

## ABSTRAK

**Mustavida, Rohmatul.** 2016. Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Laundry Di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo (Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Skripsi Program Studi Muamalah Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam, STAIN Ponorogo. Pembimbing Hj. Layyin Mahfiana, M.Hum.

**Kata kunci : Hukum Islam, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Jasa laundry.**

Perkembangan zaman dan teknologi membuat masyarakat lebih memilih cara yang praktis dan efisien sebagai gaya hidup mereka, salah satunya adalah memilih jasa laundry karena dianggap praktis dan tidak menyita banyak waktu, diantaranya layanan jasa laundry yang ada di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Ada berbagai kesalahan yang di luar dugaan dalam jasa laundry seperti pakaian hilang, rusak atau yang kemasukan baju milik orang lain, dan lain-lain, sehingga akan merugikan konsumennya (pemilik pakaian). Contohnya yang terjadi pada beberapa layanan jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Berkaitan dengan masalah tersebut berartihak-hak konsumen yang bersifat abstrak tidak terpenuhi diantaranya hak atas pelayanan yang layak dan kenyamanan dalam menggunakan jasa laundry.

Dalam skripsi ini penulis akan membahas dengan merumuskan dua pokok permasalahan yaitu, pertama: Bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo, kedua: Bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap prestasi jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Secara teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun teknik pengolahan data menggunakan editing, organizing, dan penemuan hasil serta teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yaitu data reduction, data display, dan conclusion.

Pada akhir pembahasan penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan akad pada beberapa jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo analisis dengan hukum Islam dan hukum positif ditemukan persamaan pandangan. Dalam hal syarat dan rukun akad, persamaan mengenai *shighat* (kata-kata antarapengupah dan upah) dan *saksu* (saksi) dan *tasadduq* (sukarela) yaitu adanya cap dan pembuatan nota (bukti transaksi) atas dasar kepercayaan antar jasa laundry dan konsumen. Dan prestasi terdapat persamaan pandangan terletak pada bentuk prestasi dan tanggung jawab atas kesalahan dengan asas keadilan, dan pertanggungjawabannya sesuai UUP K Pasal 7 Point (b, c, f, g). Terdapat jasa laundry (Hany dan Lavani) yang tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen. Hal ini bertentangan dengan hukum Islam berdasarkan asas keadilan dan melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Point (a, b, c, d, g, h) dan Pasal 16 point (a, b) dan Pasal 7 Point (b, c, f, g).

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hubungan sosial yang paling dominan dalam kehidupan manusia adalah hubungan ekonomi. Karena untuk memudahkan pemenuhan segala kebutuhan hidupnya, manusia memerlukan bantuan orang lain, terutama dalam hal kehidupan modern dimana kehidupan manusia sudah mengarah pada spesialisasi profesi dan produksi. Dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang dinamakan transaksi. Secara hukum transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian bagian dari perikatan.<sup>1</sup> Salah satu bentuk transaksi muamalah adalah *ijārah*, yang mana dasar hukumnya telah diatur baik dalam Al-Qur'an dan sunnah maupun ijtihad.

*Ijārah* sebagai jual beli jasa (upah-mengupah), yakni mengambil manfaat tenaga manusia, ada pula yang menerjemahkan sewa-menyewa, yakni mengambil manfaat dari barang.<sup>2</sup> *Ijārah* adalah bentuk usaha yang dihalalkan oleh Allah. Sungguhpun demikian dalam transaksinya juga harus memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa-menyewa ataupun upah-mengupah tersebut. Sewa-menyewa atau upah-mengupah sangat rentan dengan kecurangan-kecurangan yang bisa saja dilakukan oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha.

---

<sup>1</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2004), 153.

<sup>2</sup> Rahmat Syafe'I, *Fiqh Muamalah*, cet. ke- 2 (Bandung: PustakaSetia, 2004), 122.

Dalam sewa-menyewa atau upah-mengupah juga telah ditentukan aturan-aturan hukum seperti rukun syarat, maupun bentuk sewa-menyewa atau upah-mengupah yang diperbolehkan ataupun yang tidak diperbolehkan. Oleh karena itu dalam prakteknya harus dikerjakan secara kosekuen dan memberikan manfaat bagi yang bersangkutan.

Namun demikian, masalah muamalat yang terus berkembang tersebut tetap perlu diperhatikan agar dalam perkembangan tersebut tidak menimbulkan kesulitan-kesulitan pada pihak-pihak tertentu yang disebabkan oleh adanya tekanan-tekanan atau tipuan dari pihak lain dan salah satu dari bentuk perwujudan dari muamalat yang dishariatkan oleh Allah adalah *ijārah*, dalam hal ini Allah berfirman:<sup>3</sup>



“Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu 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. Ath: Thalaq: 6)

Dalam banyaknya kasus, dengan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan konsumen ini banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa laundry. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

<sup>3</sup> Al-Qur'an Ath-Thalaq : 6.

Praktek-praktek curang yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha di Indonesia menyebabkan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disingkat dengan UUPK. Undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh tanggungjawab.<sup>4</sup>

Menurut UUPK Pasal 1 ayat 2 pengertian konsumen sebagai berikut :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>5</sup>

Walaupun hukum Islam telah mengatur berbagai aturan, dan dalam UUPK sudah ditetapkan akan tetapi hak-hak konsumen masih sering diabaikan. Hal ini dibuktikan dengan kekecewaan yang dialami oleh konsumen sering terdengar, bahkan mungkin banyak yang mengalami hal yang sama. Konsumen yang seharusnya di anggap sebagai suatu asset, namun selama ini dibuat sebagai objek yang dapat dengan mudah dipermainkan dan ditipu.

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci, pelanggan (konsumen) bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. Pihak laundry sebagai

---

<sup>4</sup> Erman Rajagukguk dkk, Hukum Perlindungan Konsumen (Bandung: Mandar Maju, 2000), 7.

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

pelaku usaha yang memberikan layanan jasa laundry, seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa laundry atau konsumen. Tetapi pada kenyataannya jasa laundry tersebut sering melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian seperti kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian tertukar dan lain-lain entah itu ada unsur tidak kesengajaan atau ketidakteelitian pihak laundry. Selain terjadinya cacat pada pakaian juga terjadi wanprestasi, seperti adanya baju konsumen yang hilang, pakaian rusak, dan lain sebagainya.

Hal tersebut di atas, ternyata sering terjadi di jasa pelayanan laundry, seperti beberapa jasa laundry yang ada di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo, yang menimbulkan kekecewaan pihak pelanggan yang notabenehnya sebagai konsumen. Kerugian ini mengakibatkan cacatnya pelayanan jasa tersebut, sehingga tidak tercapai unsur kerelaan. Berdasarkan masalah diatas berarti terdapat hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi.

Berangkat dari masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam sebuah skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KELURAHAN RONOVIJAYAN KABUPATEN PONOROGO (ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”**.

## **B. Penegasan Istilah**

Untuk mempermudah jalannya penelusuran dan pemahaman dalam skripsi ini, maka perlu kiranya penulis menegaskan tentang pengertian dari judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA LAUNDRY**

**DI KELURAHAN RONOWIJAYAN KABUPATEN PONOROGO (ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)”. Dalam judul ini istilah-istilah yang akan ditegaskan adalah:**

1. Hukum Islam adalah peraturan yang dirumuskan berdasarkan wahyu Allah dan sunnah rasulnya tentang tingkah laku mukallaf (orang yang sudah dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, berlaku mengikat bagi semua pemeluk agama Islam.<sup>6</sup>
2. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>7</sup>
3. Pengguna jasa laundry (konsumen) adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>8</sup>
4. Kelurahan Ronowijayan adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap akad jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo?

---

<sup>6</sup> Zainudin Ali, Hukum Islam Pengantar Ilmu HukumIslam di Indonesia (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), 3.

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>8</sup> Ibid.

2. Bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap wanprestasi jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap akad jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.
2. Untuk mengetahui analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap wanprestasi jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi kepentingan ilmiah (teoritis), untuk menambah khasanan ilmu pengetahuan dan pustaka tentang hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen khususnya dalam masalah yang terjadi di jasa laundry.
2. Bagi kepentingan terapan (praktis), hasil dari skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada para pemikir Islam, untuk dijadikan menjadi salah satu metode ijtihad terhadap peristiwa yang muncul ke permukaan yang ada belum ada status hukumnya dan dapat dijadikan informasi bagi para pembaca dalam menambah pengetahuan tentang hukum Islam dan hukum positif yang dipakai di Indonesia, serta kepada

para pelaku usaha agar menghargai hak-hak konsumen jangan memberikan jasa yang dapat merugikan konsumen.

## **F. Telaah Pustaka**

Pembahasan tentang perlindungan konsumen dan konsep *Ijārah* sudah banyak dikaji didalam buku, jurnal dan skripsi. Meskipun demikian penulis memaparkan beberapa karya tentang perlindungan konsumen yang penulis temukan, antara lain:

Skripsi yang ditulis oleh Dewi Norma Etika (2011), yang berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa “Tata” laundry di Mangunsuman Ponorogo, berangkat dari keterlambatan penyelesaian barang yang dilaundrykan dimana pelaku usaha laundry memberi alasan seperti, belum dicuci, belum kering dan sebagainya, serta dalam penyucian adanya kesalahan dan lainnya. Masalah yang timbul antara lain, 1. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap akad laundry di Tata laundry Mangunsuman Ponorogo? 2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap kesalahan pencucian di Tata laundry Mangunsuman Ponorogo? 3. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap ketidak ketepatan waktu di Tata laundry Mangunsuman Ponorogo?

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa, pelaksanaan akad di Tata Laundry Mangunsuman Ponorogo tidak bertentangan dengan hukum syara’, karena dalam pelaksanaan di Tata laundry tidak ada unsur pemaksaan dan kedua belah pihak ridha. Penyelesaian masalah kesalahan pencucian di Tata laundry Mangunsuman Ponorogo diperbolehkan Ulama, dan tidak



bertentangan dengan hukum syara', karena dalam masalah kesalahan cuci tersebut tidak ada unsur kesengajaan ataupun kelalaian. Ketidaktepatan waktu di Tata laundry Mangunsuman Ponorogo di perbolehkan oleh syariah, karena keterlambatan waktu pengambilan itu Tata laundry tidak dengan sengaja melakukannya.<sup>9</sup>

Skripsi selanjutnya, dari Baswidan Husain Zen (2011), berjudul "Analisis Fiqih dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Komputer Bekas (second) di Metro Comp", masalah berangkat dari komputer yang sudah dicoba dihadapan pembeli hidup serta dapat berfungsi dengan baik sebelum dibawa oleh pembeli, sesampai dirumah selang beberapa hari komputer tersebut tidak berfungsi. Masalahnya dirinci sebagai berikut: 1. Bagaimana Analisi Fiqih dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap akad Jual Beli Komputer Bekas (second) di Metro Comp?, 2. Bagaimana Analisi Fiqih dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap perselisihan Jual Beli Komputer Bekas (second) di Metro Comp?

Hasil yang dipaparkan oleh penulis dalam penelitian yaitu, pelaksanaan akad sudah sesuai karena dalam fiqh diatur tentang *khiyar 'aib* dalam jual beli perangkat komputer di Metro Comp juga ada *khiyar 'aib* yang dikemas dalam bentuk garansi. Cara penyelesaian jika dilihat dari Undang-Undang Nomor 8 Thun 1999 sudah sesuai karena penyelesaiannya memakai jalur diluar pengadilan atau secara damai (kekeluargaan), yakni penjual dan pembeli

---

<sup>9</sup> Dewi Norma Etika, *Hukum Islam Terhadap Jasa "Tata" laundry di Mangunsuman Ponorogo* (Skripsi, STAIN Ponorogo 2011)

melakukan musyawarah untuk mendapatkan kesepakatan dalam hal permasalahan yang terjadi.<sup>10</sup>

Skripsi yang ditulis oleh Ida Rosyidah (2013), dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Fotocopy di Ronowijayan Siman Ponorogo”, berangkat dari: kesalahan dalam akibat kelalaian dan kurangnya ketelitian dari pihak jasa fotocopy, serta ketidaktepatan waktu penyelesaian pesanan konsumen. Masalah yang diangkat, 1. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap akad jasa fotocopy di Ronowijayan Ponorogo? 2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap kesalahan jasa fotocopy di Ronowijayan Ponorogo? 3. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap upah dan pengunduran waktu penyelesaian jasa fotocopy di Ronowijayan Ponorogo?

Hasil dari penelitian ini antara lain, pelaksanaan akad jasa fotocopy tidak bertentangan dengan hukum syara', karena dalam pelaksanaan akad jasa fotocopy di Ronowijayan Ponorogo tidak ada unsur paksaan dan kedua belah pihak sama ridha. Penyelesaian masalah kesalahan jasa fotocopy di Ronowijayan Ponorogo diperbolehkan ulama dan tidak bertentangan dengan syara' karena dalam kesalahan jasa fotocopy tidak ada unsur kesengajaan ataupun kelalaian, ketidaktepatan waktu jasa fotocopy di Ronowijayan Ponorogo diperbolehkan oleh syariah, karena keterlambatan waktu pengambilan itu tidak dengan sengaja melakukannya.<sup>11</sup>

Kemudian skripsi karya Ani Sri Wahyuni (2012), “Tinjauan hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap jual Beli

---

<sup>10</sup> Baswidan Husein Zen, Analisis Fiqh Dan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktek Jual Beli Komputer Bekas (scond) Di Metro Comp (Skripsi, STAIN Ponorogo, 2011).

<sup>11</sup> Ida Rosyidah, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Fotocopy di Ronowijayan Siman Ponorogo (Skripsi, STAIN Ponorogo, 2013)

Pembungkus Makanan dari *Styrofoam*”. Berangkat dari efek negative yang ditimbulkan oleh pembungkus makanan dari Styrofoam tersebut ketika digunakan dalam jangka waktu yang panjang. Pemaparan masalahnya: 1). Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap jual beli pembungkus makanan Styrofoam? 2). Bagaimana tinjauan undang-undang perlindungan konsumen terhadap jual beli pembungkus makanan Styrofoam?

Hasil dari penelitian ini yaitu, menurut hukum Islam jual beli pembungkusan makanan dari Styrofoam termasuk jual beli yang tidak sah, karena salah satu syarat dari objek akad tidak terpenuhi yakni objek akad. Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jual beli pembungkus makanan dari styrafoam adalah tidak sah, karena jual beli pembungkus makanan dari styrafoam bertentangan dengan beberapa peraturan pemerintah dan hukum positif Indonesia diantaranya: KUHP, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang barang.<sup>12</sup>

Dari penelusuran karya skripsi, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas tentang “Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Terhadap Jasa Laundry Di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo”. Penelitian ini tentunya berbeda dengan penelitian yang disebut di atas. Dalam hal ini, lebih terkonsentrasi pada pembahasan akad dan wanpresatai dalam jasa laundry pakaian yang terjadi di beberapa layanan jasa laundry yang ada di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

---

<sup>12</sup> Ani Sri, Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Pembungkus Makanan Dari Styrofoam (Skripsi, STAIN Ponorogo, 2012).

## **G. Metode Penelitian**

Metodologi pada hakekatnya berusaha untuk memberikan pedoman tentang cara-cara seorang ilmuwan untuk mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan-lingkungan yang dihadapinya. Sedangkan penelitian ialah suatu usaha untuk menghimpun serta menemukan hubungan-hubungan yang ada antara fakta-fakta yang diamati secara seksama.<sup>13</sup>

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan penulis adalah jenis penelitian lapangan. Yaitu dengan mencari data secara langsung dengan melihat dari dekat objek yang diteliti.<sup>14</sup> Penelitian tentang analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pengguna Jasa laundry terhadap akad dan wanprestasi jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang berusaha mengungkap berbagai keunikan individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam kehidupannya sehari-hari secara komprehensif dan rinci. Dalam pendekatan merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskripsi tentang ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu dalam suatu setting tertentu pula. Kesemuanya itu dikaji dari sudut

---

<sup>13</sup> Soemitro, Metodologi Penelitian Hukum (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990), 10.

<sup>14</sup> Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), 23.

pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.<sup>15</sup> Oleh karenanya, penelitian dilakukan dengan metode wawancara secara langsung kepada informan, guna menghasilkan data-data yang bersifat deskriptif untuk dianalisa lebih lanjut.

### 3. Lokasi penelitian

Penelitian ini mengambil tempat jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Dengan pertimbangan ditempat terdapat cukup banyak jasa laundry dan dekat dengan lingkungan kampus yang membuat jasa laundry sangat dibutuhkan oleh para konsumen yang mempunyai kesibukan yang lebih. Lokasinya yang cukup dekat sehingga memudahkan penulis untuk melakukan pengamatan sehingga benar-benar dihasilkan data yang akurat.

### 4. Subjek Penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Dari informan utama ini, kemudian akan dicari informasi selengkapnya dengan cara “*snowball sampling*” yang dilakukan secara serial atau berurutan,<sup>16</sup> sebagai berikut: dimulai dari pemilik usaha laundry: laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani, laundry lavani. Dilanjutkan dengan pekerja jasa laundry: laundry Rifa dan laundry hany, dan konsumen sebagai pengguna jasa laundry: laundry Hany, laundry Rifa, laundry maharani, laundry Lavani.

---

<sup>15</sup>Lexy I Meleon, *Methodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1995), 40.

<sup>16</sup> S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif* (Bandung : Transito, 1996), 23.

## 5. Data Penelitian

Untuk mendapatkan hasil dari penulisan tentang penelitian ini penulis berupaya menggali dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan:

- a. Data tentang akad yang digunakan jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.
- b. Data tentang wanprestasi yang dilakukan pihak jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

## 6. Sumber Data

### a. Data Primer

Adapun sumber data primer yang digunakan penulis adalah:

#### 1) Narasumber (informan)

Adalah orang yang memberikan informasi tentang peristiwa yang dibutuhkan oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti mendapatkan informasi dari para pihak yang paham terhadap masalah-masalah jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Informan yang diperlukan meliputi: pemilik usaha laundry: laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani, laundry Lavani. Dilanjutkan dengan pekerja jasa laundry: laundry Rifa dan laundry Hany, dan konsumen sebagai pengguna jasa laundry: laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani, laundry Lavani.

#### 2) Observasi (pengamatan)

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini, peneliti bisa mengetahui

proses bagaimana transaksi dan perlindungan jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

### 3) Dokumentasi

Merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base surat-surat berkaitan dengan suatu peristiwa.

#### **b. Sumber Data Sekunder**

Adalah data yang dibutuhkan dalam penelitian yang diperoleh dari sumber data sekunder yang meliputi: buku-buku, literature, internet, artikel, Koran, dan lain-lain yang ada kaitanya dengan objek penelitian serta penunjang atau pelengkap sumber primer.

### **7. Teknik Pengumpulan Data**

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara simultaneous cross sectional atau member check (dalam arti berbagai kegiatan kelakuan subjek penelitian tidak diambil pada subjek yang sama namun pada subjek yang berbeda), kemudian diinterpretasi berdasarkan kemampuan peneliti melihat kecenderungan, pola, arah, interaksi faktor-faktor serta hal lainnya yang memacu atau menghambat perubahan untuk merumuskan hubungan baru berdasarkan unsur-unsur yang ada.<sup>17</sup> Adapun langkah-langkah operasionalnya adalah sebagai berikut:

---

<sup>17</sup> Nasution, Metode, 126.

a) Observasi.

Dalam tiap pengamatan, peneliti sebagai observasi selalu mengaitkan dua hal, yaitu informasi (apa yang terjadi) dan kontek (hal-hal yang berkait disekitarnya). Dalam observasi ini peneliti tidak hanya mencatat suatu kejadian atau peristiwa, akan tetapi juga segala sesuatu atau sebanyak mungkin hal-hal yang diduga ada kaitannya. Makin banyak informasi yang dikumpulkan makin baik, oleh sebab itu pengamatan harus seluas mungkin dan catatan observasi harus selengkap mungkin.<sup>18</sup> Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung mengenai proses transaksi dan perlindungan yang diterapkan jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

b) Wawancara.

Sebagai tindak lanjut dari pengamatan, peneliti juga melakukan serangkaian wawancara dengan pengelola laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Peneliti mengadakan wawancara dengan pemilik laundry atau para pekerja khususnya bagian operasional yang dianggap berkompeten dan representatif dengan masalah yang dibahas untuk memperoleh informasi mengenai perlindungan konsumen jasa laundry.

Adapun model wawancaranya dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang diajukan kepada pemilik jasa laundry: laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani, laundry Lavani. Pekerja jasa laundry:

---

<sup>18</sup> Ibid., 58.



laundry Hany dan laundry Rifa. Serta para konsumen pengguna jasa laundry: laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani, laundry Lavani di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

c). Dokumentasi.

Data dalam penelitian naturalistik kebanyakan diperoleh dari sumber manusia melalui observasi dan wawancara, namun data dari sumber non manusia seperti dokumen, foto dan bahan statistik perlu mendapatkan perhatian selayaknya. Adapun data yang diperlukan adalah: Nota yang diberikan oleh pihak laundry kepada konsumen jasa laundry.

## 8. Teknik Pengolahan Data

Data dalam pembahasan ini permasalahan penulis menggunakan teknik pengolahan data sebagai berikut:

a. Editing

Melakukan pemeriksaan kembali data yang telah terkumpul dari segi kelengkapan, kejelasan, keselarasan, serta relevansinya antara satu dengan yang lainnya. Peneliti melakukan pemeriksaan kembali terhadap data yang telah terkumpul tentang akad, wanprestasi yang dilakukan oleh jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

b. Organising

Data yang telah terkumpul disusun secara sistematis dalam bentuk paparan sebagaimana yang telah direncanakan sesuai dengan pembahasan. Kerangka tersebut dibuat berdasarkan data yang relevan dengan sistematika pertanyaan-pertanyaan dalam perumusan masalah.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Dudung Abdurrahman, Pengantar Metodologi Penelitian. (Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta, 2003), 16.

c. Penemuan hasil

Melakukan analisis lanjutan terhadap hasil pengorganisasian data yang dilakukan dengan kaidah, teori, dalil, dan sebagainya untuk diperoleh kesimpulan sebagai pemecah masalah.

## 9. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperlukan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya. Sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa dilakukan dengan mengorganisasi data, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dapat membuat kesimpulan yang akan dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknis analisis kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman yang menemukan bahwa aktifitas dan analisa data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahap penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.

Menurut Miles dan Huberman, analisa data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu data reduction, data display, dan conclusion.<sup>20</sup>

a. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari sama polanya, serta

---

<sup>20</sup> Ariesto Hadi Sutopo dan andrianu Arief, Terapi Menggoloh Data Kualitatif dengan Nvivo (Jakarta: Prenada Media Group, 2010), 338.

membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

Dalam penelitian ini, setelah seluruh data yang terkait dengan perlindungan konsumen menurut hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah terkumpul seluruhnya, maka untuk memudahkan analisis, data-data yang masih kompleks tersebut dipilih dan difokuskan sehingga lebih sederhana.

b. Display data

Data penelitian ini, setelah seluruh data yang telah direduksi, maka data yang telah terkumpul disusun secara sistematis agar lebih mudah dipahami.

c. Concluding

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti. Yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid yang konsisten pada saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan secara kredibel.

## H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami isi dari penelitian ini maka penulis menyajikan dengan sistematika pembahasan yang terdiri dari beberapa bab, dan masing-masing memiliki beberapa sub bab sebagai berikut:

### BABI : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan gambaran umum untuk memberikan pola dasar dari keseluruhan skripsi yang meliputi: latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian (pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data, teknik analisis data), dan sistematika pembahasan.

### BAB II : AKAD (IJĀRAH) DAN WANPRESTASI DALAM HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Bab ini berfungsi sebagai landasan teori yang nantinya akan dijadikan sebagai analisa dimana bab ini berisi Penjelasan secara singkat tentang perlindungan konsumen secara umum dan menurut Islam, penjabarana secara singkat tentang akad *Ijārah* dan wanprestasi dalam hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang meliputi tentang peraturan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban

konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan perbuatan yang dilarang pelaku usaha.

### BAB III: GAMBARAN UMUM JASA LAUNDRY DI KELURAHAN RONOWIJAYAN KABUPATEN PONOROGO

Pada bab ini merupakan penyajian data dari hasil penelitian yang berisi tentang latar belakang jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo yang meliputi: sejarah, dan profil jasa laundry. Selain hal tersebut juga data mengenai peraktek akad *Ijārah*, penyebab wanprestasi jasa laundry dan pertanggung jawaban di jasa laundry Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

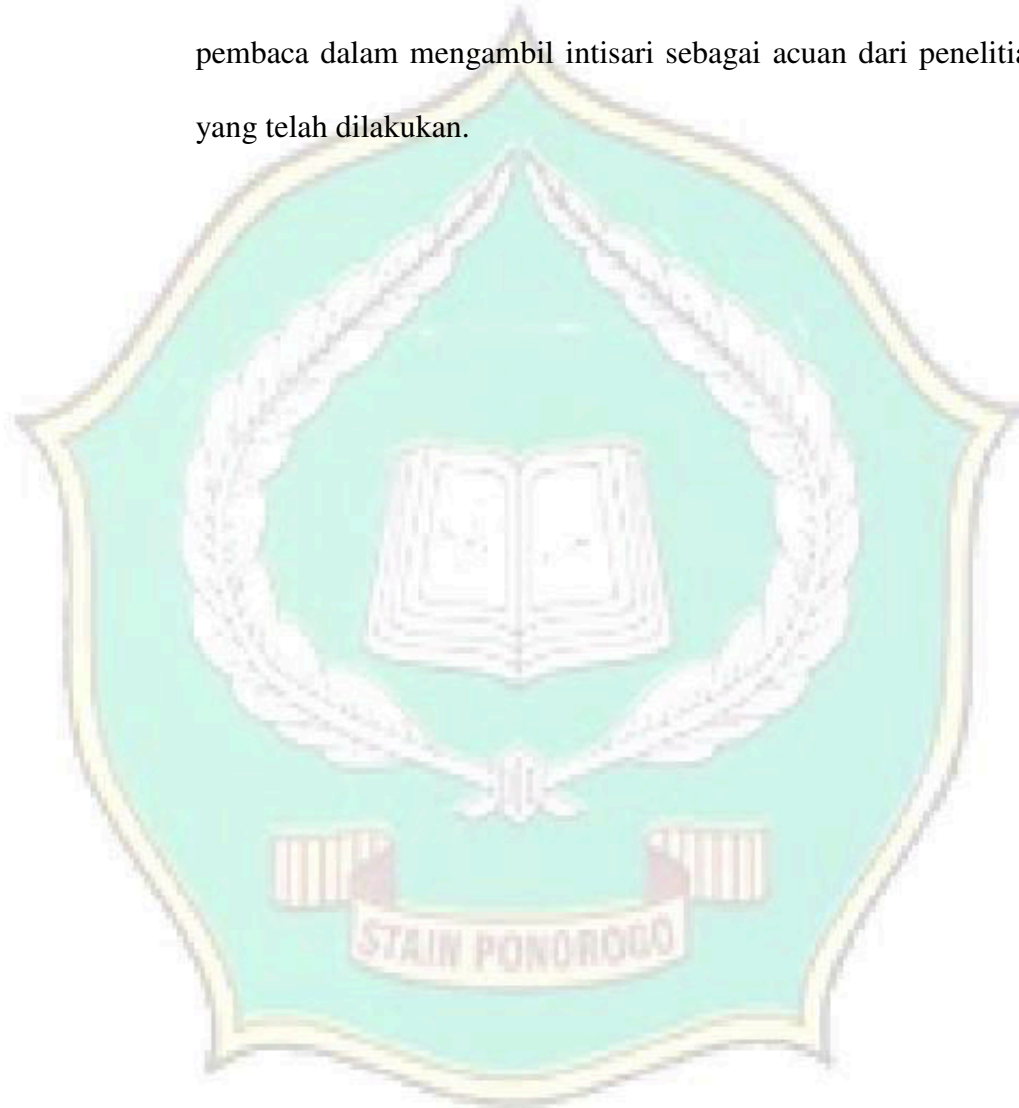
### BAB IV: ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY DI KELURAHAN RONOWIJAYAN KABUPATEN PONOROGO

Pada bab ini merupakan bab yang paling penting karena dalam bab ini akan dibahas dan dianalisis mengenai perlindungan konsumen jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo dengan menggunakan teori Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang meliputi Analisis hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap akad (perjanjian), dan analisis Hukum Islam dan Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap wanprestasi di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.

#### BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang berisi jawaban dari pokok permasalahan dan saran yang berfungsi untuk mempermudah pembaca dalam mengambil intisari sebagai acuan dari penelitian yang telah dilakukan.



## BAB II

### AKAD (IJĀRAH) DAN WAN PRESTASI DALAM HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Pengertian Akad Ijārah Dan Wanprestasi Dalam Hukum Islam

##### 1. Pengertian Akad *Ijārah*.

Menurut Syamsul Anwar, akad adalah pertemuan ijab dan qobul sebagai pernyataan kehendak dua pihak atau lebih untuk melahirkan suatu akibat hukum pada objeknya.<sup>21</sup>

Secara segi etimologi akad adalah ikatan antara dua perkara, baik ikatan secara nyata maupun ikatan secara maknawi, dari satu segi maupun dari dua segi.<sup>22</sup>

*Ijārah* (الإجارة) artinya upah, sewa, jasa, atau imbalan.<sup>23</sup> Menurut bahasa kata *ijārah* berasal dari kata *ajara ya'juru ajran*. *Ajran* semakna dengan *'iwad* yang mempunyai arti ganti atau upah, dan juga dapat berarti sewa atau upah. Secara istilah pengertian *ijārah* adalah akad atas beberapa manfaat atas penggantian. *Ijārah* didefinisikan sebagai hak untuk memanfaatkan barang atau jasa dengan membayar imbalan tertentu.<sup>24</sup>

Untuk memperjelasnya, dibawah ini dikemukakan beberapa definisi *ijārah* menurut pendapat beberapa ulama fiqih:

<sup>21</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah* (Jakarta: Rajawali Press, 2010), 67-68.

<sup>22</sup> Rachmat Syafi'i, *Fiqih Muamalah* (Bandung: Pustaka setia, 2004), 43.

<sup>23</sup> Ghufron A. Mas'adi, *Fiqih Mu'amalah Kontekstual* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2002), 181.

<sup>24</sup> Hendi Suhendi, *Fiqih Mu'amalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 114.

- a. Pengertian *ijārah* Menurut Malikiyah bahwa *ijārah* adalah :

تَسْمِيَةُ التَّعَاقدِ عَلَى مَنفَعَةِ الْآدَمِيِّ وَبَعْضِ الْمَنْقُولَانِ

“Nama bagi akad-akad untuk kemanfaatan yang bersifat manusiawi dan untuk sebagian yang dapat dipindahkan”.<sup>25</sup>

- b. Menurut Ulama mazhab Hanafi adalah:

عَقْدٌ عَلَى مَنَافِعَ بِعَوَضٍ

“Transaksi terhadap suatu manfaat dengan suatu imbalan”.<sup>26</sup>

- c. Menurut Hasbi as-Sidiqi *Ijārah* adalah:

عَقْدٌ مَوْضُوعَةٌ الْمُبَادَلَةِ عَلَى مَنفَعَةِ الشَّيْءِ بِمُدَّةٍ مَحْدُودَةٍ أَيْ تَمْلِكُهَا  
بِعَوَضٍ فَهِيَ بَيْعٌ لِمَنَافِعِ

“Akad yang objeknya ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan menjual manfaat”.

- d. Menurut Idris Ahmad bahwa Upah artinya mengambil manfaat tenaga orang lain dengan jalan memberi ganti menurut syarat tertentu.<sup>27</sup>

Berdasarkan definisi-definisi diatas kiranya dapat dipahami bahwa *ijārah* adalah menukar sesuatu dengan ada imbalannya, diterjemahkan dalam bahasa indonesia berarti sewa-menyewa dan upah-mengupah.<sup>28</sup>

Dalam pelaksanaannya akad harus dilaksanakan berdasarkan asas-asas sebagai berikut:

- a. Asas Kebebasan Berakad

<sup>25</sup> Ibid., 115.

<sup>26</sup> M. Ali Hasan, Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), 227.

<sup>27</sup> Hendi, Fiqh Muamalah, 115.

<sup>28</sup> Hendi, Fiqh Muamalah, 115.



Hukum Islam mengakui kebebasan berakad, yaitu suatu prinsip hukum yang menyatakan bahwa setiap orang dapat membuat akad jenis apa pun tanpa terikat kepada nama-nama yang telah ditentukan dalam undang-undang Syariah dan memasukkan klausula apa saja kedalam akad yang dibuatnya itu sesuai dengan kepentingannya sejauh tidak berakibat makan harta sesama dengan cara yang batil.

b. Asas Konsensualisme

Asas konsensualisme menyatakan bahwa untuk terciptanya suatu perjanjian cukup dengan tercapainya kata sepakat antara para pihak tanpa perlu dipenuhinya formalitas-formalitas tertentu.

c. Asas Janji Itu Mengikat

Dalam Al-quran dan Hadis terdapat banyak perintah agar memenuhi janji. Dalam kaidah usul fiqih, “perintah itu pada dasarnya menunjukkan wajib”. Ini berarti bahwa janji itu mengikat dan wajib dipenuhi.

d. Asas Keseimbangan

Meskipun secara faktual jarang terjadi keseimbangan antara para pihak dalam transaksi, namun hukum perjanjian Islam tetap menekankan perlunya keseimbangan itu, baik keseimbangan antara apa yang diberikan dan apa yang diterima maupun keseimbangan dalam memikul resiko.

e. Asas Kemaslahatan

Dengan asas kemaslahatan dimaksudkan bahwa akad yang dibuat oleh para pihak bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi mereka dan tidak boleh menimbulkan kerugian (madharat) atau keadaan memberatkan (masyaqqah).

f. Asas Keadilan

Keadilan merupakan sendi setiap perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

g. Asas Kerelaan

Asas ini menyatakan bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak, harus didasarkan pada kesepakatan bebas dari para pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan, dan mis-statement.<sup>29</sup>

## 2. Dasar Hukum *Ijārah*.

Dasar hukum atau landasan hukum *Ijārah* adalah al-Quran, al-Hadith, dan ijma'. Dasar hukum dari al-Qur'an adalah surat al-Thalaq ayat 6 dan al-Qashas ayat 26.

a. Surat al-Thalaq ayat 6

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ وَأَمْرُؤَا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ وَإِنْ تَعَا  
سَرْتُمْ فَسْتُرْضِعْ لَهُ أُخْرَى

“Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah diantara kamu (segala sesuatu) dengan baik, dan jika kamu menemui kesulitan maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.”<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Abdul Ghofur Anshori, Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Yogyakarta: Citra media, 2006), 27.

<sup>30</sup> Al-Qur'an Surat al-Thalaq: 6.

b. Surat al-Qashas ayat 26

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ لَأَمِينٌ

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata :”ya bapakku ambillah dia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.<sup>31</sup>

Dasar hukum *ijārah* dari hadith adalah sebagai berikut:

a. Hadith riwayat Ibnu Majjah

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أُعْطُوا الْأَجِيرُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْقُهُ

“Berikanlah upah kepada pekerjamu sebelum kering keringatnya”.<sup>32</sup>

b. Dalam hadith riwayat Bukhari Nabi saw. bersabda:

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : اِحْتَجَمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الْحُجَّامَ أَجْرَهُ

“ Dari Ibnu ‘Abbas r.a. ia berkata: beliau Nabi saw. Bekamlah kamu, dan bayarlah upah terhadap tukang bekam tersebut” .<sup>33</sup>

Adapun dasar hukum *ijārah* dari ijma’ adalah bahwa semua ulama’ Islam mulai dari sahabat, tabi’in, dan imam yang empat sepakat dishari’atkannya *ijārah*. Ibnu Qudamah r.a menyatakan bahwa ulama’ dari generasi dan di diseluruh negeri sepakat diperbolehkannya *ijārah*.<sup>34</sup>

### 3. Rukun Dan Syarat *Ijārah*.

a. Rukun *ijārah*

<sup>31</sup> Al-Qur’an Surat al-Qashas: 26.

<sup>32</sup> As-shon’ani, Subulus Salam III, Terj. Abu Bakar Muhammad (Surabaya: Al-Ikhlash, 1995), 293.

<sup>33</sup> Ahmad Sunarto, dkk., Terjemah Shahih Bukhari juz III (semarang: CV. Asy Syifa, 1993), 349.

<sup>34</sup> Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar dkk., Ensiklopedia Fiqih Muamalah dalam Pandangan 4 Madzhab, terj. Miftahul Khairi (Yogyakarta: Maktabah Al-hanif, 2014), 316.

Akad *ijārah* memiliki beberapa rukun yaitu:

- 1) *Mu'jir dan musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah-mengupah. Meliputi *mu'jir* adalah yang memberikan upah dan yang menyewakan, *musta'jir* adalah orang yang menerima upah unyuk melakukan sesuatu.<sup>35</sup>
- 2) *Ma'qud 'alaih*, yaitu manfaat yang ditransaksikan.<sup>36</sup>
- 3) Shighat ijab qobul *mu'jir dan musta'jir*, ijab qobul sewa-menyewa dan upah mengupah.<sup>37</sup>
- 4) Ujrah, sesuatu yang wajib diberikan oleh penyewa sebagai kompensasi dari manfaat yang ia dapatkan.<sup>38</sup>

#### b. Syarat-syarat *ijārah*

Untuk sahnya *ijārah* harus ada syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu:

##### 1) Syarat *'aqid*

Adapun syarat *'aqid* menurut para ulama' adalah sebagai berikut:

Menurut ulama' Hanafiyah dan Malikiyah, *'aqid* (orang yang melakukan akad), tidak harus mencapai usia baligh, tetapi anak yang telah mumayyiz pun boleh melakukan akad *ijārah* dengan ketentuan, disetujui oleh walinya.<sup>39</sup>

<sup>35</sup> Hendi, *Fiqh Muamalah*, 117.

<sup>36</sup> Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar dkk., *Ensiklopedia Fiqih Muamalah*, 318.

<sup>37</sup> Hendi, *Fiqh Muamalah*, 118.

<sup>38</sup> Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar dkk., *Ensiklopedia Fiqih Muamalah*, 318.

<sup>39</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, 125.

Berbeda dengan ulama' Hanabilah dan Syafi'iyah mensyaratkan orang yang berakad harus mukallaf, yaitu baligh dan berakal, sedangkan anak mumayyiz belum dikategorikan ahli akad.<sup>40</sup>

2) Syarat *Ma'qud 'alaihi*.

Adapun syarat *ma'qud 'alaihi* yaitu meliputi ongkos dan manfaat, menurut para Ulama' sebagai berikut.

- a) Menurut ulama' Hanafiyah bahwa ongkos ada 3 macam yaitu mata uang, barang-barang yang ditakar, ditimbang dan dihitung, dan barang perdagangan. Sedangkan manfaat yaitu dijelaskan masa, pekerjaan, dan hal-hal tertentu lainnya.
- b) Menurut Ulama' Malikiyah tentang ongkos disyaratkan berupa barang yang suci dan bisa diambil manfaatnya, dapat diserahkan dan diketahui. Sedangkan untuk manfaat disyaratkan: manfaat itu berharga, manfaat itu bisa diserahkan-terimakan, dan manfaat itu bisa dipenuhi tanpa menghabiskan barang yang disewakan.
- c) Menurut Ulama' Syafi'iyah tentang ongkos atau upah yang tidak tertentu harus memenuhi kadarnya, jenisnya, macam dan sifatnya, jika upah ditentukan disyaratkan bisa dilihat. Sedangkan manfaat itu harus disyaratkan: manfaat itu mempunyai harga, manfaat tersebut bukan benda yang menjadi tujuan perjanjian sewa, dan pekerjaan dan manfaat sama-sama diketahui.

---

<sup>40</sup> Rahmat Syafe'i, *Fiqh Mu'amalah*, 125.

d) Menurut Ulama' Hanabilah ongkos atau upah harus jelas, jadi tidak sah persewaan atau perburuhan jika tidak dijelaskan mengenai upahnya. Sedangkan manfaat itu harus diketahui seperti halnya jual beli, manfaat tersebut dapat diketahui dengan 2 hal yaitu dengan adat kebiasaan yang berlaku dan dengan menyifati manfaat.<sup>41</sup>

### 3) Syarat shighat (ijab-qabul)

Menurut ulama fiqh, tujuan dari suatu akad harus sejalan dengan kehendak syarak, sehingga apabila tujuannya adalah bertentangan dengan syarak maka berakibat pada ketidak absahan dari perjanjian yang dibuat. Tujuan harus ada pada saat akad diadakan, dapat berlangsung hingga berakhirnya akad, dan harus dibenarkan oleh syarak. Sighat akad dapat dilakukan secara lisan, tulisan, atau syarat yang memberi pengertian dengan jelas tentang adanya ijab dan qobul. Adapun penjelasan adalah sebagai berikut:<sup>42</sup>

#### a) Sighat Akad secara Lisan

Akad dipandang telah terjadi apabila ijab dan qobul dinyatakan secara lisan oleh pihak-pihak. Dengan catatan bahwa ucapan yang disampaikan mudah dipahami oleh para pihak atau orang yang dituju.

#### b) Sighat Akad dengan tulisan

<sup>41</sup> Abdul Rahman Al-Jaziri, *Al-Fiqh 'Alal Madzhabil Arba'ah Jilid 4*, terj. Moh Zuhri dkk (Semarang: Asy-Syifa', 1994), 175-198.

<sup>42</sup> Abdul Ghofur, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia*, 22-23.

Ijab dipandang telah terjadi setelah pihak kedua menerima dan membaca surat dimaksud. Jika dalam ijab tersebut tidak disertai dengan pemberian tenggang waktu, qobul harus segera dilakukan dalam bentuk tulisan atau surat yang dikirim lewat pos.

c) Sighat Akad dengan Isyarat

Dengan syarat orang tersebut tidak bisa berbicara dan tidak bisa menulis, akan tetapi jika ia bisa menulis dan ia melakukan akad dengan isyarat maka akadnya tidak sah.

d) Sighat Akad dengan Perbuatan

Ini sering terjadi dalam dunia modern sekarang, yang terpenting adalah dalam akad itu jangan sampai terjadi semacam tipuan, kecerobohan, dan segala sesuatunya harus dapat diketahui dengan jelas.

#### 4. Macam-Macam *Ijārah*

Berdasar uraian tentang definisi dan syarat *ijārah* maka *ijārah* dapat dikelompokkan menjadi dua bagian:

a. *Ijārah ‘ala al-manafi’*,

Yaitu *ijārah* yang objek akadnya adalah manfaat, seperti menyewakan rumah untuk ditempati, mobil untuk dikendarai, baju untuk dipakai dan lain-lain. Para Ulama' berbeda pendapat mengenai kapan akad *ijārah* ini dinyatakan ada. Menurut ulama' Hanafiyah dan Malikiyah, akad *ijārah* dapat ditetapkan sesuai dengan 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.<sup>43</sup>

Sementara Ulama' Syafi'iyah dan Hanabilah berpendapat bahwa *ijārah* ini sudah tetap dengan sendirinya sejak akad *ijārah* terjadi. Karena akad *ijārah* memiliki manfaat dari benda yang disewakan, maka pada dasarnya penyewa berhak untuk memanfaatkan barang itu sesuai dengan keperluannya bahkan dapat meminjamkan atau menyewakan kepada pihak lain sepanjang tidak mengganggu dan merusak barang yang disewakan.<sup>44</sup>

b. *Ijārah 'ala al-'amal ijārah,*

Yaitu *ijārah* yang objek akadnya jasa atau pekerjaan, seperti membangun gedung atau menjahit pakaian. Akad *ijārah* ini terkait erat dengan masalah upah mengupah, karena itu pembahasannya lebih dititik beratkan pada masalah pekerjaan atau buruh.

Ajir dapat dibedakan menjadi dua yaitu ajir khas dan ajir musytarik. Pengertian ajir khas yaitu orang yang bekerja sendiri dan menerima upah sendiri dan menerima upah sendiri, seperti pembantu rumah tangga dan sopir.<sup>45</sup> Adapun yang dimaksud ajir musytarik adalah ajir atau pekerjaan yang dilakukan bersama-sama atau melalui kerja sama. Hukumnya dibolehkan bekerja sama dengan orang lain.<sup>46</sup>

## 5. Tanggung Jawab Yang Disewa (Ajir) Dan Gugurnya Upah

<sup>43</sup> Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Teras, 2011), 85.

<sup>44</sup> *Ibid.* 86.

<sup>45</sup> *Ibid.* 87.

<sup>46</sup> Rahmat Syafe'i, *Fiqh Mu'amalah*, 134.



a. Ajir Khas

Ajir khas (khusus), sebagaimana dijelaskan di atas adalah orang yang bekerja sendiri dan menerima upah sendiri, seperti pembantu rumah tangga. Jika ada barang yang rusak, ia tidak bertanggung-jawab untuk mengantinya.

b. Ajir musytarik

Ajir musytarik, seperti para pekerja di pabrik, para ulama berbeda pendapat dalam menetapkan tanggung jawab mereka.

1) *Ulama Hanafiyah, Jafar, Hasan Ibn Jiyad, dan Imam Syafi'i*

Berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian maka para pekerja itu tidak dituntut ganti rugi.

2) Imam Ahmad dan dua sahabat Imam Abu Hanifah

Berpendapat bahwa pekerja itu ikut bertanggung jawab atas kerusakan tersebut baik yang disengaja ataupun tidak. Berbeda tentu kalau terjadi kerusakan itu diluar batas kemampuan seperti banjir dan bencana alam lainnya.

3) Menurut Ulama Malikiyah

Apabila sifat pekerjaan itu membekas pada barang itu seperti tukang binatu, juru masak dan buruh angkut (kuli) maka baik sengaja maupun tidak segala kerusakan menjadi tanggung jawab pekerja itu dan wajib diganti rugi.<sup>47</sup>

## 6. Pembatalan Dan Berakhirnya *Ijārah*.

---

<sup>47</sup> Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat)* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 237.

*Ijārah* merupakan jenis akad yang lazim, yaitu akad yang tidak membolehkan adanya fasakh (pembatalan) pada salah satu pihak, kecuali jika ada faktor yang mewajibkan adanya fasakh. Faktor faktor yang menyebabkan terjadinya fasakh antara lain:

- a. Terjadinya cacat pada barang sewaan ketika barang sewaan berada ditangan penyewa (*musta'jir*). Benda yang disewakan rusak, seperti rumah yang disewakan roboh atau binatang yang disewa mati, atau benda yang di*ijārah*kan rusak seperti baju yang diupahkan untuk dijahit dan tidak mungkin untuk memperbaikinya. Menurut jumhur Ulama' kematian pada salah satu orang yang berakad tidak dapat mem-fasakh ijarah, karena ahli waris dapat menggantikan posisinya baik sebagai *mu'jir* atau *musta'jir*.
- b. Terpenuhinya manfaat benda *ijārah* atau selesainya pekerjaan dan juga berakhirnya waktu yang telah ditentukan, kecuali apabila ada alasan yang melarang mem-fasakh-nya, seperti masa *ijārah* terhadap tanah yang telah habis masa sewanya sebelum tiba masa panennya. Dalam kondisi demikian status benda *ijārah* masih berada ditangan penyewa (*musta'jir*) dengan syarat dia harus membayar uang sewa lagi kepada pemilik tanah (*mu'jir*) sesuai kesepakatan.

Tatkala masa *ijārah* telah berakhir, *musta'jir* harus mengembalikan benda *ijārah* kepada *mu'jir*. Apabila benda *ijārah* berupa benda bergerak. Benda tersebut diserahkan kepada pemiliknya. Untuk benda yang tidak bergerak *musta'jir* harus menyerahkan dalam keadaan kosong dari harta

miliknya, jika benda *ijārah* berupa tanah pertanian maka tanah tersebut diserahkan dalam keadaan kosong dari tanaman.<sup>48</sup>

## 7. Pengertian Wanprestasi Dalam Hukum Islam

Kata wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk. Seseorang (pelaku usaha) yang telah terikat dalam suatu perjanjian dapat dikatakan wanprestasi apabila tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan, atau apabila alpa, lalai, dan ingkar janji.<sup>49</sup>

Wanprestasi atau kelaleian seseorang (pelaku usaha) itu bisa berupa:

- a. Tidak melakukan apa yang sanggup dilakukannya.
- b. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan.
- c. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.
- d. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat atau sengaja tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang terdapat dalam perjanjian.<sup>50</sup>

Masalah wanprestasi timbul karena kelalaian salah satu pihak baik pelaku usaha ataupun konsumen karena tidak melakukan prestasi yang harus dipenuhinya atau tidak menepati janji sesuai dengan kesepakatan dalam akad atau perjanjian.

Adapun dasar hukum anjuran diadakannya perdamaian diantara para pihak yang bersangkutan ini dapat dilihat dalam ketentuan al-Qur'an, sunnah Rasul dan *ijma'*.

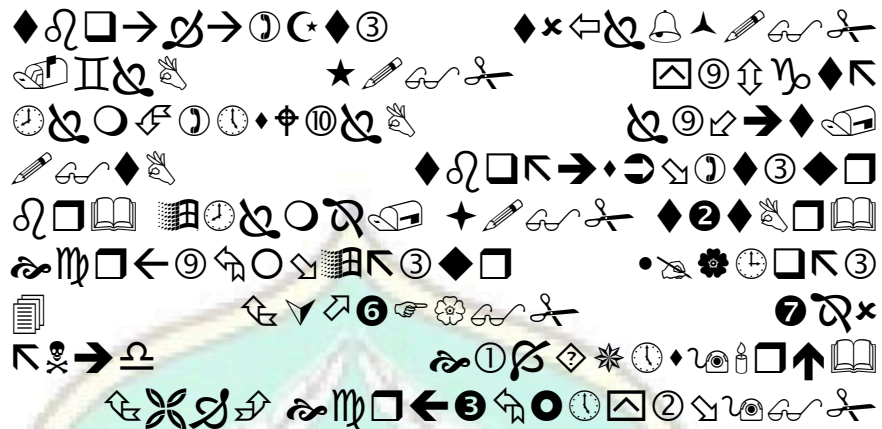
<sup>48</sup> Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Teras, 2011), 88-89.

<sup>49</sup> Salim H. S, *Hukum Kontrak Tori dan Teknik penyusunan kontrak* (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), 98.

<sup>50</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995),95.

## a. Al-Qur'an

Dalam surat al-Baqarah ayat 27 Allah SWT. Berfirman:



“(Yaitu) orang-orang yang melanggar Perjanjian Allah sesudah Perjanjian itu teguh, dan memutuskan apa yang diperintahkan Allah (kepada mereka) untuk menghubungkannya dan membuat kerusakan di muka bumi. mereka Itulah orang-orang yang rugi”.(QS. Al-Baqarah: 27)<sup>51</sup>

Islam menawarkan suatu penyelesaian yang sangat baik atas masalah wanprestasi antara pelaku usaha dan konsumen untuk menyelamatkan kepentingan kedua belah pihak tanpa melanggar hak-hak yang sah dari pelaku usaha. Seorang pelaku usaha tidak diperkenankan melanggar hak-hak konsumen. Ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha atas perbuatannya ditetapkan dengan cara yang paling tepat tanpa harus merugikan pihak manapun tanpa adanya ketidakadilan terhadap kedua belah pihak.<sup>52</sup>

## b. Hadith

Hadith Nabi riwayat Ibnu Majah dari ‘Ubadah bin Shamit, riwayat Ahmad dari Ibnu ‘Abbas, dan Malik dari Yahya:

<sup>51</sup> Al-Qur'an Surat Al-Baqarah: 27.

<sup>52</sup> Afzalurrahman, Doktrin Ekonomi Islam Jilid II (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1995), 363.

## لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

“Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh pula membahayakan orang lain.”

Dalam perjanjian kedua belah pihak diperingatkan untuk bersikap jujur dan adil dalam semua urusan mereka, sehingga tidak terjadi tindakan aniaya terhadap orang lain juga tidak merugikan kepentingannya sendiri. Wanprestasi pada konsumen berarti bahwa mereka tidak melaksanakan pekerjaan serta menyelesaikan perjanjian tepat pada waktunya.<sup>53</sup>

Untuk memenuhi tuntutan keadilan manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya dan secara logika hal ini berhubungan dengan kehendak bebas dan menetapkan apa saja yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggung jawab atas semua yang dilakukan. Konsep tanggung jawab dalam Islam mempunyai sifat berlapis ganda dan terfokus baik dalam tingkat mikro maupun makro yang keduanya harus dilaksanakan secara bersamaan.

### **8. Pengguna Jasa (Konsumen) Dalam Hukum Islam**

Menurut Muhammad konsumen adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk memproses produksi selanjutnya”. Jadi konsumen yang dimaksud disini

---

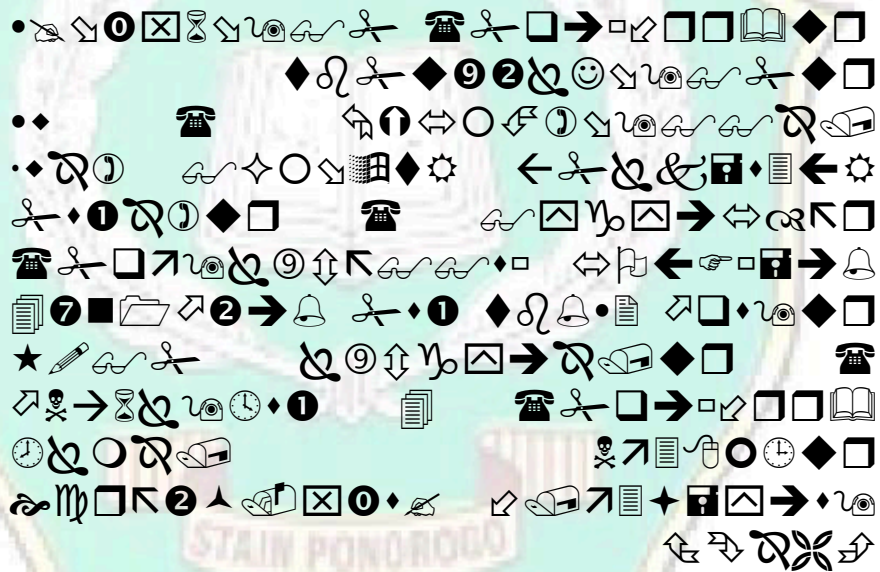
<sup>53</sup> Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam Jilid II* (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1995), 363.

orang atau yang menggunakan barang atau jasa yang dijual oleh pelaku usaha.<sup>54</sup>

Sesuai pengertian konsumen diatas, penulis akan memaparkan hak-hak konsumen agar dalam bertransaksi tidak mengalami kerugian oleh pelaku usaha, menurut hukum Islam sebagai berikut:

a. Hak mendapat barang sesuai dengan bagian (takaran dan timbangan).

Dalam melakukan transaksi perdagangan Allah memerintahkan agar manusia melakukan dengan jujur dan Adil. Dalam Surat Al-An'am 152, yang mengatur tentang takaran dan timbangan dalam perniagaan.



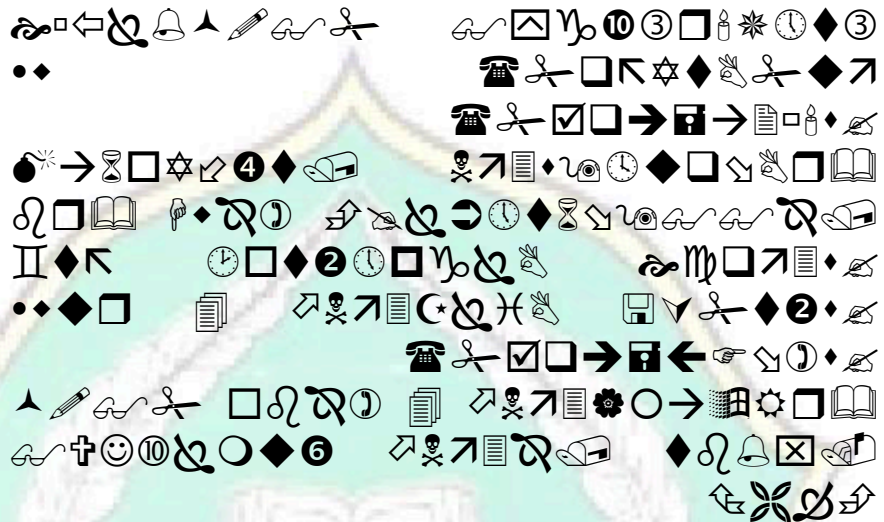
“Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya. dan apabila kamu berkata, Maka hendaklah kamu Berlaku adil, Kendatipun ia adalah kerabat(mu), dan penuhilah janji Allah. yang demikian itu diperintahkan Allah kepadamu agar kamu ingat”.(QS. Al-An'am: 152)<sup>55</sup>

b. Hak mendapat informasi yang jelas

<sup>54</sup> Muhammad dan Alimin, Etika Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2005), 129-130.

<sup>55</sup> Al-Qur'an Surat Al-An'am: 152.

Dalam Islam itikad baik diwujudkan dalam dua bentuk yaitu itikad baik menuntut seseorang berbuat baik kepada orang lain, dan menuntut agar tidak berbuat jahat atau merugikan orang lain. Sebagaimana firman Allah dalam al-Qur'an :



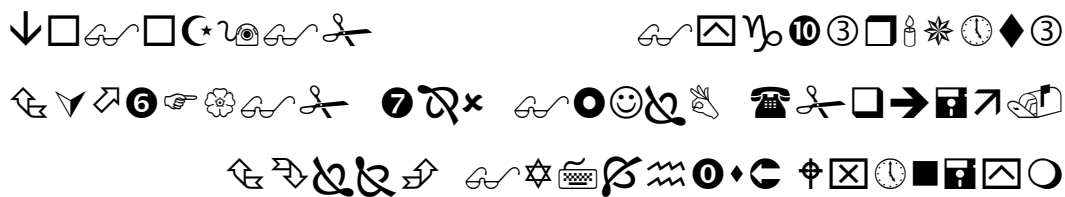
“Hai, orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-nisa’: 20).<sup>56</sup>

Kata sama suka di antara kamu yang terdapat dalam ayat di atas, maksudnya adalah pedagang dan pembeli. Namun demikian, bukan hanya berlaku untuk pedagang dan pembeli saja. Tapi berlaku untuk semua jenis usaha yang melibatkan banyak orang. Sebab pada hakikatnya setiap pekerja adalah pedagang.

- c. Hak mendapat keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

Konsumen dalam menggunakan barang dan/atau harus terjamin keamanan dan keslamatannya dapat juga disebut halal dan baik telah terdapat dalam Quran Surah Al-Baqarah (2) ayat 168:

<sup>56</sup> Al-Qur'an Surat An-Nisa' :20.



“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi”.(QS. Al-Baqarah: 168)<sup>57</sup>

Berdasarkan ayat tersebut di atas, maka terdapat garis hukum, yaitu: pertama, bahwa perintah ditujukan bagi manusia, tidak saja kaum muslim kedua, bahwa manusia diwajibkan memakan makanan atau menggunakan barang atau jasa yang halal dan baik.

d. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur

عن عبد الله بن عمر رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: « التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ مَعَ الشُّهَدَاءِ - وَفِي رِوَايَةٍ: مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصَّدِيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ - يَوْمَ الْقِيَامَةِ » رواه ابن ماجه والحاكم والدارقطني وغيرهم

Dari ‘Abdullah bin ‘Umar ra bahwa Rasulullah saw bersabda, “Seorang pedagang muslim yang jujur dan amanah (terpercaya) akan (dikumpulkan) bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat (nantinya).” (HR. Ibnu Majah dan Hakim dan Darul Qudni)<sup>58</sup> Hadith yang agung ini menunjukkan besarnya keutamaan seorang pedagang yang memiliki sifat-sifat ini, karena dia akan dimuliakan dengan keutamaan besar dan kedudukan yang tinggi di sisi Allah SWT, dengan dikumpulkan bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat.

## B. Pengertian Perjanjian Dan Wanprestasi Dalam Hukum Positif

<sup>57</sup> Al-Quan Surat Al-Baqarah: 168.

<sup>58</sup> Mardani, Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi syariah (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), 177-178.



## 1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian sering juga diistilahkan dengan istilah kontrak. Kontrak atau contracts (dalam bahasa Inggris) dan overeenkomst (dalam bahasa Belanda) dalam pengertian yang lebih luas sering dinamakan juga dengan istilah perjanjian. Kontrak dengan perjanjian merupakan istilah yang sama karena intinya adalah adanya peristiwa para pihak yang bersepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan dan berkewajiban untuk menaati dan melaksanakannya sehingga perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang disebut perikatan (verbintenis).<sup>59</sup>

Menurut Salim H.S. perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.<sup>60</sup> Menurut Abdul Kadir Muhammad perjanjian adalah persetujuan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan.<sup>61</sup>

Dengan demikian, perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih yang saling mengikat diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Dengan pengertian ini, dapat dipahami bahwa perjanjian memiliki tiga hal penting, yaitu:

- a. Kedua belah pihak;
- b. Sikap saling mengikat diri atau bersepakat; dan

---

<sup>59</sup> Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011), 119.

<sup>60</sup> *Ibid.*, 121.

<sup>61</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Penerbit Alumni, 1982), 78.

- c. Pelaksanaan perbuatan yang berhubungan dengan harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang.<sup>62</sup>

## 2. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

Di dalam Pasal 1320 KUHPerdota menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu sebagai berikut:

- a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak

Adalah persesuaian pernyataan antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUHPerdota.<sup>63</sup>

- b. Kecakapan bertindak

Adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum, yaitu orang yang cakap dan berwenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana yang ditentukan oleh undang-undang: dewasa (21 tahun) dan atau sudah menikah.

- c. Adanya objek perjanjian

Objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian), yaitu kewajiban debitur dan hak kreditur. Prestasi terdiri atas perbuatan positif dan negatif. Prestasi terdiri atas: memberikan sesuatu, berbuat sesuatu; dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUHPerdota). Prestasi harus dapat ditentukan, diperbolehkan, dimungkinkan, dan dapat dinilai dengan uang.

- d. Adanya klausula yang halal

---

<sup>62</sup> Wawan Muhwan Hariri, Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum 122.

<sup>63</sup> Ibid., 33.

Dalam pasal 1320 KUHPerdara, tidak dijelaskan pengertian klausula yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUHPerdara, hanya disebutkan klausula yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.<sup>64</sup>

Adapun yang merupakan konsekuensi dari tidak terpenuhinya satu atau lebih dari syarat sahnya perjanjian adalah sebagai berikut:

- a. Batal demi hukum.
- b. Dapat dibatalkan.
- c. Perjanjian tidak dapat dilaksanakan.
- d. Dikenakan sanksi administratif.<sup>65</sup>

### 3. Asas-Asas Perjanjian

KUHPerdara Indonesia memberlakukan beberapa asas terhadap hukum perjanjian, yaitu asas-asas sebagai berikut:

- a. Asas Konsensualisme (konsensus).

Asas ini yang menyatakan bahwa perjanjian dapat dikatakan selesai dengan adanya kata sepakat atau persesuaian kehendak dari para pihak yang mengadakan perjanjian.

- b. Asas kekuatan mengikat.

Asas ini menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak berlakunya akan mengikat dan tidak dapat ditarik kembali secara sepihak. Artinya, perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.

---

<sup>64</sup> Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, 83-92.

<sup>65</sup> Munir Fuady, Konsep HukumPerdara (Jakarta: Rajawali pres, 2014), 186-187.

c. Asas kebebasan berkontrak.

Menurut asas ini, para pihak bebas untuk mengadakan perjanjian yang dikehendakinya, tidak terikat pada bentuk tertentu. Akan tetapi, kebebasan tersebut ada pembatasannya, yaitu: (1) perjanjian yang dibuat meskipun bebas, tetapi tidak dilarang undang-undang; (2) tidak bertentangan dengan undang-undang; (3) tidak bertentangan dengan ketertiban umum.<sup>66</sup>

#### 4. Pembatalan Perjanjian

Pengertian “pembatalan” dalam uraian ini mengandung dua macam kemungkinan alasan, yaitu pembatalan karena tidak memenuhi syarat sahnya perjanjian, pembatalan karena ada wanprestasi dari salah satu pihak.<sup>67</sup>

Ada tiga hal yang harus diperhatikan sebagai syarat supaya pembatalan itu dapat dilakukan. Tiga syarat itu adalah:

- a. Perjanjian harus bersifat timbal balik
- b. Harus ada wanprestasi
- c. Harus dengan putusan hakim.<sup>68</sup>

#### 5. Pengertian Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa belanda “wanprestatie”. Wan berarti buruk atau jelek dan Prestatie berarti kewajiban yang harus dipenuhi oleh debitor dalam setiap perikatan . jadi, wanprestasi adalah prestasi yang buruk atau jelek. Secara umum artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik

---

<sup>66</sup> Wawan Muhwan Hariri, Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum, 129-135.

<sup>67</sup> Abdulkadir Muhammad, Hukum Perikatan, 130.

<sup>68</sup> Ibid., 131.

perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul undang-undang.<sup>69</sup>

Menurut J. Satrio, wanprestasi yaitu kalau debitor tidak memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya dan kesemuanya itu dapat dipersalahkan kepadanya.<sup>70</sup>

Secara lebih spesifik Meijers menyatakan bahwa wanprestasi adalah perbuatan yang tidak melaksanakan kewajiban yang timbul dari perjanjian. Wanprestasi adalah konsep perikatan karena perjanjian. Wanprestasi itu bersumber dari perjanjian. Dalam praktik di negeri Belanda, gugatan dengan kualifikasi wanprestasi harus berdasar pada tidak dipenuhi suatu perjanjian.<sup>71</sup>

## 6. Bentuk Wanprestasi

Unsur-unsur dari wanprestasi adalah debitor sama sekali tidak berprestasi, debitor keliru berprestasi, atau debitor terlambat berprestasi. unsur-unsur wanprestasi dipaparkan sebagai berikut;

### a. Debitor sama sekali tidak berprestasi; atau

Dalam hal ini debitor sama sekali tidak memberikan prestasinya. Hal itu bisa disebabkan karena debitor memang tidak mau berprestasi atau bisa juga disebabkan karena memang kreditor objektif tidak mungkin berprestasi lagi atau secara subjektif tidak ada gunanya lagi untuk berprestasi.

### b. Debitor keliru berprestasi; atau

---

<sup>69</sup> Ibid., 20.

<sup>70</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Persepektif Perbandingan* (Jogyakarta: FH UII Press, 2013), 278.

<sup>71</sup> Ibid., 279.

Disini debitor memang dalam pemikirannya telah memberikan prestasinya, tetapi dalam kenyataannya, yang diterima kreditor lain dari pada yang diperjanjikan. Kreditor memberi bawang putih, ternyata yang dikirim bawang merah. Dalam hal demikian kita tetap beranggapan bahwa debitor tidak berprestasi. Jadi dalam kelompok ini (tidak berprestasi) termasuk “penyerahan yang tidak sebagaimana mestinya” dalam arti tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

c. Debitor terlambat berprestasi

Disini debitor berprestasi, objek prestasinya betul, tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan. Sebagaimana sudah disebutkan diatas, debitor digolongkan ke dalam kelompok “terlambat berprestasi” kalau objek prestasinya masih berguna bagi kreditor. Orang yang terlambat berprestasi dikatakan dalam keadaan lalai atau mora.<sup>72</sup>

Subekti, menyebutkan bahwa wanprestasi debitor dapat berupa:

- a. Tidak melupakan apa yang disanggupi akan dilakukan;
- b. Melaksanakan apa yang diperjanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang diperjanjikan;
- c. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat;
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan;<sup>73</sup>

Timbulnya wanprestasi berasal dari kesalahan (schuld) pelaku usaha, yakni tidak melaksanakan kewaiban kontraktual yang seharusnya ditunaikan. Kesalahan tersebut adalah kesalahan dalam arti luas, yakni

---

<sup>72</sup> Ridwan, Hukum Kontrak Indonesia Dalam Persepektif Perbandingan, 280-281.

<sup>73</sup> Ibid., 280.

berupa kesengajaan (opzet) atau kealpaan (onachtzaamheid). Dalam arti sempit kesalahan hanya bermakna kesengajaan.

Kesalahan dalam wanprestasi adalah kesalahan yang menimbulkan kerugian bagi kreditor. Perbuatan berupa wanprestasi tersebut menimbulkan kerugian konsumen berupa biaya-biaya (ongkos-ongkos) yang telah dikeluarkan oleh konsumen, kerugian yang menimpa harta benda milik konsumen, atau hilangnya keuntungan yang diharapkan, apabila dalam peristiwa tersebut terdapat unsur kesengajaan atau kelalaian maka pelaku usaha harus bertanggungjawab.<sup>74</sup>

Kerugian yang diderita konsumen tersebut dapat Dari pasal 1267 KUHPerdara dapat disimpulkan apabila seorang konsumen yang menderita kerugian karena pelaku usaha melakukan wansprestasi, konsumen memiliki alternatif untuk melakukan upaya hukum atau hak sebagai berikut:

- a. Meminta pelaksanaan perjanjian
- b. Meminta ganti rugi
- c. Meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi
- d. Dalam perjanjian timbal balik, dapat diminta pembatalan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi.<sup>75</sup>

## **C. Hukum Perlindungan Konsumen**

### **1. Asas-Asas Perlindungan Konsumen**

---

<sup>74</sup> Ridwan, Hukum Kontrak Indonesia Dalam Persepektif Perbandingan, 281.

<sup>75</sup> Ibid., 282.

Berkaitan dengan tujuan dibuatnya perlindungan konsumen, ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum. Menurut UUPK dalam Pasal 2 adalah:

a. Asas manfaat

Adalah upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan,

b. Asas keadilan

Adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas keseimbangan

Adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum



Asas kepastian hukum, yakni baik pelaku maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>76</sup>

## 2. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Undang-undang perlindungan konsumen mengartikan konsumen sebagai “setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. pengertian ini sesuai dengan definisi bahwa konsumen adalah end user/pengguna terakhir, jadi si konsumen merupakan pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut.<sup>77</sup>

Hak dan kewajiban adalah sesuatu yang tidak bisa dilepaskan dari kehidupan sosial. Ketika manusia berhubungan dengan sesamanya, maka dengan sendirinya melahirkan hak dan kewajiban yang akan mengikat keduanya.<sup>78</sup>

Menurut UUPK dalam Pasal 4, hak-hak yang dimiliki konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa,
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan jasa,
- d. Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan,

---

<sup>76</sup> Endang Purwanisih, Hukum Bisnis (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 73-74.

<sup>77</sup> Abdul Halim Barkatullah, Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran (Bandung: Nusa Media, 2008), 7.

<sup>78</sup> Susanto Barhanuddin, Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 8.

- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut,
- f. Hak untuk dapat pembinaan dan pendidikan konsumen,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundangundangan lainnya.<sup>79</sup>

Dari Sembilan butir hak konsumen yang diberikan di atas, terlibat bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen merupakan hak yang paling pokok dan utama dalam konsumen. Selain memperoleh hak tersebut, sebagai balance, konsumen juga mempunyai beberapa kewajiban. Dalam UUPK Pasal 5 mengatur kewajiban konsumen yang harus ditunaikan, antara lain:

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

### **3. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha**

UUPK Pasal 1 ayat 3, memberikan pengertian Pelaku usaha, sebagai setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang

---

<sup>79</sup> Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen (Bandung: Nusa Media, 2010), 33-34.

ekonomi.<sup>80</sup> Pengertian pelaku usaha dalam UUPK Pasal 1 ayat 3, cukup luas karena meliputi grosir, leveransih, pengecer, dan sebagainya.

Hak-hak pelaku usaha dalam UUPK Pasal 6, meliputi:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>81</sup>

Hak dan kewajiban dalam bisnis merupakan dua sisi yang bersifat saling timbal balik. Karena itu disamping hak, pelaku usaha mempunyai kewajiban. Dalam UUPK Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha, meliputi:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

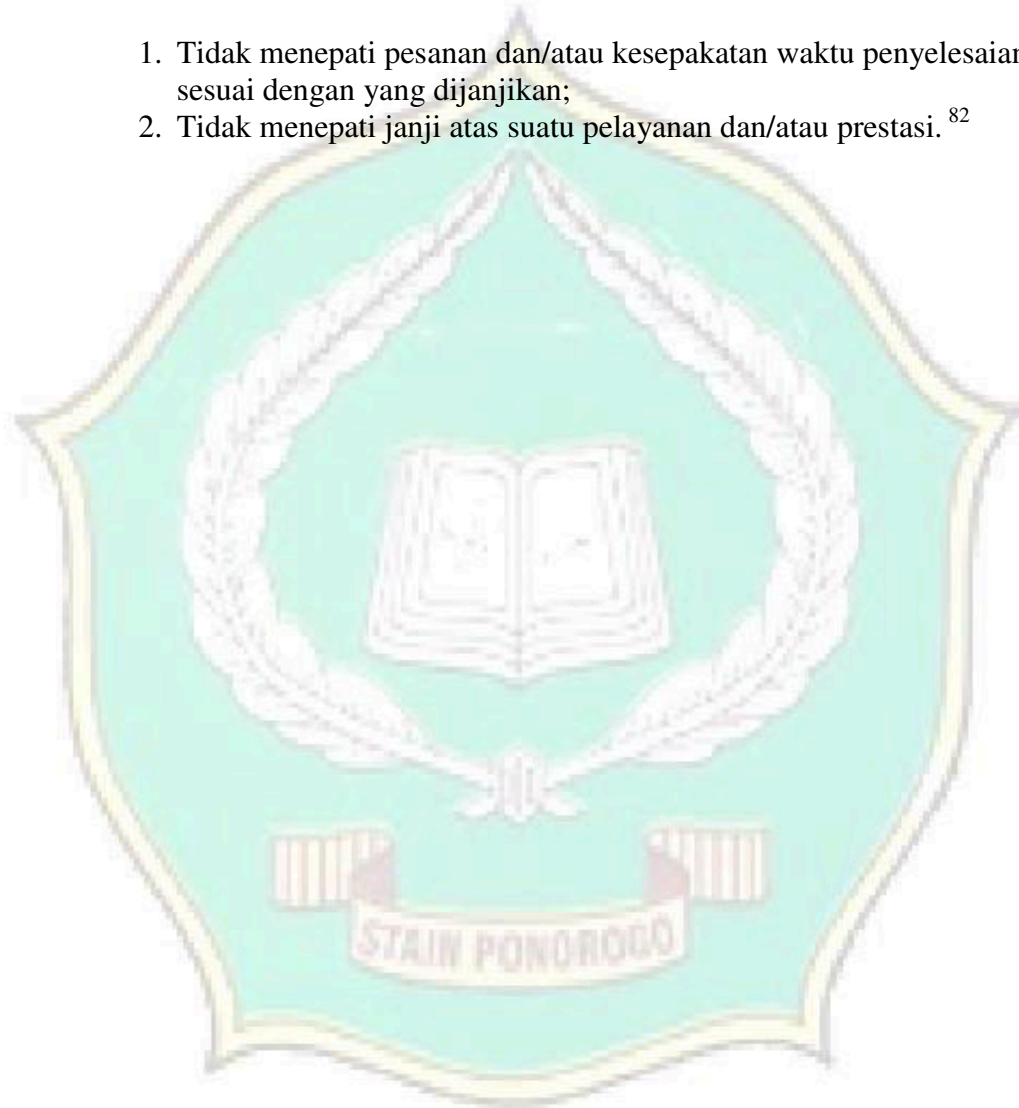
<sup>80</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>81</sup> Ibid.

#### 4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku tepatnya dalam Pasal 16, Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.<sup>82</sup>



---

<sup>82</sup> Ibid.

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM JASA LAUNDRY DI KELURAHAN RONOWIJAYAN KABUPATEN PONOROGO**

#### **D. SEJARAH DAN PROFIL JASA LAUNDRY**

##### **1. Sejarah Dan Profil Laundry Hany**

Usaha jasa laundry Hany adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa, sejarah berdirinya laundry Hany pada tahun 2007, awalnya Ibu Neni dan suami Bapak Hafid tidak mempunyai pekerjaan tetap, sehingga bingung mau bekerja apa dan mendapat penghasilan tetap. Ibu Neni mendapat ide untuk membuka jasa laundry saja, karena pada saat itu masih jarang yang membuka jasa laundry dilingkungannya, dan prospek kedepan cukup baik serta lokasinya dekat dengan kampus, kos-kosan.

Pada tanggal 13 Februari 2007, laundry Hany mulai menjalankan usaha, yang hanya dikerjakan sendiri dengan suaminya, pada awal membuka laundry Hany belum ramai didatangi oleh konsumen karena konsumen masih asing terhadap jasa laundry tersebut, meskipun sudah ada blosur dan poster untuk mempromosikan jasa laundry Hany tersebut. Setelah jasa laundry Hany ini berjalan hampir 1 tahun, barulah banyak didatangi banyak konsumen untuk melaundrykan barangnya.

Penelitian ini diselenggarakan di jasa laundry Hany yang beralamat di jalan, Pramuka, Kelurahan Ronowijayan, Kabupaten Ponorogo. Yaitu yang berbatasan dengan:

- d. Sebelah barat jasa laundry Hany adalah Jalan. Pramuka gg. IV Ponorogo.
- e. Sebelah timur jasa laundry Hany adalah kampus STAIN Ponorogo.
- f. Sebelah utara jasa laundry Hany adalah pondok Al-Amin Ponorogo.
- g. Sebelah selatan jasa laundry Hany adalah Jalan. Pramuka Ponorogo.

Di laundry Hany, konsumen yang ingin melaundry menyerahkan barang-barang (pakaian, boneka, tikar, karpet, dan lain-lain) yang akan dilaundry, dihargai dengan jenis barang apa yang dilaundrykan, seperti pakaian Rp. 5.000,00/Kg, boneka Rp. 5.000,00-25.000,00/Biji, karpet Rp. 6.000,00-Rp. 35.000,00/Meter.<sup>83</sup>

Mas Sugeng salah satu karyawan cuci menyatakan, bahwa dalam proses mengerjakan atau mencuci barang yang dilaundry selalu mengutamakan perlindungan dan keamanan, agar setiap konsumen yang datang tidak kecewa dengan hasil yang didapat.

Perlindungan yang dilakukan terhadap barang laundry yang dilakukan oleh laundry Hany meliputi: tahap pertama, proses pencucian, sebelum masuk kedalam mesin cuci pakaian ataupun barang laundry diperiksa terlebih dahulu mulai dari saku, kain yang mudah luntur atau tidak serta bagian-bagian yang terlalu kotor dicuci manual, setelah itu semua selesai baru dimasukkan kedalam mesin cuci, yang mana setiap mesin cuci itu untuk barang laundryan milik 1 konsumen saja. Tahap kedua, proses penjemuran, saat memjemur setiap 1 atau 2 untas tali untuk barang laundryan milik 1 konsumen saja. Setelah kering, barang

---

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan ibu Neni, pemilik jasa laundry Hany (pada tanggal 29 April 2016).

laundryan di masukkan dalam kranjang, 1 kranjang juga milik satu konsumen dan di tempeli nama konsumen serta pengambilan.

Tahap ketiga, proses menyetrika dan pengemasan tahap terakhir, dalam proses ini karyawan yang bertugas harus teliti dan hati-hati, sebelum menyetrika mengatur panas setrika agar sesuai dengan pakaian yang disetrika, dan melihat kertas pengambilan hari apa, jadi agar bisa tepat waktu dalam penyelesaiannya dan barang yang sudah disetrika dikemas kedalam plastik pengemas serta diberi tulisan nama, berat, pengambilan.<sup>84</sup>

Jasa laundry Hany meskipun sudah memberikan pelayanan dan keamanan terhadap barang laundry, tetapi tetap saja terjadi kesalahan seperti ada pakaian hilang, rusak, penundaan penyelesaian serta ada pakaian milik si A masuk kedalam plastik laundry konsumen lain. Salah satu konsumen laundry Hany yang bernama Romah, seorang santri pondok Mayak, mengatakan pernah kehilangan baju yang tidak hanya sekali pada saat melaundrykan pakaian dilaundry Hany. Meskipun Romah sudah komplin pada pihak laundry Hany tetapi hanya memberikan janji saja untuk menunggu selama 1 minggu dan meminta no.Hp yang dapat dihubungi. Setelah berjalan hampir 2 minggu pihak laundry Hany tidak menghubungi Romah.<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan mas Sugeng, pekerja jasa laundry Hany (pada tanggal 29 April 2016)

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Mbak Romah, konsumen jasa laundry Hany (pada tanggal 03 Mei 2016).

## 2. Sejarah Dan Profil Laundry Rifa

Usaha jasa laundry Rifa adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa, usaha tersebut merupakan salah satu usaha rumahan atau usaha keluarga. Seperti yang telah diceritakan oleh ibu Rifa, usaha yang dikelolanya ini belum lama, kurang lebih sudah berjalan hampir 1 tahun. Berdirinya pada tanggal 10 Januari 2015.

Rumah ibu Rifa sebelumnya dikontrakkan kepada mas Komar dan mas Takim, kemudian mereka membuka jasa laundry dikontrakkan tersebut yang diberi nama Kotak Laundry. Setelah 14 tahun berjalan mereka tidak meneruskan kontrakan tersebut dan laundry Kotak pun ditutup.

Ibu Rifa mempunyai ide untuk menggunakan sendiri rumah kontrakan tersebut untuk membuka usaha jasa laundry. Dengan pertimbangan dari segi biaya, waktu, tenaga, menurutnya usaha Laundry akan menjadi mudah karena mengingat banyaknya orang yang membutuhkan jasa ini, seperti mahasiswa, pegawai kantor yang tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci pakaian atau yag lain. Lokasi rumah ibu Rifa juga strategis yang dekat dengan kompleks kos-kosan dengan jalan raya. Usaha jasa laundry ibu Rifa diberi nama Laundry Rifa.

Pada tanggal 15 Januari 2015, laundry Rifa mulai menjalankan usaha, bersama suami dan adik sebagai karyawan hingga saat ini. Karena menurut ibu Rifa keluarga yang membantu akan lebih mudah mengawasinya. Selama 1 minggu, laundry Rifa masih sepi pelanggan,



karena ibu Rifa tidak menggunakan jasa periklanan, beliau hanya memasang poster laundry Rifa di depan rumahnya, sebagai tanda pengenalan bagi calon konsumennya. Setelah 2 minggu mulai banyak konsumen yang menggunakan jasa laundry Rifa.

Penelitian ini diselenggarakan di jasa laundry Rifa yang beralamat di Jalan Menur, Kelurahan Ronowijayan, Kabupaten Ponorogo. Yaitu yang berbatasan dengan:

- f. Sebelah barat jasa laundry Rifa adalah perumahan Griya Asa Ponorogo.
- g. Sebelah timur jasa laundry Rifa adalah kampus UNMUH Ponorogo.
- h. Sebelah utara jasa laundry Rifa adalah STAIN Ponorogo.
- i. Sebelah selatan laundry Rifa adalah Perempatan Jeruksing Ponorogo.

Di laundry Rifa, konsumen yang ingin laundry menyerahkan pakaian atau selimut dan lainnya yang akan di laundry, dihargai dengan Kiloan (pakaian) Rp. 3500,00/kg, Bijian (Bonekah, tiker lipat) Rp. 5000,00-Rp. 30.000,00/biji, dan Meteran (karpet) Rp. 5000,00/Meter.<sup>86</sup>

Mbak Wiwik menyatakan, bahwa dalam proses mengerjakan atau mencuci barang yang dilaundry selalu mengutamakan perlindungan dan keamanan sehingga meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh laundry Rifa. Agar setiap konsumen yang datang tidak kecewa dengan hasil yang didapat.

Perlindungan yang dilakukan terhadap barang laundry yang dilakukan oleh laundry Rifa meliputi: tahap pertama, proses pencucian,

---

<sup>86</sup>Hasil wawancara dengan ibu Rifa, pemilik jasa laundry Rifa (pada tanggal 29 Maret 2016).

sebelum masuk kedalam mesin cuci pakaian ataupun barang laundry diperiksa terlebih dahulu mulai dari saku, kain yang mudah luntur atau tidak, untuk kain yang terlalu tipis dicuci manual, setelah itu semua selesai baru dimasukkan kedalam mesin cuci, yang mana setiap mesin cuci itu untuk barang laundryan milik 1 konsumen saja. Tahap ketiga, proses penjemuran, saat memjemur setiap 1 atau 2 untas tali untuk barang laundryan milik 1 konmen saja. Setelah kering, barang laundryan di masukkan kedalam kranjang, 1 kranjang juga milik satu konsumen dan di tempeli nama konsumen serta pengambilan.

Tahap terakhir, Proses menyetrika dan pengemasan, dalam proses ini karyawan yang bertugas harus teliti dan hati-hati, sebelum menyetrika mengatur panas setrika agar sesuai dengan pakaian yang disetrika, dan melihat tempelan pengambilan hari apa, jadi agar bisa tepat waktu dalam penyelesaiannya dan barang yang sudah selesai disetrika dikemas kedalam plastik pengemas serta diberi tulisan nama, berat, pengambilan.<sup>87</sup>

jasa laundry Rifa sudah memberikan pelayanan dan keamanan terhadap barang laundry, tetapi tetap saja terjadi kesalahan seperti ada pakaian yang tertingga, pakaian siA masuk dalam plastic milik konsumen lain dan penundaan pnyelesaian. Salah satu konsumen laundry Rifa yang bernama Anis, seorang santri pondok Mayak, mengatakan pernah mengalami penundaan penyelesaian terhadap barang yang dilaundry saya

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan ibu Wiwik, pekerja jasa laundry Rifa (pada tanggal 30 Maret 2016).

memaklumi kejadian tersebut karena cuaca sedang penghujan atau pemadaman listrik dari PLN.<sup>88</sup>

### 3. Sejarah Dan Profil Laundry Maharani

Usaha jasa laundry Maharani adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa, sejarah berdirinya laundry Maharani adalah tahun 2013, pada awalnya ibu Sakinah berinisiatif untuk membuka toko kecil-kecilan dirumah untuk mengisi waktu kosong. Tidak lama setelah membuka toko kecil-kecilan, membuka juga jasa laundry Maharani dirumahnya yang bertempat di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo, Karena ibu Sakinah pekerja keras jadi saat toko sepi ibu Sakinah bisa menggunakan waktunya untuk melaundry selain itu jasa laundry tidak memerlukan biaya yang besar serta waktu yang banyak dan prospek kedepan juga cukup baik.

Ibu Sakinah memulai usaha jasa laundry maharani hanya dikerjakan sendiri tanpa ada yang membantu tepatnya tanggal 30 januari 2013. Pada awal membuka jasa laundry Maharani belum banyak didatangi pelanggan karena tempatnya yang didalam dan Ibu sakinah tidak memakai jasa periklanan hanya memakai poster jasa laundry Maharani dipasang didepan jalan masuk sampai depan rumahnya sehingga tidak banyak orang yang tau ada laundry Maharani.

Penelitian ini diselenggarakan dijasa laundry Maharani yang beralamat di Jalan. Letj. Suprpto gg. II, Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo. Yaitu berbatasan dengan:

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Anis, konsumen jasa laundry Rifa (pada tanggal 30 Maret 2016).

- a. Sebelah barat jasa laundry Maharani adalah Jalan. Letj. Suprpto gg.IV.
- b. Sebelah timur jasa laundry Maharani adalah Perumahan Garden Family Ponorogo.
- c. Sebelah utara jasa laundry Maharani adalah Jalan. Kawung Ponorogo.
- d. Sebelah selatan jasa laundry Maharani adalah SDMT Ponorogo.

Di jasa laundry Maharani, konsumen yang ingin melaundry menyerahkan pakaian, bonekah, slimut, tikar yang akan dilaundry, dihargai perKg pakaian, perbiji boneka dan tikar. Untuk cuci, kering, setrika 3.500 perKg, cuci kering 3.000 perKg, setrika 2.500 perKg, bonekah mulai dari 4.000-15.000 perBiji tergantung besar kecilnya, tiker lipat 5.000 perBiji, Selimut mulai dari 5.000-15.000 perBiji tergantung besar kecilnya.<sup>89</sup>

Ibu Sakinah, bahwa dalam proses mengerjakan atau mencuci barang yang dilaundry selalu mengutamakan perlindungan dan keamanan, agar setiap konsumen yang datang tidak kecewa dengan hasil yang didapat.

Perlindungan yang dilakukan terhadap barang laundry yang dilakukan oleh laundry Maharani meliputi: tahap pertama, proses pencucian, sebelum masuk kedalam mesin cuci pakaian ataupun barang laundry diperiksa terlebih dahulu mulai dari saku, kain yang mudah luntur atau tidak, sampai memeriksa kancing yang rusak kemudian ibu Sakinah memperbaiki terlebih dahulu kancing-kancing tersebut. Setelah

---

<sup>89</sup> Hasil wawancara dengan ibu Sakinah, pemilik jasa laundry Maharani (pada tanggal 10 April 2016).

itu di masukkan kedalam mesin cuci, yang mana setiap mesin cuci itu untuk barang laundry milik 1 konsumen saja. Tahap kedua, Proses penjemuran, saat memjemur setiap 1 atau 2 untas tali untuk barang laundry milik 1 konsumen saja. Setelah kering, barang laundry di masukkan dalam keranjang, 1 kranjang juga milik satu konsumen dan di tempeli nama konsumen serta pengambilan.

Tahap terakhir, Proses menyetrika dan pengemasan, dalam proses ini harus teliti dan hati-hati, sebelum menyetrika mengatur panas setrika agar sesuai dengan pakaian yang disetrika, dan melihat tempelan pengambilan hari apa, jadi agar bisa tepat waktu dalam penyelesaiannya dan setelah barang selesai di sertika dikemas kedalam plastik pengmas.<sup>90</sup>

Konsumen laundry Maharani yang bernama Uus, mahasiswi STAIN Ponorogo, menurutnya perlindungan yang diberikan oleh jasa laundry Maharani cukup baik begitu juga pelayanan yang diberikan.<sup>91</sup>

#### **4. Sejarah Dan Profil Laundry Lavani**

Jasa laundry Lavani adalah salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa, sejarah berdirinya jasa laundry Lavani adalah pada tahun 2014, pada awalnya Ibu Erna hanya menjadi ibu rumah tangga biasa yang berkerja hanya suaminya saja. Ibu Erna ingin membantu suaminya untuk mendapatkan penghasilan, Ibu Erna diberi ide oleh tetangganya untuk membuka jasa laundry karena rumah ibu Erna dekat dengan jalan raya, pasar dan perumahan. Usaha jasa laundry diambil ibu Erna karena

---

<sup>90</sup> Hasil wawancara dengan ibu Sakinah, pemilik jasa laundry Maharani (pada tanggal 10 April 2016).

<sup>91</sup> Hasil wawancara dengan Uus, konsumen jasa laundry Maharani (pada tanggal 13 April 2016).

mempertimbangkan dari segi biaya, tenaga, waktu yang tidak terlalu memberatkan. Ibu Erna memberi nama usaha jasa laundrynya dengan nama Laundry Lavani.

Pada tanggal 15 Maret 2014 jasa laundry Lavani mulai menjalankan usaha yang dikerjakan oleh Ibu Erna sendiri bersama Suaminya bapak Lukman, selama kurang lebih 1 mingguan jasa laundry Lavani masih belum ramai karena ibu Erna tidak memakai jas periklanan hanya memakai poster jasa laundry Lavani dipasang didepan rumah.

Penelitian ini diselenggarakan di jasa laundry Lavani yang beralamat di Jalan Kawung, Kelurahan Ronowijayan, Kabupaten Ponorogo. Yaitu berbatasan dengan:

- a. Sebelah barat jasa laundry Lavani adalah Jalan Kawung gg. III.
- b. Sebelah timur jasa laundry Lavani adalah Perumahan Singosari Ponorogo
- c. Sebelah utara jasa laundry Lavani adalah Pasar Pon Ponorogo.
- d. Sebelah selatan jasa laundry Lavani adalah Jalan Letj. Suprpto gg. II.

Di jasa laundry Lavani, konsumen yang ingin melaundry menyerahkan barang (pakaian, boneka, selimut, tikar, dan lain-lain) yang akan dilaundry, dihargai perKg pakaian, bonekah dan selimut perBiji. Untuk melaundry dengan mesin, cuci kering setrika Rp. 4.000.00/Kg, setrika Rp. 3.500,00/Kg, cuci kering Rp. 3.500,00/Kg, selimut mulai Rp.

5.000,00-Rp. 20.000,00/Biji. Untuk laundry manual (cuci tangan) cuci kering setrika Rp. 5.000,00/Kg.<sup>92</sup>

Ibu Erna menyatakan, bahwa dalam proses mengerjakan atau mencuci barang yang dilaundry selalu mengutamakan perlindungan dan keamanan, agar setiap konsumen yang datang tidak kecewa dengan hasil yang didapat.

Perlindungan yang dilakukan terhadap barang laundry yang dilakukan oleh laundry Lavani meliputi: tahap pertama, Dalam proses pencucian, sebelum masuk kedalam mesin cuci pakaian ataupun barang laundry diperiksa terlebih dahulu mulai dari saku, kain yang mudah luntur atau tidak, setelah itu sebelum masuk ke mesin cuci, pakaian direndam dalam wadah tersendiri agar kotoran yang menempel bisa mudah terurai saat dimasukkan kedalam mesin cuci, yang mana setiap mesin cuci itu untuk barang laundryan milik 1 konsumen saja. Tahap kedua, proses penjemuran, saat memjemur setiap 1 atau 2 untas tali untuk barang laundryan milik 1 konsumen. Setelah kering, barang laundryan di masukkan dalam keranjang, 1 kranjang juga milik satu konsumen.

Tahap terakhir, proses menyetrika dan pengemasan, dalam proses ini harus teliti dan hati-hati, sebelum menyetrika mengatur panas setrika agar sesuai dengan pakaian yang disetrika, dan melihat tempelan pengambilan hari apa, jadi agar bisa tepat waktu dalam penyelesaiannya dan barang yang sudah selesai di setrika dikemas kedalam plastik

---

<sup>92</sup> Hasil wawancara dengan ibu Erna, pemilik jasa laundry Lavani (pada tanggal 04 April 2016).

pengemas serta nota yang berisi berat barang, upah yang ditanggung konsumen.<sup>93</sup>

Jasa laundry Lavani tidak bisa terlepas dari kesalahan yang mana ada satu baju milik konsumen yang hilang, rusak dan adanya penundaan penyelesaian. Salah satu konsumen laundry Lavani yang bernama Ida, warga perumahan Singosari Ponorogo menurutnya perlindungan yang diberikan laundry Lavani cukup baik dalam masalah penundaan penyelesaian barang laundry memaklumi dikarenakan kondisi dan situasi yang tidak baik.<sup>94</sup>

## **E. PELAKSANAAN AKAD DI JASA LAUNDRY**

### **1. Pelaksanaan Akad (Perjanjian) di Jasa Laundry Hany**

Konsumen yang ingin menggunakan jasa laundry Hany di jasa laundry Hany, langsung datang ke laundry Hany dengan membawa barang yang akan di laundrykan.

Akad yang dilakukan dalam satu tempat, dan dilakukan atas dasar suka sama suka (Kesepakatan antara laundry Hany dengan konsumen). Jadi dalam akad tersebut tidak ada unsur paksaan atau tidak ada pihak yang merasa dipaksa, karena laundry Hany tidak memaksa untuk menggunakan jasa laundry Hany.<sup>95</sup>

---

<sup>93</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Erna, pemilik jasa laundry Lavani (pada tanggal 10 April 2016).

<sup>94</sup> Hasil Wawancara dengan Ida, konsumen jasa laundry Lavina (pada tanggal 07 April 2016).

<sup>95</sup> Hasil wawancara dengan ibu Neni, pemilik jasa laundry Hany (pada tanggal 29 April 2016).



Disini, setelah akad berlangsung pihak laundry jasa memberikan sebuah nota sebagai bukti transaksi bahwa konsumen tersebut memiliki barang laundry di laundry Hany, yang mencantumkan beberapa peringatan sebagai berikut:

- c. Barang yang tidak diambil dalam waktu 3 bulan kami tidak bertanggung jawab.
- d. Barang luntur dan mudah rusak harap memberitahu sebelumnya.
- e. Kehilangan dan kerusakan akibat kesalahan kami akan kami ganti.
- f. Pengambilan harus memakai nota.

Bahwasannya semua konsumen Hany harus mentaati semua peringatan yang ada di dalam nota (bukti transaksi) tersebut, tanpa meminta persetujuan para konsumennya.<sup>96</sup>

Berdasarkan keterangan ibu Neni serta pengamatan dilapangan, akad yang dilakukan laundry Hany dengan konsumen, sebagai berikut:

1. Konsumen datang ke jasa laundry dengan membawa barang (pakaian, slimut, bonekah, dan lain-lain) yang akan dilaundrykan kemudian konsumen diberikan nota pengambilan berisi nama, berat barang dan upah yang harus ditanggung oleh konsumen;
2. Dalam akad tersebut ditentukan pula waktu pengambilan atau pengantaran barang laundry, biasanya laundry Hany memberi waktu sesuai situasi dan kondisi, tetapi pada hari biasa waktu pengambilan setelah 2 hari.

---

<sup>96</sup> Ibid.

3. Berdasarkan penelitian di lapangan, upah (ongkos) yang diberikan kepada laundry Hany dapat langsung dimuka dan dapat juga ditangguhkan pembayarannya sampai selesainya pekerjaan.
4. Diakhir akad, pada saat pengambilan barang yang telah selesai di laundry, konsumen datang sesuai dengan perjanjian mengambil laundry dan membawa upah yang akan di bayar, lalu laundry Hany memberikan barang disertai nota yang akan dibayar, kadang ada juga konsumen yang mengambil laundrynya lebih dari yang disepakati diawal.<sup>97</sup>

## **2. Pelaksanaan Akad (Perjanjian)Di Jasa Laundry Rifa**

Konsumen yang ingin menggunakan jasa laundry Rifa, bisa datang langsung ke Rifa laundry dengan membawa pakaian yang akan dilaundry, atau diambil oleh pihak laundry Rifa kerumah konsumennya. Pada saat akad berlangsung pihak laundry memberikan sebuah nota sebagai bukti transaksi bahwa konsumen tersebut memiliki barang laundry di laundry Rifa, yang mencantumkan beberapa peringatan sebagai berikut:

- a. 1 (satu) bulan tidak diambil, kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami.
- b. Kehilangan diganti 10x harga satuan cuci.
- c. Pengaduan kehilangan dilayani max. 24 jam dari tanggal pengambilan.
- d. Periksa saku terlebih dahulu sebelum pakaian masuk cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami.
- e. Kerusakan / kelunturan dalam proses pencucian yang disebabkan sifat bahan, bukan tanggungjawab kami.

---

<sup>97</sup>Hasil wawancara dengan ibu Neni, pemilik jasa laundry Hany (pada tanggal 29 April 2016).

f. Konsumen dianggap setuju dengan isi perhitungan diatas.<sup>98</sup>

Berdasarkan keterangan ibu Rifa, akad (perjanjian) yang dilakukan laundry Rifa dengan konsumen atau pengguna jasanya adalah :

- a. Konsumen datang ke laundry Rifa dengan membawa barang (pakaian, selimut, boneka) atau dijemput langsung barang yang akan dilaundry kerumah konsumen yang akan melaundry, kemudian konsumen diberikan nota pengambilan didalamnya disebutkan nama, berat barang, dan upah yang ditanggung konsumen.
- b. Dalam akad tersebut ditentukan pula waktu pengambilan yang diperkirakan barang yang akan dilaundry bisa diambil atau diantar, dan biasanya laundry Rifa memberi waktu sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat melaundry, walau terkadang waktu pengambilan yang diperkirakan mengalami kemunduran.
- c. Berdasarkan penelitian di lapangan, upah yang diberikan kepada jasa laundry Rifa ditangguhkan pembayarannya sampai selesainya pekerjaan. Dengan kata lain upah akan diberikan pada waktu pengambilan atau barang diantar ke rumah konsumen yang di antar jemput.
- d. Diakhir akad, pada saat pengambilan barang yang telah selesai dilaundry, konsumen datang sesuai dengan perjanjian mengambil atau diantar laundry tersebut dan memberikan upah kepada pihak laundry

---

<sup>98</sup>Ibid.

dan pihak laundry menyerahkan barang yang sudah bersih disertai nota pengambilan.<sup>99</sup>

### 3. Pelaksanaan Akad Di Jasa Laundry Maharani

Konsumen yang ingin menggunakan jasa laundry, di laundry Maharani, langsung datang ke laundry Maharani dengan membawa pakaian atau boneka dan lain-lain yang akan dilandry.

Akad yang dilakukan di dalam satu majelis, dan dilakukan atas dasar suka sama suka (kesepakatan antara jasa laundry maharani dengan konsumen). Jadi dalam akad tersebut tidak ada unsur paksaan atau tidak ada pihak yang merasa dipaksa, karena laundry Maharani tidak memaksa konsumen untuk menggunakan jasa laundry Maharani.

Berdasarkan pernyataan Ibu Sakinah dan pengamatan dilapangan, akad (perjanjian) yang dilakukan jasa laundry Maharani dengan konsumen atau pengguna jasannya adalah:

- a. Konsumen datang ke jasa laundry Maharani dengan membawa barang (pakaian, boneka, tikar, dan lain-lain) yang akan dilaundry, konsumen diberi nota yang berisi nama, berat barang upah yang ditanggung.
- b. Dalam akad tersebut ditentukan pula waktu pengambilan yang diperkirakan barang yang dilaundry sudah diselesaikan, dan biasanya jasa laundry Maharani memberi waktu 2 hari, terkadang sesuai permintaan konsumen yang melaundry.
- c. Berdasarkan penelitian di lapangan, upah (ongkos) yang diberikan kepada jasa laundry Maharani ditangguhkan pembayarannya sampai

---

<sup>99</sup>Hasil wawancara dengan ibu Rifa, pemilik jasa laundry Rifa (pada tanggal 29 Maret 2016).

selesainya pekerjaan. Dengan kata lain upah akan diberikan pada waktu pengambilan.

- d. Diakhir akad, pada saat pengambilan barang yang telah selesai dilaundry, konsumen datang sesuai dengan perjanjian mengambil laundry tersebut dan membawa upah yang akan dibayar lalu jasa laundry Maharani menyerahkan barang yang sudah bersih.<sup>100</sup>

#### **4. Pelaksanaan Akad (Perjanjian) Di Jasa Laundry Lavani**

Konsumen yang akan menggunakan jasa laundry lavani, langsung datang ke jasa laundry Lavani dengan membawa barang (pakaian, boneka, tikar, selimut) yang akan dilaundrykan.

Akad (perjanjian) yang dilakukan di dalam satu tempat, dan dilaksanakan atas dasar suka sama suka (kesepakatan antara jasa laundry Lavani dengan konsumen). Jadi dalam akad (perjanjian) tersebut tidak ada unsur paksaan atau tidak ada pihak yang merasa dipaksa, karena laundry lavani tidak mamaksa konsumen untuk menggunakan jasa laundry lavani.

Berdasarkan keterangan Ibu Erna dan pengamatan dilapangan, akad (perjanjian) yang dilakukan laundry Lavani dengan konsumen jasa laundry adalah:

1. Konsumen datang ke laundry Lavani dengan membawa barang (pakaian, slimut, bonekah) yang akan dilaundry tanpa di beri nota hanya diberitahu berat barang dan biaya yang ditanggung konsumen.

---

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan ibu Sakinah, pemilik jasa laundry Maharani (pada tanggal 10 April 2016).

2. Dalam akad tersebut ditentukan pula waktu pengambilan barang yang dilaundry, dan biasanya laundry Lavani memberikan waktu 3 hari, terkadang sesuai permintaan konsumen.
3. Berdasarkan penelitian di lapangan, upah yang diberikan kepada jasa laundry Lavani ditangguhkan pembayarannya sampai selesainya pekerjaan.
4. Berdasarkan akad, pada saat pengambilan barang yang telah selesai dilaundry, konsumen datang sesuai dengan perjanjian mengambil barang tersebut dan membawa upah yang akan dibayar lalu jasa laundry Lavani memberikan barang disertai nota pengambilan.<sup>101</sup>

## **F. WANPRESTASI YANG DILAKUKAN JASA LAUNDRY**

### **1. Wanprestasi di Jasa Laundry Hany**

Setiap usaha pasti tidak terlepas dari kesalahan, baik kesalahan yang disadari maupun kesalahan yang tidak disadari, tidak terkecuali usaha jasa laundry Hany, juga mungkin melakukan kesalahan. Dengan menyadari itu, pihak jasa laundry Hany berusaha meminimalisir kesalahan yang dapat timbul, serta memaksimalkan kerja agar resiko kesalahan yang terjadi semakin berkurang.

Diawal akad (perjanjian) tidak dibahas tentang pertanggungjawaban apabila terjadi resiko, tetapi didalam nota (bukti transaksi) sudah ditulis akan bertanggungjawab atas semua kesalahan yang dibuat.

---

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan ibu Erna, pemilik jasa laundry Lavani (pada tanggal 04 April 2016).

Ibu Neni mengatakan bahwasannya peringatan yang ada didalam nota tersebut bisa berubah sesuai kondisi yang ada, seperti pada saat ada pakaian milik konsumen yang hilang atau rusak, pertanggungjawabannya sesuai dengan yang diminta oleh konsumen atas kesepakatan kedua belah pihak. Dan selalu terbuka kepada konsumen apabila ada baju yang rusak ataupun ada penundaan penyelesaian milik konsumen tersebut.<sup>102</sup>

Kesalahan yang muncul tersebut, terkadang tanpa disadari oleh pihak laundry Hany seperti, ada barang hilang, barang terselip, barang yang rusak, dan ada penundaan penyelesaian. Karena pihak laundry hany sudah semaksimal mungkin untuk melindungi barang-barang milik konsumen antara yang satu dengan yang lainnya.

Pada masalah baju hilang dan terselip, terjadi ketika proses penjemuran, ada pakaian yang tidak sengaja terjatuh dan disini para karyawan tidak mengetahui baju milik siapa langsung dicampur dengan pakaian yang diatas jatuhnya pakian tersebut. Karena terlampau banyak konsumen yang melaundry sehingga karyawan tidak hafal satu persatu barang milik konsumen.

Pada masalah baju rusak, terjadi pada saat proses menyetrika, yang mana karyawan lalai apabila pakaian yang disetrika tersebut tidak tahan panas, ketika disetrika langsung gosong atau rusak. Disebabkan karena kecapean terlalu banyak barang laundry yang telah dikerjakan.

Untuk penundaan penyelesaian disebabkan karena terlalu banyak konsumen yang melaundry dan karyawan yang tidak terlalu banyak,

---

<sup>102</sup>Hasil wawancara dengan ibu Neni, pemilik jasa laundry Hany (pada tanggal 29 April 2016).

terkadang juga mati lampu dari PLN menghambat sekali pada proses pelaundryan tanpa ada kesengajaan dari pihak laundry Hany.

Ibu Neni menyatakan, bahwa untuk mempertanggungjawabkan kesalahan yang diperbuat oleh pihak laundry Hany, siap mengganti barang yang hilang atau yang rusak. Ketika ada konsumen yang datang mengkomplain ada barang yang hilang, maka kami meminta NO. HP yang bisa dihubungi dan menunggu selama 1 minggu kalau saja ada konsumen yang datang mengembalikan barang yang bukan miliknya, apabila dalam waktu 1 minggu tidak ada barulah kami menghubungi pihak konsumen dan mengganti barang yang rusak sesuai kesepakatan kedua belah pihak.<sup>103</sup>

Untuk penundaan penyelesaian kami memberikan alasan apa adanya kepada konsumen bahwa barang tersebut belum dapat diambil. Konsumen laundry Hany yang bernama candra memaklumi keadaan ini, pakaiannya belum selesai karena cuaca yang tidak baik sehingga tidak mungkin dapat menyelesaikan barang yang dilaundry.<sup>104</sup>

Pihak laundry Hany sudah semaksimal mungkin dalam bekerja dan mempertanggungjawabkan kesalahan yang diakibatkan oleh laundry hany, tetapi tetap saja ada konsumen yang tidak puas atas pelayanan dan pertanggungjawaban yang diberikan. Konsumen laundry Hany yang bernama AR, mengatakan merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan

---

<sup>103</sup> Hasil wawancara dengan ibu Neni, pemilik jasa laundry Hany (pada tanggal 29 April 2016).

<sup>104</sup> Hasil wawancara dengan Candra, konsumen jasa laundry Hany (pada tanggal 01 Mei 2016).



karena ada pakaian yang hilang dan pihak laundry hany tidak ada itikad baik serta meminta maaf apalagi mau mengganti.<sup>105</sup>

## 2. Wanprestasi Jasa Laundry Rifa

Setiap pelaku usaha tidak ada yang menginginkan usahanya ada masalah-masalah yang bisa merugikan pihak konsumen yang menggunakan jasanya. Tetapi, terkadang tanpa disadari pelaku usaha melakukan kesalahan-kesalahan yang merugikan pihak konsumen.

Tidak terkecuali jasa laundry Rifa dalam menjalankan usahanya pernah melakukan kesalahan, seperti: kelalaian, penundaan penyelesaian, kerusakan, kehilangan barang yang di laundry, dan lain-lain. Dengan menyadari itu, pihak jasa laundry Rifa berusaha memaksimalkan dalam bekerja agar meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi. Karena menurut ibu Rifa konsumen adalah asset terbesar untuk usahanya.

Ibu Rifa menyatakan bahwasannya jarang mendapatkan komplain dari konsumennya tentang kesalahan pencucian, kekeliruan barang yang dilaundry, penundaan penyelesaian. Kalaupun ada kesalahan dalam melaundry Laundry Rifa, langsung memberitahu kepada konsumen saat mengambil barang laundryan, tanpa ada yang disembunyikan.<sup>106</sup>

Kesalahan atau kekeliruan yang pernah dilakukan oleh laundry Rifa masih dalam pada taraf normal seperti: penundaan penyelesaian, ada barang yang ketinggalan milik konsumen, kelunturan, dalam menyetrika kurang rapi.

---

<sup>105</sup> Hasil wawancara dengan AR, konsumen jasa laundry Hany (pada tanggal 05 Mei 2016).

<sup>106</sup> Hasil wawancara dengan ibu Rifa, pemilik jasa laundry Rifa (pada tanggal 29 Maret 2016).

Setiap kesalahan dan kekeliruan yang dilakukan oleh laundry Rifa tidak disengaja karena terkadang kesalahan yang terjadi diluar kemampuan ibu Rifa dan karyawan-karyawatnya seperti cuaca yang tidak menentu, terkadang juga ada keperluan yang mendadak, ada keluarga yang sakit, kurangnya karyawan, tempat penjemuran yang tidak terlalu luas.

Berdasarkan keterangan ibu Rifa bahwa motif-motif yang telah dipaparkan mengakibatkan barang yang dilaundry tidak bisa selesai tepat pada waktu yang diperjanjikan. Untuk barang yang kelunturan ini tidak sepenuhnya kesalahan pihak Jasa laundry Rifa karena pihak konsumen tidak memberitahu barang yang dilaundry ada yang mudah luntur.<sup>107</sup>

Ketika jasa laundry Rifa melakukan kesalahan, maka pihak jasa laundry Rifa akan bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan, ibu Rifa akan memberitahu konsumen bahwa terjadi kesalahan atau penundaan penyelesaian terhadap barang yang dilaundry dan menjelaskan alasan penundaan penyelesaian barang yang dilaundry. Terkadang ada juga pihak konsumen yang menghubungi ibu Rifa bahwa ada barangnya yang tidak ada atau hilang, pihak jasa laundry Rifa mencari barang yang dimaksud apa bila tertinggal maka akan dikembalikan kepada konsumen pada saat konsumen datang.<sup>108</sup>

Konsumen laundry Rifa yang bernama mbak Musta, mahasiswi STAIN Ponorogo, menyatakan ketika ada pakaian saya yang hilang, saya langsung menghubungi Pihak laundry Rifa langsung tanggap dan mencari

---

<sup>107</sup> Hasil wawancara dengan ibu Rifa, pemilik jasa laundry Rifa (pada tanggal 29 Maret 2016).

<sup>108</sup> Ibid.,

di tempat laundry. Ternyata, pakaian saya ketinggalan atau belum ikut dikemas dalam wadahnya. Saya memahami kesalahan yang dilakukan oleh laundry Rifa karena terlalu banyak konsumen yang melaundry sehingga tidak hafal barang milik konsumen satu dengan konsumen yang lain.<sup>109</sup>

### 3. Wanprestasi Di Jasa Laundry Maharani

Setiap pelaku usaha tidak ada yang menginginkan usahanya ada masalah-masalah yang bisa merugikan pihak konsumen yang menggunakan jasanya. Tetapi, terkadang tanpa disadari pelaku usaha melakukan kesalahan-kesalahan yang merugikan pihak konsumen.

Jasa laundry Maharani dalam menjalankan usahanya jarang pernah melakukan kesalahan, seperti: kelalaian, penundaan penyelesaian, kurang bersih dalam pencucian, kurang rapi dalam menyetrika dan lain-lain. meskipun jarang mendapat komplain dari konsumen pihak jasa laundry Maharani selalu terus berusaha memaksimalkan dalam bekerja agar kesalahan yang terjadi sedikit.

Kesalahan atau kekeliruan yang pernah dilakukan oleh laundry Maharani masih dalam pada taraf normal seperti: penundaan penyelesaian, dalam menyetrika kurang rapi dan kurang wangi. Kesalahan ini terjadi karena cuaca yang tidak baik, pemadaman PLN.

Ibu Sakinah menyatakan bahwa motif-motif yang telah disebutkan mengakibatkan barang yang dilaundry tidak bisa selesai tepat pada waktu yang diawal akad, penundaan pengambilan, karena cuaca yang sedang

---

<sup>109</sup> Hasil wawancara dengan Musta, konsumen jasa laundry Rifa (pada tanggal 30 Maret 2016).

musim penghujan sehingga barang-barang yang dilaundry tidak bisa kering pada waktunya.<sup>110</sup>

Ketika jasa laundry Maharani melakukan kesalahan, maka pihak jasa laundry Maharani akan bertanggungjawab atas kesalahan yang dilakukan, ibu Maharani akan memberitahu konsumen bahwa terjadi kesalahan atau penundaan penyelesaian terhadap barang yang dilaundry dan menjelaskan alasan penundaan penyelesaian barang yang dilaundry. Apabila pihak jasa laundry Maharani melakukan kesalahan sampai merusak atau menghilangkan barang laundry, pihak jasa laundry siap untuk mengganti sesuai kesepakatan antara keduanya.

Konsumen laundry Maharani yang bernama Mbak Atul, mahasiswi STAIN Ponorogo, pihak jasa laundry Maharani sangat baik dalam pelayanan jadi ketika ada penundaan penyelesaian itu bukan karena kesengajaan tetapi karena keadaan yang tidak memungkinkan. Ketika ada kesalahan pihak jasa laundry Maharani juga tanggap untuk bertanggungjawab atas kesalahan yang diperbuat.<sup>111</sup>

#### **4. Wanprestasi Di Jasa Laundry Lavani**

Setiap usaha pasti tidak terlepas dari kesalahan, baik kesalahan yang disadari maupun kesalahan yang tidak disadari, tidak terkecuali usaha jasa laundry Lavani, juga mungkin melakukan kesalahan. Dengan menyadari itu, pihak jasa laundry Lavani berusaha meminimalisir kesalahan yang

---

<sup>110</sup> Hasil wawancara dengan ibu Sakinah, pemilik jasa laundry Maharani (pada tanggal 10 April 2016).

<sup>111</sup> Hasil wawancara dengan Atul, konsumen jasa laundry Maharani (pada tanggal 15 April 2016).

dapat timbul, serta memaksimalkan kerja agar resiko kesalahan yang terjadi semakin berkurang.

Diawal akad (perjanjian) tidak dibahas tentang pertanggung jawaban apabila terjadi resiko, jasa laundry Lavina mengandalkan kepercayaan dan menjaga kepuasan konsumen.

Kesalahan yang dialami, terkadang tanpa disadari oleh pihak laundry Lavina seperti, ada barang hilang, barang terselip, barang yang rusak, dan ada penundaan penyelesaian. Karena pihak laundry Lavani sudah semaksimal mungkin untuk melindungi barang-barang milik konsumen antara yang satu dengan yang lainnya.

Pada masalah baju hilang dan terselip, terjadi ketika proses penjemuran, ada pakaian yang tidak sengaja terjatuh dan ibu Erna tidak mengetahui baju milik siapa langsung dicampur dengan pakaian yang diatas pakaian tersebut jatuh. Karena tidak hafal satu persatu barang milik konsumen.<sup>112</sup>

Pada masalah baju rusak, terjadi pada saat proses menyetrika, yang mana ibu Erna lalai apabila pakaian yang disetrika tersebut tidak tahan panas, ketika disetrika langsung gosong atau rusak. Disebabkan karena kecapean.

Untuk penundaan penyelesaian disebabkan karena cuaca sedang tidak baik, terkadang juga mati lampu dari PLN menghambat sekali pada proses pelaundryan tanpa ada kesengajaan dari pihak laundry Lavani.

---

<sup>112</sup> Hasil wawancara dengan ibu Erna, pemilik jasa laundry Lavani (pada tanggal 04 April 2016).

Ibu Erna menyatakan, bahwa untuk mempertanggung jawabkan kesalahan yang diperbuat oleh pihak laundry Lavani, siap mengganti barang yang hilang atau yang rusak. Ketika ada konsumen mengkomplain ada barang yang hilang, pihak jasa laundry Lavani siap mengganti barang sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Untuk masalah ada barang laundry yang rusak, pihak jasa laundry langsung memberi tahu pada pemilik barang yang rusak dan memusyawarahkan bagaimana pertanggung jawaban yang diminta oleh konsumen, terkadang juga ada yang mengiklaskan barang tersebut sudah tidak bagus.

Untuk penundaan penyelesaian kami memberikan alasan yang apa adanya kepada konsumen bahwa barang tersebut belum dapat diambil, Karena cuaca yang tidak baik atau adanya mati listrik dari PLN sehingga operasional laundry berhenti.

Pihak laundry Lavani sudah semaksimal mungkin dalam berkerja dan mempertanggungjawabkan kesalahan yang diakibatkan oleh laundry Lavani, tetapi tetap saja ada konsumen yang tidak puas atas pelayanan dan pertanggungjawaban yang diberikan. Salah satu konsumen laundry Lavani bernama ibu Ratu, mengatakan merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan karena ada pakaian yang hilang dan pihak laundry Lavani hanya mengatakan bahwa tidak ada baju yang ketinggalan dan tidak ada itikad baik serta meminta maaf apalagi mau mengganti.<sup>113</sup>

---

<sup>113</sup> Hasil wawancara dengan ibu Ratu, konsumen jasa laundry Lavani (Pada tanggal 07 April 2016).

**BAB IV**

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA LAUNDRY  
DI KELURAHAN RONOWIJAYAN KABUPATEN  
PONOROGO**

**A. Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Akad Jasa Laundry di  
Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo.**

**1. Analisis Hukum Islam Terhadap Akad Jasa Laundry Kelurahan  
Ronowijayan Kabupaten Ponorogo**

Jasa laundry adalah salah satu usaha pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, boneka, karpet dan lain-lain. Usaha ini dibutuhkan oleh orang-orang yang mempunyai kesibukan lebih dan tidak ada waktu untuk mencuci dan lainnya. Dengan adanya usaha laundry ini sangat membantu orang-orang yang membutuhkan

Usaha jasa laundry pada saat ini semakin hari semakin berkembang. Tidak sedikit pula hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha (jasa laundry), yang mengakibatkan kerugian yang diderita oleh konsumen. Masalah-masalah yang terus berkembang harus diimbangi dengan pengetahuan agama yang tercover dalam aturan shariat, seperti halnya permasalahan jasa laundry dilihat pada aturan hukum Islam.

Negara juga mengatur tentang konsumen yang dimaksud konsumen dan pelaku usaha ini dalam UUPK. Undang-undang ini mengatur hak dan kewajiban antara keduanya. Dengan demikian untuk mengetahui akad (perjanjian) jasa laundry dalam hukum Islam dan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pelaksanaan akad yang terjadi di jasa laundry Rifa, Hany, Maharani, Lavani hampir sama yang mana konsumen datang membawa barang dan diserahkan pada jasa laundry, kemudian konsumen diberi nota (bukti transaksi) pengambilan yang didalamnya disebutkan berat barang, upah, dan waktu pengambilan. Tetapi, di laundry Lavani tidak memberikan nota, hanya memberitahukan dengan lisan kapan barang dapat diambil, berat barang dan upah.

Dari keterangan di atas dapat dianalisis berdasarkan rukun dan syarat untuk melakukan akad (perjanjian) dalam hukum Islam dan UUPK. Adapun dalam hukum Islam rukun yang telah digariskan oleh para ulama' agar akad yang dilakukan sah adalah sebagai berikut:

e. *Mu'jir dan musta'jir*, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah-mengupah. Meliputi *mu'jir* adalah yang memberikan upah dan yang menyewakan (konsumen), *musta'jir* adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu (pelaku usaha jasa laundry).<sup>114</sup>

f. *Ma'qud 'alaih*, yaitu manfaat yang ditransaksikan (jasa laundry).<sup>115</sup>

---

<sup>114</sup> Hendi, Fiqh Muamalah, 117.

<sup>115</sup> Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar dkk., Ensiklopedia Fiqh Muamalah, 318.



- g. Shighat ijab qobul *mu'jir dan musta'jir*, ijab qobul sewa-menyewa dan upah mengupah (kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry).<sup>116</sup>
- h. Ujrah, sesuatu yang wajib diberikan oleh penyewa sebagai kompensasi dari manfaat yang ia dapatkan (berbentuk uang yang diberikan kepada pelaku usaha jasa laundry).<sup>117</sup>

Sedangkan syarat-syarat sahnya melakukan *ijārah* adalah sebagai berikut:

d. Syarat *'aqid*

Adapun syarat *'aqid* menurut para ulama' adalah sebagai berikut:

Ulama' Hanabilah dan Syafi'iyah mensyaratkan orang yang berakad harus mukallaf, yaitu baligh dan berakal, sedangkan anak mumayyiz belum dikategorikan ahli akad.<sup>118</sup>

Mereka yang melakukan akad sudah baligh dan berakal, yaitu mereka yang biasanya sudah berpengalaman melaundry, jadi sudah memenuhi syarat *aqid*. Dalam keterangan yang terjadi di laundry, *aqidain* sudah memenuhi syarat untuk melakukan akad.

e. Syarat *Ma'qud 'alaihi*.

Adapun syarat *ma'qud 'alaihi* yaitu meliputi ongkos dan manfaat, menurut para Ulama' sebagai berikut.

Menurut Ulama' Syafi'iyah tentang ongkos atau upah yang tidak tertentu harus memenuhi kadarnya, jenisnya, macam dan sifatnya, jika

<sup>116</sup> Hendi, Fiqh Muamalah, 118.

<sup>117</sup> Abdullah bin Muhammad Ath-Thayyar dkk., Ensiklopedia Fiqh Muamalah, 318.

<sup>118</sup> Ibid.

upah ditentukan disyaratkan bisa dilihat. Sedangkan manfaat itu harus disyaratkan: manfaat itu mempunyai harga, manfaat tersebut bukan benda yang menjadi tujuan perjanjian sewa, dan pekerjaan dan manfaat sama-sama diketahui.

Syarat *ma'qud 'alaihi* yang disyaratkan ulama' juga sudah terpenuhi yaitu takaran atau ukuran upahnya sudah dijelaskan yaitu dengan berat barang milik kosumen (mulai Rp. 3.500,00-Rp. 5.000,00/Kg) dan diberikan pada waktu pengambilan barang yang dilaundry. Dan barang yang digunakan untuk upah-pun bukan merupakan barang najis, pekerjaan yang dilakukan jelas. Jadi *ma'qud 'alaihi* sudah sesuai dengan hukum Islam.

f. Syarat shighat (ijab-qabul)

Tentang syarat shighat atau ijab qabul maka sah saja dengan apapun lafadz atau ucapan yang dengan lafadz itu tujuan orang yang melakukan akad (perjanjian) dapat dimengerti.<sup>119</sup>

Sedangkan menurut ulama' fiqh dalam ijab qabul terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu:

a) Sighat Akad dengan Perbuatan

Ini sering terjadi dalm dunia modern sekarang, yang terpenting adalah dalam akad itu jangan sampai terjadi semacam tipuan, kecerobohan, dan segala sesuatunya harus dapat diketahui dengan jelas.

---

<sup>119</sup>Ibid, 174.

Syarat Sighat akad dengan perbuatan ini, kesepakatan dengan perbuatan antara kedua belah pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha jasa laundry mengetahui pekerjaan serta upah yang harus ditanggung oleh konsumen, jadi dalam akad tersebut tidak ada yang ditipu dan tertipu. Seperti yang dilakukan di jasa laundry (laundry Hany dan Laundry Rifa, laundry Maharani) pada saat akad para konsumen diberikan sebuah nota (bukti transaksi) yang digunakan untuk mengambil barang miliknya.

b) Sighat Akad secara Lisan

Akad dipandang telah terjadi apabila ijab dan qobul dinyatakan secara lisan oleh pihak-pihak. Dengan catatan bahwa ucapan yang disampaikan mudah dipahami oleh para pihak atau orang yang dituju.

Syarat sighat akad secara lisan ini, yang mana pelaku usaha dan konsumen menyatakan maksud dan tujuannya dengan ucapan dengan jelas serta dipahami oleh pelaku usaha jasa laundry, begitupun sebaliknya. Seperti yang dilakukan di laundry Lavani cukup dengan lisan karena adanya rasa kekeluargaan dan saling percaya antara jasa laundry dan konsumen, meskipun pihak laundry Lavani hanya memberitahukan berat barang dan upah serta pengambilan barang laundry. Konsumen tetap menyetujui apa yang disampaikan pihak jasa laundry tanpa adanya tulisan apapun.

Berdasarkan dengan analisa diatas maka penulis menyatakan bahwa akad yang terjadi di jasa laundry Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan Hukum Islam karena telah

terpenuhi rukun dan syaratnya, diantaranya adalah *'aqid* yaitu pihak konsumen dan jasa laundry, *ma'qud 'alaihi* yaitu pekerjaanya untuk membuat memcuci pakaian, boneka dan lain-lain serta upah yang sudah disepakati, *shighat* yaitu adanya ucapan dan pembuatan nota (bukti transaksi) antara jasa laundry dan konsumen.

## **2. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Akad Jasa Laundry Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo**

Perjanjian yang dilakukan pihak laundry dan konsumen, pada awal konsumen datang dengan membawa barang yang dilaundry, kemudian pihak jasa laundry menimbangnnya, setelah itu ditulis dalam nota yang berisi tentang nama, barat barang, biaya (upah) yang harus dibayar, serta hari atau tanggal pengambilan.

Menurut Pasal 1320 KUHPerdara menentukan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu sebagai berikut:

### **G. Adanya kesepakatan kedua belah pihak**

Adalah persesuaian pernyataan antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya.<sup>120</sup>

Mereka yang melakukan perjanjian sudah menyepakati isi perjanjian, yaitu kalimat yang diucapkan oleh kedua orang yang sepakat sudah sangat jelas dan bisa dipahami oleh keduanya.

---

<sup>120</sup>Ibib., 33.

## H. Kecakapan bertindak

Adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum.

Perjanjian dilakukan oleh mereka yang sudah dewasa, yaitu mereka yang biasanya sudah berpengalaman bekerja di jasa laundry dan konsumen yang sudah dewasa, jadi telah memenuhi syarat subjek.

## I. Adanya objek perjanjian

Objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah kewajiban debitur dan hak kreditur.

Objek perjanjian dalam KUHPdata Pasal 1234 sudah terpenuhi yaitu takaran atau ukuran upahnya sudah dijelaskan yaitu dengan berat barang dan diberikan pada waktu pengambilan barang yang dilaundry, dan barang yang digunakan untuk upah-pun bukan merupakan barang najis, pekerjaan yang dilakukan jelas.

## J. Adanya klausula yang halal

Dalam pasal 1320 KUHPdata, tidak dijelaskan pengertian klausula yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUHPdata, hanya disebutkan klausula yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.<sup>121</sup>

---

<sup>121</sup>Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, 83-92.

Adanya klausula halal dalam perjanjian ini sudah terpenuhi, bahwa pekerjaan (jasa) dan upah yang diberikan bukan yang terlarang menurut KUHPerdara Pasal 1337.

Perjanjian memiliki beberapa asas yang harus diterapkan agar sahnya suatu perjanjian, salah satunya. Asas Konsensualisme (consensus), asas ini menyatakan bahwa perjanjian dapat dikatakan selesai dengan adanya kata sepakat atau persesuaian kehendak dari para pihak yang mengadakan perjanjian.

Asas ini sama yang dilakukan di beberapa jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo (laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani, laundry Lavani), dalam melakukan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry menyatakan maksud dan tujuannya, serta kesepakatannya hanya menggunakan lisan, tetapi ada juga yang menggunakan nota (bukti transaksi) antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry (laundry Hany, laundry Rifa, laundry Maharani).

Berdasarkan analisis diatas maka penulis menyatakan bahwa pelaksanaan perjanjian di jasa laundry Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan hukum positif karena telah terpenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian dan asas Asas Konsensualisme (consensus), yang mana antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry menyatakan maksud dan tujuan serta kesepakatan hanya menggunakan lisan hanya ada beberapa yang menggunakan

nota sebagai bukti transaksi antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry.

**B. Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Jasa Laundry Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo**

**1. Analisa Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Jasa Laundry Di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo**

Diawal akad (perjanjian) antara konsumen dengan jasa laundry, sebenarnya tanpa diucapkan pihak jasa laundry mengetahui kewajiban apa yang yang harus dilakukan seperti menyelesaikan barang laundry sesuai dengan waktu yang telah disepakati, melindungi barang milik konsumen, dan menghindari kesalahan-kesalahan yang membuat barang milik konsumen hilang atau rusak.

Ada beberapa hal yang menarik bagi penulis yaitu ketika usaha jasa laundry tidak memenuhi kewajiban dan konsumen mengalami kerugian atas perbuatan yang dilakukan jasa laundry serta kurang bertanggungjawab atas kesalahan yang diperbuat.

Jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo mengandalkan kepercayaan dan niat untuk melayani konsumen dengan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo akan memaksimalkan kinerja untuk dapat mencapai tujuan tersebut.

Pada bab sebelumnya penulis telah menjelaskan, bahwa ada beberapa jasa laundry tidak memenuhi janji, ini dilakukan karena ketidaksengajaan dan diluar kemampuan dari pihak jasa laundry.

Pihak jasa laundry selalu terbuka dalam kesalahan yang dilakukan kepada konsumen, dengan caranya masing-masing dalam penyelesaiannya ada yang harus menunggu 1 minggu untuk mendapat ganti rugi, ada yang langsung, ada juga konsumen yang mengiklaskan pakaian yang rusak.

Pada beberapa jasa laundry (laundry Hany dan laundry Lavani) menurut penulis tidak terlalu bertanggung jawab atas komplain dari para konsumennya, seperti ketika ada kerusakan pada pakaian milik konsumen pihak jasa laundry hanya menanggapi secara santai atau hanya memberikan janji, hal ini sangat merugikan pihak konsumen.

Dari hasil keterangan di atas dapat dianalisis dengan teori wanprestasi atau kelalaian seseorang (pelaku usaha) itu bisa berupa:

- a. Tidak melakukan apa yang sanggup dilakukannya.
- b. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan.
- c. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.
- d. Melakukan apa yang diperjanjikan tetapi terlambat atau sengaja tidak memenuhi kewajiban sebagaimana yang terdapat dalam perjanjian.<sup>122</sup>

Masalah wanprestasi timbul karena kelalaian salah satu pihak baik pelaku usaha ataupun konsumen karena tidak melakukan prestasi yang

---

<sup>122</sup> R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995),95.



harus dipenuhinya atau tidak menepati janji sesuai dengan kesepakatan dalam akad atau perjanjian.

Menurut pendapat Imam Ahmad dan dua sahabat Imam Abu Hanifah bahwa pekerja itu ikut bertanggungjawab atas kerusakan tersebut baik yang disengaja ataupun tidak. Berbeda kalau terjadi kerusakan itu diluar batas kemampuan seperti banjir dan bencana alam lainnya.<sup>123</sup>

Dari keterangan tersebut di atas dapat dijelaskan, bahwa sebenarnya pihak pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas semua kesalahan yang dilakukan kepada konsumen, karena kesalahan yang dibuat bukan merupakan diluar batas kemampuan seperti banjir dan bencana alam lainnya.

Namun kenyataannya dari beberapa jasa laundry (laundry Hany dan laundry Lavina) kurang bertanggungjawab atas komplain yang disampaikan konsumen kepada laundry tersebut. Tetapi, jasa laundry yang lain sudah cukup baik dalam mempertanggungjawabkan kesalahan yang dilakukan.

Hukum Islam juga mengatur hak-hak konsumen salah satunya hak untuk mendapat keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, seperti terdapat dalam al-Quran uran Surah Al-Baqarah (2) ayat 168:



<sup>123</sup>Ali Hasan, Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam, 237.

*“Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi”.*(QS. Al-Baqarah: 168)<sup>124</sup>

Berdasarkan ayat tersebut di atas, maka terdapat garis hukum, yaitu: pertama, bahwa perintah ditujukan bagi manusia, tidak saja kaum muslim kedua, bahwa manusia diwajibkan memakan makanan atau menggunakan barang atau jasa yang halal dan baik. Pelaku jasa laundry sudah seharusnya memberi kenyamanan serta keamanan terhadap barang laundry milik konsumen. Tidak seharusnya jasa laundry (Hany dan Lavani) lalai dalam menjalankan pekerjaannya yang berakibat konsumen mengalami kerugian seperti, hilang, rusak atau yang lain.

Pelaku usaha jasa laundry juga harus memberi pelayanan secara benar dan jujur. Seperti dalil hadith dibawah ini:

عن عبد الله بن عمر رضي الله عنه قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: « التَّاجِرُ الْأَمِينُ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ مَعَ الشُّهَدَاءِ - وَفِي رِوَايَةٍ مَعَ النَّبِيِّينَ وَالصَّدِيقِينَ وَالشُّهَدَاءِ - يَوْمَ الْقِيَامَةِ » رواه ابن ماجه والحاكم والدارقطني وغيرهم

Dari ‘Abdullah bin ‘Umar ra bahwa Rasulullah saw bersabda, “Seorang pedagang muslim yang jujur dan amanah (terpercaya) akan (dikumpulkan) bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan orang-orang yang mati syahid pada hari kiamat (nant).” (Hr. Ibnu Majah dan Hakim dan Darul Qudni)<sup>125</sup>

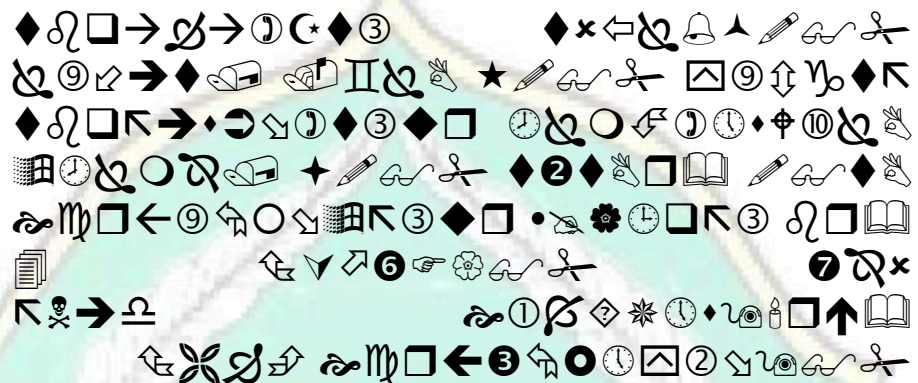
Hadith yang agung ini menunjukkan besarnya keutamaan seorang pedagang (pelaku usaha) yang memiliki sifat-sifat ini, karena dia akan dimuliakan dengan keutamaan besar dan kedudukan yang tinggi di sisi Allah SWT. Sudah seharusnya pihak jasa laundry memberi pelayanan dan

<sup>124</sup> Al-Quan Surat Al-Baqarah: 168

<sup>125</sup> Mardani, Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi syariah (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), 177-178 .

perlindungan yang jujur dan amanah kepada konsumennya, agar konsumen tidak dirugikan dengan kesalahan pihak jasa laundry (Hany dan Lavani).

Larangan untuk tidak melakukan wanprestasi dalam al-Quran Allah berfirman dalam surat al-Baqarah ayat 27 yaitu:



Artinya: orang-orang yang melanggar perjanjian Allah sesudah perjanjian itu teguh, dan memutuskan apa yang diperintahkan Allah kepada mereka untuk menghubungkannya dan membuat kerusakan di muka bumi. Mereka itulah orang-orang yang rugi. (QS. al-Baqarah: 27)<sup>126</sup>

Ayat tersebut menerangkan bahwa dari masing-masing pihak yang melakukan perjanjian harus memenuhi prestasi, yang mana antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Dalam realitanya pihak konsumen telah memenuhi prestasi, yaitu telah membayar biaya (upah) yang ditetapkan oleh pihak jasa laundry meskipun pemberian upah dilakukan diakhir akad (perjanjian). Sedangkan sebagian pihak pelaku usaha jasa laundry tidak memenuhi prestasinya seperti penundaan penyelesaian dengan alasan adanya cuaca yang buruk, kurang teliti dalam mengerjakan barang laundry, perbuatan ini bisa disebut kelalaian pihak jasa laundry. Meskipun

<sup>126</sup>Al-Qur'an surat al-Baqarah: 27.

hal tersebut bisa dimaklumi dari pihak konsumen namun tak seharusnya pihak jasa laundry menanggapi komplain dari konsumen dengan santai, karena konsumen sudah melaksanakan prestasinya seharusnya mendapatkan perstasi yang telah diperjanjikan diawal, apabila terjadi kesalahan yang diperbuat pihak laundry sudah seharusnya pihak jasa laundry tersebut bertanggungjawab penuh atas semua kesalahan yang dilakukan. Namun demikian Islam bukanlah agama yang kaku, Islam agama yang sangat lunak yang tetap memandang untuh kemaslahatan kedua belah pihak, penyelesaian permasalahan dilaksanakan dengan musyawarah.

Pelaksanaan asas keadilan dalam suatu perjanjian menuntut para pihak untuk melakukan kehendak serta memenuhi semua kewajibanya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak.<sup>127</sup>

Hadith Nabi riwayat Ibnu Majah dari ‘Ubadah bin Shamit, riwayat Ahmad dari Ibnu ‘Abbas, dan Malik dari Yahya:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ.

*“Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh pula membahayakan orang lain.”*

Hadith diatas menyatakan bahwa setiap perjanjian kedua belah pihak diperingatkan untuk tidak membahayakan kedua belah pihak dalam semua urusan mereka, sehingga tidak terjadi tindakan merugikan

<sup>127</sup> Abdul Ghofur, Pokok-Pokok Hukum, 7.

terhadap orang lain juga tidak merugikan kepentingannya sendiri.<sup>128</sup> Wanprestasi pada konsumen berarti bahwa mereka tidak melaksanakan pekerjaan serta menyelesaikan perjanjian tepat pada waktunya. Hal ini mengakibatkan konsumen dirugikan materiil dan pelaku usaha jasa laundry ini pun dengan perbuatan yang lalai dapat membuat jasa laundrynya mengalami penurunan konsumen. Jadi antara konsumen dan pelaku usaha jasa laundry harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Analisis bahwa wanprestasi yang dilakukan pihak jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo telah sesuai dengan hukum Islam, karena hal tersebut dilakukan dengan asas keadilan yang mana penyelesaian permasalahan diselesaikan dengan kesepakatan antara jasa laundry dan konsumen, agar antara pihak konsumen dan pihak jasa laundry tidak merasa dirugikan atas apa yang telah diputuskan, dengan mempertimbangan kepentingan masing-masing pihak. Dalam realitanya ada beberapa jasa laundry (laundry Hany dan laundry Lavani) yang tidak sesuai dengan hukum Islam karena kurang bertanggungjawab dan melanggar hak-hak konsumen atas kesalahan yang diperbuat, sehingga disini pihak konsumen merasa dirugikan atas perbuatan pihak jasa laundry (Hany dan Lavina), Namun yang melakukan hal tersebut hanya sebagian kecil saja.

---

<sup>128</sup> Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam Jilid II* (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1995), 363.

## **2. Analisa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Jasa Laundry Di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo**

Diawal akad (perjanjian) antara konsumen dengan jasa laundry, sebenarnya tanpa diucapkan pihak jasa laundry mengetahui kewajiban apa yang yang harus dilakukan seperti menyelesaikan barang laundry sesuai dengan waktu yang telah disepakati, melindungi barang milik konsumen, dan menghindari kesalahan-kesalahan yang membuat barang milik konsumen menjadi hilang atau rusak.

Ada beberapa hal yang menarik bagi penulis yaitu ketika usaha jasa laundry tidak memenuhi kewajiban dan konsumen mengalami kerugian jasa laundry kurang tanggap untuk mengatasinya dan adanya pengunduran penyelesaian.

Jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo mengandalkan kepercayaan dan niat untuk melayani konsumen dengan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo akan memaksimalkan kinerja untuk dapat mencapai tujuan tersebut.

Meskipun demikian penulis pada bab sebelumnya telah menjelaskan, bahwa ada beberapan jasa laundry tidak memenuhi janji, ini dilakukan karena ketidaksengajaan dan diluar kemampuan dari pihak jasa laundry.

Pihak jasa laundry selalu terbuka dalam kesalahan yang dilakukan kepada konsumen, dengn caranya masing-masing dalam penyelesaiannya

ada yang harus menunggu 1 minggu untuk mendapat ganti rugi, ada yang langsung, ada juga konsumen yang mengiklaskan pakaian yang rusak.

Pada beberapa jasa laundry (laundry Hany dan laundry Lavani) menurut penulis tidak terlalu bertanggung jawab atas komplain dari para konsumennya, seperti ketika ada kerusakan pada pakaian milik konsumen pihak jasa laundry hanya menanggapi secara santai saja, hal ini sangat merugikan piha konsumen.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dianalisis dengan teori unsur-unsur dari wanprestasi adalah sebagai berikut;

5. Debitor sama sekali tidak berprestasi; atau

Pihak jasa laundry melakukan semua prestasi yang dibebankan oleh para konsunen. Jadi bukan termasuk jasa laundry tidak melakukan prestasi.

6. Debitor keliru berprestasi; atau

Disini debitor memang dalam pemikirannya telah memberikan prestasinya, tetapi dalam kenyataannya, yang diterima kreditor lain dari pada yang diperjanjikan.

Dari pernyataan diatas, jasa laundry terkadang mengalami kekeliruan atau pun kesalahan dalam menyelesaikan barang laundry milik konsumen, seperti, ketika konsumen ingin laundry setrika saja dengan catatan setrika bagian dalam, tetapi jasa laundry menyetrika dari luar, hal ini membuat konsumen tidak puas atas pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Seharusnya oihak jasa laundry

memperhatikan apa yang dipesankan oleh konsumen, tidak hanya mengerjakan saja.

#### 7. Debitor terlambat berprestasi

Disini debitor berprestasi, objek prestasinya betul, tetapi tidak sebagaimana diperjanjikan. Sebagaimana sudah disebutkan diatas, debitor digolongkan ke dalam kelompok “terlambat berprestasi” kalau objek prestasinya masih berguna bagi kreditor. Orang yang terlambat berprestasi dikatakan dalam keadaan lalai atau mora.

Pihak jasa laundry juga pernah mengalami penundaan penyelesaian prestasi terhadap barang laundry milik konsumen, yang alasannya atas ketidaksengajaan maupun adanya kendala cuaca, seharusnya pihak jasa laundry sudah memperkirakan pada saat terjadi transaksi waktu pengambilan disesuaikan dengan cuaca yang akan datang.

Dari pasal 1267 KUHPerdara dapat disimpulkan apabila seorang konsumen yang menderita kerugian karena pelaku usaha melakukan wanprestasi, konsumen memiliki alternatif untuk melakukan upaya hukum atau hak sebagai berikut:

- a. Meminta pelaksanaan perjanjian
- b. Meminta ganti rugi
- c. Meminta pelaksanaan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi
- d. Dalam perjanjian timbal balik, dapat diminta pembatalan perjanjian sekaligus meminta ganti rugi.

Pada UUPK dijelaskan hak-hak konsumen yang tidak boleh dilanggar oleh pelaku usaha yang terkandung dalam Pasal 4, yaitu:



- j. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa,
- k. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan,
- l. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan jasa,
- m. Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan,
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya.<sup>129</sup>

Hak-hak konsumen diatas, merupakan hak-hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha (jasa laundry Hany dan Lavani), atas pelanggaran tersebut pelaku usaha (jasa laundry Hany dan Lavani) harus bertanggungjawab kepada konsumen yang dirugikan. Dan disini pelaku usaha (Jasa laundry Hany dan Lavani) tidak melaksanakan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pelaku usaha seperti yang tertuang dalam UUPK Pasal 7, meliputi:

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>130</sup>

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha diatas seharusnya didipenuhi oleh semua pelaku usaha termasuk pelaku usaha jasa laundry yang mana kewajiban-kewajiban diatas merupakan hak para konsumennya.

<sup>129</sup> Abdul Halim Barkatullah, Hak-Hak Konsumen (Bandung: Nusa Media, 2010), 33-34.

<sup>130</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Jadi apabila kewajiban tersebut dilanggar sangat merugikan pihak consume yang menggunakan jasa pelaku usaha tersebut.

UUPK juga mengatur mengenai perbuatan-perbuatan yang dilarang bagi pelaku tepatnya dalam Pasal 16, Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- g. Tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- h. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.<sup>131</sup>

Pada Pasal ini pelaku usaha yang disini disebut pihak jasa laundry tidak menepati janji sesuai perjanjian serta tidak menyelesaikan pekerjaannya seperti penundaan penyelesaian barang laundry, tidak memberikan pelayanan dengan tidak baik sehingga membuat konsumen dirugikan.

Konsumen yang seharusnya mendapat ganti rugi atas kerugian akibat kesalahan pihak jasa laundry (pelaku usaha) tetapi jasa laundry menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 poin (b), (c), (f), (g), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Dalam hal ini kebijakan yang dibuat pemerintah tidak selalu efektif dilaksanakan oleh masyarakat khususnya para konsumen karena untuk mengadukan pelaku usaha tersebut melalui proses panjang sehingga banyak konsumen yang mendiamkan pekaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Apabila pelaku usaha tersebut tidak memberi

---

<sup>131</sup>Endang Purwanisih, Hukum Bisnis, 76-78.

pelayanan dan perlindungan kepada konsumen bisa jadi konsumen tersebut meninggalkan atau beralih ke jasa laundry yang lain.

Berdasarkan dengan analisa diatas maka penulis menyatakan bahwa wanprestasi yang terjadi di jasa laundry Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo sudah sesuai dengan Pasal 4 Point (a, b, c, d, g, h) dan Pasal 16 point (a, b) UUPK dan pertanggung jawabanya telah sesuai dengan Pasal 7 Point (b, c, f, g) UUPK. Meskipun pada kenyataanya pihak laundry pernah melakukan kesalahan namun kesalahan teersebut masih dalam batasan wajar dan disebabkan keadaan yang tidak memungkinkan. Misalnya adanya keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang disebabkan faktor cuaca. Ada juga kesalahan yang mungkin terjadi karena kelalaian pihak laundry sehingga ada baju yang rusak ataupun hilang. Namun demikian pihak laundry bersedia untuk bertanggungjawab dan mengganti barang tersebut sesuai dngan kesepakatan antar pihak laundry dan konsumen. Tetapi, diantara jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo yaitu laundry Hany dan laundry Lavani telah melanggar atau tidak sesuai dengan Pasal 4 (a, b, c, d, g, h), Pasal 16 Point (a, b) dan Pasal 7 (b, c, f, g) UUPK karena pihak jasa laundry tersebut kurang bertanggung jawab dan melanggar hak konsumen serta melanggar kewajiban pelaku usaha atas kesalahan yang diperbuat, sehingga disini pihak konsumen merasa dirugikan atas perbuatan pihak jasa laundry. Namun yang melakukan hal tersebut hanya sebagian kecil saja.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari keterangan-keterangan pada bab diatas adalah:

1. Pelaksanaan akad pada beberapa jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo dianalisis dengan hukum Islam dan hukum positif ditemukan persamaan pandangan. Dalam hal syarat dan rukun akad. persamaan mengenai shighat (kata-kata antara pengupah dan diupah) dan asas konsensualisme yaitu adanya ucapan dan pembuatan nota (bukti transaksi) atas dasar kepercayaan antara jasa laundry dan konsumen. Orang yang melakukan perjanjian telah termasuk dewasa dan telah cakap dalam bertindak serta tidak ada paksaan dalam transaksi, yang menjadi prestasi atau objek akad dan pekerjaannya juga jelas.
2. Bahwa wanprestasi yang dilakukan di beberapa tempat jasa laundry di Kelurahan Ronowijayan Kabupaten Ponorogo dianalisis dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen persamaan pandangan terletak pada bentuk wanprestasi dan tanggungjawab atas kesalahan dengan asas keadilan agar jasa laundry dan konsumen tidak ada yang merasa dirugikan, sehingga terhadap barang milik konsumen yang hilang atau rusak diganti sesuai kesepakatan kedua belah pihak, dan pertanggungjawabannya sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 Point (b, c, f,

g). Terdapat jasa laundry (Hany dan Lavani) yang tidak bertanggungjawab dengan tidak mengganti barang yang hilang atau rusak. Hal ini bertentangan dengan hukum Islam berdasarkan asas keadilan yang mana jasa laundry harus bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuat serta tidak merugikan pihak konsumen, dan melanggar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 Point (a, b, c, d, g, h) dan Pasal 16 point (a, b) dan Pasal 7 Point (b, c, f, g).

## **B. SARAN-SARAN**

Dari apa yang telah diuraikan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Untuk menekan angka kerusakan pakaian dan pakaian hilang ataupun terselip pakaian orang lain, maka pengawasan dan ketelitian pihak laundry hendaknya lebih intensif sehingga lebih professional dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan usahanya.
2. Bagi konsumen hendaknya lebih selektif dalam menggunakan jasa laundry agar tidak terjadi kekecewaan dan juga harus berani meminta ganti rugi kepada pihak laundry. Sehingga konsumen dan pihak jasa laundry terjadi unsur kerelaan. Dan pihak jasa laundry memberikan pelayanan jasa yang terbaik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Dudung. Pengantar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Kurnia Alam Semesta, 2003.
- Ali Hasan, Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalat) (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Ali, Zainudin. Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum Islam di Indonesia, Jakarta: Sinar Grafika, 2006.
- Al-Quan Surat Al-Baqarah: 168.
- Al-Qur'an Surat Al-An'am: 152.
- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah: 27.
- Al-Qur'an Surat Al-Qashas: 26.
- Al-Qur'an Surat An-Nisa' :20.
- Al-Qur'an Surat Ath-Thalaaq : 6.
- Anwar, Syamsul. Hukum Perjanjian Syariah, Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- As-shon'ani, Subulus Salam III, Terj. Abu Bakar Muhammad, Surabaya: Al-Ikhlas, 1995.
- Barhanuddin, Susanto. Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Basrowi dan Suwandi. Memahami Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008.
- Fuady, Munir. Konsep Hukum Perdata, Jakarta: Rajawali pres, 2014.
- Ghofur Anshori, Abdul. Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Islam di Indonesia. Yogyakarta: Citra media, 2006.

- Ghufron A. Mas'adi, *Fiqh Mu'amalah Kontekstual* (Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2002), 181.
- HadiSutopo, AriestodanandrianuArief. *TerapiMenggolah Data KualitatifdenganNvivo*, Jakarta: Prenada Media Group, 2010.
- Halim Barkatullah, Abdul. *Hak-HakKonsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Halim Barkatullah, Abdul. *HukumPerlindunganKonsumenKajianTeoretisdanPerkembanganPemikiran*, Bandung: Nusa Media, 2008.
- Hasan, M. Ali. *BerbagaiMacamTransaksiDalam Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada, 2004.
- Huda, Qamarul. *FiqhMuamalah*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- Husein Zen, Baswidan. *AnalisisFiqh Dan Undang-UndangNomer 8 Tahun 1999 TentangPerlindunganKonsumenTerhadapPraktekJualBeliKomputerBekas (scond) DiMetro Comp*, Skripsi, STAIN Ponorogo, 2011.
- I Meleon, Lexy. *MethodologiPenelitianKualitatit*, Bandung: RemajaRosdaKarya, 1995.
- Mardani. *Ayat-AyatdanHadisEkonomisyariah*, Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada, 2012.
- Muhammad Ath-Thayyar, Abdullah bin. dkk., *EnsiklopediaFiqhMuamalahdalamPandangan 4 Madzhab*, terj. MiftahulKhairi, Yogyakarta: Maktabah Al-hanif, 2014.
- Muhammad danAlimin. *EtikaPerlindunganKonsumenDalamEkonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2005.
- Muhammad, Abdulkadir. *HukumPerikata*, Bandung: Penerbit Alumni, 1982.

- Muhwan Hariri, Wawan. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Muhwan Hariri, Wawan. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan Dalam Islam*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2011.
- Nasution, S. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, Bandung : Transito, 1996.
- Norma Etika, Dewi. *Hukum Islam Terhadap Jasa "Tata" laundry di Mangunsuman Ponorogo*, Skripsi, STAIN Ponorogo, 2011.
- Purwanisih, Endang. *Hukum Bisnis*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Rahman Al-Jaziri, Abdul. *Al-Fiqh 'Alal Madzhabil Arba'ah Jilid 4*, terj. Moh Zuhri dkk, Semarang: Asy-Syifa', 1994.
- Rahman, Afzalur. *Doktrin Ekonomi Islam Jilid II*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1995.
- Rajagukguk, Erman. dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: MandarMaju, 2000.
- Rosyidah, Ida. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jasa Fotocopy di Ronowijayan Siman Ponorogo*, Skripsi, STAIN Ponorogo, 2013).
- Salim H. S, *Hukum Kontrak Tori dan Teknik penyusunan kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990.
- Sri, Ani. *Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Pembungkus Makanan Dari Styrofoam*. Skripsi, STAIN Ponorogo, 2012.
- Subekti, R. *Aneka Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995.
- Suhendi, Hendi. *Fiqih Mu'amalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.



Sunarto, Ahmad. dkk. Terjemah Shahih Bukhari juz III, Semarang: CV. Asy Syifa, 1993.

Syafe'I, Rahmat. Fiqih Muamalah, cet. ke-2, Bandung: Pustaka Setia, 2004.

Syafi'I, Rachmat. Fiqih Muamalah, Bandung: Pustaka Setia, 2004.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

