

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Fakultas Syariah

Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh :

PUTRIANA RAMANDANI

NIM. 19.21.11.134

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**

Skripsi
Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Dalam Bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

Disusun Oleh:

PUTRIANA RAMANDANI
NIM. 19.21.11.134

Surakarta, 5 September 2023

Disetujui dan disahkan Oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Layyin Mahfiana SH., M.Hum.

NIP : 197508052000032001

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : PUTRIANA RAMANDANI

NIM : 19.21.11.134

PROGRAM STUDI : HUKUM EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul **PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**

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

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 5 September 2023



Putriana Raman(dani)

NIM. 19.21.11.134

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Sdr/i : Putriana Ramandani

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Syari'ah
Universitas Islam Negeri (UIN)
Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Putriana Ramandani NIM: 19.21.11.134 yang berjudul:

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi Kasus di
Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**

Sudah dapat dimunaqasyahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah). 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

Sukoharjo, 5 September 2023

Dosen pembimbing



Dr. Layvin Mahfiara, SH., M.Hum.

NIP : 19750805200032001

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT PERSPEKTIF
UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**

Disusun Oleh:

PUTRIANA RAMANDANI

NIM. 19.21.11.134

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosyah

Pada hari Rabu, 18 Oktober 2023.

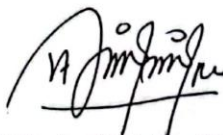
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Penguji I



Muhammad Latif Fauzi,
S.H.I., M.S.I., M.A., Ph.D.
NIP. 19821123 200901 1 007

Penguji II



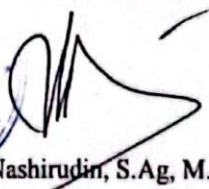
Siti Kasiyati, M.Ag., CM.
NIP. 19720803 201411 2 004

Penguji III



Dr. Aris Widodo, S.Ag., M.A.
NIP. 19761113 200112 1 001

Dekan Fakultas Syariah



Drs. M. Nashirudin, S.Ag, M.A, M.Ag.
NIP. 19771202 200312 1 003

MOTTO

*“Jangan terlalu di kejar, jika memang jalannya pasti Allah memperlancar,
karena yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya untuk menemukanmu”*

- Ali bin Abi Thalib -

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya sederhana yang membutuhkan perjuangan dalam menyelesaikannya. Dengan bangga penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Sukardi, seorang yang biasa saya sebut Bapak yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan Skripsi ini hingga selesai.
2. Sri Suryanti, perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat, saya persembahkan Skripsi untukmu. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta. Selalu berjuang untuk kehidupan saya dan bekerja kerja keras hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi saat ini.
3. Dr. Layyin Mahfiana, SH., M.Hum, selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini saya selalu syukurkan. Terimakasih bu, semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.
4. Galuh Ajeng, sahabat yang sudah saya anggap seperti saudaraku yang selalu kebersamai meniti pahitnya kehidupan, yang tidak pernah meninggalkan

saya dan selalu menemani saya dalam suka maupun duka. Terimakasih sudah menguatkan dan menjadi panutan.

5. Ana Sholikhah, salah satu sahabat baik saya sejak awal perkuliahan, yang selalu menguatkan setiap saat selama proses mengerjakan Skripsi. Terimakasih sudah selalu ada.
6. Diana Safitri, salah satu teman terbaik saya, yang selalu ada disaat saya membutuhkan, yang setiap saat mengingatkan ibadah disela kesibukanku mengerjakan Skripsi dan selalu mendengarkan setiap keluh kesahku. Suatu keberuntungan bisa bertemu denganmu.
7. Teman-teman Fakultas Syariah angkatan 2019 khususnya Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan Keluarga Besar HES D 2019 yang telah memberikan keceriaan, semangat, canda tawa susah sedih, dan curahan motivasi untuk kehidupan yang fana ini, serta berbagai pengalaman yang tidak terlupakan selama menempuh masa perkuliahan.
8. Dan yang terakhir, ucapan terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang menyelesaikan Skripsi ini meskipun terkadang ingin menyerah. Semoga suatu saat kamu bangga pada diri sendiri dan belajar untuk menghargai setiap proses yang terjadi.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta didasarkan kepada 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

Fenom konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, sedangkan dalam 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 diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha

د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)

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)
ض	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 diatas
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

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	... ' ...	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	Transliterasi
1.	كتب	Kataba
2.	ذكر	Zukira
3.	يذهب	Yazhabu

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 ي	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	Haula

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas

أ ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
أ و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh :

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

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

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

Contoh:

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

2.	طلحة	Talhah
----	------	--------

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau Tasydid yang dalam sistem penulisan 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.	ربنا	Rabbana
2.	نَزَلَ	Nazzala

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan huruf yaitu ل. 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 /I/ 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 Qamariyah, kata sandang ditulis dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sambung.

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	الرَّجُل	Ar-Rajulu
2.	الْجَلال	Al-Jalālu

7. Hamzah

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

Contoh :

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
1.	أَكَل	Akala
2.	تَأْخُذُونَ	ta'khuduna
3.	النَّوْءُ	An-Nau'u

8. 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.	Kalimat Arab	Transliterasi
1.	المد لله رب العالم	Alhamdulillahillāhi rabbi `ālamīn
2.	الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ	Ar-rahmānir rahīm

9. 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 dirangkaikan.

Contoh:

No	Kata Bahasa Arab	Transliterasi
----	------------------	---------------

	وإن الله هو خير الرازقين	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/ Wa innallāha lahuwa khairur- rāziqīn
	فأوفوا الكيل والميز	Fa aufū al-Kaila wa al-mīzāna/ Fa auful-kaila wal mīzāna

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah), Fakultas Syari'ah UIN Raden Mas Said Surakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis 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 penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
2. Bapak Dr. Muh. Nashirudin, S.Ag., M.A., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.

3. Bapak Dr. Ah. Kholis Hayatuddin, M.Ag., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam, Fakultas Syariah.
4. Bapak Masjupri, S.Ag. M.Hum., selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam, Fakultas Syariah.
5. Bapak Muhammad Julijanto, S.Ag., M.Ag. selaku Koordinator Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah.
6. Bapak Ahmad Hafidh, S.Ag., M. Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan Filantropi Islam, Fakultas Syariah.
7. Ibu Dr. Layyin Mahfiana, SH., M.Hum. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan ilmunya, semoga segala ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat di kehidupan yang akan datang.
9. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta.
10. Kedua orang tua, Bapak Sukardi dan Ibu Sri Suryanti serta keluarga besar, terimakasih atas doa, curahan kasih sayang yang tulus, dukungan dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tidak pernah aku lupakan.
11. Para pihak yang terlibat dalam penelitian skripsi, Pemilik, Karyawan, dan Konsumen Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali.

12. Seluruh keluarga dan teman-teman angkatan 2019 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah HES D.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu yang telah berjasa dan membatu baik moril maupun spiritnya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penyusun mengharap kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sukoharjo, 5 September 2023

Putriana Ramandani

NIM. 19.21.11.134

ABSTRAK

PUTRIANA RAMANDANI, NIM : 192111134, “**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**”. Jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali cukup banyak peminatnya terutama kalangan karyawan pabrik didaerah tersebut yang mayoritas tidak mempunyai banyak waktu untuk mencuci pakaiannya, hal tersebut sangat menguntungkan bagi masing-masing pemilik jasa laundry tersebut karena pelanggannya bertambah banyak mereka juga memberikan pelayanan terbaik demi menarik perhatian konsumen, tetapi disisi lain ada hak-hak konsumen yang belum sepenuhnya terpenuhi oleh pemilik jasa laundry. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui praktik, perlindungan konsumen, dan tinjauan hukum islam mengenai jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupatn Boyolali tersebut.

Metode ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif dengan data primer yang di peroleh dari wawancara pemilik serta konsumen jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali. Sedangkan data sekunder dari buku, jurnal, dan skripsi. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Kemudian untuk teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif yang dimana strategi penelitian ini ialah menyelidiki kejaidana, fenomena kehidupan individu dan meminta seseorang atau sekelompok individu menceritakan kehidupan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali tersebut maka terdapat beberapa kesamaan dalam melayani konsumen seperti antar jemput pakaian kotor dan jasa setrika/cuci komplit.

Kemudian bentuk perlindungan konsumen yang di peroleh pengguna jasa tersebut apabila terjadi kerusakan barang antara lain pengembalian uang atau barang setara dengan harga jual.

Yang terakhir hasil penelitian untuk hak-hak dan prinsip ekonomi Islam sudah sesuai dengan hukum Islam contohnya mereka selalu menjaga kebersihan saat memberikan pelayanan terhadap konsumen, walaupun belum sepenuhnya hak-hak konsumen tersebut terpenuhi contohnya keluh kesah atau pendapatnya jarang didengar serta gantirugi yang hanya diberikan sesuai kemampuannya, tetapi pemilik jasa laundry selalu menjunjung tinggi prinsip kebenaran dengan

menggunakan produk yang halal sesuai anjuran dalam hukum Islam seperti detergen, pewangi, dan pelembut yang memiliki izin resmi.

Kata Kunci: Hukum Islam, Perlindungan Konsumen, Jasa Laundry.

ABSTRACT

PUTRIANA RAMANDANI, NIM : 192111134, **“PROTECTION OF USERS OF LAUNDRY SERVICES ACCORDING TO THE PERSPECTIVE OF LAW NO. 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION AND ISLAMIC LAW (Case Study in Nogosari District, Boyolali Regency)”**. Laundry services in Nogosari District, Boyolali Regency, have quite a lot of demand, especially among factory employees in the area, the majority of whom do not have much time to wash their clothes. consumers, but on the other hand there are consumer rights that have not been fully fulfilled by the owner of the laundry service. The purpose of this study was to find out about practices, consumer protection, and an overview of Islamic law regarding laundry services in the Nogosari District, Boyolali Regency.

This method is field research using qualitative methods with primary data obtained from interviews with owners and consumers of laundry services in Nogosari District, Boyolali Regency. While secondary data from books, journals, and theses. Data collection techniques with interviews and documentation. Then for data analysis techniques using descriptive qualitative where the research strategy is to investigate incidents, phenomena of individual life and ask someone or a group of individuals to tell their lives.

Based on the results of research in Nogosari District, Boyolali Regency, there are several similarities in serving consumers such as pick-up and delivery of dirty clothes and complete ironing/washing services.

Then the form of consumer protection that is obtained by these service users in the event of damage to goods includes refunds or goods equivalent to selling price.

And finally the results of research for the rights and principles of Islamic economics are in accordance with Islamic law for example they always maintain cleanliness when providing services to consumers, even though the consumer's rights have not been fully fulfilled for example complaints or opinions are rarely heard and compensation which are only given according to their abilities, but the owner of the laundry service always upholds the principle of truth by using halal products as recommended in Islamic law such as detergents, fragrances and softeners that have official permission.

Keywords: Islamic Law, Consumer Protection, Laundry Services.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQASYAH	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xvii
ABSTRAK	xx
DAFTAR ISI	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6

C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	8
F. Tinjauan Pustaka	17
G. Metode Penelitian.....	21
H. Sistematika Penulisan	25

**BAB II TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN
HUKUM ISLAM**

A. Perlindungan Hukum Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	27
B. Jasa Laundry	35
1. Pengertian Jasa Laundry	35
2. Sejarah Perkembangan Usaha Laundry	36
C. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam	41
1. Pengertian Hukum Islam	41
2. Dasar Hukum Islam Perlindungan Konsumen	44

BAB III DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali	50
B. Praktik Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali	53

C. Perlindungan Pengguna Jasa Laundry Di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali	54
--	----

**BAB IV PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM
ISLAM**

A. Analisis Praktik Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Boyolali	59
B. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali	60
C. Analisis Tinjauan Hukum Islam Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang dinamakan transaksi. Secara hukum transaksi adalah sebagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian bagian dari perikatan.¹ Salah satu bentuk transaksi muamalat adalah ijārah, yang mana dasar hukumnya telah diatur dengan baik dalam al-Qur'an dan sunnah ataupun ijtihad. Ijārah adalah bentuk usaha yang dihalalkan oleh Allah. Sesungguhnya dalam transaksi ijārah juga memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa-menyewa atau upah-mengupah. Sewa-menyewa atau upah mengupah saat ini sangat rentan dengan kecurangan-kecurangan yang akan timbul nantinya oleh pihak konsumen dan pelaku usaha.

Ijārah sebagai jual beli jasa (upah mengupah), yaitu mengambil manfaat tenaga manusia. Ada pula yang mengartikannya dengan sewa menyewa sebagai pengambilan manfaat dari barang.² Namun dalam pembahasan ini yang dimaksud dengan upah (al-ujrah) adalah pembayaran yang diterima

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muammalah (Hukum Perdata Islam)*, Edisi Revisi (Yogyakarta, UII Press, 2000), hlm. 11-12.

² Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Cet. Ke-2 (Bandung: Pustaka Setia, 2004), hlm. 122.

pekerja (buruh) selama ia melakukan pekerjaan, baik dalam bentuk uang ataupun barang dalam jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi.³

Dengan demikian tentang hal upah mengupah secara umum dapat dilihat dari potongan ayat Al-Qur'an dalam Surat At-thalaq ayat 6:

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ وَإِنْ كُنَّ
 أُولَاتٍ حَمْلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ
 أُجُورَهُنَّ وَأُتْمِرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَاَسَرْتُمْ فَسْتُرْضِعْ لَهُ أُخْرَىٰ

Artinya: “Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan Maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya”. (Qs. At-Thalaq: 6)⁴

Dengan demikian, dalam masalah muamalat yang terus berkembang di kalangan masyarakat perlu diperhatikan agar perkembangan ekonomi dalam masyarakat tidak menimbulkan kerugian maupun kesulitan bagi pihak tertentu yang disebabkan adanya tekanan, ketidakjujuran atau tipuan dari pihak lain dan salah satu bentuk perwujudan muamalat yang disyariatkan oleh Allah dalam ayat di atas.

Selanjutnya banyak kasus, yang mengejar pada keuntungan untuk memperkaya diri sendiri namun kepercayaan konsumen banyak yang disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Salah satu bentuk penyalahgunaan atau

³ Zainal Asikin, *Dasar-Dasar Hukum Perburuhan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 68.

⁴ <https://tafsirweb.com/10986-surat-at-talaq-ayat-6.html>

kelalaian terjadi pada pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa laundry.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1 “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.⁵

Aturan Undang-Undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen supaya tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan usahanya agar dapat dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab atas setiap yang diamanahkan oleh konsumen.⁶Dalam penelitian ini menyangkut tentang pelayanan usaha laundry dimana pihak laundry harus bertanggung jawab dan mengutamakan aturan yang telah ditetapkan seperti yang tersebut dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999.

Hadirnya pelayanan jasa laundry di tengah masyarakat untuk mempermudah masyarakat sebagai konsumen dalam bidang cuci mencuci berbagai jenis pakaian, boneka, dan lain-lain. Dengan demikian jasa ini dapat digunakan oleh pelanggan kapan saja mereka butuh dan dengan harga yang sudah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa dan berapa lama waktu cucian dengan batas maksimal dan minimal selesainya cucian pelanggan.

⁵ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

⁶ Erman Rajagukguk dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm.7.

Hukum Islam juga telah mengatur berbagai aturan terhadap pertanggung jawaban risiko, akan tetapi hak konsumen masih sering diabaikan oleh para pengusaha. Hal ini dapat membuktikan bahwa kekecewaan konsumen sering terdengar dari keluhan konsumen itu dan bahkan masih banyak konsumen lain mengalami hal yang sama. Konsumen pada dasarnya harus dianggap suatu asset, namun selama ini konsumen dijadikan objek yang dapat dipermainkan dan mudah ditipu.⁷

Dalam ekonomi Islam konsep yang sesuai dengan praktek yang diterapkan pada usaha penyedia jasa laundry ini adalah dengan menggunakan konsep *ujrah al-‘amah*. Dimana kata *Ujrah* memiliki arti yaitu pembayaran (upah kerja) yang diterima oleh pekerja atau imbalan yang wujudnya dapat bermacam-macam, yang dilakukan dan diberikan seseorang, suatu lembaga (instansi) terhadap orang lain atas usaha, kerja dan prestasi kerja serta pelayanan yang telah dilakukannya.⁸ Sedangkan kata *al-amah* yang biasanya disebut dengan *al-amanah* adalah suatu yang dipercayakan oleh Allah pada manusia atau kepercayaan manusia pada sesamanya seperti penitipan barang dan sebagainya, yang meliputi segala hubungan antar manusia dalam persoalan muamalah baik dalam aspek ekonomi, perkara kontrak dan etika sosial serta persoalan kontrak politik dan perang. Dalam kata lain *al-amanah* dapat diartikan sebagai sikap saling percaya yang didasarkan pada spirit

⁷ B. Marojohan S Sinurat, *Perlindungan Konsumen dan Perumahan*, Bernas, diakses pada tanggal 12 April 2016.

⁸ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 115.

profesionalitas, dan akuntabilitas di hadapan publik dan secara moral pada hati nurani dan Tuhan.⁹

Dengan demikian ujah al-,amah merupakan suatu kepercayaan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan pemberian imbalan (upah/al-ujrah) atas jasa dari tenaga pekerjaannya.

Usaha laundry yang dilakukan oleh pengusaha selayaknya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa laundry atau konsumen. Akan tetapi pada kenyataannya jasa laundry tersebut sering kali melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian seperti kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain, kemungkinan besar hal itu terjadi karena unsur ketidaksengajaan atau tidak teliti para pengguna jasa. Dari penjelasan diatas menimbulkan kekecewaan pihak pelanggan/konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan pihak laundry. Hal ini konsumen merasa dirugikan sehingga tidak tercapainya unsur kerelaan atas barangnya yang rusak ataupun hilang.

Untuk kasus yang terjadi dilapangan yakni konsumen mengaku untuk hak-hak nya belum terpenuhi secara keseluruhan contohnya setiap keluhan yang di sampaikan terkadang tidak di dengar oleh pemilik jasa laundry serta ganti rugi yang diberikan pemilik jasa laundry hanya sebatas kemampuannya saja sehingga konsumen merasa tidak nyaman.

⁹ Zakiyuddin Baidhawiy, *Pendidikan Agama Berwawasan Multikultural*, (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 53.

Dapat disimpulkan bahwa dengan terjadinya hal yang demikian berarti konsumen tidak dapat terpenuhi hak-hak nya. Namun konsumen merasa sudah terbiasa rugi atau dirugikan ketika menggunakan suatu jasa, sedangkan pihak pengusaha tidak pernah bertanggung jawab atas kelalaiannya yang diberikan kepada konsumen secara tidak maksimal atau sesuai dengan harapan konsumen. Dari banyaknya pengguna jasa laundry di kota Banda Aceh, pemilik usaha laundry adalah orang muslim, pihak pengguna jasa ini apabila terjadinya kesalahan dari pihak *laundry* menyelesaikan masalah dengan menggunakan musyawarah secara kekeluargaan, menggantikan setengah dari harga barang yang hilang dengan syarat pengaduan kehilangan dalam jangka waktu seminggu paling lama setelah pengambilan barang cuciannya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis ingin mengkaji permasalahan ini untuk meneliti lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi : **PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (Studi Kasus di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas latarbelakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam Penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali?
2. Bagaimana perlindungan konsumen pengguna jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali?
2. Untuk mengetahui perlindungan konsumen pengguna jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali?
3. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam mengenai perlindungan konsumen pengguna jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali?

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah diuraikan di atas, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk kepentingan ilmiah yang diharapkan bisa memberikan kontribusi yang memiliki kegunaan untuk keilmuan ekonomi baik secara umum maupun syariah di bidang perlindungan konsumen pada jasa laundry.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dan mahasiswa yang terkhusus untuk program studi Hukum Ekonomi Syariah dan semua civitas akademika UIN Raden Mas Said serta semua pihak yang membaca penelitian ini.
- b. Sebagai bacaan dan sumbangan pemikiran untuk memperkaya khazanah keilmuan berkaitan dengan hukum ekonomi baik secara umum maupun syariah di UIN Raden Mas Said Surakarta.

E. Kerangka Teori

1. Jasa Laundry

Definisi laundry menurut Samosir, usaha laundry adalah usaha yang bergerak di bidang jasa cuci dan setrika. Laundry dapat juga diartikan sebagai kegiatan mencuci pakaian atau bahan tekstil lainnya dan juga sebagai sebuah tempat untuk mencuci pakaian atau bahan tekstil lainnya. Jasa laundry dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Berdasarkan sistem perhitungan: laundry satuan, laundry kiloan, laundry berlangganan.

2. Berdasarkan sistem pencucian: laundry biasa atau normal yaitu proses pencucian untuk menghilangkan kotoran dan noda pada kain dengan memakai air dan bahan kimia pencuci, baik dengan menggunakan mesin maupun tangan, laundry *dry cleaning* proses pencucian untuk menghilangkan kotoran dan noda pada kain namun berbeda dengan laundry biasa karena dengan menggunakan bahan kimia dan mesin yang khusus, biasanya bahan kimia yang digunakan pada mesin *dry cleaning* adalah *solvent perchloroethylene*.
3. Berdasarkan waktu pengerjaan: laundry kilat atau 5 jam pengerjaan, laundry one day service atau satu hari pengerjaan, laundry two days service atau dua hari pengerjaan, laundry ordinary/ regular adalah jenis laundry yang melayani dengan lama waktu pengerjaan tiga sampai empat hari.

Jasa laundry pertama kali muncul di Amerika, dan kemudian menyebar hingga ke seluruh dunia. Saat itu sangat banyak imigran Cina yang datang ke Amerika karena adanya penyediaan tenaga kerja dan industri pertanian. Selain itu, para imigran ingin membebaskan diri dan memulai hidup yang lebih baik karena keadaan negara yang sedang kacau. Namun pada tahun 1850 imigran Cina tidak diizinkan untuk menjadi warga negara. Pada tahun 1851, Wah Lee salah satu imigran Cina di Amerika membuka sebuah jasa Laundry tangan di negara itu. Ia adalah orang pertama yang menjalankan bisnis laundry.

Pada abad ke 20, sudah mulai banyak tempat laundry milik para imigran hampir di seluruh sudut kota di Amerika. Seiring dengan berkembangnya zaman, mulai muncul sebuah alat yang dijalankan dengan mengandalkan sebuah aliran listrik. Alat itu adalah mesin cuci. Bisnis laundry yang tadinya hanya digunakan dengan tangan, kini sudah menggunakan mesin. Tidak hanya sampai di situ saja, banyak negara maju yang mengembangkan bisnis ini dengan menciptakan alat-alat canggih untuk mempermudah dan memberi layanan yang memuaskan. Saat itu, para imigran terbukti dapat bekerja keras dan giat. Mereka bekerja di tempat laundry 10 hingga 16 jam seharinya.¹⁰

Usaha bisnis laundry merupakan bisnis rumahan yang belakangan ini sedang marak, usaha laundry merupakan salah satu bentuk usaha yang cukup menjanjikan. Di era serba cepat kebutuhan manusia akan waktu sangat diperlukan keefektifan kita mengelola dan memanejemen semua aktivitas rumah tangga membuat masyarakat ingin serba praktis. Kehidupan warga kota yang disibukkan rutinitas pekerjaan dan beberapa aktivitas membawa peluang besar bagi wirausahawan laundry. Banyak warga yang dipusingkan dengan pakaian menumpuk dan tidak kering-kering, tidak ada waktu untuk mencuci dan pembantu pulang kampung. Aktivitas sehari-hari seperti mencuci baju, tidak semua menyempatkan diri untuk mencuci, apalagi mahasiswa yang saat ini tugas kuliah dari dosen yang bertumpuk-tumpuk membuat mereka

¹⁰ Marikxon, "Peluang Usaha Laundry Kiloan", diakses dari <https://www.maxmanroe.com/superwash-laundry-peluang-usaha-laundry-kiloan.html>, pada tanggal April 2023 pukul 13.00 WIB.

enggan untuk mencuci dan lebih mempercayakannya kepada jasa tukang cuci atau pengusaha laundry dengan alasan menghemat waktu dan agar lebih berkonsentrasi untuk menyelesaikan tugas kuliahnya. Selera warga kota yang menginginkan bajunya bersih, rapi, dan wangi dalam sekejap jadi celah bisnis menggiurkan.

Proses mencuci dilakukan dengan maksud menghilangkan kotoran, baik berupa debu, keringat ataupun kotoran lain, sehingga jika dipakai atau dilihat terlihat bersih, rapi, nyaman dan mungkin wangi. Proses mencuci pakaian 1 Marikxon, “Peluang Usaha Laundry Kiloan”, diperlukan kehati-hatian, agar pakaian bersih dari kotoran dan najis. Proses mencuci dapat dilakukan secara manual, perlu tenaga ekstra namun lebih terjamin bersihnya dari najis. Di sisi lain, penggunaan mesin cuci merupakan salah satu alternatif cara mudah untuk mencuci terutama dalam jumlah besar.

2. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perindungan Konsumen

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian hanya dengan hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha yang tidak jujur.¹¹ Pengertian perlindungan konsumen dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

¹¹ Kurniawan, *Hukum Perlinungan Konsumen; Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaiaain Sengakta Konsumen*, (Malang: UB Press, 2011), hlm. 42.

adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Az. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Definisi hukum konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat¹²

Adapun asas dan tujuan pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Lain dari pada itu, dimana pada pasal 2 perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Pada Pasal 3 Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 disebutkan beberapa tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

¹² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hlm. 20-21.

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan beranggjawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang/dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.¹³

Berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 Undang-undang No. 08 Tahun 1999 dapat diketahui bahwa tanggungjawab pelaku usaha meliputi:

- a. Tanggungjawab ganti rugi atas kerusakan
- b. Tanggungjawab ganti rugi kerugian atas pencemaran dan
- c. Tanggungjawab ganti rugi atas kerugian konsumen.

3. Hukum Islam

Hukum Islam adalah seperangkat peraturan berdasarkan wahyu Allah SWT dan sunnah Rasulullah SAW tentang tingkah laku manusia mukkalaf yang diakui dan diyakini mengikat untuk semua orang yang beragama Islam.¹⁴ seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian, berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usahaa dan konsumen. Islam menghendaki adaya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang dilandasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak.

¹³ Pasal 3 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Sudarsono, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), hlm. 169.

Adapun beberapa dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam, yaitu :

a. Al-Qur'an

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Qur'an, sunnah Rasul SAW, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat.

Dengan adanya perlindungan hukum maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Terlepas dari hal yang tersebut diatas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen (pelaku usaha) sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.¹⁵

Allah SWT Berfirman dalam QS. Surah Al-Baqarah ayat 279 :

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya :

¹⁵ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009), hlm. 354.

Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).¹⁶

Makna dari tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan) adalah sesuatu yang terjadi di antara para pihak dalam aktivitas usaha/bisnis.¹⁷

b. Hadist

Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah yang menyatakan :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya:

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni

¹⁶ Kementerian Agama RI, Al Qur’an dan Terjemahnya, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penerjemah, 2015), hlm. 72.

¹⁷ Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 153.

Maksud hadist diatas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.

Hal yang paling adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang diajarkan dalam ekonomi Islam.

F. Tinjauan Pustaka

Agar terhindar dari kesamaan penulis dengan plagiat maka penulis mencantumkan beberapa skripsi yang penulis temukan terkait permasalahan di atas, di antaranya :

Pertama, Penelitian dari Laili Nur Amalia yang berjudul “Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Akad Ijarah pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)”.¹⁸ Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif analitik dengan metode pengumpulan data seperti wawancara, kuesioner, observasi dan juga studi pustaka. Berdasarkan hasil ini menunjukkan bahwasanya

¹⁸ Laili Nur Amalia. 2015. “*Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Akad Ijarah pada Bisnis Jasa Laundry*” (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar). Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam. hlm, 166-189.

praktek akad ijarah adalah akad ijarah 'ala alasykhash/ijarah 'ala al-a'mal yaitu dari pemilik laundry menyediakan layanan jasa pencuci pakaian. Selanjutnya konsumen membayarkan biaya laundry dengan ujah yang sudah disetujui dari keduanya antara pemilik laundry dan konsumen.

Persamaannya adalah sama-sama mengkaji tentang ijarah dalam jasa laundry. Perbedaannya dalam penelitian ini tidak menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dan untuk pembayarannya bisa di awal atau di akhir sesuai dengan kesepakatan untuk konsumen dan pelaku jasa laundry.

Kedua, Penelitian dari Sintia Fitri (2020) yang berjudul "Jasa Laundry dalam Tinjauan Islam Studi Kasus Jasa Laundry di Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir"¹⁹ Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwasanya dari segi akad, sudah sesuai dengan syariat Islam. Dimana pemilik laundry sudah paham mengenai mekanisme pencucian berdasarkan sesuai syariat Islam.

Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian lapangan. Perbedaannya dalam penelitian ini pemilik jasa laundry belum terlalu paham dari segi akad dan syariat islam sehingga muncul beberapa masalah tersebut.

¹⁹ Sintia Fitri. 2020. "Jasa Laundry dalam Tinjauan Islam Studi Kasus Jasa Laundry di Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir". Jurnal Syariah. hlm, 92-114.

Ketiga, Penelitian dari Noor Rizal Hidayat, Umi Hani, Abdul Hadi yang berjudul “Jual Beli Jasa Pencucian Baju Menurut Perspektif Ulama (Studi Kasus Kharisma Laundry Kota Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah)”.²⁰ Metode penelitian yaitu kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian ini bahwasanya masih banyak pegawai yang belum memahami tentang hak mereka sebagai seorang pegawai. Dimana dalam kontrak kerja peraturan yang ada hanya memberatkan satu pihak saja yaitu pegawai.

Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya dalam penelitian ini pemilik jasa laundry tidak mempunyai pegawai tetap jika ada pekerjaan yang banyak baru pegawai tersebut di panggil untuk membantunya dan peraturan kontrak kerjanya pun sudah jelas di awal.

Keempat, Penelitian dari Andi Tri Handayani, Umi Hani, Rahmatul Huda dengan judul “Pendapat Ulama Banjarmasin Terhadap Wanprestasi Akad Ijarah Al-A’mal Di Laundry Bunga Banjarmasin Utara”.²¹ Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil menunjukkan bahwasanya

²⁰ Noor Rizal Hidayat, Umi Hani, Abdul Hadi. 2020. “Jual Beli Jasa Pencucian Baju Menurut Perspektif Ulama” (Studi Kasus Kharisma Laundry Kota Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah).

²¹ Andi Tri Handayani, Umi Hani, Rahmatul Huda. 2020. Pendapat Ulama Banjarmasin Terhadap Wanprestasi Akad Ijarah Al-A’mal Di Laundry Bunga Banjarmasin Utara.

akad ijarah al-a'mal sah dan dibolehkan walaupun pihak laundry lalai. Akan tetapi, harus bertanggung jawab dan meminta maaf kepada pelanggannya. Agar kejadian tidak terulang kembali.

Persamaannya adalah sama-sama membahas wanprestasi. Perbedaannya dalam penelitian ini pemilik jasa laundry sudah melakukan kelalaian tetapi kurang bertanggungjawab akan semua hal tersebut menjadikan konsumen mengalami kerugian dan tidak nyaman.

Kelima, Penelitian dari Denna Alfianita, Popon Srisusilawati, Siska Lis Sulistiani yang berjudul “Analisis Hukum Islam dan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Jasa Laundry Bindy Syariah”.²² Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwasanya telah menerapkan akad ijarah. Meskipun pihak laundry dalam melakukan akad terdapat ada yang tidak sesuai, sehingga menyebabkan terjadinya pakaian konsumen hilang atau tertukar. Sehingga akadnya tidak sah.

Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen. Perbedaannya dalam penelitian ini pemilik jasa laundry belum melakukan sesuai akad sehingga terjadi kelalaian yang merugikan pihak konsumen.

²² Denna Alfianita, Popon Srisusilawati, Siska Lis Sulistiani. 2021. “*Analisis Hukum Islam dan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999*” Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Jasa Laundry Bindy Syariah. hlm, 283-285.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan prosedur yang dilakukan untuk melakukan penelitian melalui penyelidikan atau melalui usaha mencari bukti-bukti yang muncul, dilakukan secara teratur, terencana, dan sistematis.²³

1. Jenis Penelitian

Dari permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini maka penelitian yang penulis lakukan tergolong dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala serta interaksi yang terjadi diantara masyarakat sebagai pelaku usaha dan konsumen.

Maka jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian lapangan. Pendekatan kualitatif merupakan suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.²⁴

²³ Lila Pangestu Hadiningrum, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*” dalam *Metodologi Penelitian di Berbagai Bidang*, ed. Rinto Ronte Rerung, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020), hlm. 55.

²⁴ Haris Herdiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), cet ke-3, hlm. 9.

2. Sumber Data

Dalam penulisan hasil penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu berupa sumber data primer, dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis secara langsung di lapangan dan merupakan data asli. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian dan merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari subjek atau objek penelitian.²⁵ Dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan proses wawancara serta pengamatan langsung yang dilakukan di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung melainkan menggunakan informasi pendukung lain, data sekunder biasanya telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen yang dapat menunjang penelitian.²⁶ Data sekunder dalam penelitian ini di dapatkan dari catatan transaksi, komentar konsumen terhadap toko, buku, media social, dan media lainnya.

²⁵ Lila Pangestu Hadiningrum, "*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*" dalam *Metodologi Penelitian*, hlm. 67.

²⁶ Almasdi Syahza, "*Metodologi Penelitian*", (Pekanbaru: UR Press, 2021), hlm. 50.

3. Lokasi dan Waktu

Penelitian Lokasi yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali. Waktu penelitian di rencanakan pada bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Juli 2023.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang nyata digunakan untuk mendapatkan data secara langsung dalam penelitian, adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan pada Perlindungan Konsumen Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

a. Teknik Interview/ Wawancara

Metode wawancara merupakan percakapan yang dilakukan antara pihak yang mengajukan pertanyaan dengan pihak yang menjawab pertanyaan guna mendapatkan jawaban berupa data sebagai sumber penelitian. Pemilihan narasumber menggunakan teknik Purposive sampling yaitu Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai orang yang mengetahui seluk beluk usaha sehingga akan

memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang diteliti.

Adapun narasumber pilihan ini antara lain :

1. Pemilik Jasa Laundry
2. Konsumen yang menjadi pelanggan dari Jasa Laundry

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data-data mengenai hal-hal atau variable yang merupakan catatan, transkrip, buku-buku, majalah, notulen, rapat, agenda, dan lainnya.²⁷ Metode ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data-data dengan mendata arsip dokumentasi yang ada di tempat atau objek yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Sewa Jasa laundry seperti nota pembayaran.

5. Teknik Analisis Data

Data yang di peroleh baik Primer maupun sekunder dalam penelitian ini di analisa dengan cara analisis *Deskriptif Kualitatif*.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh

²⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 188.

peneliti dalam kronologi deskriptif.²⁸ Karakteristik dari deskriptif sendiri adalah data yang diperoleh berupa kata- kata, gambar, dan bukan angka-angka seperti penelitian kuantitatif.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan-perlakuan lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi. Tidak lain dengan cara mendeskripsikan beberapa jumlah variabel yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Penelitian ini menafsirkan serta menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap dan pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat.

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERDASARKAN UU NO. 8 TAHUN 1999 DAN HUKUM ISLAM

²⁸ Adhi, Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiro. *Metode Penelitian Kualitatif*, Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP), 2019. hlm. 9.

Dalam bab ini berisi Gambaran umum Tentang Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam, menguraikan tentang perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Landasan Teori Berisi uraian tentang teori umum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Teori-teori itu berfungsi untuk menganalisis data. Judul Bab mengikuti variabel penelitian yang digunakan.

Bab III : DESKRIPSI DATA PENELITIAN

Deskripsi Data Penelitian Berisi uraian tentang data-data yang relevan dengan penelitian dan yang akan dianalisis. Judul bab mengikuti data penelitian yang digunakan.

Bab IV : PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM

Analisis Berisi uraian tentang analisis data penelitian dengan menggunakan teori-teori yang telah dituangkan dalam bagian teori dan tinjauan umum. Judul Bab mengikuti analisis penelitian yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini akan di kemukakan beberapa kesimpulan yang di ringkas dari hasil penelitian dan pembahasan serta mengemukakan beberapa saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM

A. Perlindungan Hukum Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen yang di muat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah segala bentuk daya dan upaya yang bertujuan memberikan jaminan kepastian hukum untuk melindungi para konsumen. Menurut Az. Nasution, Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah hukum perlindungan konsumen. Pengertian hukum konsumen adalah semua asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.²⁹

Pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan 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 di perdagangkan. Sedangkan definisi konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia konsumen memiliki tiga arti yaitu pemakai barang hasil produksi, penerima pesan iklan, dan pemakai jasa. Menurut Az Nasution yang di katakana

²⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, hlm. 20-21.

konsumen merupakan setiap individu yang memperoleh dan memakai barang/jasa untuk suatu kegiatan tertentu secara sah.³⁰

Bentuk perlindungan konsumen sangat beragam, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, hak atas kenyamanan, hak di layani mendapatkan pelayanan yang baik, hak memperoleh barang atau jasa yang layak dan lain sebagainya.³¹ Penyebab beragamnya hak dalam perlindungan konsumen karena konsumen memegang peranan penting dalam rantai perekonomian. Tanpa adanya konsumen dalam produksi barang atau jasa otomatis roda perekonomian berhenti. Apabila permintaan dari konsumen tidak dapat dipenuhi oleh produk atau jasa yang di hasilkan, maka konsumen tidak mendapatkan kepuasan yang maksimal. Sehingga menyebabkan ketimpangan dalam siklus perekonomian maupun produksi suatu barang ataupun jasa tersebut. Karena hal tersebut dalam perlindungan konsumen diharuskan setiap aspek meliputi pihak produsen, pihak pasar serta peranan pemerintah sangat di perlukan dan selalu mematuhi acuan kepada asas tersebut.

a. Asas manfaat

Asas ini memberikan kedudukan yang sama antara produsen maupun dengan konsumen sehingga potensi kerugian dari kedua belah pihak dapat dihindarkan dan masing-masing dapat memperoleh haknya sebagai produsen serta konsumen.

³⁰ *Ibid.* hlm. 69.

³¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b. Asas keadilan

Asas keadilan merupakan asas yang rentan dilanggar oleh salah satu pihak. Produsen atau penyedia jasa semestinya berlaku adil dalam menciptakan suatu barang/jasa baik dalam tata cara produksi ataupun dalam menentukan harga. Kerugian dapat dicegah apabila setiap pihak memegang asas keadilan yang tinggi.

c. Asas keseimbangan

Perekonomian yang baik dan stabil dapat tercipta apabila ada keseimbangan dari berbagai pihak. Pihak yang harus menjaga asas keseimbangan yaitu konsumen maupun produsen serta pihak-pihak lain seperti pemerintah. Peran pemerintah sebagai pengayom kedua belah pihak melalui kebijakan aturan yang ditertibkan.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini menjamin keamanan dan keselamatan konsumen ketika memakai sebuah produk atau jasa. Jaminan tersebut didasarkan oleh persetujuan oleh badan hukum yang berkaitan dengan suatu produk atau jasa jaminan tersebut diperlukan karena menyangkut keselamatan dan keamanan yang harus ditanggung oleh produsen maupun pemerintah jika terjadi suatu permasalahan.

e. Asas kepastian

Asas yang mengharuskan pihak yang terlibat dalam transaksi barang atau dapat taat terhadap peraturan yang berlaku. Sehingga pelanggaran hukum dapat dihindari. Terbitnya kepastian hukum

memberikan jaminan rasa aman terhadap konsumen ketika menggunakan produk/jasa. Kepastian hukum juga menjamin terhadap konsumen apabila terjadi gangguan dalam penggunaan produk/jasa tersebut.

Selain asas di atas yang harus dijadikan acuan, perlindungan konsumen memiliki berbagai macam tujuan dalam pelaksanaannya. Tujuan perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya 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 bertanggungjawab dalam berusaha.

- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Konsumen mempunyai hak dan kewajiban, seperti yang di sebutkan dalam pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen, hak 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 atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan konsisi serta jaminan yang di janjikan.
- c. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan.
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan.
- e. Hak untuk di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- f. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Setiap konsumen tidak hanya mempunyai hak yang bisa di tuntutan dari pelaku usaha, tetapi juga kewajiban yang harus di penugih atas diri pelaku usaha. Kewajiban tersebut tertuangg dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Membaca dan 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 nilai tukar yang di sepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha juga mempunyai hak yang di atur dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak di akibatkan oleh barang dan/atau jasa yang di perdagangkan.

Pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang di atur dalam Undang-Undang Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut :

- a. Beretikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang di terima atau dimannfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha juga memiliki larangan yang di atur dalam UndangUndang Pasal 8 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Knsumen sebagai berikut : Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standard yang di persyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

- c. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaku usaha juga diuntut tanggung jawab apabila di temukan adanya pelanggaran sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pasal 19 Nomor 8 Tahun Perlindungan Konsumen sebagai berikut ;

1. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang di hasilkan atau di perdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dn/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada aat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana.

B. Jasa Laundry

1. Pengertian Jasa Laundry

Jasa *laundry* adalah proses pencucian untuk menghilangkan berbagai macam jenis kotoran dan noda serta proses sanitasi pada tekstil.³² Dalam istilah lain laundry diartikan sebagai jasa cuci pakaian dan setrika. Seiring kemajuan teknologi laundry tidak hanya untuk pakaian, namun juga untuk barang-barang lain seperti karpet, gordyn, bahkan laundry sepatu dan boneka. Laundry pada saat ini, bukan perkara yang sulit untuk menemukan tempat laundry yang dekat dengan tempat tinggal kita.

Adapun dengan adanya internet pembisnis sangatlah mudah untuk mempromosikan usahanya dengan cara membuat website atau blog tentang usahanya. Penulis mengartikan bahwa laundry adalah pencucian pakaian kotor sampai dengan kering dan siap pakai, dalam arti pakaian yang semula dibawa ke jasa laundry dalam keadaan kotor dan saat diterima kembali oleh konsumen pemakai jasa laundry pakaian tersebut sudah siap digunakan kembali (sudah bersih, dalam keadaan rapi dan telah disetrika), yang mana penentuan tarifnya adalah berdasarkan jumlah kilogram baju yang di laundry.

³² Venecia Damayanthie, *Bisnis Laundry Kiloan*, (Jogjakarta: PT. Buku Kita, 2010), hlm. 12.

2. Sejarah Perkembangan Usaha Laundry

Laundry (Binatu) dimulai pada sebelum tahun 1800, dengan cara mencuci pakaian di sungai kemudian merendam dan membiarkan air membawa pergi bahan yang dapat menyebabkan noda dan bau. Cara seperti ini masih dilakukan di beberapa daerah pedesaan. Usaha ini untuk menghilangkan kotoran, dilakukan dengan cara sering digosok, memutar atau memukul-mukulkan terhadap batu datar atau pada papan. Tehnik mencuci pakaian seperti ini pada umumnya digunakan di Eropa dan juga di Amerika Utara, teknik yang mirip seperti yang digunakan di Eropa dan Amerika Utara juga telah dipraktekkan di Jepang bahkan sampai Indonesia.³³

Pada saat itu apabila tidak ada saluran air yang tersedia/sungai, laundry dilakukan di tong air/ember ataupun kuali logam yang diisi dengan air bersih dan dipanaskan di atas api, air mendidih bahkan lebih efektif dari pada air dingin saat menghilangkan kotoran. Setelah bersih, pakaian yang diperas untuk menghilangkan sebagian besar air. Kemudian digantung di tiang atau jemuran di luar ruang untuk mencari udara kering, dan sebagian hanya tersebar di rumput bersih.

Kemudian pada perkiraan abad ke-19 di Eropa, Amerika Utara dan dunia dengan menggunakan peralatan binatu. Awalnya dengan menggunakan sebuah bak air panas, sebuah papan dalam bingkai kayu.

Air dapat dipanaskan dalam panci besar, logam besar atau tembaga

³³ Laundry (Binatu) adalah kata benda yang mengacu pada tindakan pencucian pakaian dan linen, dimana proses pencucian sedang dilakukan atau yang telah dicuci. Diakses Selasa, 15 Mei 2023, melalui: chemical.laundry.blog.uns.ac.id/sejarah-laundry.

pada pengapian. Sekitar tahun 1864-an dari American Civil War menunjukkan dua tentara bekerja keras, dengan peralatan untuk mencuci (Washboards) yang bisa dibawa ke tepi sungai. Pada periode ini juga sabun sudah mulai digunakan, yaitu senyawa alkali (yang terbuat dari kayu abu, lemak dan garam) yang dicetak kotak-kotak besar, pemakaiannya dengan cara mencampurkannya ke air panas untuk mencuci menghilangkan noda.

Selanjutnya pada tahun sekitar 1880-an sabun cukup banyak tersedia. Perkembangan ilmu pengetahuan, industri dan perdagangan memiliki dampak yang signifikan terhadap pekerjaan rumah tangga. Sabun dari yang balok kotak-kotak sudah mulai diproduksi bubuk (powder), pada periode ini binatu sudah mulai berkembang dan mencuci sudah mulai menggunakan pati kanji dan bubuk biru / pati biru (blau/blue) untuk pakaian atau warna putih maupun terang. Berbagai bahan kimia dapat digunakan untuk meningkatkan daya pelarut air, seperti senyawa dalam soaproot atau akar yucca digunakan oleh suku-suku asli Amerika.

Kemudian pada 1870-an itu telah diproduksi dalam berbagai bentuk yang berbeda dengan kemasan yang baru seperti kotak, bulat, tas khas atau botol kaca untuk bahan cair, pewarna dan produk untuk memulihkan pakaian hitam yang pudar saat dicuci. Boraks dan soda cuci dikemas dalam berbagai nama. Boraks bahkan digunakan sebagai

nama merek untuk sabun dan tepung, dan dipromosikan sebagai produk ampuh pembersih semua bahan.

Sebelum pertengahan abad ke-19 Cina menggunakan logam panas untuk menyetrika atau panci diisi dengan bara panas ditekan selama kain membentang. Sedangkan orang-orang di Eropa Utara menggunakan batu, kaca dan kayu untuk menghaluskan pakaian. Hal ini terus dilakukan untuk “menyetrika” dan juga digunakan di beberapa daerah lain. Kemudian mulailah pandai besi, Barat mulai menempa dan membuat Setrika, sekitar pada Abad Pertengahan.

Selanjutnya pada periode 1870 -1914 Chruich Roy dan Christine Clark, mulai mengembangkan produk branded yaitu perlengkapan rumah tangga termasuk peralatan mencuci (bak logam, panci, jemuran, jepitan) yang dikemas di Inggris diperkirakan pada September 2001). Pada awal abad 20-an mulai ditemukan proses mekanik binatu dengan berbagai mesin cuci. Biasanya, mesin ini menggunakan sebuah pengaduk bertenaga listrik untuk menggantikan menggosok dengan tangan pada sebuah papan cuci. Pada awalnya mesin hanya menggunakan tenaga tangan. Kemudian berkembang menjadi tenaga listrik dengan bak berlubang dan berputar keluar, air akan keluar jika berlebihan dan siklus ini disebut siklus spin.

Pada tanggal 17 Agustus 1945 tepatnya ketika hari Proklamasi Kemerdekaan Indonesia yang di bacakan oleh Presiden Pertama Republik Indonesia, Bapak Ir. Soekarno. Sejak saat itu kegiatan

pembangunan di Indonesia semakin marak. Dengan di bangunannya gedung-gedung, jalan, sekolah, pasar dan segala prasarana, maka kesibukan penduduk menjadi semakin tinggi. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembangunan prasarana tersebut menjadi manusia sibuk yang sering tidak bisa meluangkan waktu untuk melakukan kegiatan seperti laundry.

Penduduk yang sibuk mulai memerlukan orang lain untuk merawat pakaiannya. Mereka memerlukan orang yang mau melaundry pakaian dan kain-kain lain seperti spreng, sarung bantal, jaket dan sebagainya. Pada saat inilah laundry ataupun orang untuk mencuci pakaian sudah mulai dibutuhkan oleh orang yang sibuk dengan pekerjaannya.

Pada tahun 2002 Aditya Trituranta membuka usaha laundry pertama di Yogyakarta. Ia sengaja menamai usahanya itu dengan unsur lokal. "Namanya House of Laundry Benresik", itu usaha pertamanya di Yogyakarta, kata Aditya menjawab pertanyaan Tabloid Laundry. Benresik dalam bahasa Jawa ditulis ben resik berarti supaya bersih.³⁴ Ide ini muncul dari pengalamannya ketika bepergian ke berbagai daerah bahkan keluar negeri. Aditya pada saat itu bekerja sebagai flight attendant atau pramugara di perusahaan penerbangan. Saat sedang berada di luar negeri, ia sering mengamati konsep laundry yang ada di sana. Lalu ia berani menginvestasikan uangnya di bisnis laundry.

³⁴ Aditya Trituranta adalah Seorang pengusaha yang memiliki catatan tersendiri mengenai pertama kali konsep laundry kiloan diterapkan. Diakses Selasa, 15 November 2016, melalui: <http://duniaundry.com/laundry-kiloan-pertama-di-indonesia>.

Kegiatan laundry dimulai dengan mencari pembantu rumah tangga untuk melakukan kegiatan laundry yang beratnya berkilo-kilo untuk seluruh keluarga, kegiatan ini dilakukan sebelum adanya usaha laundry. Kemudian dengan adanya usaha laundry penduduk menyerahkan bajunya kepada pihak dilaundry dalam perhitungan yang sering dilakukan dengan satuan, namun seiring perkembangannya banyak juga perhitungan laundry yang dilakukan dengan kiloan, sehingga disebut dengan laundry kiloan.

Laundry kiloan sangat terkenal dan disukai banyak orang, karena pada laundry kiloan pakaian ditimbang beratnya dan jasa laundry kiloan di bayar berdasarkan berat kilo pakaian tersebut, bukan berdasarkan jumlah pakaiannya. Dimana perhitungan jumlah pakaian yang di laundry kiloan menjadi lebih banyak jika di dibandingkan dengan laundry secara satuan. Dengan demikian laundry kiloan menggunakan cara melaundry yang berbeda dengan laundry satuan, sehingga ada beberapa orang yang lebih suka dengan laundry satuan. Sehingga ada orang yang memisahkan pakaian yang akan di laundry kiloan dan yang di laundry satuan. Diantara kedua laundry tersebut sangat bagus tergantung keperluan pakaian yang akan di laundry. Pengguna jasa laundry kiloan sekarang tersedia dimana saja, dengan demikian pengguna jasa perlu memilih jasa laundry kiloan yang cukup bagus, namun dengan biaya tidak terlalu mahal. Mencoba dengan beberapa stel pakaian untuk laundry kiloan tersebut, apabila pengguna jasa sudah merasa nyaman

bisa dilanjutkan untuk menjadi pelanggan laundry kiloan tersebut. Usaha laundry kiloan menjalankan sosialisasi di jejaring sosial. Sehingga konsumen bisa mengetahui melalui internet dan kemudian menggunakan mobile phone untuk meminta jasa laundry kiloan tersebut. Atau bahkan bisa melalui *messenger* di jejaring sosial yang sekarang sedang marak. Saat ini usaha laundry banyak kita jumpai di berbagai daerah termasuk Kota Banda Aceh dengan keadaan penduduk mayoritas sibuk dengan pekerjaannya dan juga banyak mahasiswa yang sibuk dengan perkuliahannya sehingga tidak sempat melakukan sendiri kegiatan laundry ataupun mencuci pakaian. Sehingga membuat jumlah laundry di Kota Banda Aceh semakin banyak.

C. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

1. Pengertian Hukum Islam

Hukum Islam adalah seperangkat peraturan berdasarkan wahyu Allah SWT dan sunnah Rasulullah SAW tentang tingkah laku manusia mukkalaf yang di akui dan di yakini mengikat untuk semua orang yang beragama islam.³⁵ Seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian, beroreientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha dan konsumen. Islam menghendaki adanya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang di landasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak.

³⁵ Sudarsono, Kamus Hukum, (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), hlm. 169.

Dalam Islam, pengaturan tentang konsumen mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Setiap pergerakannya dalam mengonsumsi barang dan/jasa adalah manifestasi zikir atas nama Allah. Dalam hal ini, Islam memberikan batasan-batasan kepada konsumen agar tidak mengonsumsi barang dan/atau jasa yang haram, agar konsumen selamat baik di dunia maupun di akhirat.³⁶

Dalam ekonomi Islam, konsumen di kendalikan oleh lima prinsip dasar, sebagai berikut.³⁷

- a. *Prinsip kebenaran*, prinsip ini mengatur agar konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa yang di halalkan oleh Islam, baik dari segi zat, proses produksi, distribusi, hingga tujuan mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut. Maka dalam ekonomi Islam barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat menjadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan *syara'*.
- b. *Prinsip kebersihan*, dimana konsumen berdasarkan ajaran Islam harus mengonsumsi barang dan/jasa yang bersih, baik, tidak kotor atau menjijikan, serta tidak bercampur dengan najis. Karena barang dan/atau jasa yang haram, kotor, dan bernajis membawa kemudharatan duniawi dan ukhrawi.
- c. *Prinsip kesederhanaan*, bahwa Islam memberikan standarisasi bagi konsumen untuk tidak berlebih-lebihan dalam mengonsumsi barang

³⁶ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 6.

³⁷ *Ibid.*, hlm. 9-10.

dan/atau jasa, serta mampu mengekang hawa nafsu dari pemborosan dan keinginan yang berlebihan. Selain itu, Islam juga mengajarkan kepada konsumen untuk menjaga keseimbangan, tidak terlalu kikir dan tidak terlalu berlebihan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

- d. *Prinsip kemaslahatan*, bahwa Islam membolehkan konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa selama barang dan/atau jasa tersebut memberikan kebaikan serta kesempurnaan dalam mengabdikan diri kepada Allah. Di samping itu, Islam juga membolehkan konsumen untuk mengonsumsi barang dan/atau jasa yang haram jika keadaan tertentu (darurat) atau kondisi terpaksa, selama tidak berlebihan dan tidak melampaui batas.
- e. *Prinsip moralitas atau akhlak*, dimana seorang Muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu dan menyatakan terimakasih kepada-Nya setelah melakukan sesuatu. Islam mengajarkan agar konsumen memenuhi etika, kesopanan, bersyukur, zikir dan piker, serta mengesampingkan sifat-sifat tercela dalam mengonsumsi barang dan jasa.

2. Dasar Hukum Islam Perlindungan Konsumen

Adapun beberapa dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam, yaitu :

a. Al-Qur'an

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Qur'an, sunnah Rasul SAW, dan ajaran yang di laksanakan para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum maka di harapkan di kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Terlepas dari hal yang tersebut di atas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen (pelaku usaha) sehingga kedua belah pihak tidak saling di rugikan.³⁸

Allah SWT berfirman dalam An-Nisa" ayat 29:48

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara

³⁸ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis : Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, hlm. 354.

kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu.³⁹

Dengan demikian, konsep ekonomi dan perdagangan dalam Islam harus di landasi dengan nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan bisnis. Keadilan dalam hukum Islam berarti pula keseimbangan antara kewajiban yang harus di penuhi oleh manusia dengan kemampuan manusia untuk menaikan kewajiban itu. Jika keadilan di langgar maka akan terjadi ketidak-seimbangan dalam pergaulan hidup, karena salah satu pihak akan di rugikan sementara yang lain memperoleh keuntungan.

Islam juga telah mengatur bahwa suatu transaksi atau bisnis tidak boleh bertentangan dengan stari'at Islam dan tidsk boleh semata-mata hanya ingin memperoleh keuntungannya saja tetapi juga harus meiliki tujuan lain yaitu untuk mendapatkan eridhoan Allah SWT.

Hal tersebut juga selaras dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 188 :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَآ إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا
مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya :

Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada

³⁹ *Ibid*, hlm 83.

para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.

Ayat diatas melarang kaum Muslimin melakukan tindakan yang sangat buruk, yaitu memberitahukan bahwa mereka tidak boleh memakan harta orang lain dengan tidak benar dan tidak boleh merebut harta orang lain lain dengan cara paksa dan tidak adil.

Dimana ayat tersebut menunjukkan bahwa manusia tidak boleh memakan harta milik orang lain dengan cara yang *bathil* atau dengan cara yang tidak sesuai dengan syari'at Islam, Relevansinya dengan hukum Islam, dimana pelaku usaha dilarang untuk melakukan penipuan atau hal-hal yang tidak dibenarkan dengan syari'at Islam dan hukum yang berlaku di Indonesia selama mengadakan transaksi kepada konsumen.

b. Hadist

Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabada Rasulullah yang menyatakan :

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya:

“Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang

memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).⁴⁰

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut. Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang diajarkan dalam ekonomi Islam.

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha sebagai berikut :

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat.
3. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
4. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.

⁴⁰ Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negative dari suatu produk.

Berdasarkan hak-hak di atas, dalam kajian fiqh islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhaati-hati. Di dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Di sini antara kedua belah pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha harus sama-sama berhati-hati.⁴¹

Tidak sah suatu akad apabila salah satu pihak dalam keadaan terpaksa atau juga merasa tertipu. Bisa terjadi pada waktu akad sudah saling meridhai, tetapi kemudian salah satu pihak merasa tertipu, artinya hilang keridhannya, maka akad tersebut bisa batal. Contohnya seperti pembeli yang merasa tertipu karena di rugikan oleh penjual karena barangnya terdapat cacat.

⁴¹ M. Yusri, *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*, hlm. 10.

BAB III

DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali

1. Sejarah Wilayah Kecamatan Nogosari

Nogosari adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah, Indonesia. Nogosari merupakan daerah yang terletak di jalan antara Simo dan Kalioso. Topografi Kecamatan Nogosari terletak pada ketinggian antara 100-400 meter di atas permukaan laut. Sungai terbesar di Kecamatan Nogosari adalah Sungai Cemoro yang merupakan perbatasan dengan Kecamatan Andong. Sungai ini merupakan tulang punggung sumber pengairan untuk sawah-sawah di Desa Rembun dan Desa Ketitang. Di sebelah selatan terdapat saluran irigasi dari Waduk Cengklik yang mengairi sawah di Desa Ketitang, Potronayan, Sembungan, dan Jeron.⁴²

Untuk jumlah jasa laundry yang berada di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali ini kurang lebih sekitar 200 jasa laundry yang dibagi kedalam beberapa kelurahan diantaranya kelurahan ketitang, bendo, glonggong, guli, jeron, kenteng, keyongan, pojok, potronayan, pulutan, rembun, sembungan, dan tegaliri.

2. Kondisi Demografi

Kecamatan Nogosari hanya memiliki luas 55.08 kilometer persegi, kemudian kepadatan penduduknya adalah 1315 jiwa per-kilometer persegi

⁴² Data diperoleh dari Data Statistik Kecamatan Nogosari, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah.

dengan total penduduk 72.922 orang. Penduduk di Kecamatan Nogosari memiliki mata pencaharian yang bermacam-macam. Antara lain sebagai buruh tani, PNS, pedagang, tukang, karyawan swasta, dan lain-lain.⁴³

3. Kondisi Pendidikan

Pendidikan mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat transformasi dalam berbagai bidang dapat ditempuh melalui proses pendidikan. Pendidikan dalam pengertian pengajaran adalah usaha sadar tujuan dengan sistematis terarah pertumbuhan tingkah laku. Perubahan yang dimaksud itu menunjukkan pada suatu proses yang dilalui. Tanpa proses itu perubahan tak mungkin terjadi, proses disini berarti proses pendidikan.

Proses pendidikan akan menghasilkan manusia yang berpengetahuan dan berkeahlian. Dengan pendidikan orang dapat mengubah kondisi lebih baik secara ekonomi maupun cara pandang masyarakat dalam menyikapi suatu masalah yang ada.⁴⁴

4. Kondisi Keagamaan

Kecamatan Nogosari mayoritas beragama Islam. Dalam hal keagamaan di Kecamatan Nogosari biasanya melakukan kajian rutin yang biasanya dilakukan setiap habis Maghrib atau Isya' yang dilakukan setiap hari Sabtu yang sudah disepakati oleh masyarakat Kecamatan Nogosari, yang dilakukan di masjid At-Taqwa. Di

⁴³ Data diperoleh dari Data Statistik Kecamatan Nogosari, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah.

⁴⁴ Suparmin, *Wawancara*, 10 Juli 2023 di Desa Bendungan Kecamatan Sawit.

Kecamatan Nogosari juga masih melakukan kegiatan keagamaan lain seperti yasin tahlil.⁴⁵

5. Kondisi Ekonomi

Dalam suatu kelompok masyarakat, sarana ekonomi memegang peranan yang cukup penting hal ini disebabkan karena masyarakat tidak lepas dari kegiatan ekonomi, baik itu produksi maupun distribusi. Dapat berupa pasar toko, kios/warung, dan koperasi, yang di mana semua dapat membantu proses produksi dan distribusi. Masyarakat Kecamatan Nogosari kini memiliki sara perekonomian yang beragam, munculnya beragam sarana perekonomian ini sejalan dengan semakin berkembangnya perekonomian masyarakat yang didasarkan sistem perekonomian uang.⁴⁶

6. Kondisi Sosial

Masyarakat Kecamatan Nogosari adalah masyarakat yang masih menjunjung tinggi rasa kekeluargaan dan kebersamaan, hubungan antar warga masih erat, mereka juga masih sering melakukan gotong-royong, tolong menolong dan saling bantu membantu. Dalam aktivitas tolong menolong sekitar kebutuhan yang bersangkutan dengan rumah tangga, dalam menyelenggarakan pesta-pesta tertentu, tolong menolong dengan kerabat dan tetangga.⁴⁷

7. Deskripsi Jasa Laundry

⁴⁵ Suparmin, *Wawancara*, 10 Juli 2023 di Desa Bendungan Kecamatan Sawit.

⁴⁶ Suparmin, *Wawancara*, 10 Juli 2023 di Desa Bendungan Kecamatan Sawit.

⁴⁷ Suparmin, *Wawancara*, 10 Juli 2023 di Desa Bendungan Kecamatan Sawit.

Pertama, Resik Laundry merupakan usaha jasa laundry kiloan, usaha tersebut di dirikan oleh Ibu Yuni pada awal tahun 2019 di Dukuh Rembun, Ketitang, Nogosari Boyolali. usaha ini ialah usaha rumahan yang tidak memiliki izin khusus dibidangnya. Resik Laundry memiliki 3 karyawan yang dimana setiap karyawan memiliki bagian masing- masing, adapun bagian karyawan sebagai berikut, Cuci gosok 1 orang, antar jemput 1 orang, setrika 1 orang.

Kedua, Amanah Laundry merupakan usaha jasa laundry kiloan, usaha tersebut di dirikan oleh Ibu Yuni pada awal tahun 2011 di Dukuh Pilang, Ketitang, Nogosari, Boyolali. Usaha ini ialah usaha rumahan yang tidak memiliki izin khusus dibidangnya. Resik Laundry memiliki 4 karyawan yang dimana setiap karyawan memiliki bagian masing- masing, adapun bagian karyawan sebagai berikut, Cuci gosok 2 orang, antar jemput 1 orang, setrika 1 orang.

Ketiga, Laundry Kiloan Putri merupakan usaha jasa laundry kiloan, usaha tersebut di dirikan oleh Ibu Sri Suryanti pada awal tahun 2015 di Dukuh Klayutan, Ketitang, Nogosari, Boyolali. Usaha ini ialah usaha rumahan yang tidak memiliki izin khusus dibidangnya. Resik Laundry memiliki 2 karyawan yang dimana setiap karyawan memiliki bagian masing- masing, adapun bagian karyawan sebagai berikut, Cuci gosok 1 orang, setrika 1 orang.

B. Praktik Jasa Laundry Di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten boyolali untuk praktik jasa laundry nya rata-rata hampir sama dari harga,pilihan jasa,dan pelayanan nya. Untuk harganya sendiri juga mulai dari 3.000-4.500/kg serta untuk pilihan jasa nya sendiri mulai dari cuci komplit,cuci saja,dan setrika saja. Kalau untuk pelayanan nya sendiri untuk masing-masing jasa laundry menggunakan pelayanan antar jemput untuk memudahkan pelanggan menggunakan jasa laundry.⁴⁸

Sedangkan menurut konsumen atau pelanggan jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali sendiri mereka semua cukup puas dengan jasa nya pelayanannya pun baik dan harga nya yang terjangkau serta terdapat layanan antar jemput memudahkan mereka untuk laundry. Tetapi untuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen sangat kurang, mereka mengaku bahwa pemilik jasa laundry tersebut hanya gantirugi sesuai yang mereka mampu saja tidak mencapai apa yang diinginkan oleh konsumen.

C. Perlindungan Pengguna Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali

Setelah peneliti melakukan penelitian dan wawancara dengan para pemilik ke tiga jasa laundry dan para konsumen, maka didapat hasil kesepakatan yang dapat dipaparkan. Dalam Pasal 3 Undang-Undang

⁴⁸ Yuni,Sri Suryanti,Ika, *Wawancara*, 20 Juli 2023 di Kecamatan Nogosari.

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan masing-masing pemilik jasa laundry beliau semua mengaku sudah tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha. Bentuknya ialah masing-masing pemilik jasa laundry mau bertanggungjawab apabila terjadi masalah contohnya ada barang yang hilang ataupun rusak di ganti dengan sesuai kesepakatan antar konsumen. Masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali juga sudah berusaha dan jujur dengan konsumen atas kesalahan yang dibuat hal tersebut memberikan rasa aman dan nyaman saat konsumen menggunakan jasa laundry tersebut.

Kemudian Bentuk perlindungan konsumen dalam Pasal 4 Tentang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh masing-masing pemilik jasa laundry yakni :

Adapun hasil wawancara yang dilakukkan dengan pemilik “Resik Laundry” Ibu Yuni sebagai berikut, jika terjadi kerusakan atau kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa laundry maka bentuk perlindungan konsumen untuk pengguna/konsumennya jasa laundrynya tersebut ialah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan barang oleh pengguna jasa sesuai dengan kemampuan pemilik contohnya ganti rugi pakaian yang rusak setengah harga dari harga beli, walaupun pada akhirnya tidak

seungguhnya hak-hak konsumen terpenuhi salah satunya kenyamanan dalam pelayanan dalam jasa laundry tersebut.⁴⁹

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik “Amanah Laundry” Ibu Ika sebagai berikut, jika terjadi kerusakan atau kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa laundry maka bentuk tanggungjawab atas perlindungan konsumen untuk pengguna jasa laundry di tempatnya tersebut ialah beliau mau tanggungjawab atas kelalaian yang mungkin khilaf saat melakukan pekerjaannya dalam bentuk berupa uang, tetapi beliau tidak bisa janji untuk memberikan atau mengganti kerugian yang dialami konsumen secara penuh hanya bisa semampu dan sebisanya saja, dan balik lagi disini terjadi tidak terpenuhinya hak konsumen.⁵⁰

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan pemilik “Laundry Kiloan Putri” Ibu Sri Suryanti sebagai berikut, jika terjadi kerusakan atau kelalaian yang dilakukan oleh pihak jasa laundry maka menurut beliau cara mereka memberi tanggungjawab ialah dengan cara mengganti rugi atas apa yang merugikan konsumen oleh kesalahan dari pemilik atau karyawannya contohnya ganti rugi sesuai barang yang rusak misal baju luntur, celana tertukar/hilang, dll. Hal tersebut semata-mata untuk memberikan perlindungan konsumen agar pengguna jasanya sedikit

⁴⁹ Yuni, Wawancara, 15 Juli 2023 di Kecamatan Nogosari, Kabupaten Boyolali.

⁵⁰ Ika, *Wawancara*, 17 Juli 2023 di Kecamatan Nogosari, Kabupaten Boyolali.

lebih tenang, walaupun hal tersebut tidak cukup untuk mengganti hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi seluruhnya.⁵¹

Setelah itu menurut Pasal 5 Undang –Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban yang harus di penuhi oleh konsumen yakni :

Hasil wawancara yang di lakukan kepada masing-masing konsumen jas laundry, mereka mengaku sudah melakukan kewajibannya dengan baik contohnya membayar sesuai jumlah/kesepakatan di awal dan tertulis dalam bentuk nota pembelian. Kemudian beritikada baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/jasa contohnya tidak membantah/merasa kesal apabila nota pembelian sudah selesai di total mereka mengaku membayar sesuai kesepakatan diawal.

Kemudian seperti yang tertuang dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil wawancara di lapangan kepada masing-masing pemilik jasa laundry mereka mengaku sudah menerima hak tersebut antara lain, para konsumen membayar sesuai dengan nota pembelian diawal dan tidak protes setelah itu pemilik jasa laundry juga melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen dengan cara berani mengakui kesalahan dan bertanggungjawab atas kesalahan yang di buatnya tersebut.

⁵¹ Sri Suryanti, *Wawancara*, 20 Juli 2023 di Kecamatan Nogosari, Kabupaten Boyolali.

Pemilik jasa laundry juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan Undang-Undang Pasal 7 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Hasil wawancara di lapangan peneliti mendapati masing-masing pemilik jasa laundry sudah melakukan kewajibannya dengan cara beritikad baik saat melayani konsumen kemudian jujur saat menimbang pakaian konsumen yang akan di laundry dengan cara melakukannya di depan konsumen agar tidak terjadi kesalahpahaman, serta memberikan gantirugi dan/atau penggantian barang apabila tidak sesuai dengan yang di awal dengan cara bertanggungjawab apabila ada hal yang merugikan konsumen sesuai dengan kemampuan masing-masing jasa laundry tersebut.

Kemudian dalam Undang-Undang Pasal 9 Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya berisi tuntutan tanggungjawab pemilik jasa laundry jika terjadi adanya pelanggaran. hasil wawancara yang di lakukan peneliti sebagai berikut, pemilik jasa laundry mengaku sudah bertanggungjawab memberikan gantirugi kerusakan, dan/atau kerugian konsumen dengan cara seperti yang di maksud dalam ayat 1 berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya.

BAB IV

**PERLINDUNGAN PENGGUNA JASA LAUNDRY MENURUT
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM**

**A. Analisis Praktik Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten
Boyolali**

Praktik usaha jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali Jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali tentu nya banyak sekali tetapi disini peneliti mengambil 3 (tiga) jasa laundry yang sesuai dengan apa yang akan di teliti oleh penulis. Dari ketiga usaha jasa laundry tersebut antara lain laundry kiloan putri, resik laundry, dan amanah laundry.

Pada pembahasan sebelumnya telah di jelaskan mengenai Praktik Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali dan Masing-masing jasa laundry tersebut untuk tahun berdiri nya tidak terpaut lama kurang lebih sudah 5 tahunan. Jasa laundry tersebut menyediakan jasa cuci komplit (cuci dan setrika), cuci baju saja, dan setrika saja. Harga jasa laundry dari masing-masing laundry tersebut juga hampir sama mulai dari 3000-4000 ribu rupiah/kg, mereka juga meyediakan jasa antar jemput untuk memudahkan pelanggan jika sedang repot dengan urusannya.

Menurut pendapat peneliti yakni dalam praktiknya masing-masing pemilik jasa laundry juga memiliki berbagai macam pengalaman yang di alaminya saat melayani konsumen seperti adanya kesalah pahaman saat memberikan pelayanan sampai adanya kerusakan/hilangnya barang konsumen jasa laundry.

B. Analisis Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali

Perlindungan Konsumen adalah segala bentuk daya dan upaya yang bertujuan memberikan jaminan kepastian hukum untuk melindungi para konsumen. Menurut Az. Nasution, Salah satu bagian dari hukum konsumen adalah hukum perlindungan konsumen. Pengertian hukum konsumen adalah semua asas dan kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.⁵²

Dalam pembahasan sebelumnya telah dijelaskan mengenai perlindungan pengguna jasa laundry di Kecamatan Nogosari sesuai dengan Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Diantara pasal-pasal tersebut ialah :

Pasal 3 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali sudah memenuhi tujuan dari perlindungan konsumen bentuknya masing-masing pemilik jasa laundry sudah berusaha, bertanggungjawab, dan jujur jika terjadi masalah seperti adanya barang yang hilang, tertukar, dan bahkan hilang itu semua dilakukan agar konsumen merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali tersebut.

⁵² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, hlm. 20-21.

Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali para konsumen mengaku sudah mendapatkan hak-hak konsumen tersebut tetapi belum sepenuhnya seperti contohnya yang terdapat dalam point c yaitu hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang di gunakan, untuk faktanya para konsumen mengaku masing-masing pemilik jasa laundry tersebut mendengarkan keluhannya justru malah acuh sedangkan konsumen sendiri sudah berusaha menyampaikan pendapatnya atas kejadian yang dialaminya hal tersebut menjadikan konsumen memilih tidak memperdulikan atau memperpanjang lagi mereka memilih mengikhlaskan dan menganggap sudah selesai masalahnya.

Pasal 5 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban konsumen dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali, dalam hal tersebut para konsumen mengaku sudah melakukan kewajibannya dengan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa dan faktanya saat pemilik jasa laundry menentukan harga jasanya para konsumen tidak merasa keberatan ataupun mengeuh dan membayar sesuai dengan jumlahnya. Kemudian konsumen juga mengaku membayar sesuai dengan nilai tukar yang

di sepakati dengan pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali tersebut.

Pasal 6 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak pelaku usaha dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali, dalam hal tersebut masing-masing pemilik jasa laundry mengaku sudah mendapat haknya yakni menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang di perdagangkan, konsumen juga membayar sesuai dengan nominal sesuai jumlah yang di berikan.

Pasal 7 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali, dalam hal tersebut pelaku usaha sudah melakukan kewajibannya dengan memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur dan tidak diskriminatif bentuknya ialah masing-masing pemilik jasa laundry mereka mau bertanggungjawab atas kesalahan yang diperbuat misalnya ada kerusakan barang, walaupun seringkali pemilik jasa laundry masing sering tidak mendengarkan pendapat konsumen.

Pasal 8 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai larangan bagi pelaku usaha dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali, dalam hal tersebut

pemilik jasa laundry mengaku sudah berusaha menjauhi segala larangan yang terdapat dalam pasal tersebut walaupun belum sepenuhnya contoh memakai pemutih yang tidak biasanya di pakai dalam laundry karena faktor harga dan lebih efektif cepat mendapatkan hasil yang diinginkan sedangkan hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pasal 9 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggungjawab pelaku usaha dimana hasil analisis penelitian yang dilakukan sesuai fakta di lapangan masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali, dalam hal tersebut pemilik jasa laundry mengaku sudah melakukan kewajibannya dengan bentuk bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen yang sebagaimana dimaksud ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau pertanggungjawaban barang dan/atau jasa sesuai dengan kemampuan atau kesepakatan dengan pihak konsumen.

Dari hasil analisis di atas sesuai pasal-pasal yang terdapat dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen peneliti berpendapat bahwa masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali sudah menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku walaupun belum sepenuhnya mereka tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi suatu masalah pada usahanya, kemudian untuk konsumen dari masing-masing jasa laundry tersebut juga sudah terpenuhi hak-hak konsumennya dan walaupun belum semua haknya terpenuhi misalnya untuk keluhan atau pendapat mereka

jarang didengarkan oleh masing-masing pemilik jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali tersebut.

C. Analisis Tinjauan Hukum Islam Mengenai Pengguna Jasa Laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali

Perlindungan konsumen merupakan berbagai tindakan dalam memberikan jaminan adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁵³ Dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam adalah Al-Qur'an. Seluruh ajaran Islam yang terkait dengan perdagangan dan perekonomian, berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha dan konsumen. Islam menghendaki adanya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang dilandasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan dan peralihan hak. Islam telah memberikan norma-norma dasar mengenai suatu transaksi, sebagai berikut :

Allah SWT berfirman dalam QS. Surah Al-Baqarah ayat 279 :

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya :

Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zhalim (merugikan) dan tidak dizhalimi (dirugikan). Makna dari tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya

⁵³ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

(dirugikan) adalah sesuatu yang terjadi diantara para pihak dalam aktivitas usaha/bisnis.⁵⁴

Jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali sebagai pelaku usaha dalam menjalankan pekerjaannya harus sesuai dengan kompetensi atau wewenang yang dimilikinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta pihak jasa laundry mempunyai kewajiban untuk bertanggungjawab atas setiap tindakan pelayanan kesehatan yang dilakukannya terhadap konsumen atau penerima jasanya, didalam Al-Qur'an diperintahkan setiap orang untuk bertanggungjawab atas perilakunya dan melarang melakukan sesuatu diluar keampuannya.

Islam melarang adanya ketidakjelasan atas barang yang diperjualbelikan sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 188 :

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْنُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ
النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya :

Dan janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil, dan (janganlah) kamu menyuap dengan harta itu kepada para hakim, dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui.

⁵⁴ Quarish Shihab, *Tafsir Al Misbah Volume 3*, (Jakarta : Lentera Hati, 2012), hlm, 153.

Dalam ekonomi Islam, konsumen dikendalikan oleh lima prinsip dasar, sebagai berikut :⁵⁵

1. Prinsip kebenaran, prinsip ini mengatur agar konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa yang dihalalkan oleh Islam, baik dari segi zat, proses produksi, distribusi, hingga tujuan mengonsumsi barang dan/atau tersebut. Maka dalam ekonomi Islam barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat menjadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan syara'.
2. Prinsip kebersihan, dimana konsumen berdasarkan ajaran Islam harus mengonsumsi barang dan/atau jasa yang bersih, baik, tidak kotor atau menjijikan, serta tidak bercampur dengan najis. Karena barang dan/atau jasa yang haram, kotor, dan bernajis membawa kemudharatan duniawi dan ukhrawi.
3. Prinsip kesederhanaan, bahwa Islam memberikan standarisasi bagi konsumen untuk tidak berlebih-lebihan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta mampu mengekang hawa nafsu dari pemborosan dan keinginan yang berlebihan. Selain itu, Islam juga mengajarkan kepada konsumen untuk menjaga keseimbangan, tidak terlalu kikir dan tidak terlalu berlebihan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
4. Prinsip kemaslahatan, bahwa Islam membolehkan konsumen untuk menggunakan barang dan/atau jasa selama barang dan/atau jasa tersebut

⁵⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 9-10.

memberikan kebaikan serta kesempurnaan dalam mengabdikan diri kepada Allah SWT. Di samping itu, Islam juga membolehkan konsumen untuk mengonsumsi barang dan/atau jasa yang haram jika keadaan tertentu (darurat) atau kondisi terpaksa, selama tidak berlebihan dan tidak melampaui batas.

5. Prinsip moralitas atau akhlak, dimana seorang Muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum melakukan sesuatu dan menyatakan terimakasih kepada-Nya setelah melakukan sesuatu. Islam mengajarkan agar konsumen memenuhi etika, kesopanan, bersyukur, dzikir dan piker, serta mengesampingkan sifat-sifat tercela dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti bahwa konsumen/pengguna jasa laundry sebagian besar sudah memenuhi prinsip tersebut dalam bentuk menjaga kebersihan dan kesuciannya serta memilih pakaian mana yang pantas untuk di laundry dan yang tidak, kemudian juga menjunjung tinggi prinsip kebenaran dengan menggunakan produk/jasa yang halal sesuai dengan yang diajarkan oleh Islam seperti pewangi, pelembut, dan pengharum pakaian yang sudah teruji oleh badan pengawas dan hal tersebut sesuai dengan prinsip ekonomi Islam yang berlaku.

Hukum Islam memuat setidaknya 5 hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha sebagai berikut:⁵⁶

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar pemalsuan.
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk/jasa dan lingkungan yang sehat.
3. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari produk/jasa.

Dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti ialah konsumen mengaku sudah mendapatkan hak-hak tersebut walaupun tidak secara penuh, yakni konsumen mengaku aman saat menggunakan jasa/pelayanan tersebut karena cukup diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar untuk usaha jasa laundry nya, kemudian konsumen juga mengaku mendapat gantirugi oleh pemilik jasa laundry dalam bentuk pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, setelah itu konsumen juga mengaku mendapatkan perlindungan atas penyalahgunaan keadaan dengan pemilik mengakui kesalahan serta mau bertanggungjawab dengan apa yang dilakukan sesuai dengan hak-hak konsumen dalam hukum Islam.

Hasil penelitian lapangan juga ditemukan wanprestasi antara lain pemilik jasa laundry lalai akan tanggungjawab nya untuk mendengarkan keluhan-keluhan yang dialami oleh konsumen, kemudian pemilik jasa laundry

⁵⁶ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, hlm. 234.

juga belum bisa bertanggungjawab penuh atas kerugian yang dialami oleh konsumen, serta keluhan yang dialami oleh konsumen hampir sama yaitu pakaian tertukar, kelunturan, dan bahkan hilang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan maka simpulan yang dapat dihimpun dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Praktik jasa laundry yang dilakukan di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali oleh masing-masing Jasa Laundry kurang lebih hampir sama untuk pelayanannya seperti sistem antar jemput, menerima setrika/gosok baju saja, dan cuci komplit. Dalam menyikapi konsumen saat terjadi masalah seperti kerusakan, tertukar, dan kehilangan barang maka masing-masing jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali mempunyai cara tersendiri untuk menyelesaikannya. Seperti pengembalian uang atau penggantian barang dan/jasa yang sejenis atau setara nilainya.
2. Perlindungan konsumen pengguna jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali dalam hasil penelitian konsumen/pengguna jasa laundry belum mendapat perlindungan belum sepenuhnya mendapatkan hak-hak mereka seperti keluhan atau pendapatnya yang sering diabaikan serta ganti rugi yang tidak sesuai dengan aslinya, tetapi masing-masing pemilik jasa laundry dan konsumen sepakat menyelesaikannya secara kekeluargaan.

3. Tinjauan hukum Islam sudah dilaksanakan oleh jasa laundry tersebut, seperti hak-hak konsumen yang sesuai dengan Hukum Islam serta prinsip ekonomi Islam dengan memberikan ganti rugi dan menjaga kebersihan selama pelayanan yang dilakukan dan menjaga prinsip kebenaran seperti menggunakan produk-produk yang halal contohnya (detergen, pengharum, dan pelembut) pakaian yang sudah berlogo halal sesuai dengan Hukum Islam yang berlaku.

B. Saran

1. Bagi pemerintah
 - a. Menindak lanjuti ataupun menertibkan pelaku jasa laundry yang tidak memiliki izin usaha resmi dari pemerintah daerah agar perlindungan hukum dan hak-hak konsumen bisa lebih jelas lagi serta pemilik jasa tersebut paham akan hal itu.
 - b. Meningkatkan kegiatan sosialisai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sehingga konsumen memiliki kesadaran hukum yang luas dan terhindar dari apapun yang merugikan untuk dirinya.
2. Bagi konsumen
 - a. Konsumen sebaiknya memperhatikan jasa laundry tersebut untuk kejelasan ganti rugi semisal ada barang yang rusak ataupun hilang setelah selesai di laundry.
 - b. Konsumen sebaiknya meneliti terlebih dahulu sebelum menggunakan jasa laundry tersebut bisa menanyakan ke pelanggan sebelum-sebelumnya atau tetangga di lingkungan sekitar jasa laundry

tersebut apabila menggunakan jasanya apakah rekomended dan aman serta apa saja yang sering di keluhkan jika menggunakan jasa laundry tersebut.

3. Bagi pelaku usaha

- a. Pelaku usaha hendaknya memperhatikan lagi keluhan dan saran dari konsumen, karena hal tersebut menjadikan usaha bisa berkembang lebih baik lagi serta konsumen lebih respect karena apa yang di keluhkan di dengar oleh pemilik jasa laundry.
- b. Memenuhi hak-hak konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

4. Bagi Masyarakat

Untuk masyarakat sekitar jasa laundry di Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali supaya lebih melek atas apa saja yang bisa dilakukan oleh lingkungan sekitar apabila terdapat masalah dalam usaha tersebut dan memberian arahan apabila mengetahui hal yang dilakukan oleh pemilik jasa laundry tersebut tidak dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Az Nasution, Hukum dan Konsumen, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Denna Alfianita, Popon Srisusilawati, Siska Lis Sulistiani. “Analisis Hukum Islam dan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999” Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Jasa Laundry Bindy Syariah. 2021.

Muhammad dan Alimin, Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam, Yogyakarta: BEFE Yogyakarta, 2004.

Nurmadjito, Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung : Bandar Maju, 2004.

Neni Sri Imaniyati, Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Dalam Perkembangan, Bandung: Mandar Maju, 2002.

Susanti Adi Nugroho, Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen, Jakarta : Kencana Media Group 2008.

Mardani. Fiqh Ekonomi Syariah. Jakarta Edisi I, 2013.

Rachmat Syafei. Fqih Muamalah, Bandung : pustaka setia, 2006.

Erman Rajagukguk dkk., Hukum Perlindungan Konsumen, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Zakiyuddin Baidhawiy, Pendidikan Agama Berwawasan Multikultural, Jakarta: Erlangga, 2005.

Nasrun Haroen, Fiqih Muamalah, cet. 1 Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000.

Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

Rachmat Syafei, Fiqh Muamalah, cet. 2 Bandung: Pustaka Setia, 2004.

Kurniawan, Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Universitas Brawijaya Press, 2011.

Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Cet 2; Jakarta, PrenadaMedia, 2016.

Ari purwadi, “Telaah Singkat Tentang Undang–undang Perlindungan Konsumen”, Jurnal Hukum & Keadilan Vol 3 No 3, .2000.

Andi Syafriani, Perlindungan Konsumen Dalam Persaingan Usaha Industri Jasa Penerbangan, Jurisprudentie Volume 3 Nomor 1 Juni 2016

JURNAL/MAJALAH/PENERBITAN

S. Rosyida and V. Riyanto, “Sistem Informasi Pengelolaan Data Laundry” Pada Rumah Laundry Bekasi, Vol. 5 No. 1 2019.

Dewi, M. A Kurniati, D & Irmayani, W. Aplikasi Pelayanan Jasa Persediaan Bahan Baku Pada Laundry Q Pontianak. Jurnal Khatulistiwa, 2017.

Ashar Sinilele, “Perlindungan Konsumen Atas Jual Beli Rumah”, Jurnal ElIqtishady, (Makassar) Vol. 1 Nomor 2, 2019.

Ashabul Kahpi, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim”, Jurnal El-Iqtishady Vol. 1 Nomor 1, 2019.

Abu Abdullah Muhammad bin Yazid bin Abdullah bin Majah al Quzwaini Ibnu Majah , Sunan Ibnu Majah Riyadh: Maktabah al –Ma’arif li Annasyir at Tauzi’, 199.

Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2013, Sayyid Sabiq, Fikih Sunnah jilid 4, Pena Ilmu dan Amal, Jakarta,

2006.

Gemala Dewi, Hukum Perikatan Islam di Indonesia, Prenada Media, Jakarta, 2005 Syaifullah Aziz, Fiqih Islam Lengkap, Ass-syifa, Surabaya, 2005.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

M. Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dalam Jurnal Ulumuddin, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, Volume V, Tahun III, Juli Desember 2009.

SKRIPISI/TESIS/DISERTASI

Laili Nur Amalia. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Akad Ijarah pada Bisnis Jasa Laundry “Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar). Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam. 2015.

Sintia Fitri. “Jasa Laundry dalam Tinjauan Islam Studi Kasus Jasa Laundry di Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”. Jurnal Syariah. 2020.

Noor Rizal Hidayat, Umi Hani, Abdul Hadi. “Jual Beli Jasa Pencucian Baju Menurut Perspektif Ulama” Studi Kasus Kharisma Laundry Kota Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. 2020

Lila Pangestu Hadiningrum, “Metodologi Penelitian Ekonomi Islam” dalam Metodologi Penelitian di Berbagai Bidang, ed. Rinto Ronte Rerung, Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020.

Haris Herdiansyah, Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial, Cet III, Jakarta: Salemba Humanika, 2010.

Lila Pangestu Hadiningrum, “Metodologi Penelitian Ekonomi Islam” dalam Metodologi Penelitian. Almasdi Syahza, “Metodologi Penelitian”, Pekanbaru: UR Press, 2021.

Bambang Sunggono, “Metode Penelitian Hukum”, Jakarta: Grafindo Persada, 2003.

Sandu Siyoto, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

Hari :

Tanggal :

Waktu :

Tempat :

Informan :

1. Masing-masing Pemilik di setiap Jasa Laundry

a. Resik Laundry

b. Amanah Laundry

c. Laundry Kiloan Putri

2. Masing-masing Konsumen di setiap Jasa Laundry

a. Resik Laundry (3 orang)

b. Amanah Laundry (2 orang)

c. Laundry Kiloan Putri (2 orang)

Sifat Wawancara : Terbuka dan tak terstruktur (open ended)

Topik Wawancara :

B. Daftar Pertanyaan Untuk Pemilik Jasa Laundry

1. Kapan dan dimana pertama kali Jasa Laundry dibuka?

2. Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan Jasa Laundry?

3. Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan Jasa Laundry untuk mempertahankan pelanggan?

4. Bagaimana cara menerapkan perlindungan konsumen bagi pengguna jasa laundry?
5. Apa yang menjadi tolak ukur Jasa Laundry tentang kepuasan pelanggan?
6. Adakah keluhan dalam pelayanan dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut?
7. Seberapa pentingkah kualitas pelayanan dan apa arti kepuasan pelanggan untuk Jasa Laundry?

C. Daftar Pertanyaan Untuk Konsumen

1. Kenapa bisa memilih jasa laundry dibanding mencuci sendiri?
2. Bagaimana anda mengetahui praktik jasa laundry di salah satu yang ada di kecamatan Nogosari tersebut?
3. Apa alasan anda menggunakan jasa laundry?
4. Apakah pelayanan yang di berikan sesuai dengan tarif yang telah di setuju?
5. Apakah barang/jasa yang di berikan oleh jasa laundry di berikan sesuai dengan informasi yang di janjikan?
6. Apakah pihak jasa laundry memberikan kompensasi/ganti rugi jika terjadi kesalahan dalam pelayanan atau penggantian barang jika terjadi cacat?
7. Apakah anda mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, jika iya bagaimanakah kesan anda tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

D. Dokumentasi Pemilik dan Konsumen Jasa Laundry

Laundry Kiloan Putri



Resik Laundry



Amanah Laundry



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Putriana Ramandani
 2. NIM : 192111134
 3. TTL : Boyolali, 04 Desember 2000
 4. Alamat : Ringinrejo rt 01/rw 05, Ketitang, Nogosari, Boyolali.
 5. E-Mail : putriana.ramandani04@gmail.com
 6. Ayah : Sukardi
 7. Ibu : Sri Suryanti
 8. Riwayat Pendidikan :
 - a. TK Pertiwi Jeron 02
 - b. SD Negeri Purworejo
 - c. MTsN Gondangrejo
 - d. SMA Negeri Gondangrejo
 - e. Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta, 2019.
- Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Sukoharjo, 5 September 2023

Putriana Ramandani

19.21.11.134