

## ABSTRAK

Jasa *laundry* banyak diminati oleh masyarakat. Dalam suatu bisnis tidak terlepas dari masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha, salah satunya pada jasa *laundry* khususnya yang berhubungan dengan pelayanan konsumen seperti terjadinya kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen. Dalam Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha, namun banyak pelaku usaha yang dalam menjalankan bisnisnya belum sesuai dengan aturan tersebut. Oleh sebab itu hal ini menarik untuk diteliti dengan rumusan masalah yaitu 1). Bagaimana praktek perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha Jasa Laundry di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto, Jombang ? 2). Bagaimana tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pertanggungjawaban pelaku usaha Jasa Laundry di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto, Jombang ?

Untuk mencapai tujuan penelitian maka penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan sifat penelitian deskriptif komparatif dan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga pelaku usaha jasa *laundry* di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang sesuai dengan 4 (empat) prinsip *ḍaman* dalam menetapkan ganti rugi. Pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *laundry* di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang belum sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini dikarenakan adanya klausula baku yang berada pada nota *laundry* yang dapat diketahui oleh konsumen ketika konsumen melakukan pembayaran dan nota yang seharusnya sesuai dengan hak konsumen yang di atur dalam Pasal 4 poin (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, *ḍaman*, Bisnis *Laundry*.

## **ABSTRACT**

*Laundry services are in great demand by the public. In a business, it is inseparable from the problems carried out by business actors, one of which is in laundry services, especially those related to consumer services such as the occurrence of loss or damage to consumer goods. In Islamic Law and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the responsibility of business actors has been regulated, but many business actors in carrying out their business have not complied with these rules. Therefore it is interesting to study with the formulation of the problem, namely 1). How is the practice of consumer protection and accountability of business actors Laundry Services in Jogoroto Village, Jogoroto District, Jombang? 2). How is the review of Islamic law and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection against the accountability of business actors Laundry Services in Jogoroto Village, Jogoroto District, Jombang?*

*To achieve the research objectives, the authors use a type of field research (field research), with a comparative descriptive nature of research and using a normative juridical approach. Sources of data used are primary and secondary data sources. Data was collected using interviews, observation and documentation.*

*The results of this study indicate that the three laundry service business actors in Jogoroto Village, Jogoroto District, Jombang are in accordance with 4 (four) *ḍaman* principles in determining compensation. The accountability of laundry service business actors in Jogoroto Village, Jogoroto District, Jombang has not been in accordance with the provisions of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This is because there is a standard clause in the laundry note which can be known by the consumer when the consumer makes a payment and the note that should be in accordance with the consumer's rights as regulated in Article 4 point (c) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

**Keywords :** *Consumer Protection, *ḍaman*, Laundry Business.*