

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Muamalah merupakan salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh manusia dengan manusia yang lain guna memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.<sup>1</sup> Ketika melaksanakan muamalah ada hal yang wajib diketahui seperti bagaimana upaya membangun suasana ataupun keadaan bermuamalah yang sesuai dengan ajaran agama islam yang baik dan benar. Dalam setiap melaksanakan kegiatan bermuamalah harus ada rasa percaya dalam jiwa bahwa Allah SWT selalu melihat semua gerak langkah kita serta selalu berada disekitar kita.<sup>2</sup> Apabila pemikiran seperti ini ditanamkan pada para pihak yang bermuamalah, maka aktivitas bermuamalah pun bisa menjadi lebih tertuang nilai- nilai keagamanya serta dijauhkan dari hal-hal yang tidak diharapkan.

Aktivitas bermuamalah yang benar ialah dimana ketika melakukan kegiatan tertanam nilai-nilai kejujuran, amanah, sesuai ajaran syariah, serta tidak melakukan larangan-larangan dalam bermuamalah. Dalam era modern seperti sekarang ini bisnis jasa yang banyak diinginkan oleh masyarakat yang suka serba praktis dalam pemenuhan kebutuhannya sehari-hari. sekarang ini banyak berbagai model sektor jasa misalnya jasa konsultan, jasa penyewaan penginapan, jasa pencucian pakaian atau *laundry*, jasa rekreasi, jasa kesehatan, jasa komunikasi, jasa transportasi, jasa keuangan, jasa pendidikan dan

---

<sup>1</sup> Harun Nasroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007) 7.

<sup>2</sup> *Ibid.*, 8.

sebagainya. Beberapa macam jasa di atas dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari masyarakat.

Adapun bidang usaha jasa yang tidak kalah penting serta diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari yaitu jasa pencucian pakaian atau biasa disebut *laundry*. *Laundry* sangat diperlukan setiap orang yang tidak mempunyai waktu yang lebih serta terlalu sibuk dengan pekerjaannya dan sebagian besar malas untuk membersihkan pakaian yang kotor. Saat ini perusahaan jasa *laundry* sangat berkembang modern, sehingga banyak sekali beberapa tempat *laundry* yang terdapat sekeliling kita. Karena tingginya minat masyarakat untuk mencuci pakaian di tempat *laundry*, hal ini yang mengakibatkan para pemilik usaha *laundry* berlomba lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumennya. Pada Jasa *laundry* ada hal yang termasuk dalam perjanjian klausula baku yaitu pelaku usaha terlebih dulu membuat peraturan atau ketentuan dimana perjanjian tersebut mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen.

Apabila pihak *laundry* melakukan wanprestasi pada akad yang dibuat pihak *laundry* sendiri maka dapat menimbulkan akibat hukum, yang mewajibkan pihak *laundry* mengganti kerugian yang dialami konsumen. Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang peraturan perlindungan konsumen dan apa yang dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi sehingga konsumen tidak mendapatkan sesuatu yang menjadi hak nya karena pelaku usaha lalai dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan apa yang disepakati sebelumnya. Oleh karena itu dalam hal

berbisnis terutama bisnis *laundry* harusnya memperhatikan tentang tanggung jawab hukum atas kerugian yang menimpa konsumen seperti baju luntur, pakaian rusak atau tertukar, pakaian hilang dan lain lain.

Berdasarkan hasil pengamatan di salah satu jasa pencucian pakaian yaitu *Detergent laundry*, yang mempunyai cabang terbanyak dikediri yang berlokasi di Ngronggo, Jamsaren, Banjarn, Pakelan, Jl Cut Nyak Dien, Gogorante, Veteran, Perum Wilis dan masih banyak lagi lokasi Lainnya. *Detergent laundry* memiliki pelayanan yang cukup bagus yaitu rapi dan wangi dalam melakukan pelayanan. Namun masih banyak ditemui keluhan dari *konsumen* seperti pakaian luntur, tertukar bahkan sampai pakaian hilang.<sup>3</sup> Hal ini disebabkan karena kelalaian dan kecerobohan pegawai *laundry* dalam melakukan pelayanan. Serta adanya ketidaksesuaian antara akad *laundry* dalam klausula baku dengan pelayanan yang dilakukan karyawan seperti yang dialami salah satu *konsumen Detergent Laundry* yang bernama Dita adalah seorang karyawan di perusahaan Swasta di Kota Kediri.<sup>4</sup> Beliau mengatakan kalau *laundry* disini bagus karena *laundrynya* bisa selesai tepat waktu tapi beliau juga pernah kehilangan celana milik suaminya. Dan Dita *komplain* kepada pihak *laundry* dan masih diproses.

Pelanggan yang kedua yang bermasalah adalah pak Robi. Beliau kehilangan satu packingan pakaian yang *dilaundry* tapi pihak *laundry* masih mendiskusikan tentang masalah ini karna bapak robi mengambil *laundry*

---

<sup>3</sup> Wawancara, Yuli Karyawan Laundry Jalan Mawar Ngronggo, Tanggal 22 September 2021.

<sup>4</sup> Wawancara Bu Dita Pelanggan Detergent Laundry Cabang Ngronggo, 10 Januari 2022

melebihi Seminggu dari tanggal yang ditentukan.<sup>5</sup> Dari beberapa keluhan pelanggan yang kehilangan pakaian pada saat di *laundry* akan tetapi karyawan *laundry* tidak melayani nya dengan cepat sehingga laporan kehilangan ini sampai berhari hari tidak mendapat tanggapan atau pertanggung jawaban. Hal ini membuat beberapa pelanggan merasa dikecewakan. Dalam klausula baku atau perjanjian dinota detergent *laundry* yang salah satunya berisi hanya melayani *komplain* 24 jam setelah *laundry* tersebut diambil. Jika pelanggan mengambil pakaian melewati batas waktu yang ditentukan maka apabila terjadi resiko-resiko kehilangan atau pakaian rusak ataupun tertukar otomatis pihak *laundry* tidak mau tanggung jawab kecuali ada konfirmasi dari pelanggan alasan kenapa pengambilan *laundry* yang molor atau lama dari tanggal selesainya. Sering terjadi Kasus seperti ini diberbagai tempat *laundry* yang berdampak pada kerugian *konsumen* yaitu tidak terpenuhinya hak-hak konsumen serta pelaku usaha yang kurang baik dalam melakukan kewajibanya.

Hak yang harus didapat *konsumen* adalah mendapatkan hak untuk rasa nyaman serta aman dalam bertransaksi. Menurut hukum islam penggunaan kata hak itu sebenarnya memiliki beberapa makna misalnya ketetapan, yang pasti, penjelasan, kebenaran, hakikat serta kewajiban. Wahbah zuhaily berpendapat hak ialah suatu kebiasaan yang khusus dimana adanya syara' menetapkan suatu kekuasaan bagi pemiliknya atau kewajiban atas objeknya.<sup>6</sup>

Dalam makna seperti ini sudah menjawab seluruh hak yaitu hak konsumen

---

<sup>5</sup> Wawancara Robi Pelanggan Detergent Laundry Cabang Ngronggo, 10 januari 2022

<sup>6</sup> Wahbah Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu* , Terj. Muhammad Afifi, Abdul Hafiz, (Jakarta:Gema Insani, 2011), 183

maupun hak pelaku usaha. Maka dari itu hak menurut Islam bukanlah bersifat mutlak serta tidak ada batas tetapi bersifat terikat wajib berada dalam aturan kebijakan syara'. Keadaan hak konsumen maupun pelaku usaha bagi beberapa ulama dimasukkan dalam bagian hak publik dan hak manusia. Contohnya yaitu keadaan ini terjadi pelanggaran umum misalnya pelaku usaha tidak melakukan tanggung jawabnya atas kerugian yang dialami pelanggan. Seharusnya pemilik usaha *laundry* bisa mengatasi keluhan para pelanggannya dan memberikan kompensasi serta ganti rugi atas pemanfaatan jasa *laundry* tersebut. Akan tetapi pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya yang telah disepakati dan tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Dan kurangnya pertanggung jawaban bagi pelanggan yang menggunakan jasa *laundry* tersebut. Ada hak perlindungan *konsumen* yaitu untuk kebaikan setiap orang misalnya menjaga harta, hak pembeli terhadap barang dan jasa, dan hak penjual terhadap alat pembayaran.

Oleh karena itu perlindungan konsumen dapat diberikan berupa hak *khiyar*. Jika pihak *laundry* tidak memberikan pelayanan seperti yang diperjanjikan dalam akad. pembahasan kajian fiqh Islam kebenaran dan keabsahan informasi saat seorang pelaku usaha menawarkan barang atau jasanya menepati persoalan yang signifikan. Di kaidah Islam memakai prinsip keseimbangan. Dimana para pihak *konsumen* dan pelaku usaha harus waspada ketika berakad. .

Dengan keadaan yang ada seperti ini maka penulis ingin menggali lebih mendalam dan tertarik untuk melangsungkan penelitian tentang judul

**“Tinjauan Praktek *Khiyar* Terhadap Jasa Pencucian Pakaian (Binatu) Studi Kasus Pada *Detergent Laundry Kediri*”**

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Penerapan Hak *Khiyar* Pada Praktek Jasa Binatu di *Detergent Laundry Kediri*?
2. Bagaimana Analisis *Khiyar* Terhadap Jasa Binatu Pada *Detergent Laundry Kediri*?

**C. Tujuan Dan Kegunaan**

Tujuan penelitian:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan Hak *Khiyar* Pada Praktek Jasa Binatu Di *Detergent Laundry Kediri*.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Analisis *Khiyar* Terhadap Jasa Binatu Pada *Detergent Laundry Kediri*.

Kegunaan Penelitian :

1. Secara teoritis

Memberi manfaat kepada para akademisi guna mengetahui tentang konsep *khiyar* terhadap jasa binatu. Dan demi mewujudkan transaksi yang berkeadilan dan sesuai dengan prinsip ekonomi syariah.

2. Secara praktis

- a. Bagi masyarakat

Hasil penelitian diharapkan menjadi referensi untuk masyarakat agar memiliki pandangan luas tentang konsep *khiyar* terhadap jasa *laundry*.

b. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini semoga bisa menambah ilmu pengetahuan wawasan serta pengajaran terutama mengenai konsep *khiyar* pada praktek *jasa laundry*.

#### D. Penelitian terdahulu

Dibawah ini penulis mencari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan yang sedang diteliti :

1. Skripsi yang Ditulis Oleh Velaria Ayu Iko Rini

Mahasiswa fakultas hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Dalam skripsinya yang berjudul “Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha *Laundry* Terhadap Konsumen Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999” menyampaikan bahwa *laundry* ini merugikan konsumen dan didasarkan pada uu nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengenai hak hak dan kewajiban pelaku usaha serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.<sup>7</sup>

Perbedaan dengan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah dari segi tinjauan hukum (UU Nomor 8 tahun 1999) sedangkan persamaanya adalah sama sama membahas tentang pelaksanaan tanggung jawab di jasa *laundry* yaitu berupa hak *khiyar* maupun perlindungan konsumen.

---

<sup>7</sup> Velaria Ayu Iko Rini, *Pelaksanaan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Terhadap Konsumen Berdasarkan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999*, fakultas hukum Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. 2011.

## 2. Skripsi yang ditulis oleh Danang Wicaksana

Mahasiswa fakultas Syariah Universitas Islam Indonesia dalam skripsinya yang berjudul “Hak Atas Ganti Kerugian Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Di Kabupaten Brebes ” penelitian ini membahas tentang pelaksanaan ganti rugi yang dilakukan pelaku usaha *laundry* di kabupaten brebes.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dibahas, penelitian ini hanya membahas tentang ganti ruginya saja sedangkan penelitian yang akan dibahas menyoroti mengenai perspektif hukum Islam tentang konsep *khiyar* pada praktek jasa *laundry*. Dan untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang kerugian yang dialami pelanggan *laundry*.<sup>8</sup>

## 3. Skripsi yang ditulis oleh Nanang Taufik Masruri

Mahasiswa fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang (2014) dalam skripsinya yang berjudul “ Pandangan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan *Khiyar* Dan Garansi Pada Produk Elektronik (Study Kasus Di *Service Center* Lenovo Semarang)” menyampaikan bahwa praktek penipuan pada konsumen yang melakukan klaim terhadap garansi laptop rusak yang dilakukan *diservice center* lenovo Semarang.<sup>9</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dibahas adalah fokus penelitian yaitu penelitian ini fokus pada garansi pada produk

---

<sup>8</sup> Danang Wicaksana, *Hak Atas Ganti Kerugian Terhadap Pengguna Jasa Laundry Di Kabupaten Brebes*, fakultas Syariah Universitas Islam Indonesia, 2018.

<sup>9</sup> Nanang Taufik Masruri, *Pandangan Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Khiyar Dan Garansi Pada Produk Elektronik (Study Kasus Di Service Center Lenovo Semarang)*, fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2014.



elektronik sedangkan penelitian yang akan dibahas adalah tinjauan hak *khiyar* pada jasa binatu dan persamaanya dengan penelitian ini adalah sama sama membahas tentang prosedur hak *khiyar* agar tidak merugikan pelanggan.