

**PRAKTIK SEWA JASA *LAUNDRY* DI KELURAHAN PANORAMA  
MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah

OLEH :

**BELLA ADI PERTIWI**

**NIM: 1516120028**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
2019 M/1440 H.**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Bella Adi Pertiwi, NIM 1516120028 dengan judul "Praktik Sewa Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas Syariah telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2019 M  
Dzulhijjah 1440 H

Pembimbing I



Drs. H. Supardi, M.Ag  
NIP. 196504101993031007

Pembimbing II



Etry Mike, MH  
NIP. 1988111201032010

## PENGESAHAN

Skripsi oleh : Bella Adi Pertiwi NIM : 1516120028 yang berjudul Praktik Sewa Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah telah di uji dan di pertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Institu Agama Islam (IAIN) Bengkulu pada :

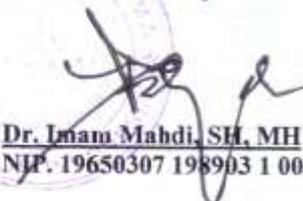
Hari : Selasa

Tanggal : 27 Agustus 2019 M/ Dzulhijjah 1440 H

Dan dinyatakan LULUS, dapat di terima dan di sahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah.

Bengkulu, Agustus 2019 M  
Dzulhijjah 1440 H

Dekan Fakultas Syariah

  
Dr. Imam Mahdi, SH, MH  
NIP. 19650307 198903 1 005

Tim Sidang Munaqasyah

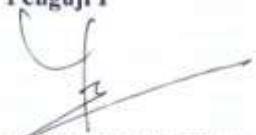
Ketua

  
Drs. H. Supardi, M.Ag  
NIP. 19560410 190303 1 005

Sekretaris

  
Etry Mike, MH  
NIP. 1988111 20103 2 010

Penguji I

  
Drs. H. Suansar Khatib, SH, M.Ag  
NIP. 19570817 199103 1 001

Penguji II

  
Yovenska L Man, MHI  
NIP. 19871028 201503 1 001

## SURAT PERNYATAAN

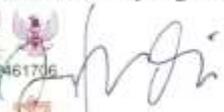
Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul ***“Prakti Sewa Jasa Laundry di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”*** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya, dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia Skripsi ini diterbitkan di Jurnal Ilmiah Fakultas Syariah atas nama saya dan nama dosen pembimbing Skripsi saya
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Agustus 2019 M  
Dzulhijjah 1440 H

Mahasiswa yang menyatakan



  
**Bella Adi Pertiwi**  
**NIM. 1516120028**

## MOTTO

بِأَنْفُسِهِمْ مَا يُغَيِّرُونَ حَتَّىٰ بِقَوْمٍ مَا يُغَيِّرُ إِلَّا اللَّهُ إِنَّ

*“Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”*

(QS Ar Ra'd: 11)

**Tingkatkan Tanggung Jawab Dan Nilai Kejujuran, Karena Tanggung Jawab  
Dan Kejujuran Merupakan Kunci Dalam Segala Hal**

## **PERSEMBAHAN**

Segenap ketulusan dan do'a, skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Untuk keluarga ku Mama, Bude, Pakde yang selalu memanjatkan doa kepada Allah SWT, selalu memberikan semangat, dukungan, kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan
2. Untuk saudaraku "Abang Riko, Abang Ari, Kak Tri, Bungsu Dian, Adek Rizal" terima kasih atas doa dan dukungan kalian.
3. Dosen pembimbingku "Bapak Drs. H. Supardi, M.Ag", dan Ibu Etry Mike, M.H" terima kasih banyak telah membimbingku sehingga kesulitan-kesulitan dapat aku lalui.
4. Sahabat-sahabatku, "Warcik" yang dari zaman MAN hingga sekarang, terima kasih selalu membagi canda, tawa, sedih, susah, dan untuk Rahmi, Tiara, Riski, Bagus, Ridha tetap setia memberi dukungan, tetap setia dari zaman SMP hingga sekarang, untuk Dhian terima kasih telah memberi motivasi serta dorongan yang tidak henti-hentinya kepada ku.
5. Untuk teman-teman seperjuanganku Hukum Ekonomi Syariah terima kasih tetap bersama, mendoakan, serta dukungan yang tak terhingga. Semoga komunikasi dan pertemanan kita terjalin selamanya walau jarak memisahkan.
6. Untuk keluarga Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kewirausahaan yang selalu memberi dukungan hingga sekarang. Semoga hubungan kita tetap terjalin selamanya.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu
8. Untuk Almamater yang telah menempahku.

## ABSTRAK

### **Praktik Sewa Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Oleh: Bella Adi Pertiwi, NIM: 1516120028.

Pembimbing I: Drs. H. Supardi, M.Ag. dan Pembimbing II: Etry Mike, MH.

Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu: (1) Bagaimana praktik sewa jasa *laundry* di Kelurahan Panorama, (2) Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha *laundry* terhadap kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen (pengguna jasa *laundry*) ditinjau dari Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermanfaat untuk memberikan informasi, fakta dan data mekanisme sewa jasa *laundry* serta tanggung jawab terhadap pengguna jasa *laundry*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Praktik sewa jasa *laundry* di Kelurahan Panorama telah dilakukan dengan baik akan tetapi sebagian *laundry* tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi sehingga merugikan konsumen. (2) Tanggung jawab pelaku usaha *laundry* atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen dinilai belum berjalan sesuai dengan Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata kunci:** Sewa Jasa, *Laundry*, Hukum Islam, Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Praktik Sewa Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad saw, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana Hukum Islam (SH) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Jurusan Syariah pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, MH. sebagai Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Imam Mahdi, SH., MH. sebagai Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
3. Wery Gusmansyah, MH. sebagai Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Fakultas IAIN Bengkulu
4. Drs. H. Supardi, M.Ag. sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dengan penuh kesabaran

5. Etry Mike, MH. sebagai Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, arahan dengan penuh kesabaran
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan
7. Staf dan Karyawan Fakultas Syariah IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi
8. Semua pihak yang telah berkontribusi nyata dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari, dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak luput dari kekhilafan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Agustus 2019 M  
Dzulhijjah 1440 H

Penulis

**Bella Adi Pertiwi**  
**NIM. 1516120028**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Penelitian Terdahulu .....	10
F. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Ijarah	
1. Pengertian ijarah .....	18
2. Dasar hukum ijarah .....	19
3. Rukun dan syarat ijarah .....	22
4. Pembagian dan hukum ijarah .....	27
5. Hal-hal yang menyebabkan batalnya ijarah .....	29
B. Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian perlindungan konsumen .....	31
2. Asas-asas dan tujuan perlindungan konsumen .....	34
3. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha .....	36
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Keadaan Wilayah Penelitian .....	41
1. Kondisi Penduduk Kelurahan Panorama .....	43
2. Kondisi Pendidikan .....	43
3. Kondisi Pekerjaan .....	45
4. Kondisi Fasilitas dan Prasarana .....	46
5. Struktur Organisasi dan Tata Pemerintahan .....	47
B. Usaha Jasa <i>Laundry</i> di Kelurahan Panorama .....	50
1. Murah <i>Laundry</i> .....	50
2. Bunda <i>Laundry</i> .....	51

3. Ayu <i>Laundry</i> .....	51
4. Cantik <i>Laundry</i> .....	52
5. Family <i>Laundry</i> .....	53

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Praktik Sewa Jasa <i>Laundry</i> Di Kelurahan Panorama .....	54
B. Tanggungjawab Pelaku Usaha <i>Laundry</i> Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian Konsumen	
1. Tanggungjawab Pelaku Usaha <i>Laundry</i> Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	57
2. Tanggungjawab Pelaku Usaha <i>Laundry</i> Ditinjau Dari Hukum Islam .....	62

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	70

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Luas Wilayah Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu 2019 .....	42
1.2. Jumlah Penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu 2019.....	43
1.3. Pendidikan Penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu 2019 .....	44
1.4. Jenis Pekerjaan Penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu 2019 .....	45
1.5. Fasilitas Masyarakat di Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu 2019 .....	46
1.6. Prasarana Kesehatan Penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu 2019 .....	47

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, dimana budaya bangsa asing (barat) lebih menonjolkan budaya materialistik dengan begitu mudah telah masuk ke dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia pada akhirnya lebih memilih hidup dengan cara cepat, efisien, dan murah. Saat ini tampak kegiatan perekonomian yang sangat dominan dilakukan masyarakat adalah berdagang, seperti jual-beli, dan sewa-menyewa barang atau jasa. Jenis usaha jasa salah satu kegiatan bisnis yang sedang diminati masyarakat Indonesia sekarang ini.

Salah satu usaha jasa yang diminati yaitu *laundry*. *Laundry* adalah pelayanan jasa dalam bidang mencuci pakaian, boneka, bed cover, korden, dan lain sebagainya. Masyarakat yang sibuk akan sering menggunakan jasa tersebut untuk mempermudah pekerjaannya. Tidak sedikit pelaku usaha yang menggunakan syarat dan ketentuan (klausula), Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>1</sup> untuk mempercepat proses kesepakatan dalam perjanjian yang isinya terlebih dahulu telah ditentukan atau dibuat oleh pelaku usaha tanpa ada negosiasi kepada konsumen sebagai pengguna jasa *laundry*. P 1 klausula yang ditetapkan oleh

---

<sup>1</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Perlindungan Konsumen

pelaku usaha berisi hal-hal yang berkenaan dengan kewajiban konsumen saja tanpa mencantumkan hak-hak konsumen.

Perbuatan tersebut menunjukkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, sehingga apabila konsumen merasa tidak puas dengan layanan jasa *laundry* tersebut maka konsumen tidak mendapatkan ganti rugi dari pemberi jasa *laundry* dikarenakan telah tercantumnya klausula yang menyatakan bahwa “kain luntur tidak ada pemberitahuan diluar tanggungan” atau barang hilang/rusak diganti max 5x ongkos cuci”.<sup>2</sup>Dalam banyak kasus, ternyata kepercayaan konsumen banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Salah satu bentuk penyalahgunaan itu diantaranya adalah pelayanan jasa yang tidak maksimal, kerugian tersebut meliputi pudarnya warna pada pakaian, aksesoris pada pakaian hilang seperti kancing baju, atau pakaian yang tertukar dengan pakaian konsumen lainnya. Hal ini menimbulkan kekecewaan karena tidak ada tanggung jawab pihak *laundry* kepada konsumennya. Seperti halnya yang dialami oleh Rahmi yang dilanggar haknya saat memanfaatkan jasa *laundry* di salah satu Kelurahan Panorama.

“Pakaian saya hilang, kemudian saat di konfirmasi kepada pihak *laundry*, pihak *laundry* mengatakan untuk menunggu selama seminggu. Tetapi sudah seminggu saya tidak dihubungi dan saya juga tidak mendatangi pihak *laundry* untuk menanyakan pakaian saya.”<sup>3</sup>

Kebutuhan dan ketersediaan usaha jasa berkolerasi positif dalam kegiatan ekonomi dalam masyarakat. Manusia memerlukan bantuan

---

<sup>2</sup>Ketentuan Yang Ada Pada Nota *Laundry*

<sup>3</sup>Rahmi, Wawancara Konsumen Pengguna Jasa *Laundry* Di Salah Satu Kelurahan Panorama, Yang Dilakukan Pada Tanggal 2 Januari 2019

bantuan orang lain, dan ia juga diperlukan oleh lainnya terutama dalam hal kebaikan manusia harus saling tolong menolong satu dengan yang lainnya<sup>4</sup>, yang artinya bahwa manusia itu sebagai makhluk sosial yang saling bergantung satu sama lain, oleh karena itu kita harus saling tolong menolong dalam kehidupan ini. Walaupun keinginan setiap konsumen berbeda tetapi semua konsumen melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang dan jasa. Hal ini memicu berkembangnya pelaku usaha jasa yang sangat bermanfaat bagi orang-orang yang sibuk dengan kegiatannya yang menghabiskan banyak waktu.

Islam adalah agama yang komprehensif yang mengatur semua kehidupan manusia baik akidah, akhlak maupun muamalah<sup>5</sup>, dari pengertian itu menurut penulis bahwa islam itu agama yang ruang lingkungannya luas, membahas mengenai hubungan manusia dengan Tuhannya, maupun manusia satu dengan lainnya. Adapun muamalah diturunkan untuk menjadi *rules of the game* atau sebagai aturan main untuk manusia dalam kehidupan sosial<sup>6</sup> dari pengertian tersebut menurut penulis, setiap kegiatan yang ada dalam kehidupan manusia seperti sebuah permainan tetapi tetap memiliki aturan. Interaksi seseorang dengan orang lain dalam memenuhi kebutuhan hidup disebut dengan Muamalat.<sup>7</sup> Menurut Ahmad Mawardi Muchlis “Muamalat adalah segala hukum-hukum syara’

---

<sup>4</sup>Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*. (Jakarta: Amzah, 2013), H. 54.

<sup>5</sup>Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), H.5.

<sup>6</sup>Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani,2001), H. 4.

<sup>7</sup>Ahmad Azar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press,2000), H. 11-12.

yang mengatur hubungan antara manusia dengan manusia yang lain dalam kegiatan ekonomi”. Ada beberapa macam kajian dalam Muamalat yaitu antara lain, jual-beli, gadai, pemindahan hutang, sewa-menyewa, upah dan lain sebagainya. Hubungan yang paling dominan dalam kehidupan masyarakat adalah ekonomi, terutama dalam era modern sekarang ini.

Tidak semua umat Islam yang mengerti pelaksanaan kegiatan muamalah dengan benar. Dalam pelaksanaannya muamalah juga memiliki larangan-larangan danaturanyang harus diperhatikan dan tidak boleh dilanggar. Seiring dengan berjalannya waktu, banyak laranganyang dilarangkifikhmuamalahtapijustrudilakukandalamkehidupansehari-hari dansudahmenjadikebiasaandanrutinitas. Seperti firman Allah Swtdalamsurah An-Nisaa’ ayat 29 yang berbunyi:

أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لِأَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
يِمَّا بَكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضٍ عَنْ تَجْرَةٍ تَكُونُ

رَح

*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 di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu<sup>8</sup>*

Dari ayat diatas kesimpulannya yaitu, tidak halal bagi kalian untuk memakan harta sebagian kalian kepada sebagian yang lainnya tanpa didasari Haq, kecuali telah sejalan dengan syariat dan penghasilan yang

---

<sup>8</sup>Al Qur'an Dan Terjemahnya. Jakarta: CV Karya Insan Indonesia.

dihalalkan yang bertolak dari adanya saling ridho dari kalian. Dan janganlah sebagian kalian membunuh sebagian lainnya dengan melanggar larangan Allah.

Ijarah yang merupakan menyewa-menyewa (upah-mengupah) yakni mengambil manfaat tenaga manusia. Ada pula yang menerjemahkan sewa-menyewa yakni mengambil manfaat dari barang.<sup>9</sup>Ijarah adalah bentuk usaha yang dihentikan oleh Allah. Tetapi, dalam transaksinya juga harus memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa-menyewa atau upah mengupah tersebut. Islam mengakui akad dengan maksud untuk meniadakan ketidakadilan dan ketidakjujuran dalam melaksanakan suatu perjanjian. Ketidakjujuran merupakan riba yang dilarang oleh islam karena merugikan orang lain dan mempengaruhi sah atau tidaknya akad sewa-menyewa. Untuk menyempurnakan kegiatan sewa menyewa maka harus ada bentuk perjanjian sebagai pedoman yang disepakati sebagai akad dalam kegiatan tersebut.

Adapun perjanjian (kontrak) merupakan kegiatan muamalah yang dilakukan seseorang dengan orang lain baik yang bersifat *tabarru* (saling tolong-menolong tanpa mengharapkan imbalan, semata-mata karena Allah SWT) maupun yang bersifat *tijarah* (transaksi dengan mencari keuntungan). Kontrak juga dikenal dengan istilah yang berbeda-beda, seperti akad, perjanjian, perikatan, transaksi, semuanya memiliki arti yang

---

<sup>9</sup>Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, Cet.2 (Bandung: Pustaka Setia), H. 122.

sama, yakni perikatan yang dilakukan oleh seseorang dengan orang lain yang menimbulkan akibat hukum pada objeknya

Pasal 1313 BW<sup>10</sup> memberikan rumusan tentang “kontrak atau perjanjian” adalah “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Syarat-syarat untuk sahnya suatu perjanjian disebutkan dalam Pasal 1320 BW yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ;
2. Cakap untuk membuat suatu perjanjian ;
3. Suatu hal tertentu ; dan
4. Suatu sebab yang halal.

Penjelasan dari garis besar syarat sahnya perjanjian itu adalah sebagai berikut:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya maksudnya adalah para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau telah menyetujui kehendak masing-masing perjanjian tersebut dibuat secara sukarela dan tanpa adanya unsur paksaan.
- b. Cakap untuk membuat suatu perjanjian penjelasannya dalah para pihak yang melakukan perjanjian sudah dianggap cakap hukum yaiitu sudah dewasa, berakal, sehat dan tidak dilarang suatu peraturan perundang-undangan untuk melakukan suatu perbuatan tertentu.

---

<sup>10</sup>Kuhper

- c. Suatu hal tertentu yaitu barang yang menjadi objek suatu perjanjian. Menurut Pasal 1333 BW barang yang menjadi obyek suatu perjanjian ini harus tertentu, setidaknya harus ditentukan jenisnya sedangkan jumlahnya dapat ditentukan atau diperhitungkan.
- d. Suatu sebab yang halal, dalam pasal 1335 BW dijelaskan bahwa suatu perjanjian tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan.

Akad dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan. Suatu akad dikatakan sah apabila memenuhi rukun dan syarat yang berlaku. Khususnya bentuk akad tulisan atau umumnya disebut kontrak baku (klausula baku). Dalam transaksi ekonomi, disebut konsumen karena seseorang atau badan hukum menggunakan suatu produk/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.<sup>11</sup>

Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 08 Tahun 1999 juga didukung dengan tinjauan hukum islam terkait perlindungan konsumen dimaksudkan untuk mendorong terciptanya usaha yang sehat, bukan untuk mematikan usaha. Akan tetapi pada kenyataannya seringkali pelaku usaha *laundry* mengabaikan hak-hak konsumen dan larangan-larangan yang telah diatur didalam Undang-UndangNo 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

Meskipun dalam Undang-UndangNo 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumentelah diatur tentang hak-hak konsumen, namun

---

<sup>11</sup>Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen Dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011, H. 6.

masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula yang menunjukkan lepasnya tanggung jawab pelaku usaha. Disisi lain, karena ketidaktahuan dan kurangnya kesadaran pelaku usaha dan konsumen mengenai hak-haknya, kewajiban sebagai pelaku usaha dan konsumen, mengakibatkan konsumen menjadi korban pelaku usaha yang terkadang tidak mau bertanggung jawab atas kelalaiannya.

Berdasarkan observasi dilakukan terdapat ketidaksesuaian antara teori dan praktik yang seharusnya dipatuhi dan dijalankan oleh pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki kewajiban kepada konsumen. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian terhadap keberadaan *laundry* ditinjau dari sudut pandang hukum positif dan hukum islam, dengan judul skripsi **Praktik Sewa Jasa Laundry Di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan, agar pembahasan dalam penelitian lebih terarah dan terfokus, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana praktik sewa jasa *laundry* di Kelurahan Panorama?
2. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha *laundry* terhadap kehilangan pakaian konsumen (pengguna jasa *laundry*) ditinjau dari Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui praktik sewa jasa *laundry* di Kelurahan Panorama
2. Untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha *laundry* terhadap kehilangan dan pakaian konsumen (pengguna jasa *laundry*) Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan Teoritis

Untuk memperkaya khazanah keilmuan, khususnya peningkatan sumber daya insani yang profesional di bidang hukum ekonomi syariah. Dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademis kampus sebagai referensi di masa yang akan datang, terkait penelitian yang sejenis.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Masyarakat

Memberikan informasi pada masyarakat umum dan diharapkan dapat memberikan pengetahuandari segi hukum dan dapat meningkatkan kesadarankonsumenpenggunajasa*laundry*akanhakdankewajibannya sebagaikonsumen dalam rangkamemenuhi hak dan kebutuhannya.

###### b. Bagi Pemerintah

Sebagai masukan kepada pemerintah dan instansi terkait memiliki wewenang dalam penyempurnaan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan kegiatan usaha sewa jasa.

c. Bagi Pelaku Usaha Jasa *laundry*

Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan dan memberikan informasi yang jelas dalam menjalankan kegiatan usaha jasa *laundry*.

## E. Penelitian Terdahulu

Sejauh tinjauan pustaka dilakukan inilah yang membedakan penelitian peneliti dengan hasil penelitian terdahulu diantaranya :

1. Andi Wibowo dalam skripsinya berjudul “ Tinjauan hukum islam terhadap praktik sewa jasa di terazs *laundry* Yogyakarta. “Skripsi ini menjelaskan tentang tinjauan hukum islam terhadap pelaksanaan akad sewa jasa *laundry* pakaian di Terazs *laundry*, dengan menarik kesimpulan yaitu tidak tepat waktu atau ingkar janji. Menyerahkan pekerjaan kepada pihak lain tanpa sepengetahuan pengguna jasa. Kemudian ternyata pakaian tersebut tidak ada di Terazs *Laundry* itulah yang membuat pengguna jasa menjadi kecewa. Akad sewa menyewa didasarkan atas saling rela antara kedua belah pihak. Maka terungkap bahwa sewa menyewa dalam penggunaan jasa di Terazs *Laundry* hanya mengalami keterlambatan pencucian pakaian yang belum sesuai dengan Hukum Islam.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Andi Wibowo, “ *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Jasa Di Terazs Laundry Yogyakarta*” (Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009)

2. Penelitian yang ditulis oleh Tri Wahyuni Basyirah tahun 2016 dengan judul “Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Jasa *Laundry* di Kaey,” dengan memperoleh kesimpulan bahwa yang pertama adalah mengenai sistem pembulatan timbangan di KAEY *Laundry* yaitu dengan cara konsumen datang terlebih dahulu dan memilih produk cuciannya, setelah itu karyawan menimbang cucian dan langsung membulatkan berat timbangan cucian tersebut tnpa memberitahukan berat timbangan yang asli. Pembulatan yang dilakukan KAEY *Laundry* yaitu dengan cara berat cucian yang ditimbang jika 1,35 kg atau lebih maka akan dibulatkan menjadi 2 kg. Apabila dilihat dari rukun ijarah maka praktik yang dilakukan KAEY *Laundry* adalah fasakh karena salah satu dari syarat sah ijarah tidak terpenuhi, hal tersebut sesuai dengan pendapat Hanafiah. Tetapi jika konsumen tidak merasa dirugikan maka kegiatan yang dilakukan oleh KAEY *Laundry* adalah sah. Sedangkan yang kedua berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf (g) mengenai hak-hak konsumen, pasal 7 huruf (c) mengenai kewajiban pelaku usaha, kemudian di pasal 8 huruf (b) dan (c) mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, dan di pasal 62 ayat 1 mengenai sanksi-sanksi, dapat disimpulkan bahwa praktek pembulatan timbangan yang dilakukan KAEY *Laundry* adalah kontradiktif atau bertentangan atau tidak sesuai. Tetapi kepada konsumen yang merasa tidak dirugikan maka kegiatan yang dilakukan oleh KAEY *Laundry* ini

sudah sesuai dan sah karena tidak melanggar aturan yang sudah ada karena sudah sama-sama rela.<sup>13</sup>

3. Penelitian oleh Siti Fatimah pada tahun 2018 dengan judul “Tinjauan hukum Islam terhadap praktik jasa sewa *laundry* Chesta Balerejo Madiun. Salah satu usaha *laundry* yang ada di Madiun adalah Chesta *laundry* yang berada di daerah Balerejo Kabupaten Madiun. Dalam praktik jasa *laundry* Chesta Balerejo Madiun, konsumen datang membawa pakaian kotornya untuk di *laundry*, kemudian pakaian kotor tersebut ditimbang oleh pemilik *laundry*. Adapun hasil timbangan dan nominal harganya tidak disebutkan serta tidak adanya bukti, baik berupa kuitansi atau nota, sehingga baru diketahui ketika pakaian diambil setelah di *laundry*. Dalam hal ini, kebanyakan konsumen rela dan tidak merasa dirugikan serta menggunakan lagi jasa tersebut. Praktik jasa *laundry* Chesta di atas telah sesuai dengan hukum Islam karena sudah memenuhi rukun dan syarat sahnya akad, di mana pelaku akad sudah ‘aqil baligh dan terdiri dari dua orang, objek akad jelas dan diketahui kedua belah pihak. Adapun dalam hal *sighat*, walaupun pihak *laundry* tidak menyebutkan secara langsung, namun kedua belah pihak tidak merasa dirugikan dan saling sepakat satu sama lain. Hal ini diperbolehkan oleh jumhur ulama’ kecuali ulama’ Syafi’iyah. Dalam prakteknya di jasa *laundry* tersebut tidak ada atau tidak disebutkan nominal harga per kilogram untuk mencuci pakaian di *laundry* tersebut, hanya ketika mengambil pakaian yang sudah

---

<sup>13</sup>Tri Wahyuni Basyirah, “*Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry Di Kaey*” (Skripsi UIN Surabaya, 2016)

selesai di *laundry* baru diketahui harga yang harus dibayar oleh konsumen.<sup>14</sup>

Yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pelaksanaan praktek sewa jasa *laundry* dan tanggung jawab pelaku usaha *laundry* atas kerugian/kehilangan pakaian yang dialami konsumen yang ditinjau dengan Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

## **F. Metodologi Penelitian**

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian terhadap praktek sewa jasa *laundry*, merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dari orang-orang yang diamati. Atau penelitian yang menggambarkan tentang suatu masalah atau kejadian.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Panorama Kota Bengkulu. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di Kelurahan Panorama Kota Bengkulu karena sesuai observasi awal peneliti, bahwa praktik sewa jasa *laundry* nampaknya tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam, karena inilah peneliti mengambil daerah ini sebagai lokasi atau tempat penelitian.

---

<sup>14</sup>Siti Fatimah, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Sewa Laundry Chesta Balarejo Madiun*" (Skripsi Sunan Ampel Surabaya, 2018)

### 3. Subjek (Informan Penelitian)

Dalam penelitian ini peneliti lebih banyak menggunakan sumber data yang berupa person atau responden sebagai informasi. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Disini yang akan menjadi informan/subjek penelitian yaitu 5 pelaku usaha *laundry*, 10 pengguna jasa *laundry*,

### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Sumber Data Primer

Sumber data ini yaitu data yang diperoleh langsung kepada masyarakat (konsumen) yang menggunakan jasa *laundry*, pihak jasa *laundry* yang selaku subjek atau informan penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Terhadap objek penelitian yang berada di Kelurahan Panorama Kota Bengkulu. Data primer ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknik :

- 1) Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada lokasi penelitian yang ada dengan mengumpulkan pertanyaan-pertanyaan terhadap objek yang akan diteliti.
- 2) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan wawancara secara langsung kepada objek yang akan diteliti dalam hal ini melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti kepada pihak masyarakat pengguna

jasa *laundry* dan pelaku usaha jasa *laundry* mengenai perlindungan konsumen yang diberikan sesuai dengan Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999.

- 3) Dokumentasi, metode ini digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, buku, atau tentang jumlah penduduk, letak dan batas wilayah, serta data-data lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

#### b. Sumber Data Sekunder

Selain data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara mendalam, dilakukan pula pengumpulan data sekunder yaitu data yang telah ada dalam masyarakat dan lembaga tertentu. Fungsi data sekunder adalah membantu memberikan keterangan atau data pelengkap sebagai bahan pembanding. Data sekunder dapat digunakan sebagai bahan untuk mengadakan penilaian terhadap hasil-hasil penelitian yang dilakukan peneliti sebelum melakukan penelitian yang sesungguhnya.<sup>15</sup>

#### 5. Teknik Analisa Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul dan dianggap telah memadai maka data tersebut dianalisa secara deskriptif kemudian disimpulkan secara deduktif yaitu dengan menarik kesimpulan dari pernyataan yang bersifat umum ke pernyataan yang bersifat khusus. Dari hasil analisa itu maka dapat dilakukan penafsiran data sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun dalam penelitian ini penafsiran data

---

<sup>15</sup>Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Depok: Rajagrafindo Persada, 2018). H 35.

yang digunakan adalah deskriptif dengan jalan menghubungkan kategori data yang berkaitan untuk disimpulkan, menganalisa berdasarkan kualitas data yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penulisan penelitian dalam hal ini tentang Praktik Sewa Jasa *laundry* di Kelurahan Panorama Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam. Penelitian ini akan dikemukakan secara deduktif mengenai beberapa teori atau ketentuan umum yang berlaku baik menurut Hukum Islam maupun Hukum Positif.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini penulis akan menguraikan secara umum setiap bab yang meliputi beberapa sub bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan, Yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian terhadap penelitian terdahulu, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, mencakup pengertian Ijarah, dasar hukum ijarah, rukun syarat ijarah, pembagian dan hukum ijarah, pengertian perlindungan konsumen, asas-asas, tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen.

Bab III Deskripsi Wilayah berisi tentang deskripsi wilayah penelitian, kondisi penduduk, kondisi pendidikan, kondisi pekerjaan, kondisi fasilitas dan prasarana, struktur organisasi dan tata pemerintahan, gambaran mengenai usaha jasa *laundry* di Kelurahan Panorama.

Bab IV Hasil Dan Pembahasan, pembahasan ini mencakup hasil penelitian praktik sewa jasa *laundry*, serta tanggung jawab pelaku usaha *laundry* menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam di Kelurahan Panorama Kota Bengkulu.

Bab V Penutup, dalam bab ini membuat kesimpulan tentang Praktik Sewa Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama menurut Undang-Undang No 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam, serta saran yang dibuat berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Ijarah

##### 1. Pengertian Ijarah

Ijarah artinya upah, sewa, jasa, atau imbalan. Menurut bahasa kata ijarah berasal dari kata ajara ya'juru ajran, yang mempunyai arti ganti atau upah, dan juga dapat berarti sewa atau upah. Secara istilah pengertian ijarah adalah akad atas beberapa manfaat atas penggantian. Ijarah merupakan hak dalam memanfaatkan barang atau jasa dengan membayar imbalan tertentu.<sup>16</sup> Didalam istilah hukum Islam, orang yang menyewakan di sebut mu'ajjir sedangkan orang yang menyewa disebut musta'jir, benda yang disewakan diistilahkan ma'jur dan uang sewa atau imbalan atas pemakaian manfaat barang disebut ajran atau ujarah.<sup>17</sup>

Dibawah ini akan dikemukakan beberapa definisi ijarah menurut pendapat beberapa ulama fiqh :

- a. Ulama Hanafiyah, *"Ijarah itu merupakan suatu akad atas memanfaatkan dengan pengganti."*
- b. Ulama Asy-Syafi'iyah, *"Akad atas suatu kemanfaatan yang mengandung maksud tertentu dan mubah, serta menerima pengganti atau kebolehan dengan pengganti tertentu."*

---

<sup>16</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), H 114.

<sup>17</sup>Suhrawardi K. Lubis. *H. ni Islam*, Cet. 3. (Jakarta: Sinar Grafika, 2004). H 144.

c. Ulama Malikiyah dan Hanabilah, “Menjadikan milik suatu kemanfaatan yang mubah dalam waktu tertentu dengan pengganti.”

Dari definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya tidak ada perbedaan yang prinsip diantara para ulama dalam mengartikan ijarah atau sewa-menyewa. Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ijarah atau sewa-menyewa adalah akad manfaat atas suatu barang barang. Para ulama fiqh berpendapat bahwa ijarah merupakan menjual manfaat, serta yang boleh disewakan itu adalah manfaatnya bukan bendanya. Oleh karena itu mereka melarang untuk menyewakan pohon untuk diambil buahnya, domba untuk diambil susunya, sumur untuk diambil airnya, dan lain-lain, sebab semua itu bukan manfaatnya, tetapi bendanya.

## 2. Dasar Hukum Ijarah

Dasar hukum ijarah adalah Al-Quran, As-Sunnah, dan ijma.

a. Al-Quran, (QS. Thalaq: 6)

ضَيِّقُوا تَضَارُّوهِنَّ وَلَا وَجِدْكُمْ مِّنْ سَكَنْتُمْ حَيْثُ مِّنْ أَسْكَنْتُمْ هُنَّ  
نَحْمَلُهُنَّ يَضَعْنَ حَتَّىٰ عَلَيْهِنَّ فَأَنْفِقُوا حَمْلًا أَوْلَاتٍ كُنَّ وَإِنْ عَلَيْهِنَّ لَتَ  
رْتُمْ وَإِنْ مَعْرُوفٍ بَيْنَكُمْ وَاتَّمِرُوا أَجُورَهُنَّ فَكَاتُوهُنَّ لَكُمْ أَرْضَعْنَ فَإِ  
أُخْرَىٰ لَهُ فَسْتَرْضِعْ تَعَاة

Artinya : Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. dan jika

mereka (isteri-isteri yang sudah ditalaq) itu sedang hamil, Maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin, 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. AL-Qashash : 26-27)

قَوِيٌّ اسْتَجَرْتِ مِنْ خَيْرِ اِنْ اسْتَجَرْتَهُ يَتَابِتْ اِحْدَاهُمَا قَالَتْ  
 نَ عَلَيَّ هَتَيْنِ اَبْنَتِي اِحْدَى اَنْكِحَكَ اَنْ اُرِيدُ اِنِّي قَالَتْ ﴿٢٦﴾ اَلَا مِثْنُ اَل  
 نَ اُرِيدُ وَمَا عِنْدِكَ فَمِنْ عَشْرًا اَتَمَمْتَفَاِنْ حِجَجِ تَمَنِي تَاَجْرِنِي اُ  
 الصّٰلِحِيْنَ مِّنْ اَللّٰهُ شَاءَ اِنْ سَتَجِدُنِيْ عَلٰى شِقَاٍ

Artinya :Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

Berkatalah Dia (Syu'aib): "Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini, atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun Maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, Maka aku tidak hendak memberati kamu. dan kamu insya Allah akan mendapatiku Termasuk orang-orang yang baik".<sup>18</sup>

b. As-Sunnah (HR. Ibnu Majah dari Ibn Umar), "Berilah upah untuk pekerja sebelum keringatnya menjadi kering."

c. Ijma ,landasan ijma'nya ialah semua umat bersepakat, tidak ada seorang pun yang membantah kesepakatan (ijmā') ini. Kata ijma' secara bahasa berarti "keteguhan tekad terhadap suatu persoalan" atau "kesepakatan terhadap suatu masalah". Menurut istilah ushul

<sup>18</sup> Al Qur'an Dan Terjemahnya. Jakarta: CV Karya InsanIndonesia.

fiqh, seperti dikemukakan 'Abdul-Karim Zaidan, adalah mujtahid dari kalangan umat Islam tentang hukum syara' pada satu masa setelah Rasulullah wafat".<sup>19</sup> Umat Islam pada masa sahabat telah berijma' bahwa ijārah dibolehkan sebab bermanfaat bagi manusia.<sup>20</sup>

Tujuan diisyaratkan ijārah itu adalah untuk memberikan keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup. Seseorang mempunyai uang tetapi tidak dapat bekerja, di pihak lain ada yang punya tenaga dan membutuhkan uang dan dengan ijarah keduanya saling mendapat keuntungan, seseorang tidak memiliki mobil tapi diperlukan di pihak lain, ada yang mempunyai mobil dan tetapi memerlukan uang. Dengan transaksi ijarah kedua beda pihak dapat memperoleh manfa'at.<sup>21</sup>

Perlu diketahui bahwa tujuan disyariatkan al-ijarah itu adalah untuk memberi keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup. Banyak orang yang mempunyai uang, tetapi tidak dapat bekerja. Dipihak lain banyak orang yang mempunyai tenaga atau keahlian yang membutuhkan uang. Dengan adanya ijarah keduanya saling mendapatkan keuntungan dan kedua belah pihak saling mendapatkan manfa'at.<sup>22</sup>

### 3. Rukun dan Syarat Ijarah

---

<sup>19</sup>Satria Effendi, *Ushul Fiqh*, (Bandung: Kencana Prenada Media, 2005), H. 125.

<sup>20</sup>Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001). H. 124.

<sup>21</sup>Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Fiqh*, Cetakan Keii. (Jakarta: Kencana, 2003). H.

<sup>22</sup>Abrur Rahman Ghazaly, Dkk, *Fiqh Muamalah* , (Jakarta : Kencana, 2010), H.

### **a. Rukun Ijarah**

Menurut Ulama Hanafiyah, rukun ijarah merupakan ijab dan qabul, yaitu dengan menggunakan kalimat : al-ijarah, al- isti'jar, al- ikhtira', dan al-ikra.<sup>23</sup>Ijarah menjadi sah dengan ijab qabul lafaz sewa dan yang berhubungan dengannya, serta lafaz (ungkapan) apa saja yang dapat menunjukkan hal tersebut. Adapun menurut jumbuh ulama, rukun ijarah ada empat yaitu:

- 1) Pelaku akad yaitu, 'aqid (orang yang akad), Orang yang melakukan akad sewa-menyewa ada dua orang yaitu Mu'jir dan Musta'jir. Mu'jir adalah orang yang memberikan upah atau yang menyewakan sedangkan Musta'jir adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu. Bagi orang yang berakad ijarah disyaratkan mengetahui manfa'at barang yang dijadikan akad sehingga dapat mencegah terjadinya perselisihan. Untuk kedua belah pihak yang melakukan akad diisyaratkan berkemampuan, yaitu kedua-duanya berakal dan dapat membedakan. Jika seorang yang berakad itu gila atau anak kecil yang belum bisa membedakan, maka akad menjadi tidak sah. Mazhab Imam Asy Syafi'i dan Hambali menambahkan syarat lagi, yaitu baligh. Menurut mereka akad anak kecil sekalipun sudah dapat membedakan tapi disyaratkan tidak sah.

---

<sup>23</sup>Rachmad Syafei, *Fiqih Muamalah*, . . . H. 125.

- 2) Sigat akad. yaitu Ijab qabul antara Mu'jir dan Musta'jir, yaitu suatu ungkapan para pihak yang melakukan akad berupa Ijab dan Qabul. Ijab adalah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad ijārah.<sup>24</sup> Dalam hukum perikatan Islam, ijab diartikan dengan suatu pernyataan janji atau penawaran dari pihak pertama untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.<sup>25</sup> Sedangkan Qabul adalah suatu pernyataan yang diucapkan dari pihak yang berakad pula (musta'jir) untuk penerimaan kehendak dari pihak pertama, yaitu setelah adanya ijab. Sedangkan syarat-syaratnya sama dengan syarat ijab qabul pada jual beli, hanya saja ijab qabul dalam ijārah harus menyebutkan masa atau waktu yang ditentukan.<sup>26</sup>
- 3) Ujrah (harga sewa), yaitu nilai harta yang dikeluarkan sebagai pengganti manfaat dari barang. Uang sewa harus diserahkan bersamaan dengan penerimaan barang yang disewa. Jika lengkap manfaat yang disewa, maka uang sewanya harus lengkap.
- 4) Manfaat, baik manfaat dari suatu barang yang disewa atau jasa dan tenaga dari orang yang bekerja.

#### **b. Syarat-syarat Ijarah**

---

<sup>24</sup>Muhammad Rawwas Qal'ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar Bin Khathab*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), H. 177.

<sup>25</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah*, . . . H. 116.

<sup>26</sup>Saifulloh Al Aziz, *Fiqh Islam Lengkap*, (Surabaya: Terbit Terang, 2007), H.

Seperti halnya dalam akad jual beli, syarat-syarat ijarah ini juga terdiri atas empat jenis persyaratan, yaitu:

- 1) Syarat terjadinya akad, syarat terjadinya akad berkaitan dengan aqid, akad, dan objek akad. Syarat yang berkaitan dengan aqid adalah berakal, dan mumayyiz menurut Hanafiah, dan baligh menurut Syafi'iyah dan Hanabilah. Dengan demikian, akad ijarah tidak sah apabila pelakunya (mu'jir dan musta'jir) gila atau masih di bawah umur. Menurut Malikiyah, tamyiz merupakan syarat dalam sewa-menyewa dan jual beli, sedangkan baligh merupakan syarat untuk kelangsungan (nafadz). Dengan demikian, apabila anak yang mumayyiz menyewakan dirinya (sebagai tenaga kerja) atau barang yang dimilikinya, maka hukum akadnya sah, tetapi untuk kelangsungan menunggu izin walinya.
- 2) Syarat kelangsungan Akad (Nafadz), agar ijarah terlaksana, barang harus dimiliki oleh 'aqid atau ia memiliki kekuasaan penuh untuk akad (ahliyah). Dengan demikian, ijarah al-fudhul (ijarah yang dilakukan oleh orang yang tidak memiliki kekuasaan atau tidak diizinkan oleh pemiliknya) tidak dapat menjadikan adanya ijarah.<sup>27</sup>
- 3) Syarat sahnya Ijarah, untuk sahnya ijarah harus dipenuhi beberapa syarat :

---

<sup>27</sup>Rachmad Syafei, *Fiqih Muamalah*, . . . ., H. 126.

- a) Persetujuan kedua pihak, sama dalam jual beli. Dasarnya adalah firman Allah dalam surah An-Nisa'(4) ayat 29:<sup>28</sup>

بَطِّلْ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لآءِ أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
فُسُكُم تَقْتُلُوا أَوْلَا مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَنِ تَجْرَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بَالًا  
رَّحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَدَّ

*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 di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*

- b) Ma'qud 'Alaih bermanfaat dengan jelas, adanya kejelasan pada ma'qud 'alaih (barang) agar menghilangkan pertentangan di antara 'aqid. Di antara cara untuk mengetahui ma'qud 'alaih (barang) adalah dengan :

- (1) Penjelasan manfa'at, Penjelasan di lakukan agar benda atau jasa sewa benar-benar jelas. Yakni manfa'at harus digunakan untuk keperluankeperluan yang di bolehkan syara'..
- (2) Penjelasan waktu, jumhur Ulama' tidak memberikan batasan maksimal atau minimal. Jadi, dibolehkan selamanya dengansyarat asalnya masih tetap ada. Menurut Sudarsono lamanya waktu perjanjian kerja harus dijelaskan, apabila tidak dijelaskan maka perjanjian dianggap tidak sah.
- (3) Penjelasan harga sewa, untuk membedakan harga sewa sesuai dengan waktunya, misalnya per bulan, per tahun, atau per hari

---

<sup>28</sup>Al Qur'an Dan Terjemahnya. Jakarta: CV Karya InsanIndonesia.

(4) Penjelasan jenis pekerjaan, Yaitu menjelaskan jasa yang dibutuhkan penyewa dan orang yang dapat memberikan jasanya. Misalnya pembantu rumah tangga, dan lain-lain. Barang yang disewakan atau jasa yang diburuhkan merupakan barang yang suci dan merupakan pekerjaan yang halal serta lazim sifatnya, seperti menyewakan kerbau untuk menggarap sawah. Penjelasan tentang jenis pekerjaan sangat penting dan diharuskan ketika menyewa seseorang untuk bekerja sehingga tidak terjadi kesalahan dan pertentangan di kemudian hari.<sup>29</sup>

#### 4) Syarat kelaziman

a) Ma'qud alaih atau disebut dengan barang sewaan, barang tersebut harus terhindar dari kerusakan atau cacat, apabila terdapat kerusakan atau cacat pada barang sewaan, penyewa memilih antara menuruskannya tapi membayar penuh atau membatalkannya.

b) Tidak ada uzur yang bisa membatalkan akad, pendapat ulama Hanafiyah bahwa ijarah batal itu adanya uzur, bisa dikatakan kebutuhan atau manfaat akan hilang apabila ada uzur, uzur yang dimaksud itu sesuatu yang dapat menyebabkan kemaduratan bagi orang yang berakad. Uzur dikategorikan menjadi tiga macam :

(1) Uzur dari pihak penyewa, seperti berpindah-pindah dalam mempekerjakan sesuatu sehingga tidak menghasilkan sesuatu atau pekerjaan menjadi sia-sia.

(2) Uzur dari pihak yang disewa, seperti barang yang disewakan harus dijual untuk membayar utang karena tidak ada jalan lain, kecuali dengan menjualnya.

---

<sup>29</sup>Rachmad Syafei, *Fiqh Muamalah*, . . . ., H. 127

(3) Uzur barang yang disewa, seperti menyewa kamar mandi, tetapi menyebabkan penduduk dan penyewa harus pindah.<sup>30</sup> Pendapat para Ulama ijarah merupakan akad lazim, tidak bisa batal tanpa sebab membatalkannya. Menurut ulama Syafi'iyah, jika tidak ada uzur, tetapi memungkinkan untuk diganti dengan barang yang lain. Ijarah bisa dikatakan batal jika manfaatnya benar-benar hilang, seperti hancurnya rumah yang disewakan.

#### **4. Pembagian dan Hukum Ijarah**

Ijarah terbagi dua, yaitu ijarah terhadap benda atau sewa-menyewa, dan ijarah atas pekerjaan atau upah-mengupah.

a. Hukum Ijarah atas manfaat (Sewa-menyewa), akad sewa menyewa dibolehkan atas manfaat yang mubah, seperti rumah untuk tempat tinggal, toko dan kios untuk tempat berdagang, mobil untuk kendaraan atau angkutan, pakaian dan perhiasan untuk dipakai. Adapun manfaat yang diharamkan maka tidak boleh disewakan, karena barangnya diharamkan. Dengan demikian tidak boleh mengambil imbalan untuk manfaat yang diharamkan ini, seperti bangkai dan darah. Menurut ulama' Hanafiyah dan Malikiyah, akad ijarah dapat ditetapkan sesuai perkembangan manfaat yang dipakai. Konsekuensi dari pendapat ini adalah bahwa sewa tidak dapat dimiliki oleh pemilik barang ketika akad itu berlangsung, melainkan harus dilihat dulu perkembangan penggunaan manfaat tersebut. Sementara ulama Syafi'iyah dan Hanabilah berpendapat bahwa ijarah ini sudah tetap dengan sendirinya sejak akad ijarah

---

<sup>30</sup>Rachmad Syafei, *Fiqih Muamalah*, . . . H. 130

terjadi. Karena akad ijarah memiliki manfaat dari benda yang disewakan, maka pada dasarnya penyewa berhak untuk memanfaatkan barang itu sesuai dengan keperluannya bahkan dapat meminjamkan menyewakan kepada pihak lain sepanjang tidak mengganggu dan merusak barang yang disewakan.<sup>31</sup>

b. Hukum Ijarah Atas Pekerjaan (Upah-Mengupah), ijarah atas pekerjaan atau upah-mengupah adalah suatu akad ijarah untuk melakukan suatu perbuatan tertentu. Misalnya membangun rumah, menjahit pakaian, mengangkut barang ketempat tertentu, memperbaiki mesin cuci, atau kulkas dan sebagainya. Orang yang melakukan pekerjaan disebut ajir atau tenaga kerja. Ajir atau tenaga kerja ada dua macam :

- 1) Ajir (tenaga kerja) khusus, yaitu orang yang bekerja pada satu orang untuk masa tertentu. Dalam hal ini boleh bekerja untuk orang lain selain yang telah memperkerjakannya.
- 2) Ajir (tenaga kerja) musytarak, yaitu orang yang bekerja untuk lebih dari satu orang, sehingga mereka bersekutu di dalam memanfaatkan tenaganya.<sup>32</sup>

## **5. Hal-hal Yang Menyebabkan Batalnya Ijarah**

Pada dasarnya perjanjian dalam Ijarah merupakan perjanjian yang lazim masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian tidak berhak membatalkan perjanjian (tidak mempunyai hak pasakh)

---

<sup>31</sup>Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), H. 85.

<sup>32</sup>Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat . . .*, H. 333.

karena termasuk perjanjian timbal balik. Bahkan, jika salah satu pihak (yang menyewakan atau penyewa) meninggal dunia, perjanjian sewa menyewa tidak akan menjadi batal, asal yang menjadi obyek sewa masih ada. Sebab dalam hal salah satu pihak meninggal dunia, maka kedudukannya digantikan oleh ahli warisnya. Beberapa hal yang bisa membatalkan akad dari sewa menyewa antara lain:

- a. Rusaknya benda yang disewakan, seperti menyewakan binatang tunggangan lalu binatang tersebut mati, menyewakan rumah lalu rumah tersebut hancur, atau menyewakan tanah untuk ditanami lalu airnya berhenti.
- b. Hilangnya tujuan yang diinginkan dari ijarah tersebut. Misalnya, seseorang menyewa dokter untuk mengobatinya, namun ia sembuh sebelum sang dokter memulai tugasnya. Dengan demikian, penyewa tidak dapat mengambil apa yang diinginkan dari akad ijarah tersebut.
- c. Terjadinya aib pada barang sewaan yang kejadiannya ditangan penyewa atau terlihat aib lama padanya.
- d. Terpenuhinya manfa'at yang diakadkan, atau selesainya pekerjaan, atau berakhirnya masa, kecuali jika terdapat uzur yang mencegah fasakh. Seperti jika masa ijarah pada tanah pertanian telah berakhir sebelum tanaman dipanen, maka ia tetap berada di tangan penyewa sampai masa selesai diketam, sekalipun terjadi pemaksaan, hal ini dimaksudkan untuk menghindari terjadinya bahaya (kerugian) pada

pihak penyewa; yaitu dengan mencabut tanaman sebelum sampai waktunya.

- e. Penganut-penganut madzhab Hanafi berkata: Boleh menfasakh ijārah, karena adanya uzur sekalipun dari salah satu pihak. Seperti seseorang yang menyewa tokoh untuk berdagang, kemudian hartanya terbakar, atau dicuri, atau dirampas, atau bangkrut, maka ia berhak menfasakh ijarah.<sup>33</sup>

Menurut pendapat Maliki, Syafi'i, dan Hambali. Menyewakan barang hukumnya diperbolehkan oleh semua ulama, kecuali Ibn 'Aliyyah. Dan akadnya harus dikerjakan oleh kedua belah pihak. Setelah akad tersebut sah dan salah satunya tidak boleh membatalkannya, meskipun disebabkan suatu uzur, kecuali terdapat sesuatu yang mengharuskan akad batal, seperti terdapat cacat pada barang yang disewakan. Misalnya seseorang yang menyewakan rumah, lalu didapati bahwa rumah tersebut sudah rusak, atau akan dirusakkan sesudah akad, atau budak yang disewakan sakit. Jika demikian, bagi yang menyewakan boleh memilih (khiyar) antara diteruskan atau tidak persewaan tersebut.<sup>34</sup>

Apabila ijarah telah berakhir, maka penyewa berkewajiban mengembalikan barang sewaan. Jika barang itu berbentuk barang yang dapat dipindahkan, ia wajib menyerahkan kepada pemiliknya. Dan jika

---

<sup>33</sup>Sayid Sabiq, *Fiqih Sunnah, Alih Bahasa Oleh Kamaluddin A. Marzuki*, Cet.Ke-2, (Bandung: PT Al- Ma'arif, 1990). H 29.

<sup>34</sup>Syaikh Al-Allamah Muhammad Bin 'Abdurrahman Ad-Dimasyqi, *Fiqih Empat Madzhab*, Cet Ke II, (Jakarta: Hasyimi Press, , 1004), H 297.

berbentuk barang tidak bergerak ('iqar), ia berkewajiban menyerahkan kepada pemiliknya dalam keadaan kosong (tidak ada) hartanya (harta sipenyewa).

## **B. Teori Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atau korban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Dengan kata lain perlindungan hukum adalah suatu upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>35</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah suatu kumpulan peraturan yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Jika berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Perlindungan hukum menurut Phillipus Hadjon ada dua bentuk,:

- a. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan menyatakan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

b. Perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>36</sup>

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi hak asasi manusia di bidang hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan yang diberikan ke subyek hukum harus sama dengan ketentuan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>37</sup> Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.

Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>38</sup> Adapun yang dimaksud dengan konsumen itu adalah setiap orang yang menggunakan barang

---

<sup>36</sup>Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya:PT.Bina Ilmu,1987), H. 20.

<sup>37</sup>Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2003), H. 55.

<sup>38</sup>Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa, perlindungan konsumen terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>39</sup> Meskipun perlindungan ini diperuntukkan bagi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Untuk menciptakan persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil, dengan memosisikannya sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.

## **2. Asas-Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.<sup>40</sup> Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas tersebut yang memiliki relevansi

---

<sup>39</sup>Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang*, (Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1993), H.152.

<sup>40</sup>Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, (Bandung: Mandar Maju, 2011), H.5.

dalam pembangunan nasional. Asas-asas perlindungan konsumen dijelaskan melalui penjelasan atas pasal 2, yang diuraikan sebagai berikut :

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan keseimbangan dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk membeikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam

penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>41</sup>

Sejalan dengan asas-asas sebagaimana telah diuraikan diatas, perlindungan konsumen memiliki tujuan sebagaimana diuraikan dalam ketentuan pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, antara lain sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekse 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 mendapat informasi,
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

---

<sup>41</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi. (Jakarta: PT Grasindo, 2006), H. 28.

### 3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha didasarkan pada suatu perikatan, baik yang berasal dari perjanjian maupun undang-undang.<sup>42</sup> Subekti mengungkapkan bahwa perikatan itu suatu denganinteraksi hukum antara dua pihak, berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut. Objek perikatan menurut C. Asser adalah apa yang harus dipenuhi oleh si berutang dan merupakan hak si berpiutang yang biasanya disebut penunaian atau prestasi yang dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.<sup>43</sup> Menurut Wirjono Prodjoodikoro, *Burgerlik Wetboek* sendiri mengatur bahwa suatu perjanjian sebagai perhubungan hukum dimana seseorang tertentu berdasarkan suatu janji, wajib melakukan suatu hal, dan orang lain tertentu menuntut pelaksanaan kewajiban itu. Dalam konteks perlindungan konsumen dimana hak dan kewajiban masing-masing pihak baik konsumen maupun pelaku usaha) sebagaimana ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu asas perlindungan konsumen yang dianut oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah asas keseimbangan yakni terdapatnya keseimbangan antara kepentingan konsumen pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil ataupun spritual. Selain itu asas kepastian hukum dalam konteks perlindungan konsumen menjamin keadilan

---

<sup>42</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa 2002), H. 4.

<sup>43</sup>C. Asser, *Pedoman Untuk Pengajian Hukum Perdata Belanda*, (Jakarta: Dian Rakyat, 1991), H. 13.

dalam penyelenggara perlindungan konsumen, serta adanya kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen untuk mentaati hukum. Sejalan dengan asas-asas tersebut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha maupun konsumen, sebagaimana dijabarkan di bawah ini.

a. Hak Konsumen antara lain :

- 1) Hak untuk kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak atas memilih barang dan/atau jasa dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan;
- 3) Hak mendapatkan informasi yang benar, secara jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan;
- 6) Hak agar mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- 8) Hak agar mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9) Hak-hak yang sesuai dalam aturan undang-undang lainnya.<sup>44</sup>

b. Kewajiban konsumen antara lain:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan produser pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>45</sup>

c. Hak pelaku usaha antara lain:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>44</sup>Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta Sinar Grafika, 2009), H .30.

<sup>45</sup>Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>46</sup>

d. Kewajiban pelaku usaha anata lain:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- 4) Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup>Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>47</sup>Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian**

Kelurahan Panorama adalah salah satu Kelurahan yang letaknya di Tengah Kota Bengkulu, Kelurahan Panorama berdiri pada tahun 1981 dengan luas 292,95 Ha. Kelurahan Panorama terletak di dalam wilayah Kecamatan Gading Cempaka tapi baru-baru ini Kecamatan telah dimekarkan menjadi Kecamatan Singaran Pati. Kelurahan Panorama yang terletak dalam Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu . dengan topografi dataran dan pesawahan memiliki batas-batas wilayah pemisah dari kelurahan-kelurahan tetangganya. Penduduk asli yang berada di Kelurahan Panorama berasal dari daerah Lembak atau disebut dengan Suku Lembak, Menurut Bapak Hilman. A, SE selaku Lurah Panorama mengatakan bahwa Penduduk Kelurahan Panorama didominasi oleh penduduk asli yang bersuku Lembak. Sehingga kearifan dan adat istiadat Suku Lembak sangat kental dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Kelurahan Panorama, berbaur dengan adat istiadat penduduk minoritas (Padang, Jawa, Sunda Palembang dan Batak), dengan berbagai ragam mata pencarian dan usaha, dari buruh tani sampai dosen.

Adapun batas-batas wilayah dari Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu meliputi :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Tebeng atau Kebun Tebeng
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Lingkar Timur

- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Padang Nangka dan Dusun Besar dan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Jembatan Kecil.

Di mana letak geografis Kelurahan Panorama sebagian adalah pesawahan di tengah kota, prasarana umum sebagai penunjang laju ekonomi di Kelurahan Panorama dan sebagian lagi adalah pemukiman penduduk. Luas wilayah Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu dapat kita lihat rincian geografis dari pembagian wilayah pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.1 Luas Wilayah Kelurahan Panorama  
Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu**

No	Wilayah Kelurahan Panorama	Luas Wilayah
1	Pemukiman	90 Ha/M <sup>2</sup>
2	Persawahan	104 Ha/M <sup>2</sup>
3	Perkebunan	8,75 Ha/M <sup>2</sup>
4	Kuburan	1,75 Ha/M <sup>2</sup>
5	Perkantoran	2,25 Ha/M <sup>2</sup>
6	Prasarana Umum	86,2 Ha/M <sup>2</sup>
<b>Total Luas</b>		<b>± 292,95 Ha/M<sup>2</sup></b>

*Sumber : Profil Kelurahan Panorama 2019/2020*

Dari tabel 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa dari luas Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu yang ± 292,95 hektar, ternyata daerah persawahan dengan luas ±104 Ha/M<sup>2</sup> adalah wilayah paling terluas, dan daerah kuburan dengan luas ±1,75 Ha/M<sup>2</sup> adalah wilayah paling terkecil dalam lingkup Kelurahan Panorama. Itu berarti sisanya terbagi dalam lingkup pemukiman, perkebunan, perkantoran dan prasarana umum.

Hingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar mata pencarian penduduknya adalah buruh petani.

### **1. Kondisi Penduduk Kelurahan Panorama**

Jumlah penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu, memiliki penduduk sebanyak 12.570 jiwa yang terdiri dari 6.294 jiwa Laki-laki dan 6.276 jiwa perempuan dengan jumlah KK sebanyak 3782. Dengan tingkat pendidikan penduduk yang beragam, dari yang tidak/belum sekolah hingga Strata Tiga atau setingkat Doktor/Guru Besar, membuat kehidupan di Kelurahan Panorama semakin berwarna. Adapun jumlah penduduk pada tabel 1.2 dibawah ini :

**Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Kelurahan Panorama  
Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu**

<b>No</b>	<b>Penduduk Kelurahan Panorama</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
<b>1</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>6294</b>
<b>2</b>	<b>Perempuan</b>	<b>6276</b>
<b>Jumlah Total</b>		<b>12570</b>

*Sumber : Profil Kelurahan Panorama 2019/2020*

### **2. Kondisi Pendidikan**

Pendidikan penduduk Kelurahan Panorama. Adapun usia sekolah dalam hal ini SLTA Sederajat paling mendominasi sebanyak 5008 orang atau 39,84% dari jumlah penduduk, serta pendidikan tertinggi dalam lingkup Kelurahan Panorama adalah Strata III sebanyak 4 orang atau 0,03% dari jumlah penduduk. Hingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas penduduk Panorama di dominasi oleh anak-anak usia sekolah SLTA sederajat, walau ada juga sebagian dari penduduk yang belum

atau bahkan putus sekolah sebanyak 3156 orang atau 25,07% dari jumlah penduduk, selebihnya yang 7402 orang atau 35.05% dari jumlah penduduk Kelurahan Panorama adalah SD sederajat, SLTP sederajat, Diploma I/II, Sarjana Muda/DIII, Strata I dan Strata 2. Tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh Penduduk di Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu bervariasi, seperti yang terlihat pada tabel 1.3 di bawah ini :

**Tabel 1.3 Pendidikan Penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah(ora ng)	Persentase( %)
1	Tidak/Belum Sekolah	1650	13,13
2	Tidak Tamat SD/Sederajat	1506	11,95
3	Tamat SD Sederajat	1765	14,04
4	SLTP/Sederajat	1486	11,82
5	SLTA/Sederajat	5008	39,84
6	Diploma I/II	166	1,32
7	Akademi/Diploma III/Sarjana Muda	243	1,94
8	Strata I	659	5,24
9	Strata II	83	0,66
10	Strata III	4	0,03
<b>Jumlah Total</b>		<b>12570</b>	<b>100</b>

*Sumber : Profil Kelurahan Panorama 2019/2020*

### 3. Kondisi Pekerjaan

Pekerjaan penduduk Kelurahan Panorama sebagian besar adalah Buruh Tani yaitu 1018 orang atau 29,44% dari jumlah penduduk yang bekerja, sebagian kecil adalah Dokter swasta dan Notaris yaitu 1 orang

atau 0,02% dari jumlah penduduk yang bekerja. Selebihnya yang 2442 orang atau 70,52% dari jumlah penduduk yang bekerja terbagi dalam bermacam-macam profesi seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1.4 Jenis Pekerjaan Penduduk Kelurahan Panorama  
Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Petani	154	4.44
2	Buruh Tani	1018	29.44
3	Pegawai Negeri Sipil	932	26.92
4	Pengrajin	329	9.50
5	Pedagang Keliling	426	12.34
6	Peternak	40	1.15
7	Montir	217	6.26
8	Dokter Swasta	1	0.02
9	Perawat	26	0.75
10	Pembantu Rumah Tangga	49	1.41
11	TNI/POLRI	35	1
12	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	229	6.61
13	Notaris	1	0.02
14	Bidan	5	0.14
<b>Jumlah</b>		<b>3462</b>	<b>100</b>

*Sumber : Profil Kelurahan Panorama 2019/2020*

#### **4. Kondisi Fasilitas dan Prasarana**

Luas wilayah yang dimanfaatkan untuk kehidupan sehari-hari baik itu pemukiman maupun fasilitas masyarakat lainnya di Kelurahan Panorama. Fasilitas Masyarakat di Kelurahan Panorama yang memiliki luas  $\pm 11,31 \text{ Ha/M}^2$  dengan rincian fasilitas umum yang terdiri dari

masjid, pasar tradisional dan tempat wisata memiliki luas sekitar 4 Ha/M<sup>2</sup> merupakan wilayah terluas dan pemakaman umum 1,75 Ha/M<sup>2</sup> merupakan wilayah terkecil dalam fasilitas masyarakat yang ada dalam Pemerintahan Kelurahan Panorama. Itu berarti 5,56 Ha/M<sup>2</sup> lebihnya adalah Perkantoran Pemerintah dan Bangunan Sekolah. Terlihat pada tabel 1.5 dibawah ini :

**Tabel 1.5 Fasilitas Masyarakat di Kelurahan Panorama  
Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu**

No	Fasilitas Masyarakat	Luas/M <sup>2</sup>
1	Perkantoran Pemerintahan	2,25 Ha/M <sup>2</sup>
2	Pemukaman Umum	1,75 Ha/M <sup>2</sup>
3	Fasilitas Umum : Masjid, Pasar Tradisional dan Tempat Wisata	4 Ha/M <sup>2</sup>
4	Bangunan Sekolah : Paud/Tk, SD/Sederajat, SLTP/Sederajat dan SLTA/Sederajat	3,31 Ha/M <sup>2</sup>
<b>Jumlah</b>		<b>±11,31 Ha/M<sup>2</sup></b>

*Sumber : Profil Kelurahan Panorama 201/2020*

Sarana kesehatan yang ada di Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu sebagai pertolongan pertama kesehatan penduduk Panorama, seperti terlihat dalam tabel berikut :

**Tabel 1.6 Prasarana Kesehatan Penduduk Kelurahan Panorama  
Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu**

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1	Puskemas Pembantu	1
2	Apotik	2
3	Posyandu	5

<b>4</b>	<b>Toko Obat</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Balai Pengobatan Alternatif/Swasta</b>	<b>1</b>
<b>6</b>	<b>Praktek Dokter</b>	<b>3</b>
<b>7</b>	<b>Rumah Bersalin</b>	<b>2</b>
<b>Jumlah Total Sarana Kesehatan</b>		<b>17</b>

*Sumber : Profil Kelurahan Panorama 2019/2020*

Dari tabel 1.6 di atas, dapat dijelaskan bahwa Sarana Kesehatan Penduduk Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu adalah Puskesmas Pembantu 1, Apotik 2, Posyandu 5, Toko Obat 3, Balai Pengobatan Alternatif/Swasta 1, Praktek Dokter 3, Rumah Bersalin 2.

## **5. Strukur Organisasi dan Tata Pemerintahan**

Berikut adalah Bagan Struktur Organisasi di Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu berdasarkan Perda No.11 Tanggal 11 Juni Tahun 2008, dengan jabatan tertinggi yaitu Lurah, kemudian dibawahnya ada Jabatan Fungsional diteruskan dengan Sekretaris Lurah. Untuk menunjang roda pemerintahan dan program-program pemerintah maka dalam sistem organisasi pemerintahan Kelurahan Panorama Kecamatan Singaran Pati Kota Bengkulu memiliki Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, Kasi Yanmun dan Trantib, seperti yang terlihat pada susunan struktur organisasi di bawah ini :

**STRUKTUR ORGANISASI**  
**PEMERINTAHAN KELURAHAN PANORAMA**



## **B. Usaha Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama**

*Laundry* adalah salah satu usaha penyedia jasa cuci pakaian. Jenis usaha ini merupakan salah satu usaha yang ada di Kelurahan Panorama. Bisnis yang dijalankan adalah menawarkan layanan cuci dan setrika baju serta layanan lainnya seperti cuci karpet, boneka, sepatu, dan lainnya. Di Kelurahan Panorama sudah ada 8 penyedia jasa *laundry*. Kesibukan masyarakat akan pekerjaannya membuat sebagian dari mereka lebih memilih *laundry* sebagai salah satu solusi mencuci pakaian mereka. Berikut beberapa gambaran usaha jasa *laundry* di Kelurahan Panorama :

### **1. Murah *laundry***

Usaha jasa murah *laundry* merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa, usaha tersebut terletak di kelurahan Panorama, usaha ini merupakan salah satu usaha rumahan atau usaha keluarga. Usaha ini dimulai sejak September 2018, dengan memperkerjakan 2 orang karyawan. Hampir satu tahun berjalan, usaha *laundry* ini sudah memiliki banyak pelanggan tetap, tak jarang juga pelanggan baru berdatangan untuk memakai jasa murah *laundry* ini. Murah *laundry* menerapkan sistem satuan kilogram. Dengan rincian cuci+setrika pakaian Rp. 5.000/kg (paket biasa), Rp. 6.000/kg (paket 2 hari), Rp. 7.000/kg (paket kilat), Rp. 8.000/kg (paket express), harga tersebut berbeda dengan harga satuan, untuk jasa pencucian boneka Rp. 25.000, selimut

cuci+setrika mulai dari harga Rp. 12.000, gorden cuci+setrika Rp. 15.000, besarnya harga tersebut ditentukan dari besar kecilnya ukuran.<sup>48</sup>

## **2. Bunda Laundry**

Bunda *laundry* merupakan usaha yang terletak di persimpangan jalan Nangka kelurahan Panorama. Usaha ini sudah berdiri selama 3 tahun, memiliki 2 karyawan. Bunda *laundry* yang awalnya dibangun oleh Aziz anak dari Ibu Asnania yang sekarang dikelola oleh Ibu Asnania sendiri. Konsumen bunda *laundry* tidak hanya dari kalangan warga setempat, melainkan ada konsumen dari luar kota pun sering memakai jasa *laundry* ini. Sistem pencucian di *laundry* ini menerapkan satuan dan kilogram. Dengan ada beberapa rincian harga seperti cuci+setrika Rp. 5.000/kg dengan waktu penyelesaian 3-4 hari. Berbeda dengan waktu penyelesaian lebih cepat dengan harga yang ditawarkan Rp. 12.000/kg untuk waktu penyelesaian 6 jam. Setiap harga untuk barang yang satuan seperti jas ditawarkan dengan harga Rp. 20.000, besarnya harga untuk barang satuan biasanya ditentukan oleh ukuran dan jenis barang tersebut.<sup>49</sup>

## **3. Ayu Laundry**

Ayu *laundry* terletak di jalan Nangka pemilik atas nama Ibu Sukmawati. Usaha ini sudah berdiri sejak tahun 2014, memiliki 2 karyawan. Ayu *laundry* memiliki konsumen tetap bukan dari kalangan mahasiswa atau pekerja kantoran, salah satu konsumen tetap ayu *laundry*

---

<sup>48</sup>Moh Amin, Pemilik Murah *Laundry*, Wawancara Oleh Penulis, 1 Juli 2019.

<sup>49</sup>Asnania Pemilik Bunda *Laundry*, Wawancara Oleh Penulis, 1 Juli 2019.

yaitu PO Putra Raflessia perusahaan yang berkerja di bidang transportasi. Sering kali ayu *laundry* mendapat pesanan mencuci selimut dan sarung bantal kendaraan bus Putra Raflessia tersebut. Sistem pencucian pada *laundry* ini juga menerapkan satuan dan kilogram. Rincian harga mulai dari Rp. 5.000/kg untuk pencucian pakaian dan setrika dengan harga untuk pakaian atau barang satuan dengan tarif dari Rp. 15.000/satuan seperti selimut, tarif ini berbeda dengan pencucian barang lainnya seperti kebaya, jas dan lainnya, itu tergantung pada ukuran dan jenis pakaian/barang tersebut.<sup>50</sup>

#### **4. Cantik Laundry**

Cantik *laundry* berlokasi di persimpangan Jalan merapi ujung, berdiri sejak 4 tahun silam, pemilik dengan nama Bapak Sahril Ali sudah memiliki 2 orang karyawan. Sejauh ini cantik *laundry* sudah memiliki pelanggan tetap mulai dari kalangan pelajar/mahasiswa dan para pekerja kantor. Sistem pencucian satuan kilogram dengan tarif cuci Rp. 6.000/kg dan untuk ekspres Rp. 10.000/kg. Harga satuan mulai dari Rp. 15.000 untuk cuci+setrika selimut tipis dan gorden tipis, harga Rp.35.000 untuk pakaian jenis jas dan kebaya.<sup>51</sup>

#### **5. Family Laundry**

---

<sup>50</sup>Sukmawati, Pemilik Ayu *Laundry*, Wawancara Oleh Penulis, 1 Juli 2019.

<sup>51</sup>Sahril Ali, Pemilik Cantik *Laundry*, Wawancara Oleh Penulis, 2 Juli 2019.

Family *laundry* merupakan usaha yang baru berdiri pada Januari 2019 terletak di Jalan Merapi. Pemilik atas nama Dinda yang saat ini memiliki 1 karyawan. Meskipun ushanya belum genap satu tahun *laundry* ini sudah memiliki beberapa pelanggan tetap seperti mahasiswa dan pekerja kantoran. Promosi di media sosial salah di akun pribadi pemilik *laundry* merupakan salah satu cara memperkenalkan kepada konsumen tentang usaha barunya ini. Adapun sistem pencucian disini satuan kilogram. Dengan harga dari Rp. 5.000/kg untuk mencuci dengan penyelesaian normal 1-3 hari, harga untuk satuan pun terbilang murah dari tarif Rp. 10.000 untuk selimut untuk pencucian ambal Rp. 50.000 ukuran dengan ukuran 2x3.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup>Dinda, Pemilik Family *Laundry*, Wawancara Oleh Penulis, 2 Juli 2019.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Praktik Sewa Jasa *Laundry* di Kelurahan Panorama

Jasa pencucian pakaian atau *laundry* salah satu usaha yang banyak diminati oleh masyarakat yang ingin serba praktis dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Dalam transaksinya konsumen diberikan pilihan layanan yang ada pada *laundry*, konsumen tinggal memilih layanan atau paket apa yang inginkan konsumen untuk pencucian pakaiannya. Dalam praktiknya setiap *laundry* memiliki aturan, layanan, serta proses yang hampir sama. Berikut penjelasan pada praktik *laundry* :

##### 1. Penerimaan Pakaian

Konsumen datang ke *laundry* membawa pakaian mereka. Tidak hanya jenis pakian baju, tetapi juga barang lainnya, seperti *bed cover*, ambal, boneka, kebaya, jas. Setelah itu, pihak *laundry* menerima pakaian konsumen dan melakukan tahapan selanjutnya.

##### 2. Memilih Layanan dan Paket

Pada tahapan ini konsumen menentukan layanan dan paket yang akan mereka pilih, seperti :

###### a. Layanan

- 1) Cuci
- 2) Cuci+Setrika
- 3) Setrika

###### b. Paket

- 1) Biasa, yang penyelesaiannya 2-3 hari

- 2) Kilat, yang penyelesaiannya 1 hari
- 3) Express, yang penyelesaiannya maksimal 6 jam

### **3. Penghitungan atau Penimbangan Pakaian**

Pada tahap ini, setelah konsumen memilih layanan/paket pencucian, pakaian tersebut dihitung jika ada jenis pakaian yang cuci satuan dan ditimbang jika ada jenis pakaian yang kiloan.

### **4. Penyortiran**

Sebelum di cuci, pihak *laundry* terlebih dahulu memeriksa bagian saku jika ada, dan memisahkan menurut jenis masing-masing pakaian.

### **5. Pencucian dan Pengeringan**

Pada tahap ini, apabila ada kotoran yang berlebihan pada pakaian atau jenis lainnya, maka direndam terlebih dahulu, selanjutnya dicuci menggunakan mesin cuci. Setelah selesai pencucian, kemudian dikeringkan dan di masukan ke dalam keranjang apabila sudah kering.

### **6. Tahap Penyelesaian**

Setelah semua pakaian atau barang jenis lainnya selesai dalam pengeringan, maka selanjutnya dilakukan proses setrika dan diberi pewangi. Setelah itu, dikemas dalam plastik kemasan dan diberi namadan kemudian pihak *laundry* mendapatkan upah pada saat menyerahkan pada konsumen.<sup>53</sup>

Dalam praktiknya pelaku usaha *laundry* berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya untuk menghindari kesalahan

---

<sup>53</sup>Sukmawati, Et. Al, Wawancara Pemilik *Laundry* Di Kelurahan Panorama. 3 Juli 2019

yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan pekerjaannya.

Tetapi ada saja hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen.

## 7. Klaim Konsumen

- a. Keterlambatan dalam penyelesaian pakaian konsumen
- b. Kurang bersih
- c. Kurang rapi
- d. Tidak wangi
- e. Pakaian terkukar
- f. Pakaian hilang
- g. Pakaian luntur

Hasil pernyataan dengan salah satu yang konsumen pengguna *laundry* bernama Dwi “Saya baru 4-5 kali menggunakan *laundry*, saya pernah memberitahu pada karyawan *laundry* ini mengenai celana jeans saya yang hilang, mereka menerima keluhan saya pada saat itu, dan pihak *laundry* mengatakan nanti akan mereka cari lagi pakaian saya mungkin tertukar dengan konsumen yang lain, setelah menunggu lama barang saya tidak kembali, karena tidak ada kabar dari pihak *laundry*, dan saya tidak mau bertengkar dengan pihak *laundry* maka saya membiarkannya saja tanpa ada konfirmasi lagi dari pihak *laundry*”.<sup>54</sup>

Adapun konsumen *laundry* yang bernama Sari “Saya merasa sedikit kurang puas dengan ayu *laundry*, karena pernah kehilangan baju di *laundry* ini. Saya sudah komplain pada pihak *laundry* tetapi hanya memberi janji saja untuk menunggu selama 1 minggu dan meminta nomor telepon yang dapat dihubungi. Setelah satu minggu baju saya tidak ditemukan, dan mereka hanya mengganti baju saya 5 kali ongkos cuci, yang mana itu menurut saya tidak sepadan dengan harga pakaian yang saya beli”.<sup>55</sup>

Dari pernyataan konsumen diatas, dapat dikatakan bahwa sebagian pihak jasa *laundry* yang ada di Kelurahan Panorama dalam praktiknya pernah terjadi kesalahan saat mengerjakan pakaian konsumen. Pihak *laundry* mengatakan bahwa hal tersebut terjadi karena biasanya pesanan

---

<sup>54</sup>Dwi, Wawancara Konsumen *Laundry*. 6 Juli 2019

<sup>55</sup>Sari, Wawancara Konsumen *Laundry*. 13 Juli 2019

konsumen banyak yang harus dikerjakan dalam menyelesaikan pakaian konsumen.

## **B. Tanggungjawab Pelaku Usaha *Laundry* Terhadap Kehilangan Dan Kerusakan Pakaian Konsumen**

### **1. Tanggungjawab Pelaku Usaha *Laundry* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Diawal perjanjian (akad) antara konsumen dan pihak *laundry*, sebenarnya tanpa diucapkan pihak *laundry* kewajiban apa yang harus dilakukan seperti, menyelesaikan barang *laundry* sesuai dengan waktu yang telah disepakati, melindungi barang konsumen, dan menghindari kesalahan yang dapat merusak/hilangnya barang milik konsumen. Pada hakikat nya pelaku usaha jasa *laundry* tidak ingin mengecewakan konsumennya, saat menangani suatu hal yang berkaitan dengan konsumen pelaku usaha sebisa mungkin berhati-hati dalam mengerjakannya. Akan tetapi, kesalahan yang tidak disengaja terkadang tidak dapat kita hindari. Namun, pada saat terjadi kesalahan pada barang milik konsumen, ada beberapa *laundry* yang kurang bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, ada beberapa pihak *laundry* tetap terbuka terhadap kesalahannya mereka memberitahu kepada konsumen, dengan cara penyelesaiannya jika barang hilang ada yang menunggu hingga satu minggu untuk mengganti barang yang hilang, ada yang langsung mengganti, ada pula konsumen yang mengikhlaskan saja. Adapun beberapa pihak jasa *laundry* mencantumkan aturan tertentu di nota

pembayaran dimana isinya sesuatu yang dapat merugikan konsumen apabila terjadi kerusakan/kehilangan pada barang mereka, adapun beberapa isi ketentuan aturan yang biasanya ada pada nota *laundry* yaitu :

- a. Barang selama 1 bulan tidak diambil/ rusak tidak ditanggung
- b. Barang yang hilang/rusak diganti maksimal 5x ongkos cuci
- c. Kain luntur tidak ada pemberitahuan diluar tanggungan
- d. Hak klaim berlaku 24 jam setelah barang diambil
- e. Kerusakan/kehilangan barang dalam kantong bukan tanggungan<sup>56</sup>

Dari pernyataan diatas, aturan ini disebut dengan klausul, dimaksudkan membatasi tanggung jawab dari pelaku usaha yang tidak dapat melakukan kewajibannya dengan baik.<sup>57</sup> Jasa *laundry* terkadang mengalami kekeliruan dan kesalahan dalam menyelesaikan barang *laundry* milik konsumen, adapun alasan seperti pesanan konsumen banyak, jadi yang dikerjakan juga banyak sehingga terjadinya kekeliruan,

Dari Pasal 1267 KUHPerdara<sup>58</sup> dapat ditarik kesimpulan apabila seorang konsumen mengalami kerugian yang diakibat oleh pelaku usaha maka konsumen dapat mengambil upaya hukum atau haknya yaitu meminta melaksanakan perjanjian, meminta ganti rugi, ataupun meminta membatalkan perjanjian dan meminta ganti rugi. Pada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah tercantum mengenai hak-hak konsumen yang tidak boleh dilanggar oleh pelaku usaha yang terkandung dalam Pasal 4, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>56</sup>Ketentuan Pada Nota Pembayaran *Laundry*

<sup>57</sup>Kelik Wardiono, *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi Dan Konsumen*. (Yogyakarta: Ombak, 2014), H. 76

<sup>58</sup>Pasal 1267 Kuhperdata

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian dan atau jasa yang digunakan;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>59</sup>

Hak-hak diatas merupakan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha *laundry*, dengan kerugian yang dialami konsumen, seharusnya pelaku usaha bertanggung jawab. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban-kewajiban yang harusnya dipenuhi sebagai pelaku usaha yang tercantum dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7, diantaranya:

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi;
- c. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau pengganti atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- d. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>60</sup>

<sup>59</sup>Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*. (Bandung: Nusa Media, 2010),

<sup>60</sup>Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 16 mengenai pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk :

- a. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan
- b. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.<sup>61</sup>

Konsumen seharusnya mendapatkan ganti rugi atas kesalahan dari pihak *laundry*, tetapi pihak *laundry* tidak memenuhi ganti rugi atas komplain konsumen sebagaimana yang telah dimaksud dalam pasal 7 Kewajiban-kewajiban pelaku usaha diatas seharusnya dipenuhi oleh semua pelaku usaha termasuk usaha jasa *laundry*, yang mana itu merupakan hak-haknya para konsumen, jadi apabila hak tersebut dilanggar maka sangat merugikan pihak konsumen. Sebenarnya jika konsumen tidak menerima telah dirugikan dan tidak bisa diselesaikan secara kompromi, maka ia dapat mengajukan gugatan ke badan penyelesaian sengketa konsumen, tetapi kebijakan pemerintah tidak selalu efektif dilaksanakan karena masyarakat atau konsumen yang mereka tahu bahwa hal tersebut melalui banyak proses sehingga banyak konsumen yang hanya membiarkan saja pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, sebagian juga konsumen maupun pelaku usaha seperti *laundry* yang banyak didirikan sebagai usaha rumahan tidak begitu mengetahui bahwa hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan

---

<sup>61</sup>Pasal 16 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kewajiban pelaku usaha sudah di atur dalam undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan analisis penulis, menyatakan bahwa tanggung jawab pada *laundry* di Kelurahan Panorama sudah sesuai dengan Pasal 4, Pasal 7, Pasal 16 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Walaupun pihak *laundry* pernah melakukan kesalahan/kelalaian, tetapi itu hal yang masih batasan wajar. Maksudnya jika ada keadaan yang tidak memungkinkan, misalnya ketelambatan dalam penyelesaian pesanan konsumen yang dikarenakan cuaca yang tidak mendukung, dalam hal ini biasa pakaian selesai dalam 2-3 hari karena cuaca yang tidak menentu sehingga mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan pakaian konsumen. Ada juga kesalahan lainnya seperti, hilangnya/rusak pakaian konsumen, akan tetapi pihak *laundry* bersedia bertanggung jawab dan mengganti rugi yang dialami konsumen sesuai dengan kesepakatan, ada juga mengganti dengan setengah harga atau dengan maksimal 5x ongkos cuci. ada beberapa *laundry* kurang bertanggung jawab yang mana mereka melanggar hak konsumen dan melanggar kewajiban sebagai pelaku usaha terhadap kesalahan yang telah dibuat, sehingga konsumen merasa dirugikan. Namun hanya sebagian kecil saja yang melakukan hal seperti itu.

## **2. Tanggungjawab Pelaku Usaha *Laundry* Ditinjau Dari Hukum Islam**

Sewa-menyewa atau dalam Islam dikenal dengan akad ijarah merupakan salah satu bentuk muamalah yang berkembang hingga saat ini. Dalam praktik usaha *laundry* termasuk dalam akad ijarah, karena unsur-unsur akad ijarah terpenuhi di dalamnya. Dalam praktiknya konsumen sebagai pihak pertama yang mengambil manfaat berupa pekerjaan dari pihak kedua sebagai pelaku usaha yang mendapatkan upah dari konsumen. Dalam transaksi ini terdapat manfaat yang disewa dan juga terdapat imbalan dari hasil sewa tersebut. Prinsip dalam bermuamalah adalah adanya unsur saling kerelaan antara kedua belah pihak. Dijelaskan dalam Al-quran surat An-nissa,29:

نِإِلآِبَالْبَطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لآءِ أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِن أَنْفُسِكُمْ تَقْتُلُوا أَوْ لَا مِنْكُمْ تَرَا ضٍ عَن تَجْرَةً تَكُونُ أ

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 di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*<sup>62</sup>

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas layanan yang dapat merugikan konsumen ini diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesusilaan, adapun hal

---

<sup>62</sup>Al Qur'an Dan Terjemahnya. Jakarta: CV Karya InsanIndonesia.

yang dapat dilakukan adalah bermusyarah antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi apabila jalan musyawarah tidak dapat terselesaikan maka dapat menuntut atas ganti kerugian. Banyak hal yang perlu diperhatikan seperti adanya perbuatan yang melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian, serta adanya hubungan klausul antara kesalahan dan kerugian. Dalam islam pun tanggung jawab merupakan hal yang bisa dijadikan dalam mengukur keimanan seseorang sebab jika bertanggung jawab bisa dikatakan orang tersebut amanah, sebaliknya jika tidak bertanggung jawab maka bisa dikatakan munafiq. Dalam Al-quran Allah SWT berfirman mengenai tanggung jawab dalam QS. Qaaf ayat 17 :<sup>63</sup>

﴿١٧﴾ قَعِيدُ الشَّمَالِ وَعَنِ الْيَمِينِ عَنِ الْمُتَلَقِّيَانِ يَتَلَقَّىٰ إِذَا

Artinya : (yaitu) ketika dua orang Malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri.

Adapun konsep tanggung jawab juga dijelaskan dalam surat Yasin ayat 12 yang berbunyi :

يُنْزِلُ فِيهَا النَّفْسَ الَّتِي حَقَّتْ لَهَا الذِّكْرُ الْمَوْءُودُ يُنْفِخُ فِيهَا نُفْسًا

﴿١٢﴾ مُبِينٍ إِمَامٍ فِي أَحْصَ

Artinya : Sesungguhnya Kami menghidupkan orang-orang mati dan Kami menuliskan apa yang telah mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan. dan segala sesuatu Kami kumpulkan dalam kitab Induk yang nyata (Lauh Mahfuzh).

---

<sup>63</sup>Al Qur'an Dan Terjemahnya. Jakarta: CV Karya InsanIndonesia.

Dari ayat ini menunjukkan bagaimana nanti di akhirat Allah Ta'ala menunjukkan catatan perbuatan manusia didunia. Dan perbuatan mereka akan dimintai pertanggung jawaban. Tanggung jawab merupakan suatu ikatan kerja untuk melakukan suatu perbuatan hukum yang diikat dengan ketentuan syara' dan mengetahui secara jelas apa yang diperjanjikan serta harus sama-sama rela keduanya.

Jika dianalisis dengan menggunakan teori Ijarah dalam Hukum Islam dalam hal ini, Ijarah yang bersifat pekerjaan adalah dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Ijarah seperti ini menurut para ulama fiqh hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan itu jelas, seperti buruh bangunan, tukang jahit. Ijarah seperti ini ada yang bersifat pribadi (ijarah Khash), seperti menggaji seorang pembantu rumah tangga dan ada yang bersifat serikat (Ijarah Musytarik), yaitu seseorang atau sekelompok orang yang menjual jasanya untuk kepentingan orang banyak, seperti buruh pabrik, dan tukang jahit. Kedua bentuk ijarah terhadap pekerjaan ini (buruh, tukang, dan pembantu), menurut para ulama fiqh hukumnya boleh.<sup>64</sup>

**a. Kewajiban Musta'jir (orang yang menerima upah) sebagai berikut :**

- 1) Mengerjakan sendiri pekerjaan yang diperjanjikan, Ajir khash tidak boleh menyerahkan pekerjaan kepada orang lain, sebab perjanjian itu tertuju kepada macam pekerjaan saja. Berbeda halnya dengan ajir

---

<sup>64</sup>Rahmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah . . .*, H 134.

musytarak bila dalam perjanjian tidak terdapat syarat bahwa pekerjaan dimaksud harus dilakukan sendiri oleh musta'jir yang bersangkutan, ia dapat mewakilkan kepada orang lain atas tanggung jawabnya, karena yang menjadi objek dalam perjanjian tersebut adalah pekerjaan yang dimaksud.

- 2) Benar-benar bekerja dalam waktu yang telah ditentukan. Pekerja diwajibkan agar bekerja benar-benar pada waktu yang diperjanjikan terutama yang menyangkut manfaat kerja yang diperoleh dengan ketentuan waktu.
- 3) Mengerjakan pekerjaan dengan tekun, cermat dan teliti. Dalam melakukan pekerjaan selain dengan keikhlasan, pekerja juga dituntut untuk bekerja dengan tekun, cermat dan teliti agar berhasil dalam pekerjaannya.
- 4) Menjaga keselamatan barang yang dipercayakan kepadanya untuk dikerjakan. Sesuatu yang telah diberikan oleh mu'jir kepada musta'jir dengan kepercayaannya merupakan amanah bagi musta'jir, akan tetapi amanah ini akan berubah menjadi tanggung jawab apabila dalam keadaan tidak menjaganya, dirusak dengan sengaja dan menyalahi pesanan penyewa.<sup>65</sup>

#### **b. Tanggung jawab Ajir**

Apabila orang yang dipekerjakan itu bersifat pribadi, maka seluruh pekerjaan yang ditentukan untuk dikerjakan menjadi tanggung

---

<sup>65</sup>Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah . . . .*, H. 135.

jawabnya. Akan tetapi, para ulama fiqh sepakat menyatakan bahwa apabila objek yang dikerjakannya itu rusak ditangannya, bukan karena kelalaian dan kesengajaan, maka ia tidak boleh dituntut ganti rugi. Apabila kerusakan itu terjadi atas kesengajaan atau kelalaiannya, maka menurut para ulama fiqh, ia wajib membayarganti rugi. Misalnya, sebuah piring terjatuh dari tangan pembantu rumah tangga ketika mencucinya. Dalam kasus seperti ini, menurut kesepakatan para ulama fiqh, pembantu itu tidak boleh dituntut ganti rugi karena pecahnya piring itu bukan disengaja atau karena kelalaiannya. Penjual jasa untuk kepentingan orang banyak, seperti tukang jahit dan buruh pabrik, apabila melakukan suatu kesalahan sehingga pakaian yang diperbaiki itu rusak, maka para ulama fiqh berbeda dalam masalah ganti rugi terhadap kerusakan itu.

Imam Abu Hanifah, Zufar ibn Huzail, ulama Hanabilah dan Syafi'iyah berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian tukang jahit itu, maka tidak dituntut ganti rugi barang yang rusak itu. Abu Yusuf dan Muhammad ibn Al-Hasan asy-Syaibani, keduanya sahabat Abu Hanifah, dan salah satu riwayat dari Imam Ahmad ibn Hanbal berpendapat bahwa penjual jasa untuk kepentingan umum bertanggung jawab atas kerusakan barang yang sedang ia kerjakan, baik dengan sengaja maupun tidak, kecuali kerusakan itu diluar batas kemampuannya untuk mengindari, seperti banjir besar atau kebakaran. Ulama Malikiyah berpendapat bahwa

apabila sifat pekerjaan itu membekas pada barang yang dikerjakan, seperti *laundry*, juru masak, dan buruh angkat (kuli), maka baik sengaja maupun tidak sengaja, segala kerusakan yang terjadi menjadi tanggung jawab mereka dan wajib diganti.<sup>66</sup>

Apabila dalam kerja sama atau kesepakatan terjadi kesalahan atau kelalaian yaitu hilangnya atau rusaknya suatu barang pengguna jasa *laundry*, maka ini merupakan akad yang mengandung perbuatan syar'i. Hal ini sesuai dengan ketentuan hukum terdapat pada Al-quran surat Al-maidah ayat 1:<sup>67</sup>

إِلَّا الْأَنْعَامَ هَيْمَةً لَكُمْ أُحِلَّتْ بِالْعُقُودِ أَوْ فُؤَاءِ أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأَيُّهَا  
﴿يُرِيدُ مَا تَحْكُمُ اللَّهُ إِنَّ حُرْمًا وَأَنْتُمْ الصَّيْدُ مُحَلِّيٌّ غَيْرَ عَلَيْكُمْ يُتَلَىٰ﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu [388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Ayat diatas menjelaskan tentang tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh semua manusia yang berakad tanpa terkecuali. Pada bab sebelumnya telah di jelaskan bahwa adanya hal-hal yang merugikan pihak konsumen seperti barang yang hilang, dan barang yang rusak ada beberapa pihak *laundry* tidak bertanggung jawab atas kesalahannya. Ketika kedua belah pihak melakukan akad berarti keduanya sudah melakukan perjanjian yang harus ditepati. Karena dalam islam diajarkan

---

<sup>66</sup>Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat . . . .*, H. 334

<sup>67</sup>Al Qur'an Dan Terjemahnya. Jakarta: CV Karya InsanIndonesia.

untuk menepati janji supaya tidak menjadi golongan orang yang munafik. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Islam bukanlah agama yang kaku, islam agama yang sangat memandang untuk kemaslahatan kedua belah pihak, dimana penyelesaian permasalahan bisa dilakukan dengan musyawarah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penelitian yang peneliti lakukan, maka dapat diambil dari beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Praktik sewa jasa *laundry* di Kelurahan Panorama Kota Bengkulu, bahwa hampir sama dari segi pelayanan/paketnya. Dalam praktik *laundry* sebelum masuk dalam proses pencucian pihak *laundry* menawarkan layanan cuci-setrika atau setrika, dan paket biasa, kilat, express yang nantinya akan dipilih oleh konsumen, pakaian ditimbang dan disortir menurut jenis pakaian. Kemudian pakaian dimasukkan kedalam mesin cuci, setelah itu masuk pada tahap pengeringan, lalu tahap terakhir menyetrika dan dikemas. Namun dalam praktiknya ada beberapa *laundry* yang melakukan kesalahan ataupun kelalaiannya dan tidak bertanggung jawab seperti kehilangan pakaian konsumen.
2. Tanggung jawab pelaku usaha *laundry* menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha *laundry* belum menjalankan usahanya sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Jika terjadi kesalahan atau kelalaian seharusnya pihak *laundry* bertanggung jawab sesuai dengan hak konsumen dan kewajiban sebagai pelaku usaha yang di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengenai hak konsumen, dan Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha.

3. Tanggung jawab pelaku usaha *laundry* menurut Hukum Islam, pelaku usaha juga belum menjalankan ketentuan-ketentuan usaha sesuai dengan syar'i yaitu transaksi harus dilandaskan dengan niat baik agar tidak terjadi penipuan, kecurangan. Dalam ijarah sudah dijelaskan bahwa ada tanggung jawab sebagai ajir dan sesuatu yang telah diberikan oleh mu'jir kepada musta'jir dengan kepercayaannya merupakan amanah bagi musta'jir, akan tetapi amanah ini akan berubah menjadi tanggung jawab apabila dalam keadaan tidak menjaganya, dirusak dengan sengaja dan menyalahi pesanan penyewa.

## **B. Saran**

1. Kepada pihak Pemerintah sebenarnya masyarakat banyak yang belum mengetahui mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Ada baiknya Pemerintah lebih berperan seperti sosialisasi kepada masyarakat baik itu pelaku usaha maupun konsumen.
2. Pelaku usaha jasa *laundry* di Kelurahan Panorama Kota Bengkulu, hendaknya memperbaiki sistem pelayanan secara maksimal dan bertanggung jawab sehingga memberikan kepuasan bagi pengguna jasa *laundry* yang akan berdampak positif pada hubungan antara pelaku usaha jasa *laundry* dan pengguna jasa tersebut. Serta hendaknya mengetahui apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha maupun konsumen sesuai dengan peraturan undang-undang dan hukum islam agar tidak ada terjadi hal-hal yang diinginkan.

3. Kepada pengguna jasa *laundry* hendaknya melihat terlebih dahulu aturan yang tercantum pada *laundry*, dan memahami akan hak-haknya dan kewajiban sebagai konsumen, sehingga jika terjadi permasalahan bisa diselesaikan dengan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Asser, C. 1991. *Pedoman Untuk pengajian Hukum Perdata Belanda*. Jakarta: Dian Rakyat.
- Aziz, Al Saifulloh. 2007. *Fiqh Islam Lengkap*. Surabaya: Terbit Terang.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Basyir, Ahmad Azar. 2000. *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press.
- Burhanuddin. 2011. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2002. *Al Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: CV Karya InsanIndonesia.
- Effendi, Satria. 2005. *Ushul Fiqh*. Bandung: Kencana Prenada Media.
- Ghazali, Abrur Rahman. 2010. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. 2016. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Huda, Qomarul. 2011. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Teras.
- Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Lubis, K Suhrawardi. 2004. *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Mardani. 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Meliala, Adrianus. 1993. *Praktif Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah : Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2015. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Nasution, AZ. 2003. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Prodjodikoro, Wirjono. 2011. *Asas-asas Hukum Perjanjian*. Bandung: Mandar Maju.
- Qal'ahji, Rawwas Muhammad. 1999. *Ensiklopedia Fiqh Umar Bin Khatab*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Sabiq, Sayid. 1990. *Fiqh Sunnah, Alih Bahasa oleh Kamaluddin A. Marzuki*. Bandung: PT Al-Ma'rif.

- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Soekanto, Soerjono. 2018. *Penelitian Hukum Normatif*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono 1984. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Subekti. 2002. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Suhendi, Hendi. 2013. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada.
- Syafe'i, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. cet.2. Bandung: Pustaka Setia.
- Syarifuddin, Amir. 2003. *Garis-garis Fiqh*. Jakarta: Kencana.
- Wardiono, Kelik. 2014. *Perjanjian Baku, Klausul Eksonerasi dan Konsumen*. Yogyakarta: Ombak.

## **B. ARTIKEL DAN JURNAL**

- Amalia Nur Laili. 2008. *Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry*. Banyuwangi: STAUDU.
- Bashirah, Tri Wahyuni, "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry di Keay" (Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016).
- Fatimah, Siti. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Sewa Jasa Laundry Chesta Balarejo Madiun* (Skripsi Sunan Ampel Surabaya, 2018).
- <http://journal.unisla.ac.id/>
- <http://kamuslengkap.com>
- Wawancara dengan Bapak Sahril Ali, pemilik cantik *laundry*.
- Wawancara dengan Dwi, konsumen *laundry*.
- Wawancara dengan Ibu Asnania, pemilik bunda *laundry*.
- Wawancara dengan Ibu Dinda, pemilik family *laundry*.
- Wawancara dengan Ibu Sukmawati, pemilik Ayu *laundry*.
- Wawancara dengan Rahmi, konsumen *laundry*
- Wawancara dengan Sari, konsumen *laundry*.
- Wibowo, Andi. "tinjauan hukum islam terhadap praktik sewa jasa di terazs laundry yogyakarta". Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

### **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pradnya Jakarta: Paramita.1980.