

**PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry
Pucangan, Kartasura)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Mempermudah Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum



Oleh :

MAHASIN

NIM. 18.21.1.1.205

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN FILANTROPI ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2022

**PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry
Pucangan, Kartasura)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna mempermudah Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah

Disusun Oleh :

MAHASIN

NIM. 18.21.1.1.205

Surakarta, 5 September 2022

Disetujui dan disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing Skripsi



Muh. Zumar Aminuddin, S.Ag., M.H.

NIP. 19740312 199903 1004

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : MAHASIN

NIM : 182111205

PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **“PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura)”**

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 5 September 2022



Mahasin

NIM 18.21.1.1.205

Muh. Zumar Aminuddin, S.Ag., M.H.

Dosen Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat

Hal : Skripsi

Dekan Fakultas Syariah

Sdr : Mahasin

Universitas Islam Negeri(UIN)

Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Mahasin NIM : 18.21.1.1.205 yang berjudul : **“PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura)”** Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasyahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, 5 September 2022

Dosen Pembimbing



Muh. Zumar Aminuddin, S.Ag., M.H.

NIP. 19740312 199903 1004

PENGESAHAN

**PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Khazanah Laundry,
Affa Laundry, Dania Laundry
Pucangan, Kartasura)**

Disusun Oleh

MAHASIN

NIM 18.21.1.1.205

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari Selasa, 15 November 2022

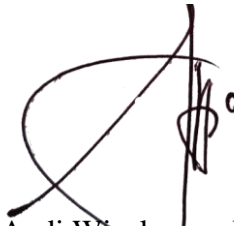
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah

Penguji I



Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag
NIP. 19720715 201411 1 003

Penguji II



Andi Wicaksono, M.Pd
NIP. 198503192015031 001

Penguji III



Masjupri, S.Ag., M.Hum
NIP. 19701012 199903 1 002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syariah



Drs. Ismail Yahya, S.Ag., M.A
NIP: 1975040919990301004

MOTTO

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”

(Al-Isra' ayat : 35)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesempatan dan membekali dengan ilmu melalui dosen-dosen Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Saya persembahkan karya tulis ini kepada orang-orang yang menyanggiku dan selalu setia berada diruang dan waktu kehidupanku, khususnya teruntuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Abdul Hadi dan Ibu Sulastri adikku tercinta Sahlan yang selalu membimbing, mengarahkan, mendoakanku dan memberi bekal hidup. Ridhamu adalah semangatku.
2. Keluarga besarku Lampung dan Saudaraku Kak Yanto, Mbak Kholifah, Mbak Istiqomah serta keluarga yang selalu mendukung dan memberikan motivasi hingga saya berada di titik ini. Semoga kasih sayang Allah SWT selalu bersama kita.
3. Kelurga besar Paklek Wasi dan Bulek Yanti yang selalu memotivasiku dan memberikan tempat yang nyaman untuk kembali. Maafkan aku yang selalu merepotkan selama ini. Semoga sehat selalu.
4. Keluarga besar Mas Yono dan Mbak Rini yang selalu memberikan suport dan motivasi. Semoga Allah SWT selalu melapangkan riski.
5. Keluarga besarku Bojonegoro, khususnya keluarga besar Mbah Kandar dan Mbah Sakirah yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menempuh dunia pendidikan hingga sejauh ini.
6. Sahabat-sahabati seperjuangan 2018 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih selalu menjadi tempat yang nyaman untuk bertukar pikiran dan berdiskusi. Semoga sukses selalu.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta didasarkan pada Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988. Pedoman transliterasi tersebut adalah :

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf serta tanda sekaligus. Daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin adalah sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

سین	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ظ	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...’...	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dammah	U	U

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transiterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Žukira
3.	يذهب	Yažhabu

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf maka transliterasinya gabungan huruf, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
أ...ى	Fathah dan ya	Ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	كيف	Kaifa
2.	حول	Ḥaula

c. Vokal panjang (Maddah)

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut :

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ...ي	Fathah dan alif at ya	Ā	a dan garis di atas
أ...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
أ...و	Dammah dan wa	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	قال	Qāla
2.	قيل	Qīla
3.	يقول	Yaqūlu
4.	رمي	Ramā

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua (2), yaitu :

- Ta Marbutah hidup atau yang mendapatkan harakat fathah, kasrah atau dammah transliterasinya adalah /t/.
- Ta Marbutah mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah /h/.
- Apabila pada suatu kata yang di akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang /al/ serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	روضة الأطفال	Rauḍah al-aṭfāl / rauḍatul aṭfāl
2.	طلحة	Ṭalhah

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda yaitu tanda Syaddah atau Tasydid. Dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	رَبَّنَا	Rabbana
2.	نَزَّلَ	Nazzala

e. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ال. Namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu. Sedangkan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti dengan huruf Syamsiyyah atau Qamariyyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُلِ	Ar-rajulu
2.	الْجَلَالِ	Al-Jalālu

f. Hamzah

Sebagaimana yang telah disebutkan di depan bahwa Hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata maka tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa huruf alif. Perhatikan contoh berikut ini :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَل	Akala
2.	تَأْخُذُونَ	Ta'khuzuna
3.	النَّوْ	An-Nau'u

g. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem bahasa Arab tidak mengenal huruf kapital, tetapi dalam transliterasinya huruf kapital itu digunakan seperti yang berlaku dalam EYD yaitu digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandangan maka yang ditulis dengan huruf kapital adalah nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan tersebut disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	و ماحمّد إله رسول	Wa mā Muhammadun illā rasūl
2.	الحمد لله رب العالمين	Al-ḥamdu lillahi rabbil 'ālamīna

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata baik fi'il, isim, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan

maka penulisan kata tersebut dalam transliterasinya bisa dilakukan dengan dua cara yaitu bisa dipisahkan pada setiap kata atau bisa dirangkai.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	إن الله لهو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn / innallāha lahuwa khairur-rāziqīn
2.	فأوفوا الكيل والميزان	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna / Fa auf kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi jenjang Strata (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati mengucapkan terimakasih yang sebenar-benarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Mudofir, S.Ag., M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Dr. Ismail Yahya, S.Ag., M.A selaku Dekan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
3. Bapak Drs. H. Ah. Kholis Hayatudin, M.Ag selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam
4. Bapak Muhammad Julijanto, S.Ag.,M.Ag. selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
5. Bapak Nurul Huda, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan nasehatnya kepada penulis selama menempuh stdui di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta
6. Bapak Muh. Zumar Aminuddin, S.Ag., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan nasehat bimbingan dan banyak perhatian selama penulis menyelesaikan skripsi
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat dan

pengalaman yang tak ternilai harganya, semoga segala ilmu yang diberikan dapat selalu bermanfaat di kehidupan yang akan datang.

8. Dewan Penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas kearah yang lebih baik.
9. Segenap pihak laundry yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini sehingga terselesaikan dengan lancar.
7. Kedua orang tuaku Bapak Abdul Hadi dan Ibu Sulastri, adiku tercinta Sahlan dan keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungan hingga saya berada di titik ini.
10. Teruntuk Rezza Septiana Putri S.E yang selalu menemani dan mendukung saya dalam mengarungi dunia pendidikan.
11. Semua teman-teman di Fakultas Syariah yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan teman-teman prodi Hukum Ekonomi Syariah, khususnya kelas F terimakasih telah menemani saya belajar selama berkuliah di UIN Raden Mas Said Surakarta
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu yang telah berjasa dan membantuku baik moril maupun spiritnya dalam menyusun skripsi, hanya do'a dan puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya.

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.

Surakarta, 5 September 2022

Penyusun,

ABSTRAK

MAHASIN NIM : 182111205 PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura).

Salah satu keunikan ajaran Islam adalah mengajarkan para penganutnya untuk melakukan praktik ekonomi berdasarkan norma-norma dan etika Islam. Bahkan diakui oleh para ekonomi muslim maupun non-muslim, dalam Islam diajarkan nilai-nilai dasar ekonomi yang bersumber kepada ajaran tauhid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik pembulatan timbangan jasa laundry di Desa Pucangan, Kartasura serta bagaimana analisis pembulatan timbangan terhadap jasa laundry perspektif etika bisnis Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya menganalisis data tersebut menggunakan etika bisnis Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dengan tahapan analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dilakukannya sistem pembulatan timbangan yaitu untuk mempercepat dan mempermudah pada saat transaksi, kedua terbatasnya uang receh sehingga dibulatkan agar harga menjadi pas, ketiga, kurang telitinya pegawai laundry. Berdasarkan analisis perspektif etika bisnis Islam bahwa sistem pembulatan timbangan laundry bertentangan dengan prinsip keseimbangan yaitu tidak terpenuhinya hak konsumen dengan tidak memberitahukan adanya sistem pembulatan timbangan. Sedangkan hasil analisis Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam praktiknya pelaku usaha laundry bertentangan dengan Pasal 8 huruf c bahwa bahwa dalam melakukan penimbangan tidak sesuai dengan hasil sebenarnya dan tidak diberitahukan adanya sistem pembulatan timbangan.

Kata kunci : Pembulatan, Timbangan, Laundry

ABSTRACT

MAHASIN NIM: 182111205 THE PRACTICE OF ROUNDING WEIGHTS IN LAUNDRY SERVICES FROM THE PERSPECTIVE OF ISLAMIC BUSINESS ETHICS AND LAW NO 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION (Case Study of Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura).

One of the uniqueness of Islamic teachings is teaching its adherents to carry out economic practices based on Islamic norms and ethics. It is even acknowledged by Muslim and non-Muslim economists, in Islam, basic economic values are taught that originate from the teachings of monotheism.

This study aims to determine the practice of rounding off the scales of laundry services in Pucangan Village, Kartasura, and how to analyze the rounding of scales for laundry services from the perspective of Islamic business ethics and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Research using qualitative research methods. The type of research conducted is a type of field research. Data collection techniques in this study used interviews, observation, and documentation. After the data is collected, the data is analyzed using Islamic business ethics and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, with the stages of analysis namely data reduction, data presentation, and concluding.

The results of this study indicate that the scale rounding system is carried out, namely to speed up and simplify transactions, secondly, the change is limited so that it is rounded so that the price is right, thirdly, the laundry staff is not thorough. Based on the analysis from the perspective of Islamic business ethics, the system for rounding off laundry scales is contrary to the principle of balance, namely not fulfilling consumer rights by not informing them of a system for rounding off scales. While the results of the analysis of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection in practice laundry business actors contradict Article 8 letter c that the weighing does not match the actual results and there is no system for rounding off the scales.

Keywords: Rounding, Scales, Laundry

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Tinjauan Pustaka	18
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Penulisan	28
BAB II TINJAUAN UMUM ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	30
A. Etika Bisnis Islam	30
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	30
2. Fungsi Etika Bisnis Islam	31
3. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam.....	32
a. Kesatuan.....	32

b. Keseimbangan	34
c. Kehendak Bebas	35
d. Tanggung jawab	37
e. Kebenaran	39
B. Konsep Timbangan Dalam Islam	41
C. Hukum Perlindungan Konsumen	45
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	45
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	47
3. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen	50
4. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen	52
5. Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	55
6. Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku	56
BAB III GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN LAUNDRY	59
A. Gambaran Umum Usaha Laundry	59
1. Pengertian Laundry	59
2. Profil Usaha Laundry	61
a. Khazanah Laundry	61
b. Affa Laundry	62
c. Dania Laundry	64
3. Jenis Layanan Laundry	65
4. Aturan Pada Laundry	67
5. Prosedur Pelaksanaan Laundry	69
B. Praktik Pembulatan Timbangan Laundry	73
BAB IV ANALISIS PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	79
A. Analisis Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry di Desa Pucangan, Kartasura	79
B. Analisis Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam dan UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen	84

a. Etika Bisnis Islam Pada Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Laundry	84
b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Laundry	90
BAB V PENUTUP	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Rencana Penelitian	103
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara	104
Lampiran 3 : Transkrip Wawancara	106
Lampiran 4 : Catatan Lapangan	115
Lampiran 5 : Dokumentasi.....	116
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat merupakan sebuah komunitas yang terdiri dari individu dan kelompok manusia dimana mereka hidup, berkembang dan berinteraksi dalam suatu lingkungan tertentu. Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia memiliki dua kedudukan yakni sebagai makhluk individu dan makhluk sosial. Oleh karena itu, kedudukan manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat terlepas dari keberadaan manusia yang lain. Masing-masing individu dalam komunitas sosial mempunyai beraneka ragam kepentingan, sehingga dimungkinkan dalam mewujudkan kepentingannya tersebut terjadi benturan antara kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lainnya.

Terjadinya benturan kepentingan tersebut akan menimbulkan sebuah konflik sosial yang menimbulkan keadaan yang tidak nyaman dalam kehidupan bermasyarakat. Hal tersebut sangat merugikan, karena pada dasarnya manusia mendambakan keamanan, kedamaian dan kesejahteraan dalam menjalani kehidupannya. Bagi setiap kegiatan yang dilakukan dalam kehidupan harus sesuai dengan kehendak Allah SWT sebagai bentuk dari kepada-Nya.

Perkembangan teknologi yang begitu pesat, telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan bermasyarakat. Teknologi sebagai sarana

untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan, kebutuhan dan kenyamanan hidup manusia. Mengakibatkan permintaan kebutuhan hidup semakin bertambah. Sebagai makhluk sosial, manusia dalam kehidupan bermasyarakat membutuhkan orang lain dalam berbagai kegiatan dan saling ketergantungan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya atau disebut dengan muamalah.

Dalam muamalah, semua kegiatannya boleh dilaksanakan kecuali yang dilarang. Muamalah atau hubungan dan pergaulan antara sesama manusia dibidang harta benda merupakan urusan duniawi, manusia sendiri yang mengatur bagaimana untuk bisa mendapatkan harta. Oleh karena itu, semua bentuk akad dan berbagai cara transaksi yang dilakukan oleh manusia hukumnya sah dan dibolehkan, asal tidak bertentangan dengan ketentuan-ketentuan umum yang ada dalam hukum Islam.

Permasalahan muamalah yang dipentingkan adalah substansi makna yang terkandung dalam suatu bentuk muamalat serta sasaran yang akan dicapainya. Apabila muamalat yang dikembangkan dan dilakukan itu sesuai dengan substansi makna yang dikehendaki oleh syara', mengandung prinsip serta kaidah yang ditetapkan oleh hukum syara' dan bertujuan untuk kemaslahatan umat manusia serta meninggalkan kemudharatan bagi umat manusia, maka muamalat tersebut dapat diterima.¹

¹ Mardani, Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 6.

Salah satu usaha yang sudah banyak diminati sebagian pengusaha sekarang ini adalah mendirikan jasa laundry. Dimana jasa laundry ini sangat menguntungkan hasil yang diperoleh oleh pelaku usaha. Peningkatan bisnis dibidang jasa tentunya tak lepas dari kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Kebanyakan orang yang menggunakan jasa laundry bahwa tidak memiliki waktu untuk mencuci pakainnya seperti guru, karyawan, pegawai aparat sipil negara, mahasiswa, sopir bus, dan lain-lain, ada pula masyarakat yang malas mencuci pakainnya karena terlalu padat jadwalnya seperti ibu rumah tangga yang masih mempunyai anak kecil. Dalam transaksi jasa laundry pelaku usaha menggunakan alat timbangan untuk menjamin akurasi berat objek pakaian dan juga biaya yang harus dibayar konsumen sebagai tarif pencucian yang telah ditetapkan oleh pelaku jasa laundry ini.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti bahwa terdapat sekitar 15 usaha laundry di desa pucangan. Akan tetapi peneliti hanya mengambil sampel beberapa usaha laundry yang melakukan pembulatan timbangan dan banyak mendapat komplain terkait pembulatan timbangan, berkurang atau hilangnya pakaian sesudah menggunakan jasa, bertambahnya pakaian sesudah menggunakan jasa, tertukar dengan pengguna lainnya, dan pakaian berlubang atau sobek serta bercampur warna pakaian lain. Selain itu terdapat salah satu usaha laundry yang tidak memberikan nota/kwitansi kepada pelanggan dan untuk pembayaran dilakukan pada saat pengambilan.

Sedangkan dalam penentuan tarif yang ditetapkan pelaku usaha jasa laundry melihat dari berat objek yang akan di laundrykan, pelaku usaha jasa laundry menetapkan tarif Rp 4.000,- dengan berat pakaian 1 kg. Salah satu penerapan tarif di jasa laundry menggunakan sistem berat perkilogram (kg), apabila pada saat ditimbang beratnya tidak sesuai dengan berat timbangan per-kilogram (kg) maka pelaku jasa laundry langsung menggenapkan atau membulatkan berat tersebut. Misalnya berat pakaian yang akan di laundrykan oleh konsumen saat di timbang adalah 3,7 atau 3 kg lebih 7 ons dengan hasil sebenarnya Rp 14.800,-. Maka pelaku jasa laundry langsung menggenapkan menjadi berat bersihnya 4 kg dengan tarif Rp 16.000,-.² Penetapan tarif yang dilakukan oleh pelaku jasa laundry dengan menggunakan timbangan seharusnya ditetapkan sesuai dengan berat pakaian yang ditimbang.

Dalam hal usaha, setiap pelaku usaha tentunya harus memperhatikan hak dan kewajiban dan juga harus memperhatikan hak-hak konsumen sebagai pengguna jasa. Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara produsen dengan konsumen. Sehingga dalam suatu kegiatan diperlukan adanya unsur jujur dan transparan.

Salah satu keunikan ajaran Islam adalah mengajarkan para penganutnya untuk melakukan praktik ekonomi berdasarkan norma-norma

² Nita, Pelanggan Laundry, Wawancara Pribadi, Pucangan, 23 Februari 2022 Pukul 13.00

dan etika Islam. Bahkan diakui oleh para ekonom muslim maupun non-muslim, dalam Islam diajarkan nilai-nilai dasar ekonomi yang bersumber kepada ajaran tauhid. Sudah menjadi kodrat manusia untuk diciptakan sebagai makhluk bergelut di bidang ekonomi, baik secara personal maupun kolektif, dalam memenuhi kebutuhan hidup, yang pada satu sisi tidak terbatas dan pada sisi lain dihadapkan pada sumber-sumber terbatas.

Dalam etika bisnis Islam sendiri mempunyai prinsip dalam rangka melindungi hak-hak dan kewajiban sebagai produsen dan konsumen, menurut Imaddudin, ada lima dasar prinsip dalam etika bisnis Islam, yaitu : kesatuan (*unity*), keadilan atau keseimbangan (*equilibrium*), kehendak bebas (*free will*), tanggung jawab (*responsibility*), kebenaran, kebajikan, dan kejujuran (*truth, goodness, honesty*).³

Dijelaskan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Selain itu dijelaskan pula pada pasal 8 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam ayat (1) huruf b bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak

³ Irham Fahmi, *Etika Bisnis Teori, Kasus, dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2015). hlm.3.

sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.⁴

Dari penjelasan di atas sudah jelas bahwasanya perlindungan konsumen sangat penting dengan tujuan memberikan rasa aman dan tidak merugikan salah satu pihak yang melakukan transaksi, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas penulis tertarik untuk mengkaji dan menelitinya lebih dalam yang dipaparkan berbentuk suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “**PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura)**”.

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 , Tentang Perlindungan Konsumen, hlm.6.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah yang timbul sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa laundry di Desa Pucangan, Kartasura ?
2. Bagaimana analisis pembulatan pada jasa laundry perspektif etika bisnis Islam dan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditulis di atas maka tujuan dari penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui praktik pembulatan timbangan jasa laundry di desa Pucangan, Kartasura.
2. Untuk mengetahui analisis pembulatan timbangan pada jasa laundry perspektif etika bisnis Islam dan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi pihak terkait, manfaat dari penelitian yaitu :

1. Manfaat Teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu pengetahuan hukum ekonomi syariah baik yang didapat dari perkuliahan maupun mengamati berupa teori.

2. Manfaat Praktis atau yang dapat di terapkan dalam kehidupan sehari-hari dari penelitian ini :
 - a. Bagi mahasiswa, secara umum dapat dijadikan referensi sebagai bahan perbandingan dengan penelitian yang lainnya dan memberikan informasi tambahan bagi peneliti.
 - b. Bagi pelaku usaha, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengusaha jasa laundry untuk digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam segala aktifitas bisnisnya.
 - c. Bagi masyarakat, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai alat untuk menambah informasi ilmiah dan dapat menjadikan pedoman bagi masyarakat.

E. Kerangka Teori

1. Konsep Etika Bisnis Islam

a. Pengertian etika bisnis islam

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melanjutkan tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral.

Artinya etika bisnis Islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan. Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk benar, salah dan halal haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.

b. Prinsip-prinsip etika bisnis Islam

Menurut Imaddudin, terdapat lima dasar prinsip dalam etika Islam, yaitu : kesatuan (unity), keadilan atau keseimbangan (equilibrium), kehendak bebas (free will), tanggung jawab (responsibility), kebajikan (goodness).

1) Kesatuan (*Tauhid/Unity*)

Dalam hal ini adalah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi keseluruhan yang homogen, serta mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh.

Dari konsep ini maka Islam menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Atas dasar pandangan ini pula maka etika dan bisnis menjadi terpadu, vertikal maupun horisontal, membentuk suatu persamaan yang sangat penting dalam sistem Islam.

2) Keadilan / Keseimbangan (*Equilibrium*)

Islam sangat mengajurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Kecelakaan besar bagi orang yang berbuat curang, yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain meminta untuk dipenuhi, sementara kalau menakar atau menimbang untuk orang selalu dikurangi.

Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan. Al-Qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin untuk menimbang dan mengukur dengan cara yang benar dan jangan sampai melakukan kecurangan dalam bentuk pengurangan takaran dan timbangan.

3) Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan

adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakatnya melalui zakat, infak dan sedekah.

4) Tanggungjawab (*Responsibility*)

Kebebasan tanpa batas adalah suatu hal yang mustahil dilakukan oleh manusia karena tidak menuntut adanya pertanggungjawaban dan akuntabilitas. Untuk memenuhi tuntutan keadilan dan kesatuan, manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya secara logis prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Ia menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya.

5) Kebajikan (*goodness*)

Kebajikan artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat mendatangkan kemanfaatan kepada orang lain, tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskan tersebut atau dengan kata lain adalah beribadah maupun berbuat baik seakan-akan melihat Allah, jika tidak seperti itu, maka yakinlah bahwa Allah melihat apa yang kita kerjakan. Dengan prinsip kebajikan ini maka etika bisnis Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap

kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama atau perjanjian dalam bisnis.⁵

2. Dasar Hukum Timbangan dalam Islam

Timbangan mempunyai peran penting dalam sebuah bisnis, dimana dengan menggunakan timbangan yang benar akan timbul kepercayaan konsumen terhadap suatu bisnis. Dalam sebuah bidang bisnis mayoritas pelaku bisnis dengan skala besar melakukan segala cara dan upaya bagaimana membangun kepercayaan terhadap konsumen. Bahwa keakuratan timbangan dan takaran tidak boleh di abaikan.⁶ Hal ini diatur dalam Al-Qur'an surat Asy-Syu'ara ayat 181-182.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۖ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۖ

Artinya :

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, Dan timbanglah dengan timbangan yang benar”.⁷

Ayat tersebut merupakan perintah untuk berlaku adil, dengan Allah SWT maupun sesama umat manusia. Menurut bahasa adil adalah tidak

⁵ Muhammad Natadiwirya, Etika Bisnis Islam, (Jakarta : Granada Press,2007) hlm.38.

⁶ Quraish Shihab, Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an, (Jakarta : Lentera Hati, 2002) hlm.33.

⁷ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2005), hlm.120.

berat sebelah, tidak memihak dan menyamakan satu dengan yang lain, meletakkan suatu pada tempatnya, bersikap profesional, dan memihak pada yang benar. Adil terhadap umat manusia adalah menyempurnakan suatu timbangan saat bermuamalah dengan menjunjung nilai-nilai keadilan dan kejujuran saat menimbang.⁸

3. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban, pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Perlindungan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya

⁸ Iwan Aprianto, *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*, (Jakarta : CV Budi Utama, 2020) hlm.10.

kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum perlindungan merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas.⁹

a. Pasal 2

Adapun Pasal 2 berisi tentang asas perlindungan konsumen berbunyi: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.¹⁰ Dengan penjelasan sebagai berikut :

- 1) Asas Manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibanya secara adil.

⁹ Celina Tri Siwi Kristiant, Hukum Perlindungan Konsumen,.(Jakarta: Sinar Grafika, 2009)
hlm.1.

¹⁰ Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 , Tentang Perlindungan Konsumen..., hlm.3.

- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.¹¹

b. Pasal 8

Adapun isi dari pasal 8 yakni berkaitan dengan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Di dalam proses bermuamalah ada aturan-aturan dimana aturan tersebut difungsikan untuk memberikan keamanan ataupun kenyamanan bagi kedua belah pihak yang melakukan jual-beli dan juga untuk melindungi konsumen pada khususnya, seperti yang terdapat pada pasal 8 yang berisi tentang :

¹¹ Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen,(Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 25.

- 1) Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan atau memprdagangkan barang dan atau jasa yang :
 - a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan perundang-undangan.
 - b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
 - c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagai mana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.
 - e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan atau jasa tersebut.
 - f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan atau jasa tersebut.
 - g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.

- h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “ halal” yang dicantumkan dalam label.
 - i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
 - j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang yang dimaksud.
- 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.

- 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.¹²

F. Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penelitian ini penulis mencantumkan beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Sebagai bahan referensi guna menambah khasanah keilmuan, pengembangan materi dan membandingkan, serta mempertegas perbedaan dalam penelitian yang penulis lakukan. Maka penulis mengambil beberapa skripsi dan jurnal sebagai berikut :

Pertama, Ayyub Latif Hanna jurusan hukum ekonomi syariah fakultas syariah IAIN Palopo 2021 dalam skripsi yang berjudul praktik pembulatan timbangan pada jasa laundry perspektif hukum ekonomi syariah (studi kasus pada malomo laundry, Qnc laundry, family laundry di kota palopo), dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap praktik pembulatan timbangan jasa laundry apakah usaha tersebut sudah sesuai dengan syarat dan akad yang berlaku dalam melakukan transaksi dengan mempertimbangkan kemaslahatan bersama.¹³ Sedangkan penelitian

¹² Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen..., hlm.6.

¹³ Ayyub Latif Hanna, "Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada Malomo Laundry, Qnc laundry, Family laundry di kota Palopo)", Skripsi diterbitkan, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Palopo, 2021, hlm.64.

yang saya lakukan lebih spesifik membahas tentang praktik pembulatan timbangan laundry yang selanjutnya di analisis menggunakan etika bisnis islam dan UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Kedua, Bella Adi Pertiwi jurusan hukum ekonomi syariah fakultas syariah IAIN Bengkulu 2019 skripsi yang berjudul praktik sewa jasa laundry di kelurahan panorama menurut hukum islam dan UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dalam skripsi ini membahas mengenai bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian hingga merugikan konsumen.¹⁴ Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih membahas mengenai pembulatan timbangan jasa laundry apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip berbisnis dan perlindungan konsumen dengan analisis etika bisnis islam dan UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Ketiga, Paramita Rosadi jurusan ekonomi syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi 2021 skripsi yang berjudul pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap keuntungan pengusaha laundry di kelurahan simpang IV sipin kota jambi, dalam skripsi ini membahas keuntungan pengusaha laundry dari tahun 2018-2020 dan

¹⁴ Bella Adi Pertiwi, "Praktik Sewa Jasa Laundry di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan UU No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Skripsi* diterbitkan, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Bengkulu, 2019, hlm.69.

apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam.¹⁵ Sedangkan penelitian yang saya lakukan lebih memfokuskan pada pembulatan timbangan laundry belum sesuai dengan prinsip etika bisnis dan undang-undang yang berlaku. Dari penelitian mengenai pembulatan timbangan laundry tersebut selanjutnya di analisis menggunakan etika bisnis islam dan UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Keempat, Jurnal Syariah ditulis oleh Sintia Fitri yang berjudul Jasa Laundry dalam Tinjauan Islam yang membahas mengenai bagaimana praktik pada jasa laundry serta bagaimana pandangan hukum islam terhadap praktik tersebut dijelaskan pula bagaimana analisis akad ijarah serta melakukan ijab kabul dalam melakukan transaksi sehingga dapat menentukan harga yang tidak merugikan pelaku usaha dan konsumen.¹⁶ Sedangkan dalam penelitian saya lebih memfokuskan bagaimana seharusnya sebagai pelaku usaha dalam melakukan usahanya apakah sesuai dengan prinsip-prinsip dalam berbisnis dan asas perlindungan konsumen.

Kelima, Jurnal Maliyah ditulis oleh Siti Fatimah yang berjudul Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun Perspektif Hukum Islam yang

¹⁵ Paramita Rosadi, “pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap keuntungan pengusaha laundry di kelurahan simpang IV sipin kota jambi”, *Skripsi* diterbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021, hlm.56.

¹⁶ Sintia Fitri, “Jasa Laundry dalam Tinjauan Islam”, *Jurnal Syariah*, Vol 8 Nomor 1, Tahun 2020.

membahas tentang dalam melakukan usahanya pelaku usaha laundry tidak melakukan kejelasan dalam hal memberitahukan hasil timbangan dan nominal harganya serta tidak adanya bukti, nota atau kwitansi sehingga baru diketahui ketika pakaian diambil dan adanya ketidakjelasan dalam berakad.¹⁷ Sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan lebih fokus terhadap pembulatan timbangan laundry yang mana tidak sesuai dengan prinsip berbisnis dalam islam dan perlindungan konsumen dalam hukum positif.

G. Metode Penelitian

Dalam mendeskripsikan penelitian ini, ada beberapa langkah dalam menyusun penelitian, langkah-langkah tersebut terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, dan teknik pengumpulan data.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kualitatif lapangan. Penelitian lapangan merupakan penelitian yang mempelajari secara insentif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.¹⁸ Dalam penelitian lapangan di anggap pendekatan paling luas dalam penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dalam praktiknya peneliti

¹⁷ Siti Fatimah, "Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun Perspektif Hukum Islam", *Jurnal Maliyah*, Vol 10 Nomor 2, Tahun 2020.

¹⁸ Husaini, Usman, dkk, *Metodologi penelitian sosial*, (Jakarta : PT Bumi Aksara), 2006, hlm.5.

menjelaskan keadaan atau peristiwa yang diteliti di lapangan yang dikembangkan ke dalam bentuk deskriptif serta pemilihan kata dihubungkan secara logis dan mudah dipahami orang lain.

2. Sumber Data dan Jenis Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan pengumpulan data secara langsung baik itu melalui observasi, wawancara, maupun penyebaran angket, yang semua itu didapatkan langsung dari masyarakat ataupun pihak terkait dalam penelitian yang dilaksanakan.¹⁹ Adapun sumber data yang digunakan peneliti yaitu data yang diambil melalui wawancara dan observasi. Pada data wawancara peneliti mengambil data dengan wawancara bersama pemilik usaha dan konsumen dari Khazanah laundry, Affa laundry dan Dania laundry.

Penetapan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti orang yang dijadikan informan sebagai sumber data dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita butuhkan sesuai dengan penelitian yang akan di

¹⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika), 2010. hlm.121.

laksanakan.²⁰ Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling di karenakan peneliti merasa sampel sumber data yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan di teliti oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di peroleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian, buku harian dan seterusnya.²¹ Adapun data sekunder yang digunakan peneliti yaitu data yang di peroleh dari buku-buku, jurnal penelitian, artikel, catatan-catatan, foto-foto, internet maupun penelitian terdahulu berkaitan dengan topik penelitian.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dalam Penelitian ini dilakukan di tiga usaha laundry yaitu Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry yang berada di desa Pucangan, Kartasura dan penelitian ini di lakukan secara bertahap yang akan di mulai dari proses perencanaan, penyusunan pedoman wawancara dan selanjutnya pengumpulan data lapangan. Penelitian ini di lakukan semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang maksimal, maka dari

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta), 2010, hlm.298.

²¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum...*, Hlm.12.

itu penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan data yang akurat sesuai lapangan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini, diperlukan data yang akurat dilapangan. Metode yang digunakan harus sesuai dengan obyek yang akan diteliti. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Wawancara atau interview

Wawancara merupakan komunikasi dimana di dalamnya terdapat dua orang atau lebih sehingga terjadi komunikasi di dalamnya, dalam hal ini yang termasuk yaitu antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan tiga pemilik usaha laundry yaitu Mbak Yuli pemilik Khazanah laundry, Pak Mahfud pemilik Affa laundry dan Pak Yulianto Pemilik Dania laundry. Kemudian untuk narasumber dari konsumen setiap laundry peneliti mengambil satu konsumen dari setiap laundry yaitu Mbak Nita pelanggan Khazanah laundry, Mbak Septi pelanggan Affa laundry dan Mas Ahmad Pelanggan Dania laundry.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Metode ini digunakan untuk memberikan informasi tentang kondisi umum, dimana dokumentasi lainnya berkaitan dengan gambaran umum pembulatan timbangan laundry. Adapun dokumentasi yang diambil oleh peneliti berupa foto yang meliputi timbangan, nota dan sebagainya.

c. Metode Observasi

Metode observasi yaitu usaha-usaha mengumpulkan data dengan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.²² Adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Dalam penelitian ini

²² Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta:UGM Press,1986), hlm. 136.

peneliti menggunakan teknik observasi non partisipan yaitu observasi yang dilakukan dengan cara peneliti mengamati apa yang mereka kerjakan, mendengarkan apa yang mereka ucapkan.

Dalam hal ini peneliti akan melakukan pengamatan langsung di lapangan yang meliputi bagaimana proses awal pelanggan datang, penimbangan, pencucian, pengeringan, menyetrika, pembungkusan dan sampai cucian siap diambil oleh pelanggan.

5. Teknik Analisis Data

Tektik analisis data merupakan proses mengorganisasikan, mengurutkan, dan mengkategorikan data kedalam pola sehingga dapat di rumuskan yang bertujuan menemukan data yang bisa di angkat. Menurut sugiyono analisis data deskriptif merupakan gambaran secara sistematis, akurat dan faktual mengenai hubungan anatr fenomena yang di selidiki. Analsisi deskriptif sebagai berikut :

a. Data Reduction (Data Reduksi)

Mereduksi data merupakan merangkum hal-hal yang pokok dan hal yang penting sesuai dengan tema yang akan di lakukan. Data yang telah di reduksikan tersebut akan memberikan gambaran yang jelas, sehingga mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data yang di perlukan sebagai data penelitian.

b. Data Display (Penyajian Data)

Tahap selanjutnya setelah reduksi data yaitu dengan mendisplay data penyajian yang di lakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan jenisnya. Hal ini akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya.

c. Conclusion (Kesimpulan)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dalam temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang belum jelas dan setelah di teliti menjadi jelas.²³

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data dengan metode deskriptif dengan menggunakan teori metode deskriptif dari Sugiyono. Pada langkah pertama yaitu mereduksi data, peneliti merekap hasil wawancara yang selanjutnya untuk di pilah-pilah penelidi jadikan catatan-catatan pokok yang sesuai dengan yang akan di teliti yaitu mengenai Praktik Pembulatan Timbangan Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Jakarta : Alfabeta), 2015, hlm.252.

Selanjutnya yaitu mendisplay data, pada tahap ini peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan kemudian memfokuskan pada hal-hal yang penting, dengan membuang data-data dan mengambil data yang di perlukan sesuai dengan tema peneliti, kemudian peneliti menyajikan data yang telah di reduksi berkaitan dengan pembulatan timbangan, selanjutnya peneliti merencanakan kerja yang nantinya bisa menjabarkan hasil dari data yang di dapat peneliti.

Langkah terakhir conclusion (kesimpulan) yaitu peneliti memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian yang lebih jelas lagi berkaitan dengan Praktik Pembulatan Timbangan Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam dan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

H. Sistematika Penulisan

Untuk menghindari pembahasan skripsi yang tidak terarah, maka pokok pembahasan dalam penelitian ini disusun secara sistematis dalam beberapa bab. Secara garis besar penelitian ini mengarah pada suatu tujuan penelitian, maka penelitian ini disusun menjadi lima bab, dimana dalam setiap bab terdapat sub-sub pembahasan.

BAB I, pada bab ini merupakan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II, penyusun membahas tentang usaha laundry, etika bisnis islam dan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang meliputi : pengertian laundry, jenis-jenis laundry, konsep timbangan dalam Islam, pengertian etika bisnis islam, prinsip-prinsip etika bisnis islam dan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

BAB III, penyusun membahas gambaran umum lokasi penelitian, profil usaha laundry, praktik pelaksanaan usaha laundry dan alasan pemilik usaha laundry melakukan pembulatan timbangan.

BAB IV, penyusun menganalisis praktik pembulatan timbangan laundry perspektif etika bisnis islam dan UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

BAB V, berisi penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Kata etika berasal dari kata *ethos* dalam bahasa Yunani yang artinya kebiasaan atau adat istiadat. Bisnis dalam Islam diartikan dengan kata al-tijarah yang artinya sebagai serangkaian aktifitas bisnis yang tidak dibatasi jumlahnya ataupun barang dan jasanya namun dibatasi dengan cara perolehan dan penggunaan hartanya (aturan halal dan haramnya).

Sedangkan etika bisnis adalah segala peraturan yang menjelaskan suatu bisnis yang peraturannya berasal dari aturan tertulis yang jika dilanggar akan ada sanksi yang diterima. Tujuan etika bisnis ialah untuk menciptakan pemahaman moral dan menjelaskan bagaimana para pelaku bisnis menjalankan bisnisnya dengan baik.

Maka etika bisnis Islam adalah perilaku dalam menjalankan bisnis sesuai dengan syariat Islam sehingga pelaksanaannya tidak ada kekhawatiran karena sudah dipercaya sebagai sesuatu yang baik dan benar. Nilai etik, moral atau akhlak adalah nilai-nilai yang mendorong manusia

menjadi pribadi yang utuh seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kemerdekaan, kebahagiaan dan cinta kasih.¹

Dalam Al-qur'an dan hadis sebagai sumber segala nilai dan pedoman dalam setiap sendi kehidupan, termasuk dalam berbisnis. Dua acuan inilah yang dapat pengendali dari perbuatan-perbuatan yang tidak terpuji dalam praktik-praktik bisnis, dengan perpegang teguh terhadap kedua sumber tersebut maka semua orang akan terdorong kepada perbuatan baik.²

2. Fungsi Etika Bisnis Islam

Pada dasarnya terdapat fungsi yang diemban oleh etika bisnis islam, yakni sebagai berikut :

- a. Etika bisnis islam berupaya mencari cara untuk menyelaraskan dan menyasikan berbagai kepentingan dalam dunia bisnis.
- b. Etika bisnis islam juga mempunyai peran untuk senantiasa melakukan perubahan kesadaran masyarakat tentang bisnis, terutama bisnis islam. Dengan memberikan pemahaman serta cara pandang baru tentang

¹ Erly Juliyani, "Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam", *Jurnal Ummul Quro*, (Lamongan), Vol. 7 Nomor 1, 2016, hlm.65.

² Desy A. Anindya, "Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pada Wirausaha Di Desa Delitua Kecamatan Delitua", *Jurnal At-Tawassuh*, (Sumatra Utara), Vol.2 Nomor 2, 2017, hlm.39.

bisnis dengan menggunakan landasan nilai moralitas dan spiritualitas, yang kemudian terangkum dalam suatu bentuk bernama etika bisnis.

- c. Etika bisnis terutama etika bisnis islam juga bisa berperan memberikan satu solusi terhadap berbagai persoalan bisnis modern ini yang kian jauh dari nilai-nilai etika. Dalam arti bahwa bisnis yang beretika harus benar-benar merujuk pada sumbernya yaitu Al-Quran dan sunnah.³

3. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Untuk membangun prinsip yang sehat sesuai dengan kaidah islam dimulai dari pemahaman terlebih dahulu dalam pengertian etika bisnis islam yang digunakan sebagai norma atau aturan dalam berbisnis sehingga mendapatkan keberkahan atas nilai bisnis yang dijalani dan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Maka dari itu terdapat prinsip-prinsip dasar dalam etika bisnis islam sebagai berikut :

a. Kesatuan

Sistem etika bisnis islam dalam kehidupan manusia di bumi secara keseluruhan, selalu tercermin dalam konsep tauhid yang dalam pengertian absolut, hanya berhubungan dengan tuhan. Meskipun demikian karena manusia bersifat teomorfis, manusia juga mencerminkan sifat ilahiah ini. Pada tingkat absolut konsep ini

³ Erly Juliyani, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam...*, hlm.66.

membedakan khalik dengan makhluk, memerlukan penyerahan tanpa syarat oleh semua makhluk kepada kehendaknya. Mengenai eksistensi manusia, konsep ini memberikan suatu prinsip perpaduan yang kuat, sebab seluruh manusia dipersatukan dalam ketaatan kepadanya.

Konsep ini dimaksudkan bahwa sumber utama etika bisnis islam adalah kepercayaan total murni terhadap keesaan tuhan. Alam semesta, termasuk manusia adalah milik Allah, yang memiliki kemahakuasaan (kedaulatan) sempurna atas makhluk-makhluknya. Konsep tauhid dimensi vertikal berarti Allah sebagai tuhan yang maha esa menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah fil ardh, untuk memberikan manfaat pada individu tanpa mengorbankan hak-hak individu lainnya.

Hal ini berarti pranata sosial, politik, agama, moral dan hukum mengikat masyarakat berikut institusionalnya disusun sedemikian rupa dalam sebuah unit bersistem terpadu untuk mengarahkan setiap individu manusia sehingga mereka dapat secara baik melaksanakan, mengontrol, serta mengawasi aturan-aturan tersebut. Berlakunya aturan-aturan ini selanjutnya berbentuk *ethical organizational climate* tersendiri pada ekosistem individu dalam melakukan ekonomi.

Aturan-aturan itu sendiri bersumber pada kerangka konseptual manusia dalam hubungan vertikal dengan kekuatan tertinggi yaitu Allah SWT (*Hablum Minallah*). Dan hubungan horizontal yaitu

hubungan kehidupan yang baik antara sesama manusia (*Hablum Minannas*) serta hubungan dengan alam semesta (*Hablum Minal'alam*) yang secara keseluruhan untuk menuju tujuan akhir yang sama.⁴

b. Keseimbangan/Keadilan

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis agama Islam mengharuskan berbuat adil tak terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasulnya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya.

Islam mengharuskan penganutnya untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Dan bahkan berbuat adil harus didahulukan dari berbuat kebajikan. Dalam perniagaan, persyaratan adil yang paling mendasar adalah dalam menentukan mutu (kualitas) pada setiap takaran maupun timbangan.

Konsep keadilan juga dapat dipahami bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus diusung oleh pembisnis muslim. Al-Quran memang tidak membantah kecintaan terhadap duniawi, karena merupakan suatu proses yang alami. Pandangan hidup islami itu tidak

⁴ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.15.

terbatas hanya pada materialistik yang berakhir pada kematian orang di dunia.⁵ Oleh karenanya konsep keseimbangan berarti menyerukan kepada pengusaha muslim untuk bisa merealisasikan tindakan-tindakan dalam bisnis yang dapat menepatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat.

Tidak ada hak istimewa dan superioritas (kelebihan) bagi individu atau bangsa tertentu. Namun ini tidak berarti bahwa umat manusia selalu harus memiliki hak dan kewajiban yang sama untuk mendapatkan keuntungan dari alam semesta. Manusia memiliki kesamaan dan keseimbangan dalam kesempatannya, dan setiap individu bisa mendapatkan keuntungan itu sesuai dengan kemampuannya. Individu diciptakan dengan kapabilitas, ketrampilan, intelektualitas dan talenta yang berbeda-beda. Oleh karena itu manusia secara instingtif diperintah untuk hidup bersama, bekerja sama, dan saling memanfaatkan ketrampilan mereka masing-masing.

c. Kehendak Bebas

Konsep agama Islam memahami bahwa institusi ekonomi seperti pelaku usaha dapat berperan efektif dalam kehidupan ekonomi. Hak ini dapat berlaku bila prinsip persaingan bebas dapat berlaku secara efektif, dimana pelaku usaha tidak mengharapkan adanya

⁵ Mohammad Hidayah, *Fiqih Perdagangan Bebas*, (Jakarta: TERAJU, 2003), hlm.3.

intervensi dari pihak manapun, tak terkecuali negara dengan otoritas penentuan harga atau *private* sektor dengan kegiatan monopolistik.

Manusia memiliki kecenderungan untuk berkompetisi dalam segala hal, tak terkecuali kebebasan dalam mentukan kontrak harga. Harga sebuah komoditas baik barang atau jasa ditentukan oleh penawaran dan permintaan, perubahan yang terjadi pada harga berlaku juga ditentukan oleh terjadinya perubahan permintaan dan perubahan penawaran. Harus diyakini nilai konsep islam tidak memberikan ruang kepada intervensi dari pihak manapun untuk menentukan harga, terkecuali dengan adanya kondisi darurat yang kemudian menuntut pihak-pihak tertentu untuk ambil bagian menentukan harga.

Dalam konsep ini aktivitas ekonomi diarahkan kepada kebaikan setiap kepentingan untuk seluruh komonitas islam, baik sektor pertanian, perindustrian, perindustrian maupun jasa dan lainnya. Larangan adanya monopoli kecurangan dan praktik riba adalah jaminan terhadap terciptanya suatu mekanisme usaha yang sehat dan persamaan peluang untuk berusaha tanpa adanya keistimewaan-keistemewaan pada pihak-pihak tertentu.

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar. Tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja

dengan segala potensi yang dimilikinya. Kecenderungan manusia untuk terus-menerus memenuhi kebutuhan pribadinya yang tak terbatas dikendalikan dengan adanya kewajiban setiap individu terhadap masyarakat melalui zakat, infak dan sedekah. Keseimbangan individu dan kolektif inilah yang menjadi pendorong baik Bergeraknya roda perekonomian tanpa merusak sistem sosial yang ada.⁶

d. Tanggung Jawab

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran- ajaran agama Islam, terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab idividu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari akhir kelak. Tidak ada satupun cara seseorang untuk melenyapkan segala kesalahannya kecuali memohon ampunan dan bertaubat kepada Allah dan melakukan perbuatan-perbuatan yang baik. Agama Islam tidak sama sekali mengenal dosa warisan, oleh karena itu tidak ada seorang pun bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan orang lain.

Konsepsi tanggung jawab dalam Islam paling tidak karena dua aspek fundamental :

- 1) Tanggung jawab yang menyatu dengan status kekhalifahan di muka bumi. Dengan predikat ini, manusia dapat melindungi

⁶ Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm.182.

kebebasannya sendiri dari ketamakan dan kerakusan dengan melaksanakan tanggung jawabnya terhadap orang lain, khususnya orang miskin dalam masyarakat. Dengan tidak melaksanakan tanggung jawab dalam artian ini, tentu bertentangan dengan keimanan.

- 2) Konsep tanggung jawab dalam Islam pada dasarnya bersifat sukarela, tanpa paksaan. Dengan demikian prinsip ini membutuhkan pengorbanan, hanya saja bukanlah berkonotasi yang menyengsarakan. Ini berarti bahwa manusia (yang bebas) di samping harus sensitif terhadap lingkungannya, sekaligus juga harus peka terhadap konsekuensi terhadap kebebasannya sendiri. Kesukarelaan pertanggung jawaban merupakan cermin implementasi iman dari seseorang muslim yang menyerahkan segala hidupnya di bawah bimbingan tuhan.

Bertolak dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manusia dalam islam memiliki tanggung jawab terhadap Tuhan Yang Maha Esa, diri sendiri dan orang lain. Tanggung jawab terhadap tuhan karena manusia sebagai makhluk yang mengakui adanya Tuhan (tauhid). Tanggung jawab sesama manusia sebagai makhluk sosial yang tidak mungkin melepaskan interaksinya dengan orang lain guna memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Adapun tanggung jawab terhadap

diri sendiri karena manusia berkehendak bebas sehingga tidak mungkin dipertanggung jawabkan pada orang lain.⁷

Wujud dari etika ini adalah terbangunnya transaksi yang bertanggung jawab. Nabi Muhammad SAW menunjukkan integritas yang tinggi dalam memenuhi klausul kontraknya dengan pihak lain seperti dalam hal pelayanan kepada pembeli, pengiriman barang secara tepat waktu, dan kualitas barang yang dikirim. Disamping itu, beliau pun kerap mengingatkan suatu proses ekonomi dengan pengaruhnya terhadap masyarakat dan lingkungan. Untuk itu, ia melarang dijual belikanya produk-produk tertentu yang dapat merusak masyarakat dan lingkungan.

e. Kebenaran (Kebajikan/Kejujuran)

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna lawan kata dari kesalahan, juga mengandung unsur, yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan ataupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip

⁷ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta: Penebar Plus, 2012), hlm.10.

kebenaran ini, etika bisnis Islam sangat menjadi dan berlaku preventip terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian dalam bisnis.

Ahamad dalam bukunya Johan Arifin yang berjudul Etika Bisnis Islami memberikan petunjuk sebagai faktor dilaksanakannya prinsip ini, diantaranya kemurahan hati (*liniency*), motif pelayanan (*service motives*), dan kesadaran adanya Allah SWT dan aturan-aturan yang berkaitan dengan pelaksanaan yang mejadi prioritas (*consciousness of Allah and of His prescribed priorities*).

Kemurahan hati yang berlandaskan pada prinsip kebenaran diaplikasikan dalam bentuk perilaku kesopanan, dan kesantunan, mempermudah kesulitan orang lain dan sebagainya. Sementara motif pelayanan diartikan sebagai sebuah organisasi bisnis yang islami harus senantiasa memperhatikan setiap kebutuhan dan kepentingan pihak lain, menyiapkan segala sesuatu sebagai usaha untuk membantu pengembangan dan juga pembangunan kondisi sosial yang lebih baik. Selain itu, apapun usaha bisnis yang sedang dilakukan oleh setiap muslim, harus senantiasa menepatkan Allah sebagai pusat segala aktivitas. Artinya adalah bahwa dengan mejalankan bisnis harus diniatkan sebagai wujud ibadah untuk mengingat Allah.⁸

⁸ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Pers, 2008), hlm.20.

B. Konsep Timbangan Dalam Islam

Timbangan menurut kamus besar bahasa Indonesia ialah alat untuk menimbang (seperti neraca, kati).⁹ Pengertian ini senada dengan pengertian timbangan menurut Islam, yang dalam bahasa Arab disebut *al-qisthas* atau *al-qusthas* yaitu neraca atau adil. Seperti dua mata uang yang tidak dapat dipisahkan, antara timbangan dengan adil. Karena untuk mewujudkan keadilan, maka memerlukan tolak ukur yang pasti (neraca atau timbangan) dan sebaliknya, jika benar dalam menimbang maka akan tercipta keadilan.

Timbangan mempunyai peran vital dalam berbisnis. Sebab dengan timbangan yang benar maka akan timbul kepercayaan konsumen terhadap suatu bisnis. Sering didapati mayoritas pelaku bisnis dengan skala besar melakukan segala daya dan upaya untuk membangun kepercayaan konsumen dan saat yang sama, bahwa keakuratan timbangan dan takaran tidak boleh diabaikan.¹⁰

Al-Quran sebagai pedoman hidup. Memberikan prinsip untuk bersikap adil dalam menakar maupun menimbang. Ada beberapa dalil Al-Quran yang mensyariatkan untuk bersikap adil dan menyempurnakan timbangan. Diantaranya firman Allah SWT.

⁹ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), hlm.146.

¹⁰ Mustaq Ahmad, Etika Bisnis Dalam Islam, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2005), hlm.100

وَيَقُومُوا أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ

مُفْسِدِينَ

Artinya :

*“Dan wahai kaumku! cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan dimuka bumi dengan membuat kerusakan” (Q.S. Hud : 85).*¹¹

Dalam tafsir al-misbah ayat di atas merupakan perintah untuk berlaku adil, baik dengan Allah SWT maupun dengan manusia. Adil pada manusia adalah dengan cara menyempurnakan timbangan saat bermuamalah. Dengan bersikap adil dan jujur saat menimbang lebih baik dari pada hasil sebanyak apapun yang diperoleh melalui penganiayaan dan kecurangan. *Al-qisth* pada ayat ini dapat diartikan adil, yaitu sinonim dari *al-‘dlu* atau adil. Memang, banyak ulama yang mempersamakan maknanya dan ada juga yang membedakannya dengan berkata bahwa *al-qisth* berlaku adil antara dua orang atau lebih, keadilan yang menjadikan masing-masing senang.

Sedangkan *al-adlu* adalah berlaku baik terhadap orang lain maupun diri sendiri tapi keadilan itu bisa saja tidak menyenangkan salah satu pihak. Timbangan dan takaran harus menyenangkan kedua belah pihak. Karena itu,

¹¹ Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan terjemahnya, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro Pers, 2005) hlm.165.

di sini digunakan kata *bi al-qisth*.¹² Muhammad Yusuf Qardhawi menambahkan, bahwa ayat ini anjuran setiap muslim harus bersikap adil dalam setiap transaksi muamalah dalam kehidupan dan pergaulan.

Sebagaimana yang telah disebutkan di awal, bahwa timbangan erat sekali kaitannya dengan keadilan, yang mana konsep adil dalam Islam yaitu tidak mendzalimi dan tidak didzalimi. Islam juga menghindari adanya salah satu pihak yang kuat (berkuasa) sehingga yang kuat mendzalimi yang lemah.¹³

Adapun keadilan dalam Islam bukan hanya sekedar anjuran, namun perintah yang bersifat mutlak tanpa ikatan waktu, tempat atau individu tertentu. Sebagaimana firman Allah SWT.

إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya :

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat dapat mengambil pelajaran”

¹² Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol. V, IX dan XV (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.33.

¹³ Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram Dalam Islam*, Terj. Mu'amal Hamidy, (Surabaya: Bina Ilmu, 2003), hlm.365.

(Q.S. An-Nahl : 90).¹⁴

Melihat kata adil dalam ayat ini bersifat umum dan menyeluruh. Semua detail keadilan tercakup di dalam ayat ini, tak terkecuali adil dalam berbisnis, yang erat kaitanya dengan menyempurnakan timbangan.¹⁵

Melihat begitu pentingnya adil dalam Islam, maka salah satu asas bermuamalah adalah adil. Yang mana disebutkan bahwa bisnis tidak boleh ada pihak yang dirugikan hak dan kepentingannya, entah sebagai konsumen, pemasok, penyalur, karyawan, investor atau kreditur. Semua pihak dalam relasi bisnis apapun, tidak boleh saling merugikan satu sama lain.

Implementasinya berupa aturan prinsip betransaksi yang salah satunya menghindari adanya kedzaliman, yaitu segala bentuk aktifitas yang merugikan diri sendiri dan orang lain. Beberapa cara untuk menghindari terjadinya kesewenang-wenangan dari salah satu pihak yang bertransaksi. Diantaranya yaitu adanya campur tangan negara dalam menentukan harga pasar sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya.¹⁶

¹⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro Pers, 2005) hlm.165.

¹⁵ A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*, (Jakarta: Amzah, 2013), hlm.76

¹⁶ Karim Adiwarmanto, *Ekonomi Mikro Islam Edisi ke-III*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.223.

C. Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Az. Nasution, di dalam perlindungan konsumen, terdapat dua istilah hukum yakni hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Az. Nasution memberikan definisi antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat.

Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.¹⁷

Perlindungan konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁸ Sedangkan perlindungan konsumen adalah perspektif hukum

¹⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu pengantar*, (Jakarta: Diadit Media), 2011, hlm.37.

¹⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hlm.2.

perdata dapat dilakukan tidak lepas karena didahului adanya perikatan melalui perjanjian.

Perjanjian ini timbul karena adanya proses penyediaan barang atau jasa dari penyediaan barang (produsen) kepada pengguna (konsumen). Peralihan biasanya terjadi karena adanya suatu hubungan hukum tertentu, seperti jual beli, sewa menyewa atau karena suatu kegiatan komersial tertentu dari perusahaan, berupa pemberian hadiah karena membeli produk tertentu atau memenangkan undian.¹⁹

Perjanjian yang dimaksud dalam hukum perdata didasarkan dalam hukum perdata didasarkan pada prinsip-prinsip atau asas-asas, seperti kebebasan berkontrak yang secara eksplisit terdapat dalam pasal 1338 ayat (1) KUHP Perdata yang menegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Dengan mendasarkan kata semua, maka berarti setiap orang bebas untuk mengadakan perjanjian yang memuat apa saja dan syarat-syarat perjanjian macam apapun (menentukan sendiri secara bebas apa yang menjadi hak, kewajiban dan tanggung jawab) sepanjang tidak melanggar ketertiban umum dan tanggung jawab.²⁰

¹⁹ Absori, *Hukum Ekonomi Indonesia Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2010), hlm.85.

²⁰ Ibid.

Asas yang lain berupa konsensualisme, yang melahirkan perjanjian cukup dengan kesepakatan, dimana hak, kewajiban dan tanggung jawabnya akan timbul pada saat adanya kesepakatan antara para pihak. Berdasarkan pasal 1320 KUH Perdata kesepakatan suatu perjanjian akan sah kalau didasarkan syarat-syarat kesepakatan dari para pihak kecakapan untuk mengadakan perikatan, mengenai suatu hal tertentu dan adanya sebab yang halal.

Dengan didukung asas kekuatan mengikatnya suatu perjanjian (*pacta sunt servada*) dimaksudkan untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam hubungan yang dilakukan, maka perjanjian yang telah dibuat berlaku mengikat sebagai undang-undang pada para pihak.²¹

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumenserta kepastian hukum. Disamping itu perlindungan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan lima asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu :²²

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan

²¹ Ibid., hlm.86.

²² Zaeni Asyhadie, Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia, (Jakarta:

manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajiban secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.²³
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam huruf d dari dasar pertimbangan dikeluarkannya undang-undang nomor 8 tahun 1999 dinyatakan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk

²³ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 25-26.

melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka perlindungan konsumen bertujuan :²⁴

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dalam kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-hak sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁵

²⁴ Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya* di Indonesia..., hlm.193.

²⁵ Ibid.

3. Pihak-Pihak yang Terkait dalam Perlindungan Konsumen

Dalam undang-undang perlindungan konsumen, yang dimaksudkan dalam undang-undang perlindungan konsumen adalah selaga upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dari pengertian perlindungan konsumen di atas, pada prinsipnya ada dua pihak yang terkait dalam perlindungan konsumen itu, yaitu konsumen sendiri dan pelaku usaha.

a. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika), atas consumer/consument (Belanda). Pengertian consumer atau consument itu tergantung posisi mana ia berada. Secara harfiah arti consumer adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.

Menurut pengertian pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “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”.²⁶

²⁶ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu pengantar...*, hlm.13.

Melihat dari pengertian diatas, maka konsumen dapat dibedakan pada tiga batasan , yaitu :

1. Konsumen Komersial (commercial consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk keuntungan.
2. Konsumen Antara (intermediate consumer), adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan.
3. Konsumen Akhir (ultimate/end user), adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan kehidupan pribadi, keluarga orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan kembali.

b. Pelaku Usaha

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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²⁷

4. Hak-Hak dan Kewajiban Konsumen

Masing-masing konsumen mempunyai hak dan kewajiban. Hak konsumen sebagaimana dikemukakan dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

²⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu pengantar...*, hlm.196.

h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²⁸

i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya;

Hak-hak konsumen di atas, menurut Yusuf Sofraire secara hipotesis sudah tersirat dalam Undang-undang Hak Asasi Manusia, yaitu :

a. Hak untuk hidup (Pasal 9 Undang-undang Hak Asasi Manusia), dalam hal ini hak untuk hidup bahagia sejahtera lahir batin, hak untuk meningkatkan taraf hidup, dan hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat.

b. Hak mengembangkan diri (Pasal 11 sampai dengan pasal 16 Undang-undang Hak Asasi Manusia), yang menyangkut hak atas pemenuhan kebutuhan dasar, untuk meningkatkan kualitas hidup, hak untuk memperoleh informasi.

c. Hak untuk memperoleh keadilan (Pasal 17 sampai dengan pasal 19 Undang-Undang Hak Asasi Manusia), dalam ini menyangkut hak untuk mengajukan permohonan, pengaduan, dan gugatan dalam perkara pidana, perdata dan administrasi.

²⁸ Undang-Undang Perlindungan Konsumen..., hlm.4.

- d. Hak untuk kesejahteraan (Pasal 36 sampai dengan Pasal 24 Undang-Undang Hak Asasi Manusia) yang menyangkut hak untuk mempunyai hak milik atas suatu benda yang tidak boleh dirampas sewenang-wenang dan melanggar hukum, hak untuk kehidupan yang lebih layak.²⁹

Sedangkan kewajiban konsumen sebagaimana ditentukan dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁰

²⁹ Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia...*, hlm.195.

³⁰ Undang-Undang Perlindungan Konsumen..., hlm.5.

5. Hak-Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sebagai pelaku usaha pun mempunyai hak dalam menjalankan usahanya sesuai dengan dengan peraturan yang berlaku, dalam Pasal 6 Undang-Undang perlindungan konsumen dijelaskan sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesempatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsomen.
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang perlindungan konsumen adalah :

- a. Beritikad dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³¹

6. Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha

Seperti diketahui bahwa Undang-Undang perlindungan konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen maka hal tersebut sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa.

³¹ Ibid.

Dijelaskan dalam pasal 8 ayat (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan.
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label.

- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.³²

³² Ibid., hlm.6.

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN PRAKTIK PEMBULATAN TIMBANGAN LAUNDRY

A. Gambaran Umum Usaha Laundry

1. Pengertian Laundry

Laundry atau binatu adalah proses pencucian suatu benda dengan jalan menghilangkan kotoran yang tidak diinginkan dari pakaian tersebut sehingga diperoleh keadaan semula dari benda yang dipersangkutan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari pengertian di atas dapat dapat dimukan, bahwa laundry atau binatu adalah pengembalian benda yang sudah kotor dalam keadaan yang bersih kembali dan biasanya laundry sering diperuntukkan untuk pakaian.

Sedangkan usaha laundry merupakan industri jasa yang kegiatannya melakukan cuci dan menyetrika pakaian. Kegiatan laundry ini awalnya hanya untuk pangsa pasar terbatas, seperti laundry untuk tamu yang menginap di hotel. Semakin banyaknya ketersediaan mesin cuci dengan harga yang relatif terjangkau.

Disertai munculnya teknologi baru seperti alat pengering yang membuat pakaian tidak perlu lagi di jemur (apalagi pada waktu musim hujan), kondisi cuaca hari ini yang mengakibatkan pakaian mudah kotor, bahkan dimusim penghujan, dengan mencuci manual pasti akan sulit

menjadi kering, oleh karenanya banyak masyarakat yang menyerahkan pakaian kotor mereka ke laundry.¹

Salah satu usaha rumahan di bidang jasa yang cukup banyak diminati konsumen adalah usaha laundry kiloan atau cuci kiloan. Meskipun dalam awal berdirinya laundry kiloan hanya dianggap bisnis yang rendah, namun usaha ini memiliki peluang yang cukup menjamur. Sehingga mengakibatkan munculnya persaingan yang sangat ketat antar laundry kiloan.

Perkembangan pada usaha jasa laundry berfokus pada cuci, setrika, dan dry clining. Perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan yang menjadikan sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan jasa laundry untuk meringankan pekerjaan rumah. Usaha jasa laundry tidak hanya di kota-kota saja, di pelosok daerah pun mulai menjamur dengan tawaran berbagai fasilitas dan pelayanan.²

¹ Bonny Triangga Minarni, *Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Toko Quis's Laundry Berbasis Desktop*, (Kalimantan Tengah : Universitas Darma Ali), hlm.2.

² Abdullah Umar, dkk, "Analisis SWOT Pada Bisnis Rumahan, Studi Kasus Pada Bisnis Laundry Kiloan", *Buletin Bisnis dan Manajemen*, (Jakarta) Vol. 2 Nomor 2, 2016, hlm.86.

2. Profil Usaha Laundry

a. Khazanah Laundry

Khazanah laundry merupakan usaha laundry yang berada di lingkungan kelurahan pucangan di jl. Pandawa timur No.16 timur kampus UIN Raden Mas Said Surakarta yang berada tepat di pinggir jalan. Usaha laundry ini didirikan oleh mbak Yuli dan suami pada tahun 2014.

Berawal dari ketidak sengajaan karena di lingkungan tempat tinggal selain dekat dengan kampus UIN Raden Mas Said Surakarta juga terdapat Grup 2 Kopassus dan dari situlah pemilik usaha laundry berinisiatif untuk memebantu meringankan dalam hal mencuci pakaian dengan cara membuka jasa laundry dengan nama khasanah laundry. Dengan modal awal laundry sekitar 25 jutaan yang terdiri dari mesin cuci, sabun, pewangi, dan panduan tata cara laundry.

Dalam menjalankan usaha laundry tersebut awalnya hanya di jalankan oleh mbak Yuli dan pak Parno, namun sertelah lama dan semakin banyak orang yang menggunakan jasa laundry tersebut, mbak Yuli dibantu dengan satu pegawai yang bernama mbak Yeni. Pada tahun 2015 bertambah satu orang pegawai lagi untuk membantu jasa laundry yaitu mbak Asih. Dalam menjalankan pekerjaan mbak Asih bertugas mencuci dan menjemur sedangkan mbak Yeni menyetrika dan menimbang serta memberikan nota kepada konsumen.

Pada jasa usaha Khasanah laundry ini dibuka mulai pukul 08.00-16.00 setiap hari senin sampai dengan sabtu dan hari minggu libur. Dalam target pemasaran awal Khasanah laundry memakai brosur yang ditempelkan sekitar kampus UIN Raden Mas Said Surakarta dan Grup 2 Kopassus hingga akhirnya banyak orang yang mengetahuinya.

Adapun hambatan yang dialami oleh Khazanah laundry adalah ketika musim penghujan tiba karena dalam pengeringan pakaian masih menggunakan media penjemuran manual sinar matahari.

Khazanah laundry menerima cucian 50-60 Kg per harinya dengan pendapatan kotor 200-300 ribu per harinya. Adapun estimasi penyelesaian pencucian pakaian yaitu dua hari setiap satu pelanggan.³

b. Affa Laundry

Usaha jasa Affa laundry berdiri pada januri 2017 yang didirikan oleh bapak Mahfud. Usaha jasa Affa laundry ini beralamatkan di Jegongan, Rt 04 Rw 05, Pucangan, Kartasura. Pendirian usaha jasa Affa kaundry berawal dari meneruskan usaha adiknya yang dulu sebagai karyawan swasta setelah banyak belajar dari kakaknya yang lebih dahulu mempunyai usaha laundry. Selain

³ Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.

sebagai pengusaha laundry bapak Mahfud adalah seorang guru madrasah di Sragen.

Sehingga dalam proses menjalankan usahanya tersebut mempercayakan kepada karyawan yaitu ibu Ranti. Dalam penjelasannya bapak Mahfud mendirikan Affa laundry dengan modal pertama adalah 20 juta, yang terdiri dari sewa ruko, mesin cuci, setrika uap, dan pewangi. Sebelum mendirikan Affa laundry bapak Mahfud belajar terlebih dahulu kepada kakaknya yang mendirikan laundry lebih dahulu.

Sebagai target pemasaran laundry yaitu mahasiswa yang ngekos atau ngontrak dan masyarakat sekitar. Proses pemasaran yang dilakukan Affa laundry pertama kali dengan menyebarkan brosur. Usaha jasa Affa laundry ini buka setiap hari mulai jam 09.00-16.00 dan setiap hari minggu libur.

Dalam menjalankan usaha jasa Affa laundry pastinya memiliki hambatan walaupun dalam menjalankan sudah maksimal salah satu hambatannya adalah seringnya mendapatkan komplain terkait hilang, tertukar dan robeknya pakaian. Namun dengan adanya hal tersebut Affa laundry mengkatinya dengan uang setengah dari harga pakaian tersebut.

Dalam pelaksanaannya Affa laundry menerima cucian 40-50 Kg per harinya dengan pendapatan kotor 150-200 ribu per harinya.

Adapun estimasi penyelesaian pencucian pakaian yaitu dua hari setiap satu pelanggan.⁴

c. Dania Laundry

Usaha jasa Dania laundry berada di Alun-alun kidul 04/02 Pucangan, Kartasura. Usaha ini didirikan pada tahun 2013 oleh bapak Yulianto dengan istrinya. Dania laundry didirikan sebagai pekerjaan utama untuk istrinya di rumah karena sebagai ibu rumah tangga sambil mengurus anaknya. Usaha laundry ini merupakan usaha yang pertama kali didirikan, untuk melakukan tindakan awal bapak Yulianto menggunakan modal ambil paket laundry dengan harga 20 juta yang terdiri dari mesin cuci, mesin pengering, setrika, sabun, dan panduan tata cara laundry.

Nama jasa laundry ini diambil dari nama anaknya yaitu Dania. Dalam menjalankan usaha laundry ini dikerjakan oleh istri bapak Yulianto dan satu pegawainya mbak Anik. Dalam menjalankan usahanya Dania laundry pun sering mendapatkan komplain terkait hilangnya pakain dan lain sebagainya, walaupun setiap harinya selalu ada evaluasi dan perbaikan.

Adapun yang menjadi target pemasaran adalah mahasiswa, pada awal pemasarannya Dania laundry menyebar brosur dan

⁴ Mahfud, Owner Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September 2022, Jam. 13.00-14.00.

menitipkan di warung-warung makan sekitar kampus. Setiap harinya Dania laundry menerima hapir 50-60 Kg cucian dengan pendapatan kotor per harinya 200-300 ribu.⁵

3. Jenis Layanan Laundry

a. Khasanah Laundry

Usaha Khasanah laundry merupakan usaha laundry yang menerapkan sistem kiloan dan satuan. Untuk sistem kiloan yaitu jumlah barang dihitung untuk setiap kilogramnya. Pelayanan dalam sistem kiloan menyediakan layanan cuci komplit (cuci dan setrika) Rp 4000,-/Kg, cuci express Rp 5000,-/Kg, cuci Rp 3.500,-/Kg, setrika Rp 3000,-/Kg. Dalam pemilihan jenis layanan laundry sistem kiloan pelanggan lebih banyak menggunakan jasa cuci komplit karena dianggap lebih mudah dan efisien.

Sedangkan untuk sistem satuan Khasanah laundry menerima jasa cuci berupa bed cover (single double), selimut, boneka dan tas. Biaya untuk jasa layanan sistem satuan dihitung berdasarkan satuan ukuran barang, dan jika barang dianggap sangat kotor sehingga harus menggunakan cuci manual sehingga ada penambahan pembayaran.⁶

b. Affa Laundry

⁵ Yulianto, Owner Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 15.00-16.00.

⁶ Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.

Affa laundry merupakan usaha laundry yang menerapkan sistem kiloan. Dalam menerapkan sistem kiloan yaitu jumlah barang dihitung untuk setiap kilogramnya.

Pelayanan dalam sistem kiloan menyediakan layanan cuci setrika reguler dengan lama tiga hari dengan harga Rp. 4.500,-/Kg. Adapun layanan yang diberikan sistem kiloan berupa cuci komplit (cuci setrika) Rp 4.500/Kg, cuci saja Rp 4000/Kg, setrika saja Rp 4000/Kg, express Rp 5000/Kg, satu hari jadi Rp 6000/Kg.

Selain menyediakan layanan jasa laundry dengan sistem kiloan Affa laundry juga menerima jasa laundry dengan sistem satuan berupa bed cover, selimut, sepatu, sprei, jaket dan boneka. Biaya untuk layanan dengan sistem satuan dihitung berdasarkan satuan jumlah barang.⁷

c. Dania Laundry

Dania laundry merupakan usaha laundry yang menerapkan sistem kiloan dan satuan. Untuk sistem kiloan yaitu jumlah barang dan biaya jasa dihitung untuk setiap kilonya. Pelayanan untuk sistem kiloan menyediakan sistem layanan cuci komplit (cuci dan setrika) Rp. 4000,-/Kg, cuci saja Rp. 3.500,-/Kg, dan setrika saja Rp. 3000,-/Kg.

⁷ Mahfud, Owner Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September 2022, Jam. 13.00-14.00.

Paling banyak dan yang sering dikerjakan dalam sistem kiloan adalah pakaian.

Untuk sistem satuan Dania laundry menerima jasa cuci bad cover extra, bed cover besar, bed cover kecil, seprei, karpet, selimut, tirai, boneka, tas, alat sholat dan taplak. Biaya untuk layanan sistem satuan dihitung berdasarkan satuan ukuran barang.⁸

4. Aturan Pada laundry

Setiap usaha laundry memiliki aturan baku yang tertera pada nota pembayaran seperti yang ada pada usaha khasanah laundry ini. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya sesuatu hal yang tidak diinginkan. Berikut beberapa aturan baku yang terdapat pada laundry yang akan diteliti:

a. Khasanah Laundry

- 1) Barang yang tidak diambil setelah satu bulan diluar tanggung jawab Khasanah laundry.
- 2) Cucian luntur yang tidak diberitahukan kepada kami bukan tanggung jawab kami.
- 3) Klaim kami terima dengan durasi 1x24 jam setelah cucian diambil.

⁸ Yulianto, Owner Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 15.00-16.00.

- 4) Hitung dan periksa cucian anda keluhan setelah meninggalkan outlet tidak kami layani.
- 5) Kami tidak bertanggungjawab bila terjadi susut, sobek karena sifat bahan sehingga tidak dapat kami ganti.
- 6) Pengambilan harus menggunakan nota atau foto copy KTP jika nota hilang.
- 7) Pelanggan dianggap menyetujui.⁹

b. Affa Laundry

- 1) Barang tidak diambil setelah 1 bulan diluar tanggungjawab kami.
- 2) Cucian luntur yang tidak diberitahukan pada kami, bukan tanggung jawab kami.
- 3) Klaim kami terima dalam durasi 1 x 24 jam setelah cucian diambil.
- 4) Hitung dan periksa cucian anda, keluhan setelah meninggalkan outlet tidak kami layani.
- 5) Kami tidak bertanggung jawab bila terjadi susut sobek, karena sifat bahan sehingga tidak dapat kami ganti.
- 6) Pelanggan dianggap menyetujui peraturan Affa laundry.¹⁰

⁹ Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.

¹⁰ Mahfud, Owner Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September 2022, Jam. 13.00-14.00.

c. Dania Laundry

- 1) Jumlah nota yang benar tertulis pada nota asli.
- 2) Pengaduan kehilangan dilayani maksimal 24 jam, lewat dari batas max tidak kami proses.
- 3) Periksa saku terlebih dahulu sebelum masuk cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami
- 4) Luntur/kusut dari sifat bahan bukan tanggung jawab kami.
- 5) Konsumen dianggap setuju dengan perhitungan diatas.¹¹

5. Prosedur Pelaksanaan Laundry

a. Khazanah Laundry

Untuk memudahkan pekerjaannya khazanah laundry memiliki beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mencuci pakaian yaitu : Pertama penimbangan. Pada proses ini, sebelum barang ditimbang, pegawai khazanah laundry menanyakan terlebih dahulu kepada pelanggan apakah ada atau tidaknya, selimut atau seprei, jika ada maka ada pemisahan dan jika tidak ada maka proses penimbangan dilanjutkan. Selanjutnya, penulisan nota yang berisi tanggal masuknya cucian, jenis layanan yang digunakan, berat barang, total biaya dan tanggal pengambilan dan nota diberikan kepada pelanggan.

¹¹ Yulianto, Owner Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 15.00-16.00.

Kedua, proses pencucian, dalam melakukan pencucian pakaian di khazanah laundry tidak ada proses pemisahan pakaian sesuai dengan jenis kain, melainkan pakaian hanya dipisahkan berdasarkan konsumen.

Ketiga, proses pengeringan atau penjemuran. Khazanah laundry dalam proses pengeringan menggunakan pengering alami yakni sinar matahari untuk membantu proses pengeringan. Sedangkan dalam proses penjemuran menggunakan dengan tenaga surya dengan sistem deret, dimana satu deret untuk satu pelanggan dengan diberi label nama pemilik masing-masing.

Keempat, proses penyetricaan. Dalam proses penyetricaan khazanah laundry menggunakan setrika manual dan penyelesaiannya dilakukan satu persatu setiap pelanggan agar pakaian tidak tercampur serta diberi parfum.

Kelima, proses pembungkusan. Dalam proses pembungkusan dilakukan setelah pakaian kering yang telah disetrika membutuhkan waktu sekitar satu jam. Pembungkusan menggunakan plastik dan ditempel nota sebagai identitas pelanggan. Setelah proses pembungkusan dan penempelan nota selesai, kemudian di simpan di rak.¹²

¹² Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.

b. Affa Laundry

Dalam pengerjaannya usaha jasa Affa laundry memiliki tata cara. Pertama pegawai laundry akan menimbang pakaian, menanyakan atas nama, dan layanan apa yang dibutuhkan lalu menuliskan pada nota yang berisi nama, layanan yang diambil, berat timbangan, jumlah biaya dan tanggal pengambilan serta nota diberikan kepada pelanggan.

Kedua proses mencuci pakaian Affa laundry menggunakan teknik satu mesin satu pelanggan, karena menurut pemilik laundry inilah cara agar pakaian tidak mudah tertukar dan untuk mempercepat pekerjaan. Apabila saat mencuci ada bagian yang dirasa masih kotor maka akan di sikat secara manual. Karena dalam pelaksanaannya di Affa laundry tidak ada pemisahan pakaian sesuai dengan jenis kain, melainkan pakaian hanya dipisahkan berdasarkan konsumen dan ketika ada pakaian luntur bukan yang tidak diinformasikan konsumen terlebih dahulu maka bukan tanggung jawab pemilik laundry.

Ketiga, proses pengeringan atau penjemuran, Affa laundry menggunakan sitem deret, diamana satu deret untuk satu pelanggan dengan di beri label nama pemilik masing-masing.

Keempat, yaitu proses penyetricaan sama seperti pada umumnya, Affa laundry dalam proses penyetricaan menggunakan setrika uap dan penyelesaiannya satu persatu setiap pelanggan agar pakain tidak tercampur serta diberi parfum.

Kelima, yaitu proses pembungkusan. Proses ini merupakan proses terakhir dalam prosedur pelaksanaan laundry. Pembungkusan dilakukan setelah pakaian selesai di setrika dan membutuhkan waktu 30 menit. Pembungkusan menggunakan plastik dan ditempel nota sebagai identitas yang ditulis diawal penyerahan. Setelah proses pembungkusan dan penempelan nota selesai kemudian disimpan di rak.¹³

c. Dania Laundry

Dania laundry mempunyai beberapa tahapan dalam melakukan pekerjaan. Pertama pegawai laundry menanyakan atas nama, dan layanan apa yang dibutuhkan.

Kedua proses mencuci pakaian Dania laundry menggunakan teknik satu mesin satu pelanggan, kerana menurut pemilik laundry inilah cara agar pakaian tidak mudah tertukar dan untuk mempercepat pekerjaan. Karena dalam pelaksanaanya di Dania laundry tidak ada pemisahan pakaian sesuai dengan jenis kain, melaikan pakaian hanya dipisahkan berdasarkan konsumen dan ketika ada pakaian luntur bukan tanggung jawab Dania laundry.

¹³ Mahfud, Owner Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September 2022, Jam. 13.00-14.00.

Ketiga, proses pengeringan, Dania laundry menggunakan mesin pengering pakaian sehingga tidak menggunakan jemuran dengan media sinar matahari.

Keempat, yaitu proses penyetrikaan sama seperti pada umumnya dalam proses penyetrikaan menggunakan setrika uap dan penyelesaiannya satu persatu setiap pelanggan agar pakain tidak tercampur serta diberi parfum.

Kelima, yaitu proses pembungkusan dalam pembungkusan Dania laundry menggunakan plastik bening. Setelah proses pembungkusan selesai kemudian disimpan di rak.¹⁴

B. Praktik Pembulatan Timbangan Laundry

Usaha jasa laundry mempunyai peran penting bagi kehidupan manusia di zaman modern ini. Dengan biaya murah pakaian yang kotor sudah menjadi bersih dan wangi serta siap pakai. Desa Pucangan merupakan dimana tempat jasa laundry bisa di temui dan jumlahnya pun tidak sedikit.

Pada bagian ini untuk mempermudah pemaparan data dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka akan dijelaskan mengenai permasalahan yang sedang di teliti dalam hal ini, yaitu mengenai praktik pembulatan timbangan pada jasa laundry di desa Pucangan. Dalam

¹⁴ Yulianto, Owner Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 15.00-16.00.

pelaksanaannya para pengusaha jasa laundry menggunakan sistem pembulatan timbangan pada praktiknya dan tidak menerapkan sistem satuan kilogram yang sesuai dengan hasil timbangan.

Namun di desa Pucangan tidak semua pengusaha laundry menggunakan sistem tersebut, terdapat banyak jasa laundry yang memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa dibingungkan dan dirugikan dengan sistem laundry.

a. Khazanah Laundry

Mekanisme pembulatan timbangan yang dilakukan pada usaha jasa Khsanah laundry yaitu dalam perhitungan berat barang yang akan di cuci untuk menentukan tarif dari barang, pihak Khazanah laundry mempunyai peraturan yang sudah menjadi ketentuannya. Untuk menghitung berat barang yang akan di cuci maka barang tersebut harus di timbang terlebih dahulu.

Menurut keterangan ibu Yuli pegawai Khazanah laundry bahwa benar dalam praktiknya menerapkan sistem pembulatan timbangan.

“iya benar, dalam menimbang menggunakan pembulatan timbangan, karena lebih cepat dan mudah mas”¹⁵

Dari penjelasan pegawai Khazanah laundry bahwa dalam praktiknya menggunakan pembulatan timbangan dengan alasan lebih mempecepat dan mempermudah proses perhitungan pada saat poses pembayaran. Namun

¹⁵ Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.

dengan adanya pembulatan timbangan juga berpengaruh terhadap pelanggan, karena ketika pembulatan semakin banyak maka akan berpengaruh terhadap harga.

Dengan adanya sistem pembulatan timbangan, penulis melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan Khazanah laundry yang biasa memakai jasa laundry ini. Menurut salah satu pelanggan Khazanah laundry mbak Nita mengatakan :

“saya sebagai pelanggan pernah mengalami pembulatan timbangan pada saat ambil layanan kiloan yaitu ketika di timbang berat cucian saya 3,7 kg tetapi di nota di tulis 4 kg, saya merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan hasil sebenarnya”.¹⁶

Dari penjelasan pelanggan laundry dengan adanya pembulatan timbangan para pelanggan juga merasa dirugikan karena harga tidak sesuai dengan hasil timbangan. Jelas akan berpengaruh pada tarif yang harus dibayarkan oleh pelanggan yang seharusnya Rp. 14.800,- menjadi Rp. 16.000,-. Dari sinilah yang menjadi masalah bagi pelanggan karena merasa dirugikan dengan adanya sistem pembulatan timbangan yang tidak sesuai dengan harga perkilogramnya.

b. Affa Laundry

Dalam menjalankan usahanya Affa laundry memiliki standar dalam menentukan tarif layanan kiloan yaitu pada sistem penetapan harga yang menggunakan sistem pembulatan timbangan. Hal sesuai dengan yang

¹⁶ Nita, Pelanggan Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September, Jam. 10.30-11.00.

disampaikan oleh pemilik Affa laundry yaitu bapak Mahfud beliau mengatakan bahwa :

“Dalam melakukan penimbangan laundry disini menggunakan standar harga mas yaitu setiap pakaian datang yang kurang 1 Kg tetap dihitung pas karena sudah punya standar hitungan”¹⁷

Dari penjelasan di atas bahwa dalam menjalankan usahanya Affa laundry mempunyai standarisasi dalam menentukan hasil timbangan yaitu dengan sistem pembulatan timbangan. Adanya sistem pembulatan timbangan ini menuai berbagai komplain dari pelanggan dengan alasan merasa dirugikan karena terlalu banyak dalam membulatkan harga.

Seperti yang dirasakan salah satu pelanggan tetap Affa laundry yang setiap seminggu sekali selalu mencuci pakaian yaitu mbak Septi yang menyatakan bahwa :

“Pengalaman saya ketika mencuci pakaian, sering mengalami selisih harga yang bervariasi setiap minggunya, dan pernah mengalami ketidaksesuaian antara timbangan dan harga yang cukup besar.”¹⁸

Dari penjelasan di atas bahwa pelanggan Affa Laundry pernah mengalami ketidaksesuaian dalam menentukan harga yaitu setiap kali mencuci pakaian selalu mendapat ketidaksesuaian antara hasil timbangan dan harga yang harus dibayarkan yang dirasa cukup besar.

¹⁷ Mahfud, Owner Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September 2022, Jam. 13.00-14.00.

¹⁸ Septi, Pelanggan Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 6 September 2022, Jam. 10.00-10.30.

Maka demikian jelas bahwa sistem pembulatan timbangan yang di terapkan pada usah jasa Affa laundry menuai kebingungan pelanggan karena dirasa dalam membulatkan timbangan terlalu besar.

c. Dania Laundry

Dania laundry untuk menjalankan usahanya mempunyai sistem sendiri dalam melakukan penimbangan dan penentuan harga yaitu lebih tertutup dalam melakukan pembulatan timbangan. Karena pada saat transaksi awal pelanggan tidak diberitahu hasil timbangan dan nota pun tidak diberikan jadi pelanggan datang hanya memberitahukan nama dan layanan apa yang akan diambil.

Dari pernyataan salah satu pelanggan Dania laundry yaitu mas Ahmad mengatakan bahwa :

“merasa bingung ketika datang hanya menanyakan atas siapa dan ambil layanan apa mas, hasil timbangan dan nota juga tidak diberikan, baju saya pernah hilang 2 stel”¹⁹

Dari pernyataan diatas salah satu pelanggan Dania laundry tersebut merasa dibingungkan dengan sistem transaksi awal karena proses penimbangan tanpa sepengetahuan pelanggan. Pelanggan juga tidak mendapatkan nota sebagai bukti transaksi di awal akad, hanya pada saat mengambil pakaian yang sudah jadi di laundry tersebut baru diketahui

¹⁹ Ahmad, Pelanggan Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 10.00-

berat dan harga yang harus dibayar. Adapun pada umumnya penimbangan pakaian disaksikan langsung oleh pelanggan dan harga, nota diberikan pada saat awal transaksi.

Adanya hal tersebut penulis mencoba melakukan wawancara dengan pemilik laundry yaitu bapak Yulianto mengatakan bahwa :

“Untuk mempermudah dan mempercepat pengerjaan mas”²⁰

Dari hasil wawancara dengan pemilik Dania laundry bahwa dengan adanya sistem seperti diatas untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi karyawan dan pelanggan apalagi ketika laundry dalam keadaan ramai. Dengan demikian jelas bahwa dalam praktiknya Dania laundry sangat tertutup dalam transaksi hal ini jelas merugikan pelanggan.

Dari hasil penelitian penulis terhadap ketiga usaha laundry tersebut bahwa dalam melakukan praktiknya pelaku usaha menggunakan sistem pembulatan timbangan dapat disimpulkan bahwasanya yang menjadi alasan pelaku usaha laundry menggunakan sistem pembulatan timbangan pertama untuk mempercepat dan mempermudah pada saat transaksi, kedua terbatasnya uang receh sehingga dibulatkan agar harga menjadi pas, ketiga, kurang telitnya pegawai laundry pada saat menghitung hasil timbangan.

²⁰ Yulianto, Owner Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 15.00-16.00.

BAB IV
ANALISIS PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRY
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DAN UU NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Analisis Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry di Desa

Pucangan Kartasura.

Islam adalah agama yang komprehensif, mengatur segala tata cara kehidupan manusia, baik dalam aspek ibadah, aqidah dan muamalah. Dari tiga tatacara tersebut, bidang muamalah sangat dominan dalam Al-Qur'an dan muamalah sangat erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Aspek muamalah diantaranya yaitu: jual beli, hutang piutang, gadai, sewa menyewa, atau upah dan lain-lain.

Umumnya, aspek dan materi muamalah berkaitan dengan masalah akad (perjanjian, kontrak) atau transaksi. Secara etimologis, akad berarti perikatan, dan secara terminologis berarti ikatan antara dua pihak untuk menetapkan perbuatan hukum bagi satu atau kedua belah pihak yang berakad. Menurut Wahbah AzZuhaili, ahli fiqh kontemporer dari Suriah, akad berarti pengikatan ijab dengan Kabul sesuai dengan cara yang telah ditentukan oleh syara' dan mempunyai akibat hukum tertentu bagi pelakunya.

Demikian juga dalam menjalankan suatu usaha akad memiliki posisi dan peranan yang sangat strategis dalam berbagai persoalan muamalah. Bahkan akad dapat menjadi salah satu penentu sah atau tidaknya suatu transaksi. Akad yang telah terjadi mempunyai pengaruh (akibat hukum) yang sangat luas.

Sahnya akad sebuah kepemilikan bisa berpindah dari kepemilikan seseorang kepada pihak yang lain. Dengan akad pula dapat merubah suatu kewenangan, tanggung jawab dan kegunaan sesuatu. Atas dasar inilah kajian tentang akad akan menjadi sangat penting untuk diuraikan sebelum berbicara tentang berbagai persoalan mu'amalah dalam Islam.¹

Penemuan di lapangan pelanggan merasa dirugikan dalam transaksi tersebut yaitu pada penimbangan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry. Dalam penimbangannya pelaku usaha jasa laundry tidak memberikan hasil timbangan asli seperti ketika penimbangan hasilnya 3,7 Kg maka pada nota akan di tulis 4 Kg. Pihak jasa laundry memberikan timbangan tidak sesuai dengan berat asli dan pembulatan yang dilakukan tidak diberitahukan terlebih dahulu pada pelanggan melainkan diputuskan sepihak dengan dituliskan saja pada nota berat yang sudah dibulatkan.²

Adapun alasan pelaku usaha jasa laundry dalam transaksinya menggunakan sistem pembulatan timbangan yaitu :

1. Mempercepat dan mempermudah pada saat transaksi, artinya bahwa dengan menggunakan sistem pembulatan timbangan pelaku usaha jasa laundry lebih mudah dalam melakukan perhitungan pada saat penimbangan karena tidak semua usaha laundry menggunakan timbangan

¹ Gemala Dewi, Hukum Perikatan Islam di Indonesia, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm.3.

² Nita, Pelanggan Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September, Jam. 10.30-11.00.

digital yang ketika ditimbang langsung keluar tarif perkilogramnya namun ada yang masih menggunakan timbangan manual.

2. Terbatasnya uang receh, artinya pelaku usaha jasa laundry menggunakan sistem pembulatan timbangan kerana memang dalam mencari pecahan uang receh diaggap sangat sulit. Seperti jika hasil timbangan 3,7 Kg akan di tulis pada nota 4 Kg maka dilakukannya penggenapan ini agar menjadi pas dan mempermudah dalam melakukan transaksi.
3. Kurang telitinya pegawai laundry pada saat menghitung hasil timbangan, artinya ketika outlet laundry sedang ramai pelanggan terkadang pegawai laundry kurang teliti pada saat melakukan penghitungan dan terjadilah pembulatan yang cukup besar yang diaggap merugikan pihak konsumen apalagi ketika melakukan pembulatan harga tidak diberitahukan sebelumnya kepada konsumen.³

Jika dianalisis dari penemuan di atas transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry menggunakan sistem pembulatan timbangan yang mana bertentangan dengan dalil Al-Qur'an dan konsep perjanjian dalam Islam yang mana perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap seseorang lain atau lebih. Dijelaskan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an :

³ Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.

وَيَقْوَمِ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي
الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

Artinya :

“Dan wahai kaumku! cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan dimuka bumi dengan membuat kerusakan”

*(Q.S. Hud : 85).*⁴

Dalam tafsir al-misbah ayat di atas merupakan perintah untuk berlaku adil, baik dengan Allah SWT maupun dengan manusia. Adil pada manusia adalah dengan cara menyempurnakan timbangan saat bermuamalah. Dengan bersikap adil dan jujur saat menimbang lebih baik dari pada hasil sebanyak apapun yang diperoleh melalui penganiayaan dan kecurangan. *Al-qisth* pada ayat ini dapat diartikan adil, yaitu sinonim dari *al-‘dlu* atau adil. Memang, banyak ulama yang mempersamakan maknanya dan ada juga yang membedakanya dengan berkata bahwa *al-qisth* berlaku adil antara dua orang atau lebih, keadilan yang menjadikan masing-masing senang. Sedangkan *al-*

⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan terjemahnya, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2005) hlm.165.

adlu adalah berlaku baik terhadap orang lain maupun diri sendiri tapi keadilan itu bisa saja tidak menyenangkan salah satu pihak.⁵

Timbangan dan takaran harus menyenangkan kedua belah pihak, namun jika melihat hasil penelitian lapangan tersebut menyebutkan bahwa pelanggan merasa dirugikan dengan adanya sistem pembulatan timbangan yang cukup besar. Maka dari itu jelas dalam transaksinya pelaku usaha jasa laundry bertentangan dengan dalil Al-Qur'an.

Menurut penulis melihat pelaksanaan transaksi yang terdapat pada usaha jasa laundry tersebut bahwa ketika dilakukannya pembulatan timbangan tidak diberitahukan terlebih dahulu kepada pelanggan dan hanya diputuskan secara sepihak. Sedangkan sudah jelas bahwa syarat melakukan transaksi adalah kerelaan kedua belah pihak yang berakad. Namun hasil penelitian penulis di lapangan terdapat pelanggan yang merasa dirugikan karena terlalu besar dalam membulatkan. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa' ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

⁵ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol. V, IX dan XV (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm.33.

Artinya :

”Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisa’ : 29).

Menurut Yusuf Qardhawi apa yang diperintahkan dalam surat An-Nisa ayat 29 adalah dilarangnya merugikan orang lain demi kepentingan diri sendiri. Hal yang sama juga disampaikan oleh Afzalur Rahman bahwa haram atau cacat transaksi menimbulkan ketidakpuasan dan eksploitasi satu pihak.⁶ Maka dengan demikian melihat transaksi pada usaha jasa laundry tersebut jelas hanya menguntungkan satu pihak saja yaitu pihak jasa laundry dan mendzalimi pihak lain (konsumen).

B. Analisis Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam dan UU No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

a. Etika Bisnis Islam Pada Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Laundry

Dunia bisnis penuh dengan persaingan maka aturan-aturan dalam bisnis berbeda dengan aturan dalam kehidupan sosial, pelaku usaha yang mematuhi peraturan moral tersingkir dan berada pada posisi yang tidak menguntungkan. Sedangkan pelaku usaha yang tidak mematuhi peraturan moral mereka menghalalkan segala cara agar dapat meraih keuntungan meskipun harus berbuat curang. Seperti tidak beritikad baik dalam

⁶ Yusuf Qardhawi, *Halal dan Haram dalam Islam*, Terj. Mu’amal Hamidy, (Surabaya: Bina Ilmu, 2003), hlm.365.

menjalankan usaha, tidak memberikan informasi yang benar dan jujur dalam memenuhi hak konsumen dan melakukan pembulatan timbangan.

Hal yang harus disadari adalah lemahnya kedudukan konsumen, hal ini disebabkan karena kurangnya tingkat kesadaran dan pendidikan perlindungan konsumen terhadap kegiatan ekonomi dan etos kerja. Seperti dalam berbisnis para pelaku usaha hanya bertujuan untuk mencari keuntungan semata tanpa memperhatikan mana yang benar dan salah, bisnis tidak memiliki etika (murni) dan lain sebagainya.

Padahal, jika para pelaku usaha menjadikan etika bisnis Islam sebagai dasar dalam berbisnis dan mempraktikkan bisnis sesuai etika bisnis Islam maka akan terciptanya kepercayaan antara antara produsen dan konsumen dan pada akhirnya terciptanya keharmonisan dalam masyarakat.⁷

Etika bisnis Islam terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam menjalankan kegiatan usaha, yakni prinsip kesatuan, prinsip keadilan atau keseimbangan, prinsip kehendak bebas, prinsip tanggung jawab dan prinsip kebajikan. Dari hasil observasi dan wawancara disini penulis akan menganalisis praktik pelaku usaha laundry yang menggunakan sistem pembulatan timbangan menggunakan prinsip etika bisnis Islam, sebagai berikut :

⁷ A. Khumaedi Ja'far, Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Bisnis Islam, *Jurnal ASAS*, Vol.6, 2014, hlm.96.

1. Tauhid (Kesatuan)

Konsep ini dimaksudkan bahwa sumber utama etika bisnis islam adalah kepercayaan total murni terhadap keesaan tuhan. Alam semesta, termasuk manusia adalah milik Allah, yang memiliki kemahakuasaan (kedaulatan) sempurna atas makhluk-makhluknya. Konsep tauhid dimensi vertikal berarti Allah SWT sebagai tuhan yang maha esa menetapkan batas-batas tertentu atas perilaku manusia sebagai khalifah fil ardh, untuk memberikan manfaat pada individu tanpa mengorbankan hak-hak individu lainnya.⁸

2. Keseimbangan/Keadilan

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis agama Islam mengharuskan berbuat adil tak terkecuali kepada pihak yang tidak disukai. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain, hak lingkungan sosial, hak alam semesta dan hak Allah dan Rasulnya berlaku sebagai *stakeholder* dari perilaku seseorang. Semua hak-hak tersebut harus ditempatkan sebagaimana mestinya. Sebagaimana dengan firman Allah SWT surah Ar-Rahman : 9

وَأَقِمْوْا لِّلْوِزْنِ بَالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ

Artinya :

⁸ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm.15.

*Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu. (Q.S. Ar-Rahman : 9)*⁹

Islam mengharuskan penganutnya untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan. Bahkan berbuat adil harus didahulukan dari berbuat kebajikan. Dalam perniagaan, persyaratan adil yang paling mendasar adalah dalam menentukan mutu (kualitas) pada setiap takaran maupun timbangan.¹⁰

3. Kehendak Bebas

Manusia memiliki kecenderungan untuk berkompetisi dalam segala hal, tak terkecuali kebebasan dalam melakukan kontrak di dalam berbisnis. Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu merugikan kepentingan kolektif. Artinya setiap pelaku usaha bebas dalam membuat sebuah kontrak atau perjanjian namun dalam perjanjian tersebut dilarang berisi spekulasi dan pembatasan hak atau tanggung jawab yang pada akhirnya akan merugikan pihak lain.¹¹

4. Tanggung Jawab

⁹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan terjemahnya, (Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2005) hlm.200.

¹⁰ Mohammad Hidayah, Fiqih Perdagangan Bebas, (Jakarta: TERAJU, 2003), hlm.3.

¹¹ Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hlm.182.

Aksioma tanggung jawab individu begitu mendasar dalam ajaran- ajaran agama Islam, terutama jika dikaitkan dengan kebebasan ekonomi. Penerimaan pada prinsip tanggung jawab idividu ini berarti setiap orang akan diadili secara personal di hari akhir kelak. Tidak ada satupun cara seseorang untuk melenyapkan segala kesalahannya kecuali memohon ampunan dan bertaubat kepada Allah dan melakulan perbuatan-perbuatan yang baik. Agama Islam tidak sama sekali mengenal dosa warisan, oleh karena itu tidak ada seorang pun bertanggung jawab atas kesalahan-kesalahan orang lain.¹²

5. Kebenaran (Kebajikan dan Kejujuran)

Kebenaran dalam konteks ini selain mengandung makna lawan kata dari kesalahan, juga mengandung unsur, yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan ataupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Dengan prinsip kebenaran ini, etika bisnis Islam sangat menjadi dan berlaku preventif

¹² Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Menangkap Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, (Jakarta: Penebar Plus, 2012), hlm.10.

terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerja sama atau perjanjian dalam bisnis.¹³

Dari wawancara yang dilakukan penulis dengan pelanggan laundry mengatakan bahwa dalam pelaksanaannya para pelaku usaha jasa laundry tidak memberitahukan terlebih dahulu adanya sistem pembulatan timbangan, bahwa ketika pakaian di timbang adalah 3,7 Kg maka ditulis pada nota menjadi 4 Kg, adanya pembulatan timbangan ini jelas merugikan pelanggan karena dianggap terlalu besar. Adapun alasan pelaku usaha jasa laundry dengan adanya sistem pembulatan timbangan untuk mempermudah, mempercepat transaksi, kurangnya uang receh dan kurang cermatnya pegawai laundry dalam melakukan penghitungan.¹⁴

Dari uraian hasil analisis tersebut dapat terlihat bahwa sistem pembulatan timbangan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry bertentangan dengan prinsip keseimbangan dalam etika bisnis Islam yang mana pada prinsip tersebut seorang pelaku usaha harus mampu memenuhi semua hak-haknya baik hak sebagai pelaku usaha maupun hak konsumen. Namun dalam praktiknya pelaku usaha hanya mementingkan haknya sebagai pelaku usaha yaitu dengan melakukan pembulatan timbangan yang cukup

¹³ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Pers, 2008), hlm.20.

¹⁴ Nita, Pelanggan Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September, Jam. 10.30-11.00.

besar tanpa memberitahukan sebelumnya kepada konsumen. Maka jelas bahwa hak konsumen tidak terpenuhi karena tidak adanya transparansi dalam melakukan transaksi.

Dalam berbisnis etika bisnis Islam sangatlah penting dilakukan oleh setiap pelaku usaha. Namun dalam praktiknya etika bisnis Islam masih kurang diterapkan oleh pelaku usaha jasa laundry. Dalam menjalankan bisnis sebaiknya para pelaku usaha memperhatikan etika ataupun aturan yang seharusnya diterapkan. Aturan tersebut dijadikan sebagai pegangan agar tidak melakukan manipulasi dan merugikan orang lain. Maka dari itu setiap berbisnis wajib bagi setiap manusia untuk memahami bagaimana bertransaksi dengan baik agar tidak terjerumus pada kesesatan dan keharaman.

b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Praktik Pembulatan Timbangan Jasa Laundry

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas, meliputi perlindungan

konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut.

Perlindungan hukum merupakan hal yang sangat penting bagi suatu negara, perlindungan itu mencakup dari berbagai macam aspek kehidupan mulai dari aspek ekonomi, sosial, dan budaya. Dari hal ini negara harus menjamin adanya perlindungan hukum kepada setiap warga negara. Sama halnya Indonesia yang merupakan negara hukum, dengan demikian negara harus hadir ditengah-tengah masyarakat untuk menjamin adanya kepastian-kepastian hukum bagi warga negaranya.

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen di Indonesia berlandaskan Pancasila sebagai ideologi dan falsafah negara. Prinsip perlindungan hukum adalah dengan adanya pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila.¹⁵

Lahirnya Undang-undang perlindungan konsumen adalah untuk memperoleh perlindungan yang diderita atas transaksi suatu barang atau jasa. UUPK menjamin adanya kepastian hukum bagi konsumen. Adapun perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

¹⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2018), hlm.60.

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan.¹⁶

Pelanggan sebagai konsumen jasa laundry wajib mendapatkan perlindungan konsumen karena merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat

¹⁶ Ahmadi Miru dan Sutraman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007) ,hlm.34.

terdapat keseimbangan antara penyedia jasa dengan konsumen. Tidak adanya perlindungan konsumen yang seimbang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah. Maka dari itu diperlukan aturan untuk melindungi konsumen agar terjalin hubungan yang harmonis antara konsumen dengan penyedia jasa agar saling menguntungkan dan tidak akan merugikan salah satu pihak.

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam Pasal 2 yakni Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.

Berdasarkan penelitian langsung di lapangan dengan melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan Dania laundry mengatakan bahwa ketika melakukan transaksi pelaku usaha hanya menanyakan atas nama siapa, tidak memberikan nota dan tidak memberi kejelasan hasil timbangan serta pelanggan juga pernah kehilangan pakaian pada saat di cucikan.¹⁷

¹⁷ Ahmad, Pelanggan Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 10.00-11.00.

Sedangkan dalam hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian di Khazanah laundry dan Affa laundry dalam pelaksanaannya sebelum dilakukannya proses penimbangan konsumen diberikan tawaran untuk memilih layanan. Karena dalam usaha laundry terdapat dua sistem yaitu kiloan dan satuan, setelah pelanggan memilih produk yang diinginkan kemudian ditimbang sesuai dengan berat pakaian. Pada saat proses menimbang pakaian sistem kiloan, hasil timbangan tersebut pasti akan dibulatkan dan tidak memberitahukan kepada pelanggan terlebih dahulu.

Dalam hal ini, pelaku usaha telah melakukan kegiatan usahanya dengan tidak benar, yang dimana dalam memberikan informasi tidak jelas dan jujur kepada pelanggan. Karena pada saat melakukan awal transaksi pelanggan tidak diberitahukan hasil timbangan yang sebenarnya dan adanya pembulatan timbangan, serta nota dari hasil timbangan tidak diberikan.

Maka Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan berbagai larangan yang termaktub dalam Pasal 8 ayat 1 bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang pada huruf c berbunyi :

1. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

Hasil wawancara penulis dengan salah satu pelanggan Khazanah laundry mbak Nita mengatakan sebagai pelanggan pernah mengalami pembulatan timbangan pada saat ambil layanan kiloan yaitu ketika di timbang berat cucian saya 3,7 kg tetapi di nota di tulis 4 kg, beliau merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan hasil sebenarnya.¹⁸

Dari penjelasan pelanggan laundry di atas dengan adanya pembulatan timbangan para pelanggan juga merasa dirugikan karena harga tidak sesuai dengan hasil timbangan. Jelas akan berpengaruh pada tarif yang harus dibayarkan oleh pelanggan yang seharusnya Rp. 14.800,- menjadi Rp. 16.000.-. Dari sinilah yang menjadi masalah bagi pelanggan karena merasa dirugikan dengan adanya sistem pembulatan timbangan yang tidak sesuai dengan harga perkilogramnya.

Kasus pembulatan timbangan laundry tersebut sama dengan yang dirasakan mbak Septi pelanggan Affa laundry dan mas Ahmad pelanggan Dania laundry yaitu ketika menuliskan hasil timbangan pada nota selalu tidak sama dengan hasil timbangan yang sebenarnya.

¹⁸ Nita, Pelanggan Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September, Jam. 10.30-11.00.

Demikian jelas bahwa dalam melakukan transaksi yang ada pada ketiga usaha laundry tersebut terdapat penyimpangan yakni perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang terkait dengan Pasal 8 ayat (1) huruf c yang mana Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.

Berdasarkan pemaparan di atas tentang pembulatan timbangan yang dilakukan oleh usaha jasa laundry masih terdapat ketidakselarasan dengan aspek yuridis yang ada. Bahwasanya proses transaksi tersebut konsumen ada yang merasa dirugikan dan ada yang tidak. Bagi konsumen yang merasa tidak dirugikan hal tersebut tidaklah menjadi persoalan. Namun bagi konsumen yang merasa terbebani akan menjadi permasalahan tersendiri. Untuk konsumen yang merasa dirugikan oleh penimbangan pihak laundry dikarenakan melakukan pembulatan timbangan secara sepihak. Maka dapat dikatakan bahwa dalam praktiknya pelaku usaha jasa laundry melanggar Pasal 8 ayat 1 huruf c yang mana dalam menimbang tidak sesuai dengan hasil timbangan sebenarnya dan tidak diberitahukan sebelumnya adanya sistem pembulatan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Praktik Pembulatan Timbangan Terhadap Jasa Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktik pembulatan timbangan pada jasa laundry di Desa Pucangan, Kartasura dapat disimpulkan bahwa dilakukanya sistem pembulatan timbangan pertama untuk mempercepat dan mempermudah pada saat transaksi, kedua terbatasnya uang receh sehingga dibulatkan agar harga menjadi pas, ketiga, kurang telitinya pegawai laundry pada saat menghitung hasil timbangan. Namun dalam praktinya pembulatan timbangan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry tidak diberitahukan terlebih dahulu kepada konsumen.
2. Analisis pembulatan timbangan pada jasa laundry perspektif etika bisnis Islam dan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pertama, pembulatan timbangan pada jasa laundry dalam perspektif etika bisnis Islam bertentangan dengan prinsip keseimbangan yaitu tidak terpenuhinya hak konsumen dengan tidak memberitahukan adanya sistem pembulatan timbangan baik secara lisan maupun tulisan.

Kedua, Pembulatan timbangan yang dilakukan oleh para pelaku usaha jasa laundry melanggar pasal dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu Pasal 8 huruf ayat 1 huruf c yang mana dalam menimbang tidak sesuai dengan hasil timbangan sebenarnya dan tidak diberitahukan adanya sistem pembulatan timbangan.

B. Saran

1. Diharapkan pemilik usaha laundry lebih memperhatikan lagi dalam proses transaksi agar terciptanya informasi yang benar, jelas dan jujur serta lebih baik.
2. Perlunya perhatikan dan ketelitian dalam menimbang agar harga yang berikan sesuai dengan hasil timbangan tak tidak memberatkan konsumen.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk kajian-kajian yang sifatnya lebih mendalam secara terus menerus dalam penerapan etika bisnis Islam dan Undang-undang perlindungan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*, Jakarta: Amzah, 2013.
- Absori, *Hukum Ekonomi Indonesia Beberapa Aspek Pengembangan Pada Era Liberalisasi Perdagangan*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2010.
- Adiwarman, Karim, *Ekonomi Mikro Islam Edisi ke-III*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Ahmad, Mustaq, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2005.
- Ahmad, Pelanggan Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 10.00-11.00.
- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2010.
- Anindya, Desy A, “Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pada Wirausaha Di Desa Delitua Kecamatan Delitua”, *Jurnal At-Tawassuh*, (Sumatra Utara), Vol.2 Nomor 2, 2017.
- Aprianto Iwan, *Etika dan Konsep Manajemen Bisnis Islam*, Jakarta : CV Budi Utama, 2020.
- Arifin, Johan, *Etika Bisnis Islam*, Semarang: Walisongo Pers, 2008.
- Asyhadie, Zaeni, *Hukum Bisnis Prinsip dan pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press, 2012.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu pengantar*, Jakarta: Diadit Media), 2011.
- Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Bandung : Alfabeta, 2013.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, Bandung : CV Penerbit Diponegoro, 2005.
- Departemen Pendidikan Nasioanal, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Dewi Gemala, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2005
- Djakfar, Muhammad, *Etika Bisnis Menangkap Ajaran Langit Dan Pesan Moral Ajaran Bumi*, Jakarta: Penebar Plus, 2012.

- Erly Juliyani, “Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam”, *Jurnal Ummul Quro*, Lamongan), Vol. 7 Nomor 1, 2016.
- Fahmi, Irham, *Etika Bisnis Teori, Kasus, dan Solusi*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Faisal, Badroen, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Fatimah, Siti, ”Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun Perspektif Hukum Islam”, *Jurnal Maliyah*, Vol 10 Nomor 2, Tahun 2020.
- Fitri, Sintia, ”Jasa Laundry dalam Tinjauan Islam”, *Jurnal Syariah*, Vol 8 Nomor 1, Tahun 2020.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Riset*, Yogyakarta : UGM Press, 1986.
- Hanna, Latif, Ayyub, ”Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus pada Malomo Laundry, Qnc laundry, Family laundry di kota Palopo)”, Skripsi diterbitkan, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Palopo, 2021.
- Ja’far, A. Khumaedi , *Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Bisnis Islam*, *Jurnah ASAS*, Vol.6, 2014,
- Jusmaliani, *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Kristiant, Tri Siwi, Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2018.
- Mahfud, Owner Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September 2022, Jam. 13.00-14.00.
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Margatama, Lestari , “Perencanaan Pengembangan Perangkat Lunak Sistem Informasi Laundry Kiloan (SILK)”, *Arsitron*, (Patukangan Utara) Vol. 3 Nomor 2, 2012.
- Minarni, Bonny Triangga, *Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Toko Quis’s Laundry Berbasis Desktop*, Kalimantan Tengah : Universitas Darma Ali.

- Miru, Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Mohammad Hidayah, *Fiqih Perdagangan Bebas*, Jakarta: TERAJU, 2003.
- Natadiwiryana, Muhammad, *Etika Bisnis Islam*, Jakarta : Granada Press, 2007.
- Nita, Pelanggan Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 1 September, Jam. 10.30-11.00.
- Pertiwi, Adi, Bella, ,“Praktik Sewa Jasa Laundry di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan UU No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi* diterbitkan, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Bengkulu, 2019.
- Qardhawi, Yusuf, *Halal dan Haram Dalam Islam*, Terj. Mu’amal Hamidy, Surabaya: Bina Ilmu, 2003.
- Rosadi, Paramita, “pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap keuntungan pengusaha laundry di kelurahan simpang IV sipin kota jambi”, *Skripsi* diterbitkan, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.
- Septi, Pelanggan Affa Laundry, *Wawancara Pribadi*, 6 September 2022, Jam. 10.00-10.30.
- Shihab, Quraish, *Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an*, Jakarta : Lentera Hati, 2002.
- Shihab, Quraish, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur’an*, Vol. V, IX dan XV, Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Jakarta : Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Sutraman Yodo, Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2004.
- Towoliu, Beny I., *Modul Praktik Laundry*, Jurusan Pariwisata, Politektik Negeri Manado, 2018.

- Umar, Abdullah, dkk, “Analisis SWOT Pada Bisnis Rumahan, Studi Kasus Pada Bisnis Laundry Kiloan”, *Buletin Bisnis dan Manajemen*, Jakarta, Vol. 2 Nomor 2, 2016.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999 , Tentang Perlindungan Konsumen.
- Usman, Husaini, dkk, *Metodologi penelitian sosial*, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006.
- Yoeti, Oka A, Psikologi Pelayanan Wisata, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Yuli, Owner Khazanah Laundry, *Wawancara Pribadi*, 29 Agustus 2022, Jam. 11.00-12.00.
- Yulianto, Owner Dania Laundry, *Wawancara Pribadi*, 13 Agustus 2022, Jam. 15.00-16.00.

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

1. Narasumber : Owner Laundry

NO	PERTANYAAN
1.	Kapan usaha laundry ini didirikan ?
2.	Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry ini ?
3.	Apa tujuan medirikannya usaha laundry ?
4.	Siapa yang menjadi target pemasarannya ?
5.	Bagaimana proses awal pemasarannya sampai mendapatkan pelanggan ?
6.	Ada beberapa karyawan yang bekerja di laundry ini ?
7.	Layanan apa saja yang disediakan di jasa laundry ini ?
8.	Adakah perbedaan harga dari setiap jenis pakaian ataupun lainnya pada saat di laundrykan ?
9.	Bagaimana prosedur pelaksanaan pengerjaan di laundry ini ?
10.	Berapa Kg laundry yang diterima setiap harinya ?
11.	Berapa pendapatan setiap harinya ?
12.	Pernakah pemilik laundry menerima komplain ?
13.	Masalah apa saja yang sering di komplain konsumen ?
14.	Bagaimana bentuk tanggung jawab pemilik laundry atas komplain tersebut ?
15.	Bagaimana sistem penetapan harga pada laundry ini ?
16.	Apakah usaha laundry ini melakukan pembulatan timbangan pada saat penetapan harga ?
17.	Apa alasan dilakukannya pembulatan timbangan ?

18.	Pernahkan ada komplain jika penerapan harga dibulatkan seperti itu ?
-----	----------------------------------------------------------------------

2. Narasumber : Konsumen Laundry

1. Nama konsumen ?
2. Status konsumen ?
3. Sudah berapa lama melakukan laundry disini ?
4. Kenapa memilih laundry disini ?
5. Pernahkan ada komplain pada saat laundry disini ?
6. Bagaimana tanggapan pemilik laundry terhadap komplain anda ?
7. Bagaimana tanggapan anda dengan pembulatan timbangan di laundry ini ?

Lampiran 3 : Transkrip Wawancara

1. Narasumber : Owner Affa Laundry

Pewawancara	Kapan usaha laundry ini didirikan ?
Narasumber	Januari 2017 sekitar 6 tahun ini
Pewawancara	Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry ini ?
Narasumber	Berawal dari meneruskan usaha adik yang dulu pegawai swasta, dan saya lanjutkan setelah belajar banyak dari kakak saya yang sudah punya usaha laundry lebih dahulu
Pewawancara	Apa tujuan medirikannya usaha laundry ?
Narasumber	Untuk mendapat pemasukan tambahan
Pewawancara	Siapa yang menjadi target pemasarannya ?
Narasumber	Mahasiswa dan masyarakat sekitar
Pewawancara	Bagaimana proses awal pemasarannya sampai mendapatkan pelanggan ?
Narasumber	Dengan menyebarkan brosur mas
Pewawancara	Ada beberapa karyawan yang bekerja di laundry ini ?
Narasumber	Untuk saat ini hanya ada 1 karyawan yang bernama ibu Ranti
Pewawancara	Layanan apa saja yang disediakan di jasa laundry ini ?
Narasumber	Melayani layanan kiloan dan satuan, kalau kiloan cuci komplit (cuci dan setrika), cuci express, cuci aja, setrika aja dan satu hari jadi. Sedang yang satuan berupa bed cover, selimut, sepatu, spre, jaket dan boneka.
Pewawancara	Adakah perbedaan harga dari setiap jenis pakaian ataupun lainnya pada saat di laundrykan ?
Narasumber	Layanan cuci komplit (cuci setrika) Rp 4.500/Kg, cuci saja Rp 4000/Kg, setrika saja Rp 4000/Kg, express Rp 5000/Kg, satu hari jadi Rp 6000/Kg.

Pewawancara	Bagaimana prosedur pelaksanaan pengerjaan di laundry ini ?
Narasumber	Pelanggan datang ditanyakan ambil layanan apa, langsung di timbang dan diberikan nota, setiap pelanggan satu mesin, di jemur setelah kering di setrika dan terakhir di packing di taruh rak mas
Pewawancara	Berapa Kg laundry yang diterima setiap harinya ?
Narasumber	Sekitar 40 – 50 Kg dalam sehari mas
Pewawancara	Berapa pendapatan setiap harinya ?
Narasumber	Sekitar 150-200 ribu mas
Pewawancara	Pernakah pemilik laundry menerima komplain ?
Narasumber	Pernah mas, namanya usaha walaupun sudah maksimal tetep ada komplain
Pewawancara	Masalah apa saja yang sering di komplain konsumen ?
Narasumber	Yang paling sering adalah hilangnya pakaian, tertukar dan robek.
Pewawancara	Bagaimana bentuk tanggung jawab pemilik laundry atas komplain tersebut ?
Narasumber	Kami selalu bertanggung jawab mas yaitu mengganti dengan uang, setengah harga dari pakaian yang hilang.
Pewawancara	Bagaimana sistem penetapan harga pada laundry ini ?
Narasumber	Untuk penetapan harga kami mempunyai standar timbangan mas minimal 1 kg walaupun kurang dari 1 kg tetep dihitung pas.
Pewawancara	Apakah usaha laundry ini melakukan pembulatan timbangan pada saat penetapan harga ?
Narasumber	Iya mas, jika memang hasil timbangan dirasa kurang pas maka kami akan menggenapkan hasil timbangan dengan harga.
Pewawancara	Apa alasan dilakukannya pembulatan timbangan ?
Narasumber	Karena untuk mempermudah dan mempercepat transaksi mas

Pewawancara	Pernahkan ada komplain jika penerapan harga dibulatkan seperti itu ?
Narasumber	Pernah mas, karena mungkin itu kelalaian dan kurang cermatnya karyawan saya dalam menghitung hasil timbangan.

2. Narasumber : Owner Khazanah Laundry

Pewawancara	Kapan usaha laundry ini didirikan ?
Narasumber	Sejak 2014 mas
Pewawancara	Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry ini ?
Narasumber	Berawal dari ketidak sengajaan mas, karena dekat dengan kampus dan markas Kopassus
Pewawancara	Apa tujuan medirikannya usaha laundry ?
Narasumber	Ya untuk meringankan mencuci pakaian mas dan sebagai pekerjaan untuk saya
Pewawancara	Siapa yang menjadi target pemasarannya ?
Narasumber	Mahasiswa dan TNI yang bermarkas di Kopassus mas
Pewawancara	Bagaimana proses awal pemasarannya sampai mendapatkan pelanggan ?
Narasumber	Menyebarkan brosur yang di tempel di kampus dan markas Kopassus mas
Pewawancara	Ada beberapa karyawan yang bekerja di laundry ini ?
Narasumber	Awalnya 1 mas yaitu mbak yeni dan pada 2015 bertambah 1 lagi mabk Asih
Pewawancara	Layanan apa saja yang disediakan di jasa laundry ini ?
Narasumber	Kiloan dan satuan mas, cuci komplit, cuci express, cuci, setrika, bed cover, slimut, boneka dan tas.

Pewawancara	Adakah perbedaan harga dari setiap jenis pakaian ataupun lainnya pada saat di laundrykan ?
Narasumber	Komplit (cuci dan setrika) Rp 4000,-/Kg, cuci express Rp 5000,-/Kg, cuci Rp 3.500,-/Kg, setrika Rp 3000,-/Kg. kalau satuan sesuai ukuran barang mas.
Pewawancara	Bagaimana prosedur pelaksanaan pengerjaan di laundry ini ?
Narasumber	Menanyakan ambil layanan apa, menimbang, mencuci, menjemur, setrika dan pembungkusan mas.
Pewawancara	Berapa Kg laundry yang diterima setiap harinya ?
Narasumber	50 sampai 60 Kg mas
Pewawancara	Berapa pendapatan setiap harinya ?
Narasumber	Sekitar 200-300 ribu mas
Pewawancara	Pernakah pemilik laundry menerima komplain ?
Narasumber	Pernah mas namanya usaha
Pewawancara	Masalah apa saja yang sering di komplain konsumen ?
Narasumber	Hilangnya pakaian, tertukar dan luntur
Pewawancara	Bagaimana bentuk tanggung jawab pemilik laundry atas komplain tersebut ?
Narasumber	Menggantinya dengan yang baru mas
Pewawancara	Bagaimana sistem penetapan harga pada laundry ini ?
Narasumber	Menggunakan timbangan mas
Pewawancara	Apakah usaha laundry ini melakukan pembulatan timbangan pada saat penetapan harga ?
Narasumber	iya benar, dalam menimbang menggunakan penggenapan mas

Pewawancara	Apa alasan dilakukannya pembulatan timbangan ?
Narasumber	Karena lebih cepat dan mudah, kurangnya uang receh juga mas
Pewawancara	Pernahkan ada komplain jika penerapan harga dibulatkan seperti itu ?
Narasumber	Baru saja kemarin mas, ya maklum mas karena ramai mungkin kurang teliti karyawan saya dalam menghitung.

3. Narasumber : Owner Dania Laundry

Pewawancara	Kapan usaha laundry ini didirikan ?
Narasumber	Sejak tahun 2013 mas
Pewawancara	Bagaimana sejarah berdirinya usaha laundry ini ?
Narasumber	Laundry ini merupakan usaha yang pertama kali saya dirikan mas, dan nama laundry ini diambil dari nama anak saya
Pewawancara	Apa tujuan medirikannya usaha laundry ?
Narasumber	Perkerjaan utama untuk istri saya mas, sambil mengurus anak
Pewawancara	Siapa yang menjadi target pemasarannya ?
Narasumber	Mahasiswa kampus IAIN mas
Pewawancara	Bagaimana proses awal pemasarannya sampai mendapatkan pelanggan ?
Narasumber	Menyebarkan brosur dan menitipkan di warung-warung makan mas
Pewawancara	Ada beberapa karyawan yang bekerja di laundry ini ?
Narasumber	Satu karyawan mas, namanya mbak Anik
Pewawancara	Layanan apa saja yang disediakan di jasa laundry ini ?
Narasumber	Cuci komplit (cuci dan setrika), cuci saja dan setrika saja serta jasa cuci bad cover extra, bed cover besar, bed cover kecil, seprei, selimut, tirai, boneka, tas, alat sholat dan taplak mas

Pewawancara	Adakah perbedaan harga dari setiap jenis pakaian ataupun lainnya pada saat di laundrykan ?
Narasumber	ada mas, cuci komplit (cuci dan setrika) Rp. 4000,-/Kg, cuci saja Rp. 3.500,-/Kg, dan setrika saja Rp. 3000,-/Kg. kalau yang satuan sesuai jumlah barang
Pewawancara	Bagaimana prosedur pelaksanaan pengerjaan di laundry ini ?
Narasumber	Menanyakan layanan apa, mencuci, mengeringkan dengan mesin, setrika dan pembungkusan mas
Pewawancara	Berapa Kg laundry yang diterima setiap harinya ?
Narasumber	50 sampai 60 Kg mas
Pewawancara	Berapa pendapatan setiap harinya ?
Narasumber	Sekitar 200 sampai 300 an mas
Pewawancara	Pernakah pemilik laundry menerima komplain ?
Narasumber	Kalau itu sering mas, dari laporan karyawan
Pewawancara	Masalah apa saja yang sering di komplain konsumen ?
Narasumber	Hilangnya pakaian dan lain sebagainya mas
Pewawancara	Bagaimana bentuk tanggung jawab pemilik laundry atas komplain tersebut ?
Narasumber	Tetap saya ganti mas apapun yang hilang
Pewawancara	Bagaimana sistem penetapan harga pada laundry ini ?
Narasumber	Menggunakan timbangan mas
Pewawancara	Apakah usaha laundry ini melakukan pembulatan timbangan pada saat penetapan harga ?
Narasumber	Jika di rasa timbangan belum pas, maka kami akan menggenapkannya mas

Pewawancara	Apa alasan dilakukannya pembulatan timbangan ?
Narasumber	Mempermudah dan mempercepat pengerjaan mas
Pewawancara	Pernahkan ada komplain jika penerapan harga dibulatkan seperti itu ?
Narasumber	Belum pernah mas, kalau soal itu

1. Narasumber : Konsumen Affa Laundry

1. Nama konsumen ?

Jawab : Septiana Putri

2. Status konsumen ?

Jawab : Mahasiswa

3. Sudah berapa lama melakukan laundry disini ?

Jawab : Sejak tahun 2020 mas

4. Kenapa memilih laundry disini ?

Jawab : Karena dekat dengan kos saya, hasil cucian wangi dan rapi

5. Pernahkan ada komplain pada saat laundry disini ?

Jawab : Pernah mas, baju yang saya laundrykan pernah hilang dan tertukar

6. Bagaimana tanggapan pemilik laundry terhadap komplain anda ?

Jawab : Pemilik laundry menanggapi dengan baik, mengganti dengan uang setengah harga dari baju saya.

7. Bagaimana tanggapan anda dengan pembulatan timbangan di laundry ini ?

Jawab : Pengalaman saya ketika mencuci pakaian, sering mengalami selisih harga yang bervariasi setiap minggunya, dan pernah mengalami ketidaksesuaian antara timbangan dan harga yang cukup besar.

2. Narasumber : Konsumen Khazanah Laundry

1. Nama konsumen ?

Jawab : Nita

2. Status konsumen ?

Jawab : Karyawan swasta

3. Sudah berapa lama melakukan laundry disini ?

Jawab : Sekitar 2 tahunan ini mas

4. Kenapa memilih laundry disini ?

Jawab : Hasil cucian wangi dan rapi mas

5. Pernahkan ada komplain pada saat laundry disini ?

Jawab : Pernah mas, baju saya tertukar dengan konsumen lain

6. Bagaimana tanggapan pemilik laundry terhadap komplain anda ?

Jawab : Pemilik laundry menanggapi dengan baik, mencarikan baju saya yang hilang mas

7. Bagaimana tanggapan anda dengan pembulatan timbangan di laundry ini ?

Jawab : saya sebagai pelanggan pernah mengalami pembulatan timbangan pada saat ambil layanan kiloan yaitu ketika di timbang berat cucian saya 3,7 kg tetapi di nota di tulis 4 kg, saya merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan hasil sebenarnya.

3. Narasumber : Konsumen Diania Laundry

1. Nama konsumen ?

Jawab : Ahmad

2. Status konsumen ?

Jawab : Wiraswasta

3. Sudah berapa lama melakukan laundry disini ?

Jawab : 3 bulanan ini mas

4. Kenapa memilih laundry disini ?

Jawab : Dekat dengan kontrakan saya

5. Pernahkan ada komplain pada saat laundry disini ?

Jawab : Pernah mas, baju saya hilang 2 stel

6. Bagaimana tanggapan pemilik laundry terhadap komplain anda ?

Jawab : Karyawan laundry menanggapi langsung mas dan mancarikan

7. Bagaimana tanggapan anda dengan pembulatan timbangan di laundry ini ?

Jawab : Merasa bingung ketika datang hanya menanyakan atas siapa dan ambil layanan apa mas, hasil timbangan dan nota juga tidak diberikan.

Lampiran 4 : Catatan Lapangan

Hari & tanggal : Senin, 8 Agustus 2022

Waktu : 09.00-13.00

Hasil Observasi

Pada hari senin 8 agustus 2022 peneliti melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan melihat pelanggan datang membawa cucian, lalu pemilik laundry menanyakan atas nama siapa dan langsung melakukan penimbangan. Pada Khazanah laundry dan Affa laundry proses penimbangan disaksikan langsung oleh pelanggan dan hasil timbangan di tulis pada nota dan diberikan kepada pelanggan. Namun pada Dania laundry proses penimbangan tidak disaksikan langsung oleh pelanggan dan nota diberikan pada saat pengambilan. Setelah itu peneliti juga melakukan pengamatan pada proses pencucian, penjemuran dengan sistem deret, menyetrika dan tahap akhir pembungkusan. Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan pemilik Khazanah laundry, Affa laundry dan Dania laundry serta pelanggan sebagai sumber data.

Lampiran 5 : Dokumentasi

1. Wawancara Owner Laundry



Owner Affa laundry



Khazanah Affa laundry

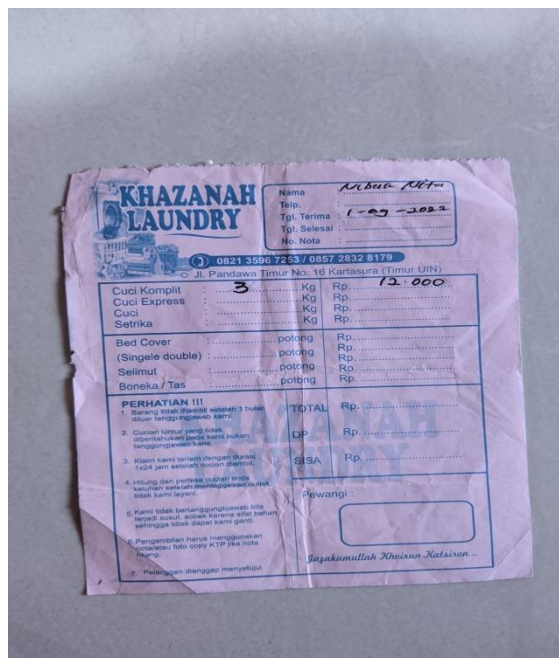


Owner Dania laundry

2. Wawancara Pelanggan Laundry



3. Nota Laundry



4. Timbangan Laundry



Lampiran 6 :**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Mahasin
NIM : 182111205
Tempat, Tanggal Lahir : Cempaka Putih, 06 Juli 1999
Alamat : Ds. Tanggungan Rt. 07/ Rw. 04 - Kec. Ngraho - Kab.
Bojonegoro – Jawa Timur
Jenis Kelamin : Laki-laki
Nama Ayah : Abdul Hadi
Nama Ibu : Sulastri

Riwayat Pendidikan :

- SDN 1 Cempaka Putih, Lampung
- MTS SA Pandan Ngraho, Bojonegoro
- MAN 3 Bojonegoro
- Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta, Fakultas Syariah

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 5 September 2022

Mahasin