

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada dasarnya manusia diciptakan oleh Allah di alam semesta ini tidak lain hanyalah agar beribadah kepada Allah SWT. Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mampu hidup seorang diri tanpa adanya suatu interaksi sosial dengan makhluk lainnya, demi memenuhi kebutuhan dan keberlangsungan hidupnya. ¹Al Qur'an dan al-Hadis telah mengatur tentang tatacara dan pelaksanaan kehidupan dengan benar, guna memperoleh ridho Allah serta derajatnya diangkat oleh Allah SWT. Muamalah merupakan suatu aturan Allah guna mengatur kehidupan manusia dalam urusan dunia serta pergaulan sosial². Beberapa contoh kegiatan muamalah antar sesama manusia yaitu utang piutang, sewa menyewa, gadai, salam, upah, jual beli dan sebagainya.

Akan tetapi belum semua umat manusia mengetahui tentang tata cara kegiatan muamalah yang benar, didalam kegiatan muamalah terdapat aturan-aturan maupun larangan yang harus diperhatikan yang tidak boleh dilanggar. Seiring dengan berjalannya waktu banyak larangan didalam fiqih muamalah seperti riba, gharar, dan bathil, yang dilakukan dalam

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 11.

² Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 2.

kehidupan sehari-hari bahkan telah menjadi suatu kebiasaan.³ Dengan demikian untuk dapat mencapai tujuan maka manusia harus mampu saling tolong menolong guna tercapainya suatu tujuan tersebut. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut diperlukannya aturan-aturan agar manusia tidak keluar dari aturan syara'. Didalam muamalah sudah diatur tentang berbagai aturan dan syarat yang harus dikerjakan agar suatu kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi dianggap sah.⁴

Firman Allah dalam surah al maidah ayat 2:

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”.⁵

Pada era globalisasi sekarang ini, dimana banyak budaya asing yang masuk kedalam kehidupan masyarakat Indonesia dengan mudah dan lebih menonjolkan budaya materialistik. Dan pada akhirnya masyarakat Indonesia juga memilih kehidupan yang serba instan, cepat, murah, dan efisien. Pada masa ini dalam kegiatan perekonomian yang paling banyak dikerjakan oleh masyarakat ialah dalam kegiatan perdagangan yaitu

³ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 13.

⁴ Ajeng Kusuma Suryaningtyas, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Perdana “Jeng Sri” Di Desa Badingan Kejobong Purbalingga* (Skripsi IAIN Purwokerto, 2019)

⁵ Tim Penerjemah Al Quran Kemenag RI, *Al Quran Dan Terjemahnya* (Depok: Al-Huda Kelompok Gema Insani, 2002), 107.

jualbeli, sewa-menyewa barang/jasa. Dimana usaha perdagangan ini merupakan suatu kegiatan yang diminati oleh masyarakat Indonesia.

Diantaranya usaha jasa yang diminati adalah laundry. Dikarenakan bisnis jasa laundry dinilai memiliki peluang yang sangat baik, seiring dengan banyaknya kesibukan masyarakat membuat usaha jasa laundry semakin laris dan makin diminati oleh masyarakat, dan membuat banyak pelaku usaha yang ingin memulai membuka usaha laundry. Semakin meningkatnya peminat usaha laundry menuntut para pelaku usaha agar mampu menaikkan kualitas dari pelayanan supaya para konsumen tertarik untuk mempergunakan jasa laundry miliknya. Dalam menjalankan usahannya banyak pelaku usaha yang menentukan syarat dan ketentuan (klausula), klausula baku ialah suatu peraturan dan syarat yang sudah ditetapkan dan dipersiapkan terlebih dahulu oleh pelaku usaha secara sepihak yang dituliskan dalam sebuah dokumen atau perjanjian yang wajib dipenuhi dan mengikat konsumen.⁶

Dalam usaha jasa laundry menggunakan akad *ijarah*, dimana *ijarah* memiliki pengertian menukar suatu barang dengan adanya suatu imbalan, dalam bahasa Indonesia berarti sewa menyewa dan upah mengupah.⁷ *Ijarah* merupakan salah satu akad yang diperbolehkan. Apabila memenuhi syarat serta rukun dan sewa menyewa yang diperbolehkan. Maka, dalam praktiknya *ijarah* harus dikerjakan sesuai dengan aturan yang berlaku dan dapat memberikan manfaat bagi para pihak. Untuk dapat menyempurnakan suatu

⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017), 115.

kegiatan sewa menyewa maka diperlukan adanya sebuah perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yang berakad sebagai suatu pedoman dalam transaksi tersebut.

Perjanjian (kontrak) adalah kegiatan muamalah yang dilakukan antara dua pihak atau lebih yang bersifat *tabarru'* (tolong-menolong tanpa adanya imbalan semata-mata karena Allah) ataupun *tijarah* (transaksi yang mencari keuntungan). Kontrak dikenal juga dengan istilah akad, perjanjian, perikatan, dan transaksi. Yang memiliki arti yang sama yaitu perjanjian yang dilakukan antara dua orang sehingga menimbulkan akibat hukum pada objeknya.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 dan hukum islam yang berkaitan dengan perlindungan konsumen diharapkan dapat menciptakan suatu usaha yang sehat. Didalam Undang-Undang Perlindungan Hukum Konsumen No.8 Tahun 1999 telah diatur mengenai hak-hak konsumen. Namun karena kurangnya kesadaran maupun ketidaktahuan para pemilik usaha dan konsumen akan hak-hak serta kewajibannya, sehingga berakibatkan konsumen sering menjadi korban pelaku usaha atas kelalaiannya dan tidak bertanggung jawab.

Di wilayah Kota Kediri khususnya Rejomulyo terdapat banyak pemilik usaha laundry. Apalagi di Kelurahan Rejomulyo terdapat kampus IAIN Kediri, sehingga semakin banyak mahasiswa yang masuk semakin besar pula peluang usaha diarea sekitar kampus yang memiliki kemajuan secara pesat dan salah satu diantaranya adalah peluang dalam bidang jasa

laundry. Karena seiring dengan banyaknya mahasiswa yang disibukkan dengan tugas perkuliahan sehingga mereka tidak sempat lagi untuk mencuci baju, dengan adanya jasa laundry disekitar area kampus semakin memudahkan mahasiswa dalam mengerjakan tugas perkuliahan dengan tenang tanpa memikirkan pakaian kotor yang belum sempat dicuci.

Salah satu jasa laundry yang ada disekitar kampus adalah Ratna Laundry karena tempat usahannya yang berdekatan dengan area kampus, sehingga banyak dari kalangan mahasiswa yang menjadi pelanggan dari Ratna Laundry. Ratna Laundry berdiri sejak tanggal 13 Maret 2021. Meskipun terbilang baru berjalan satu tahun, namun hal tersebut tidak mengurangi minat pengguna jasa laundry untuk mempercayakan kebersihan pakaiannya kepada Ratna Laundry. Ratna Laundry buka setiap hari senin sampai dengan hari sabtu, dan buka pada jam 8 pagi sampai jam 4 sore. Proses pencucian pakaian dilakukan dengan menggunakan mesin cuci, kecuali pakaian yang mudah luntur dicuci menggunakan tangan secara manual. Hal tersebut dilakukan guna meminimalisir terjadinya kelunturan pada pakaian lainnya. Ratna laundry mematok harga dengan tarif per kg Rp. 3000 untuk cuci kering dan tarif Rp. 5000 untuk cuci setrika. Selain menerima pakaian, Ratna Laundry juga menerima jasa cuci selimut, boneka, tas, dan juga karpet.

Seiring dengan banyaknya peminat laundry, namun banyak juga hak para konsumen yang tidak diperhatikan oleh pelaku usaha, hal ini dikarenakan ketidaktahuan serta kurangnya kesadaran para pelaku usaha

dan konsumen terhadap hak-hak serta kewajibannya. Permasalahan yang sering terjadi dalam praktik jasa laundry misalnya seperti pakaian kelunturan, pakaian kurang wangi, tertukarnya pakaian antara pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, bahkan sampai hilang. Hal ini merupakan kelalaian pihak laundry yang merugikan bagi konsumen. Faktor-faktor yang menyebabkan pakaian konsumen kelunturan adalah karena keteledoran pihak laundry yang lupa untuk memisahkan jenis pakaian konsumen yang mudah luntur, untuk pakaian kurang wangi dikarenakan parfum laundry hanya memiliki ketahanan hingga 4-5 hari saja, sedangkan faktor yang menyebabkan pakaian tertukar pada Ratna Laundry adalah ketika proses penjemuran banyak pakaian yang jatuh sehingga mengakibatkan pakaian antara konsumen yang satu dengan yang lain menjadi tertukar, selain itu pada saat proses penyetrikaan juga sering terjadi pakaian tertukar. Seperti halnya yang dialami oleh Anna pelanggan dari Ratna Laundry yang merasa haknya dilanggar oleh pelaku usaha laundry.

“Anna pernah mengalami ketidakpuasan saat menggunakan jasa Ratna Laundry untuk mencuci pakaiannya. Dimana ketika ia mengambil pakaiannya yang telah selesai dilaundry ia mendapati pakaiannya ada yang tertukar namun ketika ia konfirmasi kepada pihak laundry, pihak laundry mengatakan akan mengusahakan untuk mencarikan pakaian anna yang tertukar dengan pelanggan lainnya, dan meminta Anna untuk meninggalkan nomor telepon

agar mudah dihubungi saat pakaian telah ditemukan. Akan tetapi sampai seminggu Anna menunggu pihak laundry tidak ada menghubungi Anna dan Anna juga tidak menanyakan lagi pakaiannya karena sudah kesal dengan pelayanan dari pihak laundry.”⁸

Hal tersebut merupakan kelainan dari pelaku usaha yang sangat merugikan konsumen. Meskipun di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen sudah diatur mengenai hak para konsumen, akan tetapi para pelaku usaha masih ada yang mencantumkan klausula-klausula yang menunjukkan pelaku usaha melepaskan tanggung jawabnya. Hal tersebut dapat berakibat pada konsumen yang akhirnya menjadi korban atas kelalaian dari para pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab atas ketidaktahuannya serta kurangnya kesadaran pelaku usaha maupun konsumen atas hak-haknya, serta kewajibannya sebagai pelaku usaha maupun konsumen.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis menemukan ketidaksesuaian antara teori dengan praktik yang seharusnya dipatuhi dan dijalankan oleh para pelaku usaha sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab kepada konsumen. Maka penulis merasa tertarik untuk membahasnya dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul Praktik Jasa Laundry Ditinjau Dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang

⁸ Anna, Wawancara Konsumen Pengguna Jasa Ratna *Laundry* , Yang Dilakukan Pada Tanggal 30 Juli 2022

Pelindungan Konsumen dan Akad *Ijarah* Studi Pada Ratna Laundry Kelurahan Rejomulyo Kabupaten Kota Kediri.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas ada beberapa pokok masalah yang akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik sewa jasa laundry pada Ratna Laundry di Kelurahan Rejomulyo Kabupaten Kota Kediri?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan akad *ijarah* mengenai praktik jasa laundry pada Ratna Laundry di Kelurahan Rejomulyo Kabupaten Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Guna memahami dan mengetahui mengenai praktik sewa jasa laundry pada Ratna Laundry di Kelurahan Rejomulyo.
2. Guna mengetahui tentang bagaimana tinjauan Undang-Undang No.8 tahun1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad Ijarah mengenai praktik sewa jasa laundry pada Ratna Laundry di Kelurahan Rejomulyo Kabupaten Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

Dari penulisan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat guna memberikan informasi dan menambah ilmu pengetahuan, terutama dalam hukum bisnis syariah, khususnya yang berkaitan dengan kajian yang lebih mendalam tentang praktik sewa jasa laundry berdasarkan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarah*. Serta dapat digunakan sebagai bahan acuan guna melakukan penelitian yang lebih mendalam.

2. Manfaat Praktis

Secara praktik dari hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai salah satu sumber pengetahuan masyarakat tentang implementasi praktik sewa jasa laundry ditinjau dari Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarah*. Serta dapat juga digunakan sebagai bahan pertimbangan masyarakat yang menggunakan jasa laundry terhadap perlindungan hukum bagi dirinya sebagai konsumen.

E. Penelitian Terdahulu

1. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Perdana “Jeng Sri” Di Desa Bandingan Kejobong Purbalingga*, oleh Ajeng Kusuma

Suryaningtyas (2019) Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Skripsi ini membahas mengenai ketidaksesuaian antara praktik jasa perdana laundry dengan hukum islam. Dimana dalam praktik transaksi terdapat ketidakjelasan atau samar, dikarenakan pemilik usaha laundry tidak mengatakan secara langsung mengenai jumlah timbangan serta jumlah nominal yang mesti dibayarkan, dan tidak adanya perjanjian kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai jumlah akhir yang harus diberikan serta di totalan pemilik laundry melakukan perbuatan curang dengan melebihkan dari jumlah asli tanpa adanya penjelasan terhadap konsumen. Dari sini banyak pihak yang tidak ridha dan rela serta banyak dari mereka merasa dirugikan.⁹

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis ialah sama-sama membahas tentang praktik jasa laundry. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian ini membahas mengenai ketidakjelasan timbangan dalam praktik sewa jasa laundry ditinjau dari hukum islam sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis membahas mengenai praktik jasa laundry ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarah*.

2. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun*, oleh Siti Fatimah (2018) Mahasiswa Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya.

⁹ Ajeng Kusuma Suryaningtyas, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Perdana "Jeng Sri" Di Desa Kejobong Purbalingga*, Skripsi (IAIN Purwokerto, 2019)

Dalam skripsi ini membahas mengenai praktik jasa laundry Chesta Balerejo Madiun, dimana dalam praktiknya konsumen mendatangi jasa laundry untuk menyerahkan pakaian kotorannya, dan selanjutnya dilakukan penimbangan oleh pihak laundry, namun jumlah timbangannya serta nominal harga tersebut tidak diberitahukan kepada konsumen dan tidak ada bukti kuitansi maupun nota, sehingga konsumen mengetahui pakaian diambil setelah selesai dilaundry. Namun kebanyakan dalam hal ini konsumen tidak merasa dirugikan serta saling rela. Praktik jasa laundry ini sudah sesuai dengan ketentuan hukum islam dan telah memenuhi syarat serta rukun sahnya akad. Meskipun pemilik usaha laundry tidak mengatakan secara langsung, akan tetapi kedua belah pihak telah bersepakat dan tidak ada yang merasa dirugikan.¹⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah objek penelitian yaitu sama-sama membahas tentang laundry. Sedangkan perbedaannya terdapat pada fokus penelitian jika penelitian terdahulu membahas mengenai timbangan dan nominal harga laundry yang tidak diberitahukan kepada konsumen diawal akad. Sedangkan penelitian yang ingin diteliti oleh penulis fokus pada praktik jasa laundry ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarah*.

¹⁰ Siti Fatimah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun*, Skripsi (UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018).

3. *Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Usaha Laundry Tinjauan Hukum Gharar studi Di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*, oleh Ahmad Zainur Rosid (2018) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

Hasil dari penelitian ini yaitu para pemilik usaha jasa laundry melakukan pembulatan timbangan dengan cara membulatkan keatas. Misalnya berat timbangan 2,1 kg menjadi 3 kg. sistem pembulatan seperti inilah membuat konsumen merasa dirugikan. Praktik pembulatan timbangan di Kelurahan Merjosari juga mengandung ketidakjelasan dimana pelaku usaha laundry tidak mencantumkan keterangan terkait dengan pembulatan timbangan tersebut sehingga konsumen harus membayar lebih pada saat transaksi.¹¹

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah sama-sama membahas mengenai praktik laundry. Sedangkan perbedaannya ialah penelitian Ahmad Zainur Rosid terfokus pada tinjauan hukum gharar mengenai praktik pembulatan timbangan sedangkan penelitian yang diteliti penulis terfokus pada praktik jasa laundry terhadap pakaian tertukar ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Akad *Ijarah*.

¹¹ Ahmad Zainur Rosid, *Praktik Pembulatan Timbangan Pada Usaha Laundry Tinjauan Hukum Gharar*, Skripsi (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018).

F. Definisi Istilah

Usaha Jasa Laundry : Pemberian layanan Ratna Laundry kepada konsumen berupa cuci kering, cuci setrika pakaian sesuai dengan kesepakatan pada akad yang digunakan.

Perlindungan Konsumen : Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹²

Ijarah : Tukar menukar atas suatu barang dengan adanya imbalan.

¹² Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa*, (Depok: PT Komodo Books, 2016), 17.