

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Profil Inez Laundry

Inez laundry merupakan salah satu jasa usaha *laundry* yang berada di Desa Pengumbulanadi Kecamatan Tikung Kabupaten Lamongan, pemiliknya yang bernama Bapak Rochmad Junaidi atau biasa di panggil Pak Junaidi. Usaha ini berdiri sejak tahun 2013, awal mulainya Pak Junaidi di bantu oleh Ketua Satlantas Lamongan dengan mendirikan usaha *laundry*, yang bertempat di daerah Lamongan Kota. Pak Junaidi hanya mengira, bahwa beliau yang mengelola usaha *laundry* tersebut. Akan tetapi, setelah berjalan sampai 2 bulan usaha tersebut sudah menjadi hak milik Pak Junaidi, dan beliau di beri modal oleh Ketua Satlantas Lamongan. Tak hanya itu, beliau juga di sekolahkan dalam suatu lembaga kursus *laundry* yang berada di Kota Surabaya oleh Ketua Satlantas Lamongan tersebut.

Setahun kemudian, pada tahun 2014 Pak Junaidi ini bisa mengembalikan modal yang dulu diberi oleh Ketua Satlantas Lamongan. Saat itu Pak Junaidi memiliki 2 karyawan laki-laki. Namun, seiring berjalannya waktu, 1 karyawan keluar untuk membuka usaha *laundry* sendiri. Dan tidak lama kemudian, 1 karyawannya lagi keluar dan membuka usaha *laundry* sendiri. Waktu itu, usaha *laundry* milik Pak Junaidi mengalami kebangkrutan dan tidak berjalan selama 2 bulan. Kebangkrutan tersebut terjadi karena, semua konsumen yang dimilikinya diambil oleh karyawan yang sebelumnya pernah bekerja bersama beliau. Dengan seiring berjalannya waktu, Pak Junaidi mulai merintis dari awal lagi, dan usahanya berkembang sampai sekarang. Usaha *laundry* yang dimilikinya sekarang hanya dikelola sendiri oleh Pak Junaidi dan dibantu oleh istrinya.

Dalam usaha mengenalkan *laundrynya*, Pak Junaidi tidak menggunakan sistem penyebaran brosur, hanya saja usaha *laundry* ini berkembang dari mulut ke mulut. Artinya usaha *laundry* ini diketahui banyak orang karena para konsumen yang menyebarkan kepada orang lain. Dan setiap ada konsumen yang baru, Pak Junaidi akan menanyakan dari siapa beliau tau akan Inez Laundry, dari situlah Pak Junaidi

akan memberi harga gratis dalam satu kali *laundry* untuk konsumennya yang menyebarkan usaha *laundry* milik beliau. Adapun para konsumen Pak Junaidi berasal dari masyarakat umum.

Pada usaha *laundry* ini menggunakan sistem kerja *freelance* atau pekerja lepas, yang bentuk pekerjaannya tidak terikat oleh waktu atau bebas. Usaha *laundry* ini buka setiap hari, kecuali ada acara keluarga dan hari-hari besar saja. Untuk modal awal usaha *laundry*, Pak Junaidi mengeluarkan uang sejumlah kurang lebih Rp. 50.000.000, untuk keperluan membeli alat-alat *laundry* seperti mesin cuci, mesin pengering, setrika uap, deterjen, parfum, plastik untuk pengemasan dan nota pembayaran. Adapun pendapatan perbulan bisa mencapai Rp. 5.000.000 - 6.000.000.<sup>1</sup>

## 2. Kebijakan-Kebijakan pada Inez Laundry

Setiap usaha *laundry* memiliki kebijakan sendiri yang biasanya tertera di dalam nota pembayaran. Ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Adapun kebijakan pada Inez laundry yakni<sup>2</sup>:

- a. Luntur/kusut/rusak (karena sifat bahan) bukan tanggung jawab pihak Inez Laundry.
  - b. Pakaian yang hilang atau rusak karena setrika akan diganti 10x biaya.
  - c. Hak klaim berlaku saat barang diterima.
  - d. Barang yang tidak diambil selama 1 bulan hilang tidak tanggung jawab Inez Laundry.
  - e. Nota pembayaran hanya sebagai tanda terima barang bukan bukti pembayaran.
- ## 3. Jenis Layanan *laundry*

Inez laundry merupakan jasa *laundry* yang menggunakan sistem layanan satuan, dengan memiliki beberapa layanan *laundry*, sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

<sup>2</sup> Kebijakan-kebijakan Inez Laundry, diperoleh dari Inez Laundry, 3 Januari 2023.

**Tabel 4. 1 Jenis Layanan Laundry**

No	Jenis Layanan
1.	Cuci
2.	Cuci kering
3.	Cuci kering setrika
4.	Setrika

Selain itu, usaha *laundry* ini juga menyediakan layanan *delivery service* untuk konsumen yang tidak bisa datang ke tempat dengan siap ambil dan antar. Untuk layanan *delivery service* terdapat gratis ongkos kirim untuk wilayah Lamongan Kota dan sekitar, jika lebih dari wilayah tersebut terdapat ongkos kirim dan biayanya menyesuaikan.<sup>3</sup>

4. Daftar Harga Satuan *Laundry*

Dalam usaha *laundry* ini menerapkan sistem layanan satuan, maka setiap barang memiliki tarif yang berbeda-beda sesuai dengan ukuran dan jenis barangnya. Adapun harga satuan tersebut sebagai berikut:<sup>4</sup>

**Tabel 4. 2 Harga Satuan Laundry<sup>5</sup>**

Nama Barang	Harga
Kaos	Rp. 1000
Kemeja	Rp. 1000
Singlet	Rp. 1000
Pakaian anak	Rp. 500
Daster	Rp. 1500
Blouse	Rp. 1000/1500
Blazer jas	Rp. 3000
Kettle- pack	Rp. 4000
Bawahan panjang	Rp. 1500
Bawahan pendek	Rp. 1000
Bawahan jeans / kargo	Rp. 3000
Bawahan jeans pendek	Rp. 1500
Jaket tipis	Rp. 1500
Jaket sedang/ sweeter	Rp. 2000
Jaket tebal	Rp. 3000

<sup>3</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

<sup>4</sup> Daftar harga satuan *laundry*, diperoleh dari Inez Laundry, 3 Januari 2023.

<sup>5</sup> Daftar harga satuan *laundry*, diperoleh dari Inez Laundry, 3 Januari 2023.

Handuk kecil	Rp. 1000
Handuk sedang	Rp. 2000
Handuk besar	Rp. 3000
Sprei/ selimut	Rp. 5000/8000
Sarung bantal guling	Rp. 1000
Sarung	Rp. 1500
Mukena/ sajadah	Rp. 3000
Krudung/ topi	Rp. 1000
Taplak pendek	Rp. 2000
Taplak panjang	Rp. 3000
U-wear/ kaos kaki/ sapu tangan	Rp. 500

## 5. Prosedur Pelaksanaan *Laundry*

Untuk mempermudah pekerjaannya, usaha *laundry* ini memiliki beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mencuci pakaian, yaitu:<sup>6</sup>

### a. Pertama, proses perhitungan pakaian dan kesepakatan.

Pada tahap ini, barang akan dihitung dan di tuliskan di nota pembayaran sesuai dengan jenis barang yang akan di cuci. Kemudian penulisan dalam nota yang berisikan nama, nomor telepon, tanggal penyerahan dan tanggal selesai, alamat dan jenis layanan yang digunakan. Jika ada yang ingin membayar diawal maka pada tahap ini akan langsung dihitung biaya *laundry* oleh pihak *laundry*, akan tetapi kebanyakan konsumen membayarnya di akhir pada saat pengambilan barang.

### b. Kedua, proses pencucian pakaian.

Pada proses pencucian pakaian, pihak *laundry* menggunakan teknik satu mesin satu konsumen, maksudnya tidak mencampurkan pakaian konsumenn yang satu dengan yang lain. Menurut Pak Junaidi selaku pengelola *laundry*, teknik ini digunakan untuk menjaga kualitas dalam pencucian dan menghindari hilangnya barang atau pakaian. Dalam proses pencucian, pihak *laundry* juga memisahkan pakaian yang berwarna dengan pakaian yang berwarna putih,

---

<sup>6</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

untuk menghindari barang yang mudah luntur saat dicuci.

c. Ketiga, proses pengeringan.

Dalam proses pengeringan, pihak *laundry* hanya menggunakan mesin pengering untuk mengeringkan pakaian. Namun, jika ada kendala seperti mesin pengering rusak maka pihak *laundry* akan menggunakan pengering alami yaitu sinar matahari.

d. Keempat, proses penyetrikaan.

Dalam proses penyetrikaan ini, pihak *laundry* menggunakan setrika uap. Dalam proses penyelesaiannya dilakukan secara satu persatu konsumenn, agar tidak mudah tertukar dan pada proses ini juga diberi parfum.

e. Kelima, proses pengecekan, perhitungan harga dan pembungkusan.

Proses ini merupakan proses terakhir, dalam proses ini dilakukan pengecekan kembali barang-barang yang dicuci, apakah sudah lengkap atau kurang lengkap. Proses pengecekan ini akan disamakan dengan barang yang tertera dalam nota pembayaran yang sudah ditulis pada tahap awal. Setelah dicek, dan akan dihitung berapa tarif *laundry* tersebut. Dan yang terakhir yakni pembungkusan barang, barang akan dibungkus dengan plastik bening. Pada proses pembungkusan, nota pembayaran dimasukkan di dalam plastik tersebut. Dan setelah dibungkus barang di simpan dan siap diambil oleh konsumen.<sup>7</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

Usaha *laundry* pada zaman modern saat ini mempunyai peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Pakaian yang kotor akan menjadi bersih dan siap dipakai dengan harga yang murah. Dalam hal ini, pihak konsumen yang menjadi pihak penyewa yaitu sebagai penerima manfaat, dan pihak *laundry* sebagai pihak pemberi jasa atau yang memberi manfaat jasa *laundry*.

---

<sup>7</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

# 1. Hasil wawancara dengan pengelola Inez Laundry

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, bahwa usaha *laundry* ini berdiri sejak tahun 2013, dalam praktik di lapangan usaha *laundry* ini menggunakan sistem layanan satuan. Adapun alasan menggunakan sistem layanan satuan menurut Pak Junaidi, Sebagai berikut:

*“Saya menggunakan sistem satuan ini karena menurut saya, dengan sistem satuan bisa menjaga kualitas barang mbak. Untuk soal harga juga sistem satuan lebih transparan daripada sistem kiloan, kalau sistem satuan kan harga sudah jelas berapa harganya mbak dan harga saya taruh di dalam nota pembayaran.”*<sup>8</sup>

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu usaha berpengaruh baik terhadap usaha *laundry*. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap konsumen yang datang. Untuk itu, kualitas layanan harus menjadi hal yang terpenting karena memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen.

Dalam praktiknya, saat ini banyak pengusaha *laundry* yang menggunakan sistem pembulatan harga saat proses pembayaran, hal itu juga dilakukan dalam usaha *laundry* yang dimiliki oleh Pak Junaidi ini. Seperti yang dikatakan Pak Junaidi dalam wawancara peneliti, ketika peneliti menanyakan tentang bagaimana sistem perhitungan harga yang diterapkan, apakah ada pembulatan harga dalam perhitungan tersebut:

*“Ada mbak, jadi untuk menghitung biaya laundry kami menggunakan sistem perkalian mbak, karena kami kan menggunakan satuan. Nah, jika dalam perkalian tersebut harga akhir tidak mencapai standar harga, maka akan kami bulatkan sesuai dengan standar harga kami mbak, tapi kami jarang menggunakan pembulatan tersebut karena para konsumen kami kalau laundry banyak-banyak mbak, jadi harganya diatas standar harga dan kalau diatas standar harga itu tidak kami bulatkan mbak”*<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

<sup>9</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.



Namun, dalam praktik pembulatan tersebut ada beberapa konsumen yang mengetahui dan ada yang tidak mengetahui akan hal tersebut. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti, ketika ditanya tentang apakah semua konsumen mengetahui tentang pembulatan harga tersebut, Pak Junaidi mengatakan:

*“Ada yang tahu ada yang tidak mbak”<sup>10</sup>*

Kemudian peneliti menanyakan tentang apakah pihak laundry memberitahu dari awal tentang pembulatan harga tersebut, Pak Junaidi menjawab:

*“Secara resmi kami tidak memberitahu mbak, tapi menuliskan harga tersebut dalam nota pembayaran”*

Dan ketika peneliti menanyakan tentang apakah pihak Inez Laundry memberitahu jumlah harga yang sebenarnya kepada konsumen, Pak Junaidi menjawab:

*“Tidak mbak, kami hanya menyerahkan nota tersebut yang dalam nota tersebut sudah ada harga sebenarnya dan harga akhir yang jika dibulatkan.”*

Kemudian peneliti menanyakan tentang alasan adanya pembulatan harga dalam praktik laundry tersebut, Pak Junaidi menjawab:

*“Alasannya ya kalau tidak dibulatkan kami tidak mendapatkan apa-apa mbak, kami bulatkan itu dengan kata lain untuk upah tenaga, parfum dan plastik bungkusnya itu.”*

Adapun mekanisme pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak laundry sebagai berikut:

Usaha laundry memiliki tarif harga barang yang berbeda-beda, yang sesuai dengan jenis masing-masing barang, seperti yang dikatakan Pak Junaidi dalam wawancara dengan peneliti:<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

<sup>11</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

“Berbeda-beda mbak, sesuai dengan jenis ukuran dan barangnya”

Berikut daftar harga satuan yang dimiliki usaha laundry ini:<sup>12</sup>

**Tabel 4. 3 Harga Satuan Barang**

Nama Barang	Harga
Kaos	Rp. 1000
Kemeja	Rp. 1000
Singlet	Rp. 1000
Pakaian anak	Rp. 500
Daster	Rp. 1500
Blouse	Rp. 1000/1500
Blazer jas	Rp. 3000
Kettle- pack	Rp. 4000
Bawahan panjang	Rp. 1500
Bawahan pendek	Rp. 1000
Bawahan jeans / kargo	Rp. 3000
Bawahan jeans pendek	Rp. 1500
Jaket tipis	Rp. 1500
Jaket sedang/ sweeter	Rp. 2000
Jaket tebal	Rp. 3000
Handuk kecil	Rp. 1000
Handuk sedang	Rp. 2000
Handuk besar	Rp. 3000
Sprei	Rp. 5000/8000
Sarung bantal guling	Rp. 1000
Sarung	Rp. 1500
Mukena/ sajadah	Rp. 3000
Krudung/ topi	Rp. 1000
Taplak pendek	Rp. 2000
Taplak panjang	Rp. 3000
U-wear/ kaos kaki/ sapu tangan	Rp. 500

Kemudian peneliti menanyakan tentang bagaimana cara menentukan harga satuan tersebut, beliau menjawab:

<sup>12</sup> Daftar harga satuan laundry, diperoleh dari Inez Laundry, 3 Januari 2023.



*“Dulu kan saya pernah ikut kursus mbak, jadi saya menghitungnya mengikuti dengan yang pernah diajarkan dulu dan tentunya juga sesuai dengan harga yang ada di wilayah Lamongan”*

Selain harga satuan *laundry*, usaha ini juga memilih standar harga sendiri, yakni sebagai berikut:<sup>13</sup>

**Tabel 4. 4 Standar Minimal Harga Layanan Laundry**

Jenis Layanan	Harga
Cuci	Rp. 7.000
Cuci kering	Rp. 14.000
Cuci kering setrika	Rp. 16.000
Setrika	Rp. 10.000

Bahwa standar minimal harga layanan itu hanya sebagai patokan dalam perhitungan tarif biaya di usaha *laundry* milik Pak Junaidi, seperti yang dikatakan dalam wawancara yang dilakukan peneliti, beliau mengatakan:<sup>14</sup>

*“Sebenarnya standar harga itu hanya sebagai patokan saja mbak, soalnya kami menggunakan sistem layanan satuan, jadi kami harus mempunyai standar harga di setiap layanan, dan ini juga saya mengikuti cara yang pernah saya pelajari saat kursus mbak”*

Dalam perhitungan tarif biaya *laundry*, maka akan dihitung berapa jumlah barang tersebut dan dikali kan dengan harga satuan yang sudah ditentukan oleh pihak Inez Laundry. Dalam perhitungan barang-barang tersebut, jika hasil perhitungan tidak mencapai atau kurang dari harga standar minimal, maka akan dibulatkan sesuai dengan harga standar minimal tersebut. Dan jika hasil perhitungan barang-barang tersebut lebih dari harga pada standar minimal, maka harga tersebut akan tetap dengan hasil awal dalam kata lain tidak dibulatkan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan, peneliti juga menanyakan tentang bagaimana tanggapan dari pihak

<sup>13</sup> Daftar harga standar minimal harga *laundry*, diperoleh dari Inez Laundry, 3 Januari 2023.

<sup>14</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

Inez Laundry jika ada yang kompalain tentang pembulatan harga tersebut, kemudian Pak Junaidi menjawab:

*“Alhamdulillah sampai saat ini tidak ada yang komplain mbak, dan jika ada kami akan menjelaskan mengapa dibulatkan harga tersebut dengan baik.”<sup>15</sup>*

## 2. Hasil wawancara dengan konsumen Inez Laundry

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen, bahwa konsumen *laundry* ini berasal dari kalangan masyarakat umum. Adapun para konsumen yang diwawancarai oleh peneliti, sebagai berikut:

- a. Ibu Juni, umur 27 tahun dan pekerjaan beliau sebagai staf kantor.
- b. Ibu Nisa, umur 23 tahun dan pekerjaannya sebagai ibu rumah tangga.
- c. Ibu Iif, umur 28 tahun dan pekerjaannya yakni wiraswasta.

Para konsumen *laundry* ini ada yang dari sejak 2 tahunan dan 3 tahun. Ketika peneliti menanyakan tentang apa alasan memilih Inez Laundry, kemudian Ibu Juni menjawab:<sup>16</sup>

*“Karena harganya murah dan dekat dengan rumah mbak”*

Begitu juga yang dikatan Ibu Nisa dalam wawancara oleh peneliti:<sup>17</sup>

*“Alasannya karena dekat dengan rumah, kualitasnya bagus dan murah juga”*

Sedangkan alasan menurut Ibu Iif, beliau memilih usaha *laundry* ini, sebagai berikut:<sup>18</sup>

*“Karena bisa diantar dan diambil, dan harganya terjangkau mbak”*

---

<sup>15</sup> Rochmad Junaidi, selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 20 Januari 2023.

<sup>16</sup> Juni, selaku konsumen Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 23 Januari 2023

<sup>17</sup> Nisa, selaku konsumen Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 23 Januari 2023

<sup>18</sup> Iif, selaku konsumen Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 23 Januari 2023

Kemudian peneliti menanyakan tentang apakah mengetahui tentang pembulatan harga yang diterapkan di Inez Laundry, Ibu Iif dan Ibu Nisa mengatakan:

*“Tahu mbak”*

Namun, saat peneliti menanyakan hal tersebut kepada Ibu Juni, beliau menjawab:

*“Tidak tahu mbak”*

Setelah itu peneliti menanyakan tentang apakah merasa dirugikan dengan adanya pembulatan harga tersebut, Ibu Iif menjawab:

*“Tidak mbak, itung-itung itu untuk ongkos kirim dan ambilnya saja mbak kalau menurutku”*

Dalam wawancara Ibu Nisa juga mengatakan hal tersebut bahwa beliau tidak merasa dirugikan. Kemudian, dalam wawancara oleh peneliti dengan pertanyaan yang sama, Ibu Juni mengatakan:

*“Karena saya tidak tahu, jadi saya tidak merasa dirugikan mbak”*

Dan peneliti juga menanyakan tentang apakah pihak Inez Laundry memberitahu tentang pembulatan harga pada saat pembayaran, Ibu Juni, Ibu Nisa dan Ibu Iif mengatakan:

*“Tidak mbak”*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yakni, bahwa pihak laundry tidak memberitahu tentang pembulatan harga tersebut kepada konsumen. Dan ketika peneliti menanyakan tentang apakah ada kendala selama menggunakan jasa laundry ini, ada beberapa konsumen yang tidak mengalami yakni Ibu Nisa dan Ibu Juni, adapun yang pernah mengalami hal tersebut yakni Ibu Iif, beliau mengatakan:<sup>19</sup>

*“Saya pernah mbak, baju saya hilang, tapi akhirnya ketemu saya yang lupa naruh mbak”*

---

<sup>19</sup> Iif, selaku konsumen Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 23 Januari 2023.

Dan dalam wawancara peneliti menanyakan tentang bagaimana menurut konsumen tentang pihak Inez Laundry dalam menanggapi komplain dari konsumen jika ada kendala, Ibu Iif menjawab:

*“Ramah mbak tidak judes, biasanya kan ada ya kalau ditanyai tentang kehilangan jawabnya judes tapi untuk Inez Laundry tidak begitu, baik mbak”*

Peneliti juga menanyakan ketika ada kendala, apakah akan tetap menggunakan jasa Inez laundry, kemudian Ibu Nisa menjawab:<sup>20</sup>

*“Insyaallah masih mbak soalnya udah langganan juga”*

Begitu juga yang dikatakan oleh Ibu Iif bahwa dia akan menggunakan jasa Inez Laundry jika terjadi kendala. Kemudian Ibu Juni mengatakan:

*“Tergantung masalahnya mbak, kalau masalahnya besar mungkin saya tidak menggunakan jasanya lagi tapi kalau masalahnya bisa dimaafkan ya saya insyallah akan masih menggunakan jasa tersebut”*

### 3. Praktik Pembulatan Harga Pada Jasa Usaha Inez Laundry

Menurut Ibnu Taimiyah terdapat dua bentuk penentuan harga. *Pertama*, Penentuan harga yang tidak diperbolehkan yakni menentukan harga dengan cara yang zalim (tidak adil). *Kedua*, penentuan harga yang diperbolehkan yakni penentuan harga yang dilakukan dengan cara yang adil. Kemudian Qardawi memberikan penjelasan lebih lanjut, saat terdapat penentuan harga yang dilakukan secara pemaksaan, maka kegiatan tersebut tidak diperbolehkan dalam islam.<sup>21</sup>

Berdasarkan pemaparan tersebut dijelaskan bahwa dalam penentuan harga ada dua jenis yakni dilarang dan diperbolehkan. Penentuan harga yang dilarang seperti tidak adil atau salah satu pihak zalim dan adanya unsur paksaan.

---

<sup>20</sup> Nisa, selaku konsumen Inez Laundry, wawancara oleh penulis, 23 Januari 2023

<sup>21</sup> Mutia Sumarni, “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Pembulatan Harga Pada Jual Beli Karet” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2020): 164.

Sedangkan penentuan harga yang diperbolehkan seperti antara kedua pihak saling ridho atau tidak ada unsur paksaan, artinya kedua pihak saling suka dan adil keduanya.

Jika dilihat dalam praktiknya, pihak *laundry* menerapkan sistem pembulatan harga dalam praktiknya. Dalam transaksinya, pihak konsumen datang ke tempat dengan membawa pakaian kotor, kemudian pihak *laundry* menanyakan atas nama siapa, butuh layanan apa, diambil kapan dan mau dibayar kapan. Jika ingin dibayar pada saat penyerahan barang bisa dan bayar saat pengambilan barang juga bisa. Akan tetapi, dari sekian banyaknya konsumen hampir semua membayar jika barang sudah bisa diambil. Adapun yang membayar diawal biasanya konsumen yang baru menggunakan jasa *laundry* ini. Dengan adanya sistem *delivery service*, pihak *laundry* akan mengambil barang yang kotor di rumah konsumen sesuai dengan kesepakatan, yakni pihak konsumen menghubungi pihak *laundry*, dan pihak *laundry* akan siap mengambil barang pihak konsumen sesuai dengan kesepakatan. Setelah pihak konsumen memilih salah satu layanan yang digunakan, dan pengambilan barang akan, maka akad sudah selesai.

Proses perhitungan tarif biaya *laundry* dilakukan disaat barang selesai dikerjakan sesuai dengan layanan yang dipilih oleh pihak konsumen. Jika pihak konsumen meminta pembayaran diawal, maka proses perhitungan tarif akan dihitung pada saat penyerahan pakaian kotor. Namun, dalam usaha *laundry* ini terdapat penyimpangan yang digunakan saat perhitungan tarif biaya tersebut, dan tidak memberitahu kepada pihak konsumen terlebih dahulu. Pihak *laundry* hanya mengandalkan tulisan yang tertera dalam nota pembayaran. Para konsumen ada yang mengetahui hal tersebut dan ada yang tidak mengetahui tentang pembulatan harga yang dilakukan pihak *laundry*.

Jika dilihat dalam proses transaksinya, praktik yang dilakukan termasuk dalam akad *ijarah*, dimana pihak *laundry* sebagai *mu'jir*, pihak konsumen sebagai *musta'jir*, barang atau pakaian yang di *laundry* sebagai obyek sewa, nota pembayaran sebagai ijab qobul antara kedua pihak dan upah maupun pakaian kotor sebagai manfaat sewa.

Maka analisis menurut peneliti yakni dengan mengandalkan nota pembayaran sama halnya dengan tidak adanya kesepakatan yang jelas antara pihak *laundry* dengan



pihak konsumen, karena hal tersebut dilakukan secara sepihak. Dan apabila sistem yang digunakan pihak *laundry* dilakukan secara memaksa dan tidak diridhoi maka hal tersebut tidak diperbolehkan dalam agama, kecuali ada kejelasan dan keridhoan antara kedua pihak, maka tindakan tersebut diperbolehkan.

### C. Analisis Data Penelitian

#### Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Pembulatan Harga Pada Jasa Usaha *Laundry*

*Ijarah* dalam kegiatan sewa-menyewa ataupun dalam kegiatan upah-mengupah merupakan muamalah yang diperbolehkan dalam syari'at islam. *Ijarah* merupakan sebuah akad untuk memberikan imbalan atas penggunaan manfaat suatu benda maupun jasa. Ulama Hanafi menjelaskan, dalam sebuah kitab Hasiyah Ibnu Abidin, bahwa akad *ijarah* secara istilah adalah akad atas manfaat dengan imbalan atau upah (*ujrah*).<sup>22</sup> Kebolehan akad *ijarah* itu sendiri didasarkan pada adanya dalil, baik Al-Quran atau As-Sunnah, sebagaimana salah satu dalil yang tertera dalam Al-Quran surat Al-Qashash ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya : “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: wahai bapakku, ambillah ia sebagai orang bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.” (Q.S. Al-Qashash: 26).

Ayat tersebut merupakan salah satu dalil yang menjadi dasar hukum dibolehkannya akad *ijarah*, namun dibalik kebolehannya tersebut terdapat rukun dan syarat yang harus dipenuhi dalam praktik bermuamalah.

Dalam proses pembulatan harga pada tarif biaya *laundry*, pihak *laundry* membulatkan harga asli ke dalam standar minimal harga *laundry* yang dimilikinya. Seperti contoh, si A konsumen *laundry* dengan menggunakan sistem layanan cuci kering, konsumen menyerahkan beberapa barang yakni: 3 pcs kaos, 2 pcs

<sup>22</sup> Jamaludin, *Elastitas Akad Al-Ijarah (sewa-menyewa) Dalam Fiqh Muamalah Perspektif Ekonomi Islam*, 24.



kemeja, 1 pcs sarung, dan 1 pcs handuk. Berikut perhitungannya<sup>23</sup>:

No	Barang	Jumlah	Harga	Hasil
1.	Kaos	3	Rp. 1000	Rp. 3000
2.	Kemeja	2	Rp. 1000	Rp. 2000
3.	Sarung	1	Rp. 1.500	Rp. 1.500
4.	Handuk sedang	1	Rp. 2000	Rp. 2000
Total				Rp. 8.500

Total harga setelah dihitung oleh pihak *laundry* yang berjumlah Rp. 8.500 dari perhitungan barang yang di *laundry*, sedangkan total dari perhitungan tersebut belum mencapai standar minimal harga, maka harga tarif *laundry* akan dibulatkan dengan harga Rp. 14.000, karena standar minimal harga cuci kering *laundry* senilai Rp.14.000. Pembulatan harga dilakukan secara langsung oleh pihak *laundry*, tanpa memberi tahu secara terlebih dahulu kepada pihak konsumen, hanya saja perhitungan tersebut dituliskan di dalam nota pembayaran dan nota tersebut diberikan kepada pihak konsumen. Oleh karena itu, pihak *laundry* memiliki alasan sendiri yakni merasa sudah cukup dengan nota pembayaran yang sudah tercantum harga tersebut.<sup>24</sup>

Kualitas pelayanan yang baik merupakan sebuah hal yang wajib untuk diperhatikan, sebab dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak terhadap sebuah bisnis. Pelayanan yang baik pula memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen.

Allah SWT. berfirman dalam Qur'an Surah An-nisa ayat 29 yang berbunyi:

<sup>23</sup> Rochmad Junaidi, Selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis 23 Januari 2023.

<sup>24</sup> Rochmad Junaidi, Selaku pengelola dan pemilik Inez Laundry, wawancara oleh penulis 23 Januari 2023.

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

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Q.S. An-nisa:29)

Ayat di atas menjelaskan bahwa sebagai umat muslim, dilarang mengambil harta orang lain dengan jalan yang tidak benar. Dalam melakukan kegiatan muamalah harus berlandaskan dengan rasa suka sama suka. Seperti yang sudah dijelaskan dalam bab sebelumnya, syarat-syarat *ijarah* menurut Ulama Hanafiyah bahwa syarat-syarat *ijarah* yang pertama harus didasari dengan adanya keridhaan dari kedua belah pihak yang melakukan transaksi. Apabila salah satu dari keduanya melakukan transaksi dalam keadaan terpaksa, maka transaksi dianggap tidak sah.

Dari pemaparan tersebut, Ulama Hanafiyah juga menjelaskan bahwa, hal yang paling penting didalam konteks *ijarah* adalah kerelaan atau suka sama suka, dimana untuk mencapai kerelaan tersebut *mu'jir* dan *musta'jir* harus saling menguntungkan dan tanpa ada unsur keterpaksaan.<sup>25</sup>

Jika dilihat dari segi praktiknya, usaha *laundry* ini termasuk dalam akad *ijarah*, karena terdapat unsur-unsur akad *ijarah*. adapun rukun *ijarah* menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dalam pasal 295, yakni:<sup>26</sup>

a. *Musta'jir* (Pihak yang menyewa)

Yakni pelaku yang memakai layanan jasa, baik berupa tenaga atau barang yang selanjutnya memberikan upah atas jasa tenaga atau sewa dari jasa

<sup>25</sup> Abdul Rohman Ghazaly, dkk, Fiqh Muamalat, 278.

<sup>26</sup> Buku II, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

barang yang telah dipakai. Dalam praktiknya, yang menjadi *musta'jir* adalah pihak konsumen karena yang menggunakan jasa kemudian memberi upah.

b. *Mu'jir* (pihak yang menyewakan)

Yakni pelaku yang menerima upah untuk melaksanakan sesuatu dan yang menyewa sesuatu, baik dengan tenaganya atau dengan alat yang dimilikinya. Adapun dalam praktiknya yang menjadi *mu'jir* adalah pihak *laundry*, karena pihak *laundry* yang menyediakan jasanya untuk digunakan.

c. *Ma'jur* (benda yang *diijarahkan*)

Dalam hal ini yang menjadi benda yang *diijarahkan* adalah pakaian yang kotor yang diserahkan pihak konsumen kepada pihak *laundry*.

d. Akad

Pada rukun akad ini dalam praktiknya, proses penyerahan barang oleh pihak konsumen kepada pihak *laundry*, kemudian pihak *laundry* menanyakan tentang jenis layanan apa yang akan digunakan, diambil kapan dan akan dibayar kapan. Dan dibuktikan dengan nota pembayaran. Hal tersebut termasuk dalam akad. Seperti yang tertuang dalam pasal 296 dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang menyatakan bahwa, akad *ijarah* dapat dilakukan dengan lisan, tulisan dan isyarat.<sup>27</sup>

Begitu juga yang dijelaskan dalam kitab-kitab fikih bahwa rukun dan syarat *ijarah* seperti:<sup>28</sup>

a. Adanya *mu'jir* dan *musta'jir*

Dimana disyaratkan pada *mu'jir* dan *musta'jir* adalah dewasa, cerdas, mampu melakukan *tasbarruf* (pengelolaan harta) dan saling meridhoi.

Jika dilihat dari praktik dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dimana rata-rata yang melakukan *laundry* yakni masyarakat umum dan berumur diatas 20 tahun keatas, yang berarti sudah memenuhi syarat yakni dewasa, berakal, mampu mengelola harta dan antara kedua pihak saling meridhoi.

<sup>27</sup> Buku II, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

<sup>28</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 117.

b. Shigat Ijab Qobul

Merupakan kesepakatan bersama baik lisan, isyarat, maupun tulisan antara kedua belah pihak. Bentuk dari ijab kabul dalam usaha *laundry* ini dapat dilihat saat konsumen melakukan transaksi hingga akhir yang diikuti dengan serah terima barang. Dan ijab qobul dilakukan secara lisan dan tulisan yang dibuktikan dengan nota pembayaran.<sup>29</sup>

c. *Ujrah* (upah)

Berdasarkan hasil data penelitian, dalam praktiknya *ujrah* (upah) dibebankan kepada pihak konsumen dan dibayarkan pada pihak *laundry*.

d. Barang yang disewakan atau sesuatu yang dikerjakan dalam upah-mengupah

Berikut syarat-syarat benda yang disewakan atau yang dikerjakan dalam upah mengupah:<sup>30</sup>

- Barang-barang yang menjadi obyek akad sewa-menyewa dan upah-mengupah harus bisa dimanfaatkan kegunaanya.

Jika dilihat dari hal manfaat, manfaat yang diterima oleh pelanggan (*musta'jir*) adalah pakaian yang sudah bersih hasil mencuci oleh pihak *laundry* yang awalnya pakaian kotor menjadi bersih, sehingga manfaat tersebut bisa didapatkan oleh pelanggan. Sedangkan manfaat yang diperoleh pihak *laundry* (*mu'jir*) adalah manfaat upah

- Menurut syara', manfaat dari benda yang disewakan adalah perkara yang mubah atau diperbolehkan, bukan hal yang diharamkan (dilarang).

Dalam hal tersebut barang yang di upahkan di *laundry* ini termasuk barang yang halal, seperti pakaian, selimut, mukena, jaket dan lainnya.

- Benda yang disewakan harus tetap ada sampai waktu yang ditentukan, sesuai kesepakatan dalam akad.

Jika dilihat dalam praktiknya, pihak *laundry* memiliki aturan dan kebijakan yang sudah

<sup>29</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 117.

<sup>30</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 117.

disepakati antara kedua belah pihak, *laundry* ini menjaga barang sampai sesuai kesepakatan, jika hilang atau rusak karena setrika akan diganti 10 kali lipat oleh pihak *laundry*.<sup>31</sup>

Selain termasuk dalam akad *ijarah*, bahwa terdapat akad *tabarru'* dalam praktik pembulatan standar minimal harga pada jasa usaha Inez Laundry. adapun bentuk umum akad *tabarru'* ada 3 yakni:

- Meminjam uang, dibagi menjadi 3 macam yakni, *qardh*, *hiwalah* dan *rahn*.<sup>32</sup>
- Meminjam jasa, dibagi menjadi 3 macam yakni, *wakalah*, *wadi'ah*, dan *kafalah*.
- Memberikan sesuatu, yang termasuk dalam golongan ini yakni, *hibah*, *waqf*, *shadaqah* dan *hadiah*.<sup>33</sup>

Jika dilihat dalam praktiknya, ketika harga awal dibulatkan ke standar minimal harga, maka uang/upah yang digunakan untuk membulatkan harga tersebut termasuk dalam akad *tabarru'* jenis *hibah/atau hadiah*. Karena *hibah/hadiah* merupakan pemberian sesuatu secara suka rela kepada orang lain. Adapun dalam praktiknya yakni, pihak konsumen memberikan uang/upah tersebut secara sukarela kepada pihak *laundry*.

Berdasarkan analisis diatas, menurut pendapat peneliti dalam pandangan hukum ekonomi syariah terhadap praktik pembulatan standar minimal harga pada usaha Inez Laundry tersebut sudah sah, karena rukunnya sudah terpenuhi. Kemudian dari segi syaratnya, praktik usaha *laundry* juga sudah terpenuhi. Seperti yang dijelaskan oleh Ulama Hanafiyah bahwa, hal yang paling penting didalam konteks *ijarah* adalah kerelaan atau suka sama suka, dimana untuk mencapai kerelaan tersebut *mu''jir* dan *musta'jir* harus saling menguntungkan dan tanpa ada unsur keterpaksaan.<sup>34</sup> Selanjutnya Qardawi menyatakan bahwa, ketika penentuan

<sup>31</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, 117.

<sup>32</sup> Nurul Ichsan, "Akad Bank Syariah", Jurnal Asy-syir'ah:50, no.2 (2016).

<sup>33</sup> Haqiqi Rafsanjani, "Akad Tabarru' Dalam Bisnis", <https://journal.m-surabaya.ac.id>.

<sup>34</sup> Jamaludin, *Elastitas Akad Al-Ijarah (sewa-menyewa) Dalam Fiqh Muamalah Perspektif Ekonomi Islam*, 24.

harga dilakukan dengan memaksa untuk menerima harga yang tidak mereka terima, maka tindakan tersebut tidak dibenarkan oleh agama.<sup>35</sup> Hal ini dalam praktiknya para konsumen tidak merasa dirugikan, yang mana diantara kedua pihak merasa suka sama suka, tidak ada yang merasa dirugikan dan kedua pihak saling ridho atas hal tersebut.




---

<sup>35</sup> Mutia Sumarni, “Analisis Etika Bisnis Islam Terhadap Praktik Pembulatan Harga Pada Jual Beli Karet” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2020): 164.