

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era modernisasi sekarang ini, tingkat kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi telah memberikan kemudahan dalam kehidupan masyarakat. Pada akhirnya mempengaruhi gaya hidup masyarakat yang ingin serba cepat, praktis dan murah. Selain itu bertambahnya penduduk dan disertai dengan barang dan jasa yang ingin dimiliki oleh masyarakat membuka peluang besar untuk berbagai jenis usaha salah satunya usaha *laundry*. Adanya usaha jasa *laundry* memberikan dampak positif karena dapat membantu masyarakat yang memiliki kesibukan sehingga masalah pencucian pakaian terselesaikan dan meringankan beban pekerjaan rumah tangga sehingga lebih cepat dan efisien.

Jasa *laundry* adalah salah satu bentuk bisnis yang semakin populer dan banyak diminati oleh masyarakat.¹ Mengingat banyaknya peminat di jasa *laundry*, biasanya dalam suatu bisnis tidak terlepas dari masalah yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry* khususnya yang berhubungan dengan pelayanan konsumen seperti terjadinya kehilangan atau kerusakan barang milik konsumen. Hal ini menimbulkan kekecewaan dan kerugian kepada konsumen sebagai pemakai akhir dalam kegiatan bisnis.

¹ Cahaya Nur Linda, *Sukses Dan Kaya Raya Dari Bisnis Usaha Laundry Kiloan*, (Jakarta: Dan Idea, 2015), 8.

Islam telah mengajarkan bahwa merugikan pihak lain itu merupakan perbuatan yang dilarang, terutama dalam pemakaian barang dan jasa sebagaimana telah dijelaskan dalam Q.S. An-Nisa (4): 29 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۚ ٢٩

*Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.*²

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwasannya Allah melarang hamba-Nya memakan harta dari sebgaiian mereka dengan cara yang bathil, yaitu dengan menggunakan berbagai macam cara yang tidak sesuai dengan syariah seperti riba, judi dan cara-cara lain yang masih serupa yang mengandung tipu daya.³

Suatu bisnis tidak akan berjalan apabila tidak ada konsumen. Konsumen merupakan pemakai barang atau jasa baik yang digunakan langsung habis maupun dijadikan sebagai alat perantara keberlangsungan kegiatan produksi.⁴ Di wilayah Jombang, khususnya Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang sendiri potensi Desa Jogoroto disediakan lapak sebanyak 43 agar dapat digunakan oleh masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan

² Al-Qur'an dan Terjemahannya Q.S. An-Nisa (4): 29.

³ Abdullah bin Muhammad Abdurahman bin Ishaq al-Sheikh, *Tafsir Ibnu Katsir Jilid 2*, terj. M. Abdul Ghoftar, (Jakarta: Pustaka Imam asy-Syafi'i, 2003), 280.

⁴ Fakhry Zamzam dan Havis Aravik, *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 26.

perekonomian para pedagang disekitar wilayah tersebut.⁵ Selain itu potensi Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang yang berhubungan dengan usaha jasa dan perdagangan dengan jumlah usaha toko atau kios mencapai 30 unit,⁶ serta adanya pondok pesantren yang didirikan sehingga meningkatkan peluang usaha yang terdapat diwilayah tersebut tidak terkecuali jasa *laundry*.

Dalam kegiatan bisnis yang menghubungkan manusia dengan manusia lain telah diatur dalam hukum Islam namun tidak sepenuhnya terlaksana, masih banyak masalah-masalah yang terjadi karena proses kegiatannya dan diantaranya masih ada konsumen yang dirugikan contohnya seperti permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan jasa *laundry* yang menyebabkan kehilangan atau kerusakan barang atau pakaian milik konsumen.

Dalam perkembangannya, konsumen seringkali dihadapkan dengan persoalan yaitu ketidakjelasan atau ketidakfahaman akan pemanfaatan, penggunaan ataupun pemakaian barang dan/atau jasa yang disediakan oleh para pelaku usaha, hal ini disebabkan oleh kurang tahunya atau keterbatasan informasi yang disediakan oleh para pelaku usaha kepada konsumen. Selain itu, konsumen juga sering mendapatkan posisi yang sangat lemah dibandingkan para pelaku usaha. Sehingga seringkali hak-hak konsumen disepelekan yang menimbulkan kerugian. Namun masalah tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ <https://memoexpos.co/2021/06/09/desa-jogoroto-semakin-maju/> diakses pada 11 Juli 2022, pukul 18.05.

⁶ Profil Desa dan Kelurahan, Potensi Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang.

Jasa *Laundry* di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang dalam menjalankan kegiatan usahanya juga pernah mengalami kelalaian yang menyebabkan kerugian kepada konsumennya, sehingga pelaku usaha jasa *laundry* seharusnya memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas pakaian yang hilang atau rusak akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen pun juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Bab VI Pasal 19 sampai Pasal 28. Namun peneliti masih belum mengetahui bagaimana praktek perlindungan dan pertanggungjawaban jasa *laundry* di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang ?. Apakah para pelaku usaha jasa *laundry* dalam memberikan pertanggungjawabannya sesuai dengan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang pertanggungjawaban pelaku usaha pada jasa *laundry* di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto Jombang dengan judul “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”.

B. Rumusan Masalah

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 ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui praktek perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *Laundry* di Desa Jogoroto Kecamatan Jogoroto, Jombang.
2. Untuk mengetahui 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.

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat berguna untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar srata satu dalam bidang program studi Hukum Bisnis Syariah dan bertujuan untuk mendapatkan ilmu dan pengetahuan di

bidang Hukum Bisnis Syariah dalam meninjau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bagi Akademisi

Sebagai salah satu literatur yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh akademis dalam memberikan hazanah keilmuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai hukum perdata khususnya untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pengguna jasa laundry menurut Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Bagi Praktisi

Bagi para praktisi di dalam bidang jasa dimaksudkan untuk dijadikan rujukan atau perbandingan dalam menangani masalah perlindungan konsumen khususnya di bidang jasa.

D. Kajian Pustaka

Berdasarkan kajian yang telah penulis lakukan terhadap kepustakaan, maka penulis dapat membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya seperti :

1. Skripsi yang ditulis oleh Irma Asmah Mawadati yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Sekitar Kampus UIN RIL)”, tahun 2019.⁷

⁷ Irma Asmah Mawadati, Skripsi: “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Pada Usaha Jasa Laundry di Sekitar Kampus UIN RIL*”, (Lampung: UIN RIL, 2019).

Penelitian tersebut mengkaji mengenai hak atas kerugian terhadap pengguna jasa serta kekuatan hukum terhadap klausula baku yang terdapat dalam nota pembayaran jasa *laundry*. Penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa pelaku usaha dalam implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada usaha jasa laundry di sekitar kampus UIN RIL belum melaksanakan tanggung jawab secara penuh dalam artian masih ada pelaku usaha jasa laundry yang tidak bertanggung jawab dalam hal kehilangan atau kerusakan pakaian. Dalam penelitian ini menggunakan konsep *fiqh siyasah* khususnya pada *siyasah tanfidziyyah syar'iah*.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis adalah pada objek penelitian yang sama-sama meneliti mengenai ganti kerugian terhadap pengguna jasa *laundry*, dan metode pengumpulan data. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan tinjauan hukum Islam berdasarkan *daman* sedangkan peneliti sebelumnya menggunakan konsep *fiqh siyasah* khususnya pada *siyasah tanfidziyyah syar'iah*.

2. Skripsi yang ditulis oleh Bella Adi Pertiwi yang berjudul “Praktik Sewa Jasa Laundry di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, tahun 2019.⁸

⁸ Bella Adi Pertiwi, Skripsi: “*Praktik Sewa Jasa Laundry Di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019).

Skripsi ini membahas mengenai akad yang digunakan dalam kegiatan jasa *laundry* yaitu akad *ijarah*. Dalam skripsi tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan *ijarah* adalah sewa-menyewa (upah-mengupah), maksudnya yaitu mengambil manfaat tenaga manusia. *Ijarah* adalah bentuk usaha yang dihalalkan oleh Allah, akan tetapi harus memenuhi aturan-aturan hukum dalam praktek transaksinya.

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada objek yang dikaji yaitu jasa *laundry*, jenis penelitian yang digunakan sama yaitu menggunakan jenis penelitian lapangan

Perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu terletak pada tinjauan hukum islam yang digunakan, tinjauan hukum islam yang digunakan oleh penulis yaitu penulis menggunakan konsep *ḍaman*, sedangkan penelitian dari Bella Adi Pertiwi ini berfokus pada akad yang digunakan dalam kegiatan usaha jasa *laundry*, yaitu akad *ijarah*.

3. Skripsi yang ditulis oleh Lia Aryani yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungans Risiko Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry di Kota Banda Aceh (Studi Menurut Konsep Ujah Al-‘Amah”, tahun 2017.⁹

Skripsi ini membahas mengenai pertanggungans risiko atas kerusakan dan kehilangan barang pada jasa *laundry* dan menggunakan konsep *ujrah al-‘amah*. Dalam skripsi ini juga menjelaskan bahwa pertanggungjawaban yang diberikan oleh jasa *laundry* di Kecamatan

⁹ Lia Aryani, Skripsi : “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungans Risiko Kerusakan dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry Di Kota Banda Aceh Studi Menurut Konsep Ujah Al-‘Amah”, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam, 2017).

Banda Aceh menurut akad *ujrah al-'amah* belum sesuai. Hal ini dikarenakan berdasarkan konsep *ujrah al-'amah*, setiap upah yang diterima oleh pengusaha *laundry* merupakan suatu amanah yang diberikan oleh pihak konsumen dalam menjalankan usahanya, sehingga jika terjadi kerugian atas kerusakan dan kehilangan pakaian/barang akibat kelalaian dari pihak pengusaha maka pihak jasa *laundry* wajib bertanggungjawab dan memberikan ganti rugi agar konsumen merasa tidak dirugikan.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis yaitu berada pada objek penelitian yang sama-sama meneliti mengenai pertanggungjawaban jasa *laundry*.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian Lia Aryani ditinjau menggunakan akad *ujrah al-'amah* sedangkan penelitian penulis menggunakan konsep *daman* dan terfokus pertanggungjawaban dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini akan disusun dalam 5 bab. Untuk mempermudah pembaca dalam pembahasan skripsi ini, maka peneliti menyusun sistematika penelitian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : berisikan pendahuluan sehingga mampu menjadi pengantar dari skripsi ini secara keseluruhan, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI : berisikan penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian, yang memiliki tujuan sebagai landasan pembahasan dan pemecah masalah dalam penelitian. Pembahasan pada bab ini meliputi Perlindungan Konsumen dan Tanggungjawab Pelaku Usaha.

BAB III METODE PENELITIAN : pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi yang meliputi lokasi penelitian, jenis penelitian, sifat dan pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN : pada bab ini membahas mengenai penyajian data secara deskriptif, menjelaskan secara umum tentang objek penelitian. Sehingga didapatkan hasil jawaban dari rumusan masalah yang ada pada penelitian.

BAB V PENUTUP : dalam bab ini berisikan ringkasan yang meliputi kesimpulan dan hasil penelitian dan diakhiri dengan saran dari penulis.