

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama yang membimbing dan memberikan petunjuk bagi manusia serta menjamin akan hidup bahagia secara fisik, mental, material dan spiritual, baik di dunia maupun akhirat. Islam juga merupakan agama yang bersifat universal dan menyeluruh, segala aspek kehidupan manusia telah diatur di dalam islam, baik dari segi akidah, ibadah, akhlak serta muamalah.¹ Pada dasarnya Allah SWT menciptakan manusia di muka bumi ini hanya untuk beribadah kepada-Nya. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri tanpa adanya hubungan sosial dengan manusia lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kehidupan manusia merupakan satu kesatuan yang dapat menyebabkan hubungan timbal balik antar sesama manusia itu sendiri, sehingga dalam kehidupannya, manusia saling berhubungan dan bermuamalah dengan sesama manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Muamalah menurut bahasa merupakan bentuk masdar dari kata *'amala* yang berarti saling berbuat, saling bertindak, dan saling beramal. Adapun secara terminologi muamalah merupakan sistem kehidupan baik pada dunia ekonomi, bisnis, maupun masalah sosial.² Muamalah adalah semua aktivitas hubungan manusia dengan manusia lain atau aktivitas sosial yang lebih longgar yang dikembangkan melalui transaksi dan inovasi produk. Adapun fiqih muamalah merupakan sebuah aturan hukum islam yang mengatur kontrak atau transaksi antar orang yang berkaitan dengan harta seperti jual beli, sewa menyewa, upah-mengupah, gadai, salam, dan lain-lain.³

Pada dasarnya muamalah merupakan sesuatu yang diperbolehkan (mubah). Muamalah dapat berubah hukumnya apabila ada larangan yang menyebabkannya, apabila tidak ada larangan atau dalil yang mengatakan itu haram atau makruh maka hukumnya adalah mubah atau halal. Dengan berkembangnya zaman yang semakin maju dan canggih akan teknologi informasinya, banyak para pebisnis yang bersaing dan membuka peluang usaha. Sebagai pebisnis pemula kita dituntut untuk mengetahui tata cara

¹ Shafira Dinar Putri Prasetyo, *"Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Jasa Laundry Sepatu Janji Bersih"*, 2022.

² Ismail Nawawi, *"Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer (Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis, Dan Sosial)"*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2017), 10.

³ Imam Mustofa, *"Fiqih Muamalah Kontemporer"*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018), 7.

bermuamalah yang baik dan benar sesuai dengan ketentuan syariat islam. tidak semua orang islam mengetahui bagaimana cara bermuamalah yang benar serta mengetahui aturan-aturan yang harus diperhatikan dan larangan-larangan yang harus dihindari.

Pada zaman modern ini dimana setiap manusia ingin hidup mudah, cepat, praktis, dan efisien. Maka banyak para pebisnis yang membuka lapangan usaha dibidang jasa seperti jasa sewa-menyewa penginapan, konsultan, jasa *traveling*, jasa pendidikan, jasa kesehatan, jasa transportasi, jasa komunikasi, jasa pencucian pakaian dan sebagainya. Salah satu jasa yang paling diminati oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya adalah jasa pencucian pakaian (*laundry*).⁴

Laundry merupakan sebuah layanan jasa dibidang pencucian baik pakaian, sepatu, boneka, karpet, tas, mukena, bed cover, *gordyn* dan sebagainya. Konsumen dapat menggunakan jasa tersebut dengan memilih jenis *laundry* yang telah ditentukan harga dan waktu proses pencuciannya oleh penyedia jasa. Di dalam fiqih muamalah, transaksi jasa *laundry* termasuk akad ijarah.⁵ Ijarah merupakan akad pemindahan hak pakai. Ijarah menurut bahasa adalah nama untuk upah (*ujrah*). Adapun secara istilah ijarah merupakan akad atas jasa atau manfaat yang mempunyai nilai ekonomis (*maqsudah*), diketahui, dan dialihkan secara sah kepada orang lain dengan menggunakan imbalan yang diketahui.⁶

Seiring dengan banyaknya jasa pencucian pakaian (*laundry*) yang terus berkembang dan dipercaya sebagai usaha yang menjanjikan karena banyaknya masyarakat yang berminat untuk menggunakan jasa tersebut. Jasa *laundry* ini sangat dibutuhkan oleh orang yang tidak punya banyak waktu luang dan mereka yang malas untuk mencuci pakaiannya untuk memudahkan pekerjaannya. Di Kudus sendiri sudah ada banyak ratusan jasa *laundry* yang sudah berkembang, khususnya di Desa Prambatan Kidul. Mereka lebih memilih menggunakan jasa *laundry* karena harganya terjangkau, kualitas pelayanan yang diberikan juga memuaskan dan dapat meringankan pekerjaannya disaat sedang sibuk. Selain itu, mereka bisa memilih paket harga dan lama waktu proses pencucian sesuai dengan yang diinginkan. Semakin banyaknya peminat jasa *laundry* terkadang ada

⁴ Ria Rifna Sukma dan Abu Bakar, "Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pada Usaha Penatu Di Desa Pal Ix Kecamatan Sungai Kakap", 1 (2021), 148–56.

⁵ Ahmadi Cahyadi, "Perspektif Hukum Ekonomi Islam Terhadap Praktik Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry Di Ponorogo (Studi Kasus Di Nizam Group Tirta Wash Loundry Desa Josari Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo)", *Jurnal AT-TASYRI'*, 3.1 (2022).

⁶ Tim Laskar Pelangi, "Metodologi Fiqih Muamalah", (Kediri: Lirboyo Press, 2013), 278.

penyedia jasa *laundry* yang kurang profesional dan lalai akan tanggung jawabnya sebagai penyedia jasa atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Terkadang mereka melakukan kesalahan yang dapat merugikan konsumen seperti pakaiannya rusak, kelunturan, bahkan ada yang sampai hilang.

Sebagai penyedia jasa *laundry* yang beragama islam maka harus memperhatikan akad-akad ijarah dalam transaksinya agar sesuai dengan syariah islam, baik rukun, syarat, ketentuan, konsep upah, maupun hal-hal yang membatalkan akad ijarah. Selain itu, sebagai penyedia jasa *laundry* juga harus bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan dan memperhatikan aturan yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan sebagai gambaran perlindungan hukum kepada konsumen dari hal-hal yang dapat merugikannya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen ini memiliki cakupan yang luas terhadap perlindungan konsumen barang dan jasa mulai dari tahap memperoleh barang dan jasa sampai pada akibat-akibat dari penggunaan barang dan/atau jasa itu.⁷

Di dalam islam, aturan tentang konsumsi ini mencerminkan hubungan seseorang dengan Allah SWT. Setiap kegiatan mengonsumsi barang dan/atau jasa merupakan tanda mengingat kepada Allah. Didalam islam, ada larangan-larangan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yaitu tidak mengonsumsi barang dan/atau jasa yang haram, supaya konsumen selamat dunia dan akhirat. Dalam ekonomi islam, konsumen tidak hanya mengonsumsi barang-barang material yang didasarkan pada rasionalisme saja, tetapi juga untuk tujuan spiritual, sosial, dan lingkungan.⁸ Konsumen juga mendapatkan hak yang bersifat universal. Hak konsumen secara umum terdiri atas 4 hak yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan;
2. Hak untuk mendapatkan informasi;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar.

Hadirnya penyedia jasa *laundry di* Kudus yang semakin meningkat dan terus berkembang membuat penyedia jasa berlomba-lomba menawarkan jasanya dengan berbagai cara untuk menarik minat

⁷ Hamzah dkk, Universitas Islam Negeri Alauddin, 'El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Tanggal 1 Juni 2022 Halaman 77-87', 4 (2022), 77-87.

⁸Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 7.

pelanggan. Salah satu usaha jasa laundry yang ada di Desa Prambatan Kidul adalah Fikri Laundry dan Nabila Laundry. Dalam praktiknya pelaku usaha Fikri Laundry hanya menanyakan atas nama siapa, butuh layanan apa, pelanggan tidak diberi nota sebagai tanda bukti transaksi pada awal akad. Proses penimbangan dilakukan setelah selesai pekerjaannya sesuai dengan layanan yang diminta pelanggan dan menuliskan pada nota sesuai dengan berat yang ditimbang tanpa dilihat oleh pelanggan.

Fikri Laundry dan Nabila Laundry juga telah membuat klausula baku yang dituliskan pada pamflet. Pelaku usaha tidak meminta persetujuan kepada pelanggan untuk klausula baku yang dibuatnya tetapi konsumen harus mengikutinya. Pada praktiknya pelaku usaha Fikri Laundry dan Nabila Laundry terkadang melakukan kesalahan karena banyaknya pelanggan yang menggunakan jasa *laundry* tersebut. terkadang penyedia jasa *laundry* lalai akan tanggung jawabnya dan melakukan kesalahan yang dapat merugikan konsumen seperti tidak selesai tepat waktu, pakaiannya tertukar dan tertinggal. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengkaji dan melakukan penelitian dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Pada Jasa Laundry Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Desa Prambatan Kidul Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dalam penelitian ini, agar lebih terfokus pada permasalahan yang akan diteliti, maka fokus penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif. Penulis membahas tentang bagaimana praktik sewa jasa *laundry* dan bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* atas kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen di Desa Prambatan Kidul Kaliwungu Kudus. Penulis mengkaji tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Laundry Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah. Adapun data pada skripsi ini berasal dari data lapangan, buku, jurnal ilmiah, dan lain-lain.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, maka timbul pertanyaan pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana Praktik Sewa Jasa Laundry di Desa Prambatan Kidul Kaliwungu Kudus?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Pakaian Konsumen?

3. Bagaimana Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jasa Laundry Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah?

D. Tujuan Penulisan

Dengan mempertimbangkan fokus permasalahan, pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Mengetahui Praktik Sewa Jasa Laundry di Desa Prambatan Kidul Kaliwungu Kudus.
2. Untuk Mengetahui Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kehilangan dan Kerusakan Pakaian Konsumen.
3. Untuk Mengetahui Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jasa Laundry Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikikan manfaat secara teoritis maupun praktis

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan sumber referensi bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus dan seluruh pembaca yang ingin mendirikan dan mengembangkan usaha jasa *laundry* sesuai dengan ketentuan syariah.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan literatur dan pemahamam akademis yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pada pelaku usaha jasa *laundry* berdasarkan hukum ekonomi syariah.
 - c. Hasil penelitian ini dapat dikembangkan lebih luas untuk penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Untuk Penulis atau Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dan mengaplikasikannya dalam praktik di jasa *laundry*. Selain itu, memperoleh pengalaman dan pengetahuan dalam menganalisis permasalahan di usaha *laundry*, terutama terkait dengan perlindungan konsumen pada jasa *laundry*.
 - b. Untuk Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan mahasiswa atau individu lain yang terkait dengan penelitian dalam bidang yang sama sebagai peningkatan literasi.
 - c. Untuk Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan catatan maupun masukan apabila terjadi kelalaian pelaku usaha jasa *laundry* yang

tidak bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen sehingga dapat memberikan kesadaran hukum bagi penyedia jasa *laundry* terhadap perlindungan konsumen. Serta dapat diterapkan oleh masyarakat dalam pengelolaan jasa *laundry* menurut hukum ekonomi syariah.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini menjelaskan bagaimana metode atau urutan dalam menyelesaikan penelitian ini. Adapun yang menjadi sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Pada bagian awal terdiri atas: halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan munaqosah, pernyataan keaslian, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, dan abstrak.

2. Bagian Isi

Pada bagian isi terdiri dari atas lima bab, antara bab satu dengan bab lain saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh, kelima bab itu adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan meliputi beberapa sub bab diantaranya latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang terkait dengan judul penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab. Pertama Hukum Ekonomi Syariah meliputi: Pengertian Hukum Ekonomi Syariah, Sumber Hukum Ekonomi Syariah, dan Prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Kedua Ijarah meliputi: Pengertian Ijarah, Dasar Hukum Ijarah, Rukun dan Syarat Ijarah, Macam-Macam Ijarah, Hak dan Kewajiban *Mu'jir* dan *Musta'jir*, Konsep Upah dalam Akad Ijarah, serta Pembatalan dan Berakhirnya Akad Ijarah. Ketiga Perlindungan Konsumen meliputi: Pengertian Perlindungan Konsumen, Dasar Hukum Perlindungan Konsumen, dan Asas Perlindungan Konsumen. Keempat Tanggung Jawab meliputi: Pengertian Tanggung Jawab, Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha, dan Konsep Tanggung Jawab dalam Hukum Islam. Kelima Asas Itikad Baik meliputi:

Pengertian Asas Itikad Baik, Macam-Macam Itikad Baik, serta Makna dan Fungsi Itikad Baik. Keenam Penelitian Tedahulu. Ketujuh Kerangka Berfikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknis pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan dalam penelitian yang terdiri dari beberapa sub bab. Pertama Gambaran Obyek Penelitian meliputi: Profil Laundry, Produk Jasa Laundry, dan Aturan Pada Laundry. Kedua Deskripsi Data Penelitian meliputi: Praktik Sewa Jasa Fikri Laundry dan Nabila Laundry, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Fikri Laundry dan Nabila Laundry terhadap Kehilangan dan Kerusakan Pakaian Konsumen, serta Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Sewa Jasa Laundry. Ketiga Analisis Data Penelitian meliputi: Analisis Praktik Sewa Jasa Laundry di Desa Prambatan Kidul Kaliwungu Kudus, Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry terhadap Kehilangan dan Kerusakan Pakaian Konsumen, dan Analisis Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Sewa Jasa Laundry Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran kepada pihak yang terkait dalam penelitian

3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.