwa : ”apabila debitur karena kesalahannya tidak melaksanakan apa yang diperjanjikan, maka debitur itu wanprestasi atau cidera janji. Kata karena salahnya sangat penting, oleh karena debitur tidak melaksanakan prestasi yang diperjanjikan sama sekali bukan karena salahnya”¹⁰

Sedangkan menurut R. Subekti, mengelompokkan wanprestasi menjadi empat macam, yaitu :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi atau dilakukannya.
2. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya.
3. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat.
4. Melakukan sesuatu menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.¹¹

Pengusaha Afif Laundry yang wanprestasi secara otomatis menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa laundry, menurut R. Subekti. Ada beberapa sanksi yang dapat dikenakan pada para pihak yang wanprestasi, yaitu

1. Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau dengan singkat dinamakan ganti rugi.
2. Pembatalan perjanjian atau juga yang dinamakan pemecahan perjanjian.
3. Peralihan resiko.
4. Membayar biaya perkara, kalau sampai diperkarakan dipengadilan.¹²

¹⁰ R.Subekti, Hukum Perjanjian, Cetakan ke IV, (Jakarta : Pembimbing Masa, 2013), hlm.5

¹¹ R.Subekti Op-Cit h45

¹² R.Subekti Op-Cit h45

2. Kerangka Konsep

Salah satu pengusaha Afif Laundry di Kecamatan Sungai Pinyuh telah memberikan jasa pelayanan Laundry bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan ini, sebelum dilakukan proses pencucian atau laundry pada pakaian pengguna jasa, maka terlebih dahulu diadakan perjanjian antara penyedia jasa Afif Laundry dengan pengguna jasa secara tertulis dalam bentuk nota. Disepakatinya perjanjian laundry tersebut maka timbul hak dan kewajiban antara pengusaha dengan pengguna jasa untuk dilaksanakan.

Perjanjian jasa tertentu adalah kesepakatan antara dua belah pihak atau lebih yang terkait dengan aktivitas ekonomi dimana kedua belah pihak terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Sedangkan pengertian penyedia jasa adalah orang atau pihak yang menyediakan jasa. Dalam hal ini pengusaha Afif Laundry memiliki kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian, serta berhak menerima bayaran dari jasa yang telah diberikannya, beda halnya dengan penyedia jasa, pengertian pengguna jasa adalah orang atau pihak yang menggunakan jasa yang ditawarkan pihak penyedia jasa. Pengguna jasa berkewajiban untuk membayar penyedia jasa sesuai dengan kesepakatan, serta berhak menerima hasil pekerjaan dengan baik.

Dalam pelaksanaan kewajibannya pengusaha Afif Laundry melakukan kelalaian dan kesalahan yang menyebabkan kerusakan pada pakaian pengguna jasa, hal ini terjadi ketika pakaian milik pengguna jasa sedang di

laundry oleh pengusaha Afif Laundry, sehingga pengguna jasa dirugikan atas kerusakan pakaian miliknya.

Akibat hukum dari kelalaian dan kesalahan pengusaha Afif Laundry atas wanprestasinya tidak melakukan kewajiban yang sebagaimana mestinya, sehingga merugikan pengguna jasa, maka pengguna jasa dapat meminta ganti rugi pada pengusaha Afif Laundry berupa ganti rugi sesuai kesepakatan didalam nota.

Dalam hal ini sudah sewajarnya pengusaha Afif Laundry memberikan ganti rugi terhadap kerusakan pakaian milik pengguna jasa, namun pengusaha Afif Laundry belum melakukan ganti rugi sebagaimana mestinya yang wajib diberikan kepada pengguna jasa atas kerusakan pakaian miliknya. Ganti rugi adalah cara pemenuhan kompensasi hak yang diberikan kepada satu pihak yang menderita kerugian oleh pihak lain yang melakukan kelalaian atau kesalahan sehingga menyebabkan kerugian tersebut.

Upaya hukum yang ditempuh oleh pengguna jasa atas kerusakan pakaian miliknya dengan menuntut ganti rugi selayaknya kepada pengusaha Afif Laundry atau dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri untuk penuntutan ganti rugi apabila pengusaha Afif Laundry tidak menanggapi tuntutan dari pengguna jasa tersebut.

F. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah di muka, penulis dapat merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian yang masih perlu

diuji akan kebenarannya, yakni sebagai berikut : **“Faktor Penyebab Pengusaha Afif Laundry Tidak Memberikan Ganti Rugi Kepada Pengguna Jasa Adalah, Karena Kelalaian Pekerja Dan Dikarenakan Pengguna Jasa Tidak Memberitahu Terlebih Dahulu Bahwa Bahan Pakaianya Mudah Rusak”**

G. Metode Penelitian

Menurut Koentjara Ningrat “Kata metode berasal dari bahasa yunani “methods” yang bearti jalan dan cara kerja, yaitu cara kerja untuk dapat memenuhi objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.”¹³

1. Jenis penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan Metode Penelitian Empiris yaitu jenis gejala empiris yang dapat diamati dalam kehidupan nyata berupa ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari satu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh.

2. Jenis pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Analisis, yaitu meneliti dan menganalisis keadaan sbyek dan obyek penelitian dengan menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian dilakukan.

¹³ Koentjara Ningrat, 2008, Metode-Metode Penelitian Masyarakat, Gramedia, Jakarta, h.

Penelitian Deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya.

3. Bentuk Penelitian

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu, penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari literature-literatur, tulisan –tulisan, pendapat-pendapat para sarjana, dokumen-dokumen, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu, penelitian yang dilakukan dengan cara turun kelapangan untutk mendapatkan dan mengumpulkan data serta mengamati permasalahan dalam penelitian ini, yakni “Tanggung Jawab Pengusaha Afif Laundry Terhadap Kerusakan Pakaian Pengguna Jasa Laundry”

4. Teknik dan Alat Pengumpulan D ata

a. Teknik Komunikasi Langsung

Teknik komunikasi langsung yaitu, dengan mengadakan kontak secara langsung dengan sumber data, yakni pihak Pengusaha Afif Laundry dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara (*interview*)

b. Teknik Komunikasi Tidak Langsung

Teknik komunikasi tidak langsung yaitu, mengadakan kontak tidak langsung dengan sumber data responden melalui angket (*quisioner*) disebar kepada pengguna jasa di Kecamatan Sungai Pinyuh Kabupaten Mempawah.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam menyelesaikan suatu penelitian, seorang peneliti akan selalu berhadapan dengan populasi dan sampel. Menurut Soerdjo, populasi adalah sejumlah manusia atau unit yang mempunyai ciri-ciri karakteristik yang sama.¹⁴

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengusaha Afif Laundry
2. Pengguna Jasa Afif Laundry yang pernah mengalami kerusakan pakain 4 orang (data dari bulan April 2020-Desember 2020)

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang ada dalam penelitian ini. Dalam menentukan sampel pada penelitian ini penulis berpedoman pendapat yang dikemukakan oleh Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi yang menyatakan bahwa “Bahwa dalam sampel penelitian yang populasinya kecil dipergunakan sampel total”.¹⁵

1. Pengusaha Laundry

¹⁴ Soerdjono Soekanto, 2008, Pengantar Penelitian Hukum, UI Pers, hlm. 172

¹⁵ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, 2000, Metode Penelitian Survey, LP3ES, Jakarta, hlm.125

2. Pengguna Jasa Afif Laundry yang pernah mengalami kerusakan pakaian 4 orang (data dari bulan April 2020-Desember 2020)

6. Analisis Data

Penulis menggunakan analisis kualitatif. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif-analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.¹⁶

¹⁶ Soerjono Soekanto II, *op.cit*, hlm. 250