

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Profil Laundry

##### a. Fikri Laundry



**Gambar 4.1 Lokasi Fikri Laundry**

Fikri Laundry merupakan salah satu usaha jasa *laundry* yang berada di Desa Prambatan Kidul Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus. Lokasinya sangat strategis karena terletak di pusat kecamatan kaliwungu. Apabila dilihat dari segi ekonomisnya Fikri Laundry ini sangat mudah untuk dijangkau bagi masyarakat sekitar karena letaknya dipinggir jalan. Selain itu, letak Fikri Laundry juga berdekatan dengan sekolahan-sekolahan dan kampus yang tentunya banyak pelajar yang menggunakan jasa laundry tersebut.

Usaha Fikri Laundry dirintis oleh ibu Al-Qomariyah sejak tanggal 4 Agustus 2017. Sebelumnya ibu Al-Qomariyah merupakan seorang ibu rumah tangga yang baru memiliki 2 orang anak. Ibu Al-Qomariyah awalnya merasa bosan dengan aktivitasnya sebagai ibu rumah tangga yang hanya dirumah saja, dan ingin mencari lapangan pekerjaan. Ketika ibu Al-Qomariyah meminta izin kepada suaminya untuk bekerja diluar suaminya tidak mengizinkannya tetapi suaminya memberikan saran untuk tetap bisa bekerja tetapi dirumah saja brsama anak-anak yaitu mendirikan usaha jasa laundry.

Sejak saat itulah ibu Al-Qomariyah merintis usahanya yang diberi nama Fikri Laundry. Pada awalnya ibu Al-Qomariyah belum memiliki pelanggan dan terus mempromosikan jasa laundry-nya melalui media sosial dan mencetak brosur-brosur untuk disebar

kepada masyarakat sekitarnya. Saat itu ibu Al-Qomariyah mengerjakan jasa laundry-nya sendiri dengan modal awal hanya memiliki 1 mesin cuci dan setrika listrik biasa. Seiring dengan berjalannya waktu banyak pelanggan yang merasa tertarik untuk menggunakan jasa Fikri Laundry sehingga dalam pengerjaannya butuh bantuan orang lain. Saat ini ibu Al-Qomariyah mempunyai 2 karyawan dan sudah memiliki 6 mesin cuci, 2 setrika uap, serta alat untuk membersihkan karpet.

Jasa Fikri Laundry buka setiap hari mulai pukul 07.00-20.00 WIB. Target pemasarannya adalah para pelajar, mahasiswa, dan masyarakat sekitar. Proses marketing yang dilakukan yaitu dengan menyebarkan brosur dan bantuan teman ke teman. Setiap usaha pastinya mempunyai sebuah hambatan, yang menjadi hambatan di Fikri Laundry adalah pada saat libur sekolah dan para pelajar yang tinggal di asrama pada pulang kampung. Adapun dalam pengambilan barang untuk seluruh pelanggan minimal 3 hari setelah penyerahan cucian untuk layanan paket normal.<sup>1</sup>

#### b. Nabila Laundry



**Gambar 4.2 Lokasi Nabila Laundry**

Nabila Laundry merupakan salah satu usaha jasa *laundry* yang berada di Desa Prambatan Kidul Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus. Lokasinya sangat strategis karena terletak di pinggir jalan sehingga mudah untuk dijangkau bagi masyarakat

---

<sup>1</sup> Al-Qomariyah, wawancara oleh penulis, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

sekitar. Selain itu, letak Nabila Laundry juga berdekatan dengan sekolah yang tentunya banyak pelajar yang menggunakan jasa *laundry* tersebut. Nabila Laundry didirikan pada bulan Februari 2017 oleh Ibu Yunita Setiyaningrum. Usaha *laundry* ini didirikan sejak ibu yunita resign dari perusahaan swasta dan memilih untuk menjalankan bisnis *laundry* sebagai pekerjaan rumahan yang bisa dijadikan sampingan juga untuk menjaga anaknya dan mengurus pekerjaan rumah tangga.

Pada awalnya Nabila Laundry hanya dikerjakan sendiri oleh ibu Yunita karena belum banyak pelanggan. Dengan semangat dan kerja kerasnya untuk mendapatkan pelanggan ibu Yunita terus mempromosikan jasa *laundry*-nya melalui media sosial dan mencetak brosur-brosur untuk disebarakan kepada masyarakat sekitarnya. Seiring dengan berjalannya waktu banyak pelanggan yang merasa tertarik untuk menggunakan jasa Nabila Laundry. Saat ini ibu Yunita mempunyai 1 karyawan yang membantunya dalam proses pencucian pakaian. Nabila Laundry buka setiap hari mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Target pemasaran Nabila Laundry adalah para pelajar dan masyarakat sekitar. Karena Nabila Laundry berada di dekat sekolah. Hambatan yang dialami oleh Nabila Laundry adalah pada saat libur sekolah karena para pelajar pada pulang kampung sehingga mereka tidak menggunakan jasa *laundry* dan pada saat musim penghujan pihak Nabila Laundry mengalami kesulitan dalam mengeringkan pakaian. Pihak Nabila Laundry hanya mengandalkan 2 mesin pengering dan hanya menggunakan pengering alami.<sup>2</sup>

## 2. Produk Jasa Laundry

### a. Fikri Laundry

Layanan jasa yang terdapat di Fikri Laundry ada enam layanan dengan sistem yang berbeda-beda yaitu sebagai berikut:

#### 1) Cuci Setrika

Cuci setrika kering merupakan layanan *laundry* dengan hasil akhir pakaiannya dalam kondisi kering, bersih, dan rapi karena sudah disetrika. Cuci kering setrika ini terbagi menjadi 3 layanan yaitu:

##### a) Cuci Setrika Expres

Cuci setrika expres merupakan layanan cuci setrika yang dilakukan secara cepat dengan waktu 2-5 jam. Layanan

---

<sup>2</sup> Yunita Setiyaningrum, wawancara oleh penulis, 17 Juni 2023, wawancara 2, transkrip.

ini harganya lebih mahal yaitu Rp. 10.000/Kg karena prosesnya lebih cepat dibanding dengan cuci setrika 1 hari dan normal.

b) Cuci Setrika 1 Hari

Cuci setrika 1 hari merupakan layanan cuci setrika yang dilakukan dalam waktu 1 hari. Layanan ini harganya lebih murah dibanding cuci setrika ekspres yaitu Rp. 8.000/Kg.

c) Cuci Setrika Normal

Cuci setrika normal merupakan layanan cuci setrika yang biasanya dilakukan dalam waktu 2-3 hari. Layanan ini banyak diminati oleh masyarakat umumnya karena harga yang ditawarkan lebih murah yaitu Rp. 5.000/Kg.

2) Jasa Setrika

Jasa setrika merupakan sebuah layanan jasa yang hanya mengerjakan proses penyetrikaan saja tanpa mencuci. Biasanya pihak Fikri Laundry menyetrika pakaian konsumen yang telah dicuci sendiri. Proses ini biasanya selesai dalam waktu 2-3 hari dan harga yang ditawarkan yaitu Rp. 4.000/Kg.

3) Cuci Kering

Cuci kering merupakan layanan jasa yang hanya mengerjakan proses cuci kering saja tanpa setrika. Biasanya proses ini lebih cepat selesai yaitu 1-2 hari. Adapun harga yang ditawarkan yaitu Rp. 4.000/Kg.

4) Cuci Satuan

Cuci satuan merupakan sebuah layanan jasa pencucian yang perhitungan harganya dihitung satuan tidak kiloan seperti seprai, bed cover, selimut, boneka, tenda, sepatu dan tas. Biasanya waktu yang dibutuhkan sekitar 2-4 hari untuk proses pencuciannya. Adapun harga yang ditawarkan bermacam-macam yaitu, bed cover harganya sekitar Rp. 35.000-40.000, selimut harganya Rp. 10.000-15.000, sepatu harganya Rp. 20.000/pasang, dan tas sekolah harganya Rp. 15.000-20.000.

5) Cuci Karpet

Cuci karpet merupakan layanan jasa yang melayani proses pencucian karpet permadani dengan alat penggebuk, sikat dan vakum. Proses ini biasanya selesai dalam waktu 2-4 hari. Adapun harganya dihitung berdasarkan panjangnya karpet yaitu Rp. 15.000/meter.

6) Antar Jemput Barang

Fikri Laundry ini melayani proses antar jemput barang yang akan di *laundry*. Biasanya para pelanggan menghubungi

pemilik jasa Fikri Laundry kemudian pemilik jasa Fikri Laundry akan menjemput barang yang akan di *laundry* dan mengantarkan kembali ketika barangnya sudah selesai di proses. Layanan ini tidak dikenakan biaya ongkos tambahan untuk antar jemput harganya tetap sama dengan pelanggan yang mengantarkan barangnya di Fikri Laundry sesuai dengan paket layanan yang dipilihnya.<sup>3</sup>

b. Nabila Laundry

Layanan jasa yang terdapat di Nabila Laundry ada enam layanan dengan sistem yang berbeda-beda yaitu sebagai berikut:

1) Cuci Kering Setrika

Cuci kering setrika merupakan layanan *laundry* dengan hasil akhir pakaiannya dalam kondisi kering, bersih, dan rapi karena sudah disetrika. Cuci kering setrika ini terbagi menjadi 2 layanan yaitu:

a) Cuci Setrika Kilat

Cuci setrika kilat merupakan layanan cuci setrika yang dilakukan secara cepat dengan waktu 2 hari. Layanan ini harganya lebih mahal yaitu Rp. 7.000/Kg karena prosesnya lebih cepat dibanding dengan cuci setrika normal.

b) Cuci Setrika Normal

Cuci setrika normal merupakan layanan cuci setrika yang biasanya dilakukan dalam waktu 3-4 hari. Layanan ini banyak diminati oleh masyarakat umumnya karena harga yang ditawarkan lebih murah dan terjangkau yaitu Rp. 5.500/Kg.

2) Jasa Setrika

Jasa setrika merupakan sebuah layanan jasa yang hanya mengerjakan proses penyetricaan saja tanpa mencuci. Biasanya pihak Nabila Laundry menyetrica pakaian konsumen yang telah dicuci sendiri. Proses ini biasanya selesai dalam waktu 2-3 hari dan harga yang ditawarkan yaitu Rp. 4.500/Kg.

3) Cuci Kering

Cuci kering merupakan layanan jasa yang hanya mengerjakan proses cuci kering saja tanpa setrika. Proses ini biasanya selesai dalam waktu 2-3 hari. Adapun harga yang ditawarkan yaitu Rp. 4.500/Kg.

---

<sup>3</sup> Al-Qomariyah, wawancara oleh penulis, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

#### 4) Cuci Satuan

Cuci satuan merupakan sebuah layanan jasa pencucian yang perhitungannya dihitung satuan tidak kiloan seperti seprei, selimut, dan bed cover. Biasanya waktu yang dibutuhkan sekitar 3-4 hari untuk proses pencuciannya. Adapun harga yang ditawarkan bermacam-macam yaitu, seprei dan selimut harganya sekitar Rp. 7.000/biji, bed cover besar harganya Rp. 30.000/biji, dan bed cover kecil harganya Rp. 20.000/biji.

#### 5) Cuci Karpet

Cuci karpet merupakan layanan jasa yang melayani proses pencucian karpet permadani dengan alat penggebuk, sikat dan vakum. Proses ini biasanya selesai dalam waktu 3-5 hari. Adapun harganya dihitung berdasarkan panjangnya karpet yaitu karpet super tebal harganya Rp. 13.000/meter, karpet tebal biasa harganya Rp. 12.000/meter, karpet tipis harganya Rp. 9.000/meter, karpet hambal harganya Rp. 9.000/meter, tikar harganya Rp. 25.000/biji, permadani bulu harganya mulai Rp. 27.000-47.000.

#### 6) Antar Jemput Barang

Nabila Laundry juga melayani proses antar jemput barang yang akan di *laundry* minimal 10 Kg. Biasanya para pelanggan menghubungi pemilik jasa Nabila Laundry kemudian pemilik jasa Nabila Laundry akan menjemput barang yang akan di *laundry* dan mengantarkan kembali ketika barangnya sudah selesai di proses. Layanan ini tidak dikenakan biaya ongkos tambahan untuk antar jemput harganya tetap sama dengan pelanggan yang mengantarkan barangnya di Nabila Laundry sesuai dengan paket layanan yang dipilihnya.<sup>4</sup>

### 3. Aturan Pada Laundry

#### a. Fikri Laundry

Setiap usaha *laundry* memiliki aturan baku yang pada pamflet atau nota pembayaran. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan. Aturan baku yang ada di Fikri Laundry sebagai berikut:

1. Apabila ada barang luntur tidak bilang bukan tanggung jawab kami.
2. Pengambilan barang lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.

---

<sup>4</sup> Yunita Setiyaningrum, wawancara oleh penulis, 17 Juni 2023, wawancara 2, transkrip..

3. Untuk komplain 1 x 24 jam, selebihnya bukan tanggung jawab kami.<sup>5</sup>
- b. Nabila Laundry

Setiap usaha *laundry* memiliki aturan baku yang pada pamflet atau nota pembayaran. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya suatu hal yang tidak diinginkan. Aturan baku yang ada di Nabila Laundry sebagai berikut:

1. Klaim maksimal 24 jam dari pengambilan.
2. Pakaian *laundry* yang tidak ada pemberitahuan luntur sebelumnya bukan tanggung jawab kami.
3. Apabila konsumen tidak menghitung jumlah cucian, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar.
4. Periksa saku terlebih dahulu sebelum masuk cucian, apabila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.
5. Barang yang diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.<sup>6</sup>

## B. Deskripsi Data Penelitian

### 1. Praktik Sewa Jasa Fikri Laundry dan Nabila Laundry

Praktik jasa pencucian pakaian atau *laundry* merupakan suatu kegiatan yang memanfaatkan tenaga seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan dalam mencuci pakaian. Dalam praktiknya, jasa Fikri Laundry dan Nabila Laundry memberikan pilihan paket layanan pencucian yang ada kepada konsumen atau pelanggan sesuai dengan yang diinginkan. Layanan yang diberikan pemilik Fikri laundry adalah cuci setrika, setrika, cuci kering, cuci boneka, karpet, tas, sepatu, tenda kemah, dan selimut. Adapun praktek yang dilakukan pada Fikri Laundry adalah sebagai berikut:

#### a. Penerimaan Pakaian

Pada praktiknya Fikri Laundry ini menetapkan dua pilihan dalam penerimaan pakaian yaitu konsumen datang langsung ke *laundry* dengan membawa pakaian mereka atau dari pihak *laundry* yang datang kerumah konsumen untuk mengambil dan mengantar pakaian mereka. Fikri laundry ini tidak hanya menerima pencucian jenis pakaian saja, tetapi juga menerima barang lainnya seperti bed cover, boneka, karpet, korden, sepatu, mukena, tenda, tas, dan sebagainya.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Ketentuan pada nota Fikri Laundry.

<sup>6</sup> Ketentuan pada nota Nabila Laundry.

<sup>7</sup> Al-Qomariyah, wawancara oleh penulis, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

b. Memilih Layanan dan Paket

Pada tahapan ini konsumen diberikan pilihan untuk memilih layanan dan paket mana yang akan konsumen pilih, seperti:

- 1) Layanan
  - Cuci
  - Cuci+Setrika
  - Setrika
- 2) Paket
  - Biasa, yang penyelesaiannya 2-3 hari.
  - 1 hari, yang penyelesaiannya 1 hari.
  - Expres, yang penyelesaiannya maksimal 2-5 jam.
- 3) Harga Satuan
  - Bed Cover
  - Boneka
  - Kasur Lantai
  - Karpet
  - Sepatu
  - Selimut
  - Tas

c. Penyortiran

Setelah konsumen memilih paket yang dipilih, sebelum dicuci pihak Fikri Laundry memeriksa terlebih dahulu pakaian yang akan dicuci misalnya pada bagian saku jika ada dan memisahkan antara pakaian yang luntur dan tidak luntur.

d. Pencucian dan Pengeringan

Pada tahap ini, apabila ada kotoran pada pakaian atau jenis lainnya yang berlebihan, maka akan direndam terlebih dahulu, kemudian baru dicuci menggunakan mesin cuci. Dalam proses pencucian ini pihak Fikri Laundry menggunakan 1 mesin cuci untuk 1 konsumen. Setelah selesai pencucian, selanjutnya dikeringkan dan dimasukkan kedalam keranjang apabila sudah kering.

e. Tahap Penyelesaian

Setelah seluruh pakaian atau barang jenis lainnya telah selesai dalam proses pengeringan, maka proses selanjutnya adalah menyetrika dan diberi pewangi. Setelah itu, dikemas dalam plastik, diberi nama, ditimbang berat pakaiannya dan dikasih nota slip pembayaran. Dalam praktiknya pelaku usaha Fikri Laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya untuk menghindari adanya kesalahan yang dapat merugikan konsumen atau pihak lain dalam melakukan pekerjaannya. Tetapi, ada saja suatu hal yang terjadi saat mencuci pakaian konsumen.



#### f. Penghitungan atau Penimbangan Pakaian

Setelah semua proses laundry selesai, maka tahap akhir yaitu penghitungan harga dan penimbangan pakaian sesuai dengan layanan pilihan paket harga dan barang yang dipilih konsumen pada awal perjanjian.<sup>8</sup>

Sedangkan Nabila Laundry menyediakan layanan jasa cuci kering setrika, setrika, cuci kering, cuci karpet, selimut, dan bed cover. Adapun praktek yang dilakukan pada Nabila Laundry adalah sebagai berikut:

#### a. Penerimaan Pakaian

Pada praktiknya Nabila Laundry ini menetapkan dua pilihan dalam penerimaan pakaian yaitu konsumen datang langsung ke *laundry* dengan membawa pakaian mereka atau dari pihak *laundry* yang datang kerumah konsumen untuk mengambil dan mengantarkan pakaian mereka dengan minimal pakaian 10 Kg. Nabila Laundry ini tidak hanya menerima pencucian jenis pakaian saja, tetapi juga menerima barang lainnya seperti bed cover, karpet, korden, mukena, selimut, dan sebagainya.<sup>9</sup>

#### b. Memilih Layanan dan Paket

Pada tahapan ini konsumen diberikan pilihan untuk memilih layanan dan paket mana yang akan konsumen pilih, seperti:

- 1) Layanan
  - Cuci
  - Cuci+Setrika
  - Setrika
- 4) Paket
  - Kilat, yang penyelesaiannya 1 hari.
  - Biasa, yang penyelesaiannya 3-4 hari.
- 5) Harga Satuan
  - Bed Cover
  - Karpet
  - Selimut

#### c. Penghitungan atau Penimbangan Pakaian

Setelah konsumen memilih layanan dan paket jasa yang digunakan pihak Nabila Laundry akan menimbang pakaian dan menghitung jumlah harga yang harus dibayarkan yang dituliskan pada nota. Untuk pembayaran Nabila Laundry menerapkan dua sistem pembayaran yaitu boleh di bayar pada saat awal transaksi

---

<sup>8</sup> Al-Qomariyah, wawancara oleh penulis, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>9</sup> Yunita Setiyaningrum, wawancara oleh penulis, 17 Juni 2023, wawancara 2, transkrip..

atau di akhir pada saat pengambilan barang. Adapun pada saat pengambilan barang yang telah selesai di Laundry harus konsumen harus menyertakan nota yang telah diberikan pada saat awal transaksi.

d. Penyortiran

Setelah konsumen memilih paket yang dipilih, sebelum dicuci pihak Nabila Laundry memeriksa terlebih dahulu pakaian yang akan dicuci misalnya pada bagian saku jika ada barang yang tertinggal dan memisahkan antara pakaian yang berwarna putih, luntur dan tidak luntur.

e. Pencucian dan Pengeringan

Pada tahap ini, apabila ada kotoran pada pakaian atau jenis lainnya yang berlebihan, maka akan direndam terlebih dahulu, kemudian baru dicuci menggunakan mesin cuci. Dalam proses pencucian ini pihak Nabila Laundry menggunakan 1 mesin cuci untuk 1 konsumen. Setelah selesai pencucian, selanjutnya dikeringkan dan dimasukkan kedalam keranjang apabila sudah kering.

f. Tahap Penyelesaian

Setelah seluruh pakaian atau barang jenis lainnya telah selesai dalam proses pengeringan, maka proses selanjutnya adalah menyetrika dan diberi pewangi. Setelah itu, dikemas dalam plastik dan diberi nota yang telah dituliskan pada saat awal transaksi. Dalam praktiknya pelaku usaha Nabila Laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya untuk menghindari adanya kesalahan yang dapat merugikan konsumen atau pihak lain dalam melakukan pekerjaannya. Tetapi, ada saja suatu hal yang terjadi saat mencuci pakaian konsumen.

## 2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry terhadap Kehilangan dan Kerusakan Pakaian Konsumen

Tanggung jawab yang diberikan pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry atas kerusakan atau kehilangan pakaian konsumen sudah dituliskan dalam nota. Tanggung jawab yang diberikan pihak Fikri Laundry atas kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen sebagai berikut:

- a. Jika ada pakaian yang luntur tidak bilang bukan tanggung jawab kami.
- b. Pengambilan lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.

- c. Untuk komplain 1 x 24 jam, selebihnya bukan tanggung jawab kami.<sup>10</sup>

Adapun tanggung jawab yang diberikan pihak Nabila Laundry atas kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen sebagai berikut:

- a. Klaim maksimal 24 jam dari pengambilan.
- b. Pakaian laundry yang tidak ada pemberitahuan luntur sebelumnya bukan tanggung jawab kami.
- c. Apabila konsumen tidak menghitung jumlah cucian, maka jumlah yang kami hitung dianggap benar.
- d. Periksa saku terlebih dahulu sebelum masuk cucian, apabila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami
- e. Barang yang diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab kami.<sup>11</sup>

Terkait adanya kehilangan pakaian konsumen selama ini di Fikri Laundry dan Nabila Laundry belum pernah terjadi, yang sering terjadi adalah pakaiannya tertukar. Biasanya para konsumen yang pakaiannya tertukar akan segera mengembalikannya ke pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry untuk ditukarkan kembali pakaiannya. Pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry biasanya memberikan waktu 1 minggu untuk ditukarkan kembali. Adapun jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen maka pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry akan memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan kesepakatan konsumen. Selama ini apabila terjadi permasalahan terkait dengan adanya kerusakan pakaian konsumen diselesaikan berdasarkan kekeluargaan.

### 3. Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Sewa Jasa Fikri Laundry dan Nabila Laundry

Secara umum, usaha *laundry* yang menjadi sampel penelitian meberikan perlindungan kepada konsumen dengan mengganti kerugian yang dialami konsumen *laundry* tersebut. Perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi sewa jasa *laundry* sangat penting untuk perkembangan ekonomi masyarakat. Dalam praktiknya ketika pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi maka kedua belah pihak telah terikat serta memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi meskipun dalam transaksi sewa jasa *laundry* didasarkan dengan rasa percaya antara kedua belah pihak tetapi konsumen harus berhati-hati dan teliti sebelum barang di *laundry* dan memeriksa ketika diambil supaya tidak terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian.

---

<sup>10</sup> Ketentuan pada nota Fikri Laundry.

<sup>11</sup> Ketentuan pada nota Nabila Laundry

Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian konsumen dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha *laundry*.

Terkait dengan kehilangan pakaian konsumen selama ini di Fikri Laundry dan Nabila Laundry belum pernah terjadi, yang sering terjadi adalah pakaiannya tertukar dengan pelanggan lain. Berdasarkan peristiwa tersebut Fikri Laundry dan Nabila Laundry mendapat komplain dari konsumen misalnya pakaiannya tertukar, kurang wangi, kurang bersih, kurang rapi, mengalami keterlambatan dalam proses pengerjaan, dan sebagainya. Seperti yang pernah dialami Ihsan “Saya puas dengan layanan yang diberikan pihak Fikri Laundry, selesainya tepat waktu, pakaian saya tidak pernah hilang, tetapi pernah tertukar dengan pakaian konsumen lain. Kemudian saya bilang kepada pihak laundry dan disuruh nunggu selama 1 minggu untuk ditukarkan kembali dengan pakaian saya”.<sup>12</sup> Adapun Aviatul Auliah berkata “Saya puas dengan layanan yang diberikan pihak Nabila Laundry, tetapi pakaian saya pernah mengalami keterlambatan pada saat pengambilan belum selesai di proses karena musim penghujan, pakaian saya tidak pernah rusak atau hilang tetapi pernah ketukar dengan pakaian konsumen lain dan ada yang tertinggal juga di *laundry*. Kemudian saya bilang kepada pemilik Nabila Laundry dan disuruh menunggu maksimal 1 minggu untuk ditukarkan kembali dengan pakaian saya”.<sup>13</sup>

Adanya kesalahan tersebut dapat merugikan konsumen sehingga hal tersebut harus menjadi perhatian bagi pelaku usaha dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dan bertanggung jawab supaya mendapat kepercayaan dari konsumen. Adapun yang dilakukan Fikri Laundry dan Nabila Laundry apabila terjadi kesalahan maka upaya perlindungan konsumen yang dilakukan dari pihak Fikri Laundry seperti yang dikatakan ibu Al-Qomariyah “Apabila terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen biasanya saya memberikan waktu 1x24 jam untuk komplain selebihnya bukan tanggung jawab kami. Selama ini belum pernah terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian konsumen, tetapi kalau tertukar dengan konsumen lain pernah. Untuk pakaian konsumen yang tertukar biasanya saya berikan waktu 1 minggu untuk ditukarkan kembali sesuai dengan pakaian yang dimiliki. Terkait dengan kerusakan pakaian konsumen karena kelunturan saya sudah menuliskannya dalam nota apabila luntur tidak bilang bukan tanggung jawab kami. Tetapi, apabila pakaian itu rusak karena kesalahan pihak

---

<sup>12</sup> Ihsan, wawancara oleh penulis, 26 Maret 2023, wawancara 4, transkrip.

<sup>13</sup> Aviatul Auliah, wawancara oleh penulis, 17 Juni 2023, wawancara 8, transkrip..

Fikri Laundry maka saya akan bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi. Dan apabila terjadi kehilangan pakaian konsumen saya akan memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan kesepakatan dari konsumen”.<sup>14</sup>

Adapun perlindungan konsumen yang diberikan pihak Nabila Laundry seperti yang dikatakan ibu Yunita Setiyaningrum “Apabila terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen biasanya saya memberikan waktu 1x24 jam untuk komplain selebihnya bukan tanggung jawab kami. Ketika terjadi keterlambatan pengerjaan biasanya saya meminta maaf kepada konsumen karena keterbatasan mesin pengering yang saya miliki dan biasanya itu terjadi pada saat musim penghujan karena saya mengandalkan bantuan sinar matahari. Selama ini belum pernah terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian konsumen, tetapi kalau ketukar dengan konsumen lain pernah. Untuk pakaian konsumen yang tertukar biasanya saya berikan waktu 1 minggu untuk ditukarkan kembali sesuai dengan pakaian yang dimiliki. Terkait dengan kerusakan pakaian konsumen karena kelunturan saya sudah menuliskannya dalam nota apabila luntur tidak bilang bukan tanggung jawab kami. Tetapi, apabila pakaian itu rusak karena kesalahan pihak Nabila Laundry maka saya akan bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi. Dan apabila terjadi kehilangan pakaian konsumen saya akan memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan kesepakatan dari konsumen”.<sup>15</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry memberikan perlindungan kepada konsumen dengan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya. Pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry memberikan ganti rugi dan kompensasi atas kehilangan, kerusakan, keterlambatan, dan pakaian konsumen yang tertukar yang disebabkan karena kelalaian pihak *laundry*. Oleh karena itu dalam hal ini pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry memberikan respon yang baik apabila konsumen mengalami kerugian. Pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry memberikan itikad baik dan kompensasi ganti rugi apabila mengalami kelalaian dan kerusakan. Dan dalam hal penyelesaian masalah biasanya pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry menyelesaikannya dengan cara musyawarah dan kekeluargaan antara kedua belah pihak.

---

<sup>14</sup> Al-Qomariyah, wawancara oleh penulis, 17 Januari 2023, wawancara 1, transkrip.

<sup>15</sup> Yunita Setiyaningrum, wawancara oleh penulis, 17 Juni 2023, wawancara 2, transkrip.

## C. Analisis Data Penelitian

### 1. Analisis Praktik Sewa Jasa Laundry di Desa Prambatan Kidul Kaliwungu Kudus

Laundry merupakan salah satu jenis layanan jasa yang diminati oleh banyak masyarakat yang ingin hidup serba praktis dan cepat dalam memenuhi kebutuhannya. Jasa pencucian pakaian atau *laundry* merupakan kegiatan mencuci pakaian dengan menggunakan tenaga manusia. Dalam praktiknya jasa *laundry* termasuk akad ijarah (sewa-menyewa). Ijarah merupakan sebuah akad atau transaksi sewa-menyewa barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa tanpa ada pemindahan kepemilikan atas barang atau jasa itu sendiri. Dalam praktiknya jasa Fikri Laundry dan Nabila Laundry harus menerapkan rukun dan syarat ijarah sesuai dengan ketentuan dalam hukum ekonomi syariah, agar transaksi tersebut sah dan tidak menyimpang dari ketentuan syariah.

Dari transaksi yang dilakukan pada Fikri Laundry terdapat penyimpangan dalam penerapan akadnya. Dalam transaksi tersebut terdapat beberapa pelanggan yang merasa dirugikan, tetapi ada juga pelanggan yang merasa tidak dirugikan. Bagi pelanggan yang merasa dirugikan hal tersebut menjadi sebuah permasalahan, tetapi bagi pelanggan yang merasa tidak dirugikan maka hal tersebut tidak menjadi masalah. Kerugian yang terjadi pada pelanggan ada pada akadnya yaitu terkait masalah penimbangan yang dilakukan oleh pihak Fikri Laundry karena mereka tidak memberitahukan berapa berat timbangan tersebut dan konsumen tidak melihatnya secara langsung tetapi pada saat mengambil sudah tertulis berapa berat barang dan harga yang harus dibayarkannya di nota. Tetapi terkait dengan layanan jasa dan harga yang ditawarkan pihak Fikri Laundry sudah menuliskannya pada pamflet. Adapun analisis tentang praktik usaha jasa Fikri Laundry berdasarkan hukum ekonomi syariah mengenai rukun, akad dan syarat sahnya yaitu sebagai berikut:

- a. *Al-‘aqidayn*, yaitu kedua belah pihak yang terlibat langsung dalam akad yaitu pemilik Fikri Laundry dan para pelanggan. Pemilik usaha Fikri Laundry dan pegawainya berakal sehat dan sudah berusia di atas 20 tahun. Berdasarkan hasil wawancara konsumennya rata-rata sudah berusia diatas 15 tahun, dan kedua orang yang bertransaksi sudah aqil dan baligh, dan sudah terdiri dari dua orang atau lebih..
- b. *Mabalul ‘aqd*, yaitu obyek akad atau sesuatu yang akan diadakan. Obyek akad yang dimaksud yaitu berupa jasa. Pada transaksi jasa Fikri Laundry yang menjadi objek adalah pakaian konsumen seperti baju, selimut, bed cover, mukena, tenda, sepatu, tas,

boneka, dll. Dalam proses pencucian pakaian pihak *laundry* sudah memberikan keterangan pada brosur terkait dengan kerusakan pakaian yaitu apabila ada yang luntur tidak bilang maka bukan tanggung jawab pihak *laundry*. Pihak *laundry* juga akan bertanggung jawab apabila ada kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen dengan diberi waktu 1 x 24 jam untuk complain, selebihnya bukan tanggung jawab pihak *laundry*.<sup>16</sup> Dalam praktiknya terkadang objek akadnya masih ada yang kurang sesuai karena tertukar dengan pakaian lain.

- c. *Sighat al-'aqd*, yaitu pernyataan kalimat akad yang umumnya dilaksanakan melalui pernyataan ijab dan qabul.<sup>17</sup> Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang tercantum pada brosur sehingga dalam hal akad tidak mengandung *gharar* (ketidakpastian). Pada penerapan praktik sewa jasa Fikri Laundry ini kedua belah pihak sudah melaksanakan ijab dan qobul pada saat awal transaksi *laundry* tersebut dan keduanya saling ridho dan terhindar dari ketidakpastian (*gharar*). Mereka menyebutkan berat timbangan pakaian dan harga yang harus dibayarkan oleh konsumen pada saat mengambil pakaian yang sudah selesai dilaundry.

Sedangkan praktik yang dilakukan Nabila Laundry tidak ada penyimpangan dalam penerapan akadnya. Dalam proses penimbangan pihak Nabila Laundry memperlihatkan kepada konsumen pada saat awal transaksi sehingga tidak ada salah satu pihak yang meraa rugi. Adapun analisis tentang praktik usaha jasa Nabila Laundry berdasarkan hukum ekonomi syariah mengenai rukun, akad dan syarat sahnya yaitu sebagai berikut:

- a. *Al-'aqidayn*, yaitu kedua belah pihak yang terlibat langsung dalam akad yaitu pemilik Nabila Laundry dan para pelanggan. Pemilik usaha Nabila Laundry dan pegawainya berakal sehat dan sudah berusia di atas 20 tahun. Berdasarkan hasil wawancara konsumennya rata-rata sudah berusia diatas 15 tahun, dan kedua orang yang bertransaksi sudah aqil dan baligh, dan sudah terdiri dari dua orang atau lebih.
- b. *Mabalul 'aqd*, yaitu obyek akad atau sesuatu yang akan diadakan. Objek akad yang dimaksud yaitu berupa jasa. Pada transaksi jasa Nabila Laundry yang menjadi objek adalah pakaian konsumen seperti baju, selimut, bed cover, mukena, karpet, dll. Dalam proses

<sup>16</sup> Ketentuan pada nota Fikri Laundry.

<sup>17</sup> Siti Fatimah, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Cheesta Balarejo Madiun*" Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018, 1, <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/27790>.

pencucian pakaian pihak *laundry* sudah memberikan keterangan pada brosur terkait dengan kerusakan pakaian yaitu apabila ada yang luntur tidak bilang maka bukan tanggung jawab pihak *laundry*. Pihak *laundry* juga akan bertanggung jawab apabila ada kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen dengan diberi waktu 1 x 24 jam untuk complain, selebihnya bukan tanggung jawab pihak *laundry*.<sup>18</sup> Dalam praktiknya terkadang objek akadnya masih ada yang kurang sesuai karena tertukar dengan pakaian lain.

- c. *Sighat al-'aqd*, yaitu pernyataan kalimat akad yang umumnya dilaksanakan melalui pernyataan ijab dan qabul.<sup>19</sup> Harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang tercantum pada brosur sehingga dalam hal akad tidak mengandung *gharar* (ketidakpastian). Pada penerapan praktik sewa jasa Nabila Laundry ini kedua belah pihak sudah melaksanakan ijab dan qobul pada saat awal transaksi *laundry* tersebut dan keduanya saling ridho dan terhindar dari ketidakpastian (*gharar*). Mereka menyebutkan berat timbangan pakaian dan harga yang harus dibayarkan oleh konsumen pada saat mengambil pakaian yang sudah selesai dilaunder.

**Tabel 4.1**  
**Analisis Tentang Praktik Jasa Fikri Laundry dan Nabila Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah**

<b>Praktik Fikri Laundry dan Nabila Laundry</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
<i>Al-'aqidayn</i>	Kedua belah pihak yang berakad pada Fikri Laundry dan Nabila Laundry sama-sama telah memenuhi sudah rukun dan syaratnya yaitu sudah aqil dan baligh, dan terdiri dari dua orang atau lebih.	Kedua belah pihak yang berakad pada Fikri laundry dan Nabila Laundry tidak mempunyai perbedaan karena keduanya telah memenuhi rukun dan syaratnya.
<i>Mabalul 'aqd</i>	Dalam hal ini yang menjadi obyek akad	Perbedaan obyek pada Fikri Laundry

<sup>18</sup> Ketentuan pada nota Nabila Laundry.

<sup>19</sup> Siti Fatimah, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Cheesta Balarejo Madiun" Diss. UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018, 1, <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/27790>.



	<p>berupa jasa. Adapun objek akad pada Fikri Laundry Nabila Laundry adalah sama-sama pakaian konsumen.</p>	<p>dan Nabila Laundry terdapat pada jenis barangnya. Yang menjadi obyek akad pada Fikri Laundry adalah baju, selimut, bed cover, mukena, tenda, sepatu, tas, boneka, dan karpet. Sedangkan obyek akad pada Nabila Laundry adalah baju, selimut, bed cover, mukena, boneka, dan karpet.</p>
<p><i>Sighat al-‘aqd</i></p>	<p>Dalam hal <i>sighatnya</i> Fikri Laundry dan Nabila Laundry sama-sama menawarkan harga sesuai dengan yang tercantum pada brosur sehingga tidak mengandung gharar (ketidakpastian) dan kedua belah pihak saling ridho.</p>	<p>Perbedaan <i>Sighat al-‘aqd</i> pada Fikri Laundry dan Nabila Laundry terdapat pada transaksi pembayarannya. Fikri Laundry menerapkan sistem penimbangan dan pembayaran pada saat pengambilan setelah barang diproses. Sedangkan Nabila Laundry menerapkan sistem penimbangan dan pembayaran pada saat awal transaksi atau penaruhan barang.</p>

Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa transaksi yang dilakukan Fikri Laundry dan Nabila Laundry sudah memenuhi rukun dan syarat sahnya akad. Para pihak yang bertransaksi telah memenuhi ketentuan perjanjian yaitu sudah aqil baligh dan terdiri dari 2 orang atau lebih. Barang yang menjadi objek dalam transaksi tersebut jelas dan diketahui oleh kedua belah pihak. Pada kasus *sighat* pihak Fikri Laundry sudah menyebutkan secara langsung harga nominal yang

harus dibayarkan dan berat timbangan barangnya kepada konsumen pada saat pengambilan pakaian yang sudah di *laundry*. Sedangkan pada kasus sighthat pihak Nabila Laundry juga sudah menyebutkan secara langsung harga nominal yang harus dibayarkan dan berat timbangan barangnya kepada konsumen pada saat awal transaksi dengan memperlihatkan secara langsung dengan konsumen. Jadi dalam hal ini kedua belah pihak saling sepakat sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Tetapi dari kedua transaksi yang dilakukan oleh Fikri Laundry dan Nabila Laundry yang lebih sesuai dengan ketentuan hukum ekonomi syariah adalah Nabila Laundry karena pihak Nabila Laundry menerapkan sistem penimbangan pada saat awal transaksi sehingga dalam hal ini tidak ada unsur penipuan yang dapat merugikan salah satu pihak. Sedangkan kekurangan Fikri Laundry adalah mereka tidak memperlihatkan secara langsung kepada konsumen pada saat proses penimbangan tetapi langsung menuliskan pada nota saat barang telah selesai di proses, sehingga terkadang ada salah satu pihak yang merasa dirugikan.

## 2. Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry terhadap Kehilangan dan Kerusakan Pakaian Konsumen

Dalam praktiknya, usaha *laundry* merupakan satu bentuk muamalah yang menggunakan akad ijarah, karena praktik tersebut memenuhi unsur-unsur dalam akad ijarah. Dalam praktiknya, konsumenlah yang pertama kali mendapatkan keuntungan mengambil manfaat berupa pekerjaan dari pelaku usaha yang dibayar oleh konsumen. Keuntungan dari transaksi ini diperoleh dari manfaat barang/jasa yang disewakan dan mendapat upah dari hasil sewaan barang/jasa tersebut. Dalam bermuamalah harus sesuai dengan prinsipnya yaitu ada unsur keridhoan dari kedua belah pihak. Sesuai dengan yang dijelaskan dalam Al-quran surat An-nisa' ayat 29:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونِ

تَحِيْرَةً عَنِ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “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”. (Q.S An-Nisa’: 29)

Setiap perbuatan melawan hukum terhadap layanan jasa yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen merupakan tanggung jawab pelaku usaha atau diartikan sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain yang bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha dan kesusilaan, tetapi itu semua dapat diselesaikan dengan cara kekeluargaan yaitu bermusyawarah antara pemilik *laundry* dengan konsumen, akan tetapi jika bermusyawarah tidak dapat menyelesaikan masalahnya, maka konsumen dapat menuntut atas ganti ruginya. Banyak hal yang harus diperhatikan misalnya adanya perbuatan melanggar hukum, adanya kerugian, adanya kesalahan, serta adanya hubungan klausul antara kesalahan dan kerugian. Dalam ekonomi islam tanggung jawab merupakan sesuatu yang dapat digunakan untuk mengukur keyakinan seseorang karena jika orang tersebut bertanggung jawab maka dapat dikatakan amanah, atupun sebaliknya jika orang tersebut tidak bertanggung jawab maka dapat dikatakan munafiq.<sup>20</sup>

Perlindungan hukum merupakan sebuah gambaran dari fungsi hukum yang memberikan sebuah keadilan, kepastian, ketertiban, kedamaian, dan kemanfaatan.<sup>21</sup> Dalam ekonomi islam konsumen merupakan seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan suatu harta yang berupa barang atau jasa karena memiliki hak untuk memakainya dengan mengikuti ketentuan-ketentuan yang sesuai didalam Al-Qur'an dan Hadist. Adapun terkait perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan syariah tercermin dalam prinsip-prinsip muamalah, yaitu terhindar dari gharar, sehingga jasa yang kita gunakan jauh dari pelaku usaha yang curang, dan transaksi yang dilakukan juga terhindar dari unsur perjudian, riba, dan paksaan.<sup>22</sup> Di Indonesia, perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dapat dilakukan dengan upaya yang didasarkan pada asas dan tujuan yang diharapkan yaitu asas

---

<sup>20</sup>Bella Adi Pertiwi, "Praktik Sewa Jasa Laundry Di Kelurahan Panorama Menurut Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", 2019 <<https://repository.iainbengkulu.ac.id/3893/>>.

<sup>21</sup>Richard Revel Wijaya Theda, dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry di Denpasar Utara", n.d., 1-15.

<sup>22</sup>Elisa Siti Widyastuti, dkk, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce: Suatu Perspektif Hukum Islam" 1, no. 2 (2022): 43-50, <<https://doi.org/10.46870/milkiyah.v1i2.161>>.

keamanan, asas keselamatan, asas keadilan, dan asas kepastian hukum.

**Tabel 4.2**  
**Bentuk Perlindungan**

<b>Fikri Laundry</b>	<b>Nabila Laundry</b>
1. Fikri Laundry memberikan waktu 1 x 24 jam untuk complain selebihnya bukan tanggung jawab pihak laundry.	1. Nabila Laundry memberikan waktu 1 x 24 jam untuk complain selebihnya bukan tanggung jawab pihak laundry.
2. Apabila ada kerusakan pakaian konsumen misalnya luntur tidak bilang maka pihak Fikri Laundry tidak bertanggung jawab.	2. Apabila ada kerusakan pakaian konsumen misalnya luntur tidak bilang maka pihak Nabila Laundry tidak bertanggung jawab. Dan apabila konsumen tidak memeriksa saku terlebih dahulu sebelum masuk cucian apabila rusak/hilang pihak Nabila Laundry tidak bertanggung jawab.
3. Apabila barang ada barang konsumen yang tertukar pihak Fikri Laundry akan bertanggung jawab memberikan waktu 1 minggu untuk ditukarkan kembali sesuai dengan barang yang dimiliki konsumen	3. Apabila konsumen tidak menghitung jumlah cucian, maka jumlah yang dihitung pihak Nabila Laundry dianggap benar.
4. Apabila ada kehilangan barang konsumen yang disebabkan oleh pihak Fikri Laundry maka akan memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.	4. Apabila barang ada barang konsumen yang tertukar pihak Nabila Laundry akan bertanggung jawab memberikan waktu 1 minggu untuk ditukarkan kembali sesuai dengan barang yang dimiliki konsumen
5. Barang yang diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab pihak Fikri Laundry.	5. Apabila ada kehilangan barang konsumen yang disebabkan oleh pihak Nabila Laundry maka akan memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan

	<p>kesepakatan kedua belah pihak.</p> <p>6. Barang yang diambil lebih dari 1 bulan bukan tanggung jawab pihak Nabila Laundry.</p>
--	---

Berdasarkan pada tabel diatas, pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry sudah membuat klausula baku yang dituliskan dalam nota sebagai bentuk tanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan pakaian konsumen. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>23</sup> Adapun tanggung jawab yang diberikan pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry atas kehilangan dan kerusakan pakaian konsumen telah dicantumkan pada nota pembayaran.

Terkait dengan adanya kehilangan pakaian konsumen selama ini di Fikri Laundry dan Nabila Laundry belum pernah terjadi, yang sering terjadi adalah pakaiannya tertukar. Biasanya para konsumen yang pakaiannya tertukar akan segera mengembalikannya ke pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry untuk ditukarkan kembali pakaiannya. Adapun jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen maka pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry akan memberikan ganti rugi berupa uang sesuai dengan kesepakatan konsumen. Selama ini apabila terjadi permasalahan terkait dengan adanya kerusakan pakaian konsumen diselesaikan berdasarkan kekeluargaan. Dengan adanya klausula baku yang telah ditetapkan oleh pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry sebenarnya hanya mencakup hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban konsumen saja tanpa mencakup hak-hak konsumen. Pencantuman klausula baku merupakan pengalihan tanggung jawab pemilik usaha, konsumen tidak akan mendapatkan ganti rugi apabila konsumen merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Jika dianalisis dengan teori ijarah dalam hukum ekonomi syariah, ijarah yang bersifat pekerjaan dilakukan dengan menyuruh orang untuk melaksanakan sebuah pekerjaan. Menurut ulama' fiqh ijarah tersebut hukumnya boleh apabila jenis pekerjaan tersebut jelas seperti tukang jahit dan buruh bangunan. Tanggung jawab harus diberikan apabila orang yang diperkerjakan itu bersifat pribadi.

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Menurut ulama' fiqh apabila objek yang dikerjakan rusak ditanggannya dan bukan karena kesengajaan atau kelalaiannya, ia tidak boleh dituntut ganti rugi. Namun apabila kerusakan tersebut terjadi karena kesengajaan dan kelalaiannya, maka ia harus membayar ganti rugi. Menurut Abu Yusuf dan Muhammad ibn Al-Hasan asy-Syaibani dan Imam Ahmad ibn Hanbal, penjual jasa untuk kepentingan umum bertanggung jawab atas kerusakan barang yang sedang dikerjakan, baik dengan sengaja atau tidak, kecuali kerusakan tersebut diluar batas kemampuannya untuk menghindari, seperti kebakaran dan banjir besar. Sedangkan menurut ulama' Malikiyah jika sifat pekerjaan tersebut membekas pada barang yang dikerjakan, seperti tukang masak, kuli, dan *laundry*, baik disengaja maupun tidak maka pemilik usaha harus bertanggungjawab atas kerusakannya dan wajib menggantinya.<sup>24</sup> Prinsip tanggung jawab telah dijelaskan dalam al-Qur'an yaitu dalam surat Al-Maidah ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيْمَةُ الْاَنْعَامِ اِلَّا مَا يُتْلٰى عَلَيْكُمْ غَيْرِ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ اِنَّ اللّٰهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”

Ayat tersebut menjelaskan tentang prinsip tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh seluruh semua orang yang melakukan akad tanpa terkecuali. Adanya hal-hal yang dapat merugikan konsumen seperti barangnya hilang dan rusak harus bertanggung jawab. Islam mengajarkan untuk selalu menepati janji supaya tidak termasuk golongan orang munafik. Sebuah akad atau transaksi harus dilakukan dengan adil, seimbang, mendatangkan keuntungan, dan tidak ada salah satu pihak yang merasa dirugikan. Apabila terjadi sebuah permasalahan maka sebaiknya dilakukan dengan cara bermusyawarah.

### 3. Analisis Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Sewa Jasa Laundry Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Dalam

<sup>24</sup> Ahmad Wardi Muslich, “*Fiqh Muamalat*”, (Jakarta: Amzah, 2005), 334.

ekonomi islam perlindungan konsumen merupakan sebuah gerakan yang dapat terorganisir untuk melindungi kepentingan ekonomi seluruh konsumen yang dipraktikkan di berbagai lembaga pemerintah maupun non-pemerintah yang memiliki tujuan untuk menjamin hak-hak konsumen yang berhubungan dengan barang atau jasa baik dalam pemasaran maupun kegiatan produksinya.<sup>25</sup> Dalam islam, hukum perlindungan konsumen mengacu pada konsep halal dan haram serta keadilan ekonomi yang berdasarkan pada nilai-nilai ekonomi islam. Kegiatan perlindungan konsumen dalam ekonomi islam meliputi perlindungan terhadap zat, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga akibat mengonsumsi produk tersebut.

Islam tidak mengatur hak-hak konsumen secara bergantian seperti undang-undang perlindungan konsumen. Islam melindungi hak-hak konsumen dari perilaku manusia, informasi yang tidak benar, dan memberikan hak untuk memilih, hak untuk mendapatkan lingkungan yang sehat, hak untuk dipertahankan, hak untuk penyelesaian sengketa, dan kompensasi.<sup>26</sup> Perlindungan hukum bagi konsumen dibagi menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Perlindungan hukum preventif adalah suatu bentuk perlindungan hukum yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan dan pendapat sebelum keputusan pemerintah diputuskan. Sedangkan perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan hukum yang secara konseptual muncul dalam penyelesaian sengketa.

Praktik sewa jasa *laundry* merupakan transaksi yang diperbolehkan dengan menggunakan akad ijarah. Yang mana praktik tersebut dilakukan dengan menyewa jasa pihak laundry untuk mencuci pakaian konsumen. Penyedia jasa *laundry* menawarkan layanan paket dan harga yang telah ditentukan sebelumnya kepada konsumen untuk dipilih sesuai dengan yang diinginkan. Dalam transaksi tersebut pihak Fikri laundry dan Nabila Laundry memiliki perbedaan aturan terkait proses penimbangan dan pembayarannya. Dalam praktiknya pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry pernah melakukan kesalahan yang dapat merugikan konsumen. Pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry memberikan perlindungan kepada konsumen dengan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan, bentuk tanggung jawab tersebut sudah dituliskan dalam nota.

---

<sup>25</sup>Mitta Muthia Wangsi, dkk, "*Perlindungan Konsumen Dalam Pelabelan Produk Menurut Ekonomi Islam*" 7 (2018): 1-9.

<sup>26</sup> Yusuf Shofie, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Citra Aditya Bakti, 2009), 9.

Bentuk kesalahan yang sering terjadi di Fikri Laundry dan Nabila Laundry adalah tertukarnya pakaian konsumen. Selain itu ada juga beberapa konsumen yang komplain terkait dengan pelayanan yang diberikan pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry yaitu kurang wangi, kurang bersih, kurang rapi, mengalami keterlambatan dalam proses pengerjaan, dan sebagainya. Dari kasus tersebut bisa diketahui bahwa masing-masing konsumen *laundry* memiliki permasalahan yang sama. Dalam transaksi ijarah pelaku usaha dan konsumen mempunyai hak dan kewajiban masing-masing, dimana hak dan kewajiban tersebut harus dilaksanakan supaya tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Dari permasalahan tersebut pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry juga harus melaksanakan asas perlindungan konsumen baik dalam hukum positif maupun hukum islam. Asas perlindungan konsumen dalam hukum islam diantaranya yaitu: *at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'awun*, keamanan, dan keselamatan, dan *at-taradhin*.<sup>27</sup>

Dari kesalahan tersebut apabila pihak *laundry* tidak bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen, maka dapat dikatakan transaksi ijarah terdapat unsur penipuan. Unsur penipuan dalam islam dikenal dengan istilah *gharar* dan hal ini merupakan salah satu hal yang dilarang dalam ijarah sesuai dengan prinsip tanggung jawab yaitu tidak melakuakn penipuan (*gharar*). Dalam penerapan hukum ekonomi syariah, pihak *laundry* ketika menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada konsumennya berupaya melakukan perlindungan melalui jalan damai dengan adanya itikad baik. Itikad baik merupakan salah satu asas dimana para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus menjalankan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh dan kemauan para pihak.

Penerapan perdamaian dalam islam dikenal dengan *as-shulhu*. *Shulhu* adalah suatu akad dengan maksud untuk mengahiri suatu persengketaan antara kedua belah pihak yang saling bersengketa.<sup>28</sup> Cara penyelesaiannya yaitu kedua belah pihak mencari solusi atau jalan tengah dalam menyelesaikan masalahnya supaya tidak adasalah satu pihak yang merasa dirugikan. Sehingga dalam melakukan upaya perdamaian pihak Fikri Laundry dan Nabila Laundry juga memperhatikan hak dan kewajiban kedua belah pihak yang saling sepakat supaya tidak memberatkan dan menguntungkan salah satu pihak.

---

<sup>27</sup> Yusuf Qardhawi, *Norma dan etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 1997), 10.

<sup>28</sup> Sayyid Sabiq, *Fiqh Al-Sunnah Juz III*, (Beirut: Dar Al-Fikr, 1977), 305.



Perdamaian itu sendiri dilakukan dengan menghubungi konsumen Fikri Laundry dan Nabila Laundry melalui chatting, telepon, atau datang langsung ke lokasi *laundry* untuk mmbicarakan dan mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi konsumen. Setelah pihak *laundry* mendapatkan informasi yang benar maka pihak *laundry* bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan permasalahan yang dialami konsumen. Dengan demikian, dalam upaya penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen khususnya masalah tertukarnya pakaian, kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen diselesaikan dengan asas itikad baik dan *as-shulhu* (perdamaian). Perdamaian dapat dijadikan pilihan untuk menyelesaikan masalah tanpa melalui jalur litigasi karena membutuhkan proses yang lama dan biaya perkara yang mahal.

**Tabel 4.3**  
**Kelebihan dan Kekurangan Fikri Laundry dan Nabila Laundry**

	<b>Fikri Laundry</b>	<b>Nabila Laundry</b>
<b>Kelebihan</b>	Dalam praktinya Fikri Laundry menawarkan lebih banyak jenis barang yang dilaundry, misalnya pakaian, mukena, selimut, bed cover, tenda, tas, sepatu, dan karpet.	Dalam praktinya Nabila Laundry menawarkan lebih banyak jenis barang yang dilaundry, misalnya pakaian, mukena, selimut, bed cover, dan karpet.
	Fikri Laundry telah membuat aturan terlebih dahulu sehingga apabila ada kekeliruan yang tidak disebabkan oleh pihak Fikri Laundry maka tidak menjadi tanggung jawabnya.	Nabila Laundry telah membuat aturan terlebih dahulu sehingga apabila ada kekeliruan yang tidak disebabkan oleh pihak Nabila Laundry maka tidak menjadi tanggung jawabnya
<b>Kelebihan</b>	Fikri Laundry dalam praktinya telah memenuhi rukun dan syarat ijarah sesuai dengan ketentuan hukum ekonomi syariah.	Nabila Laundry dalam praktinya telah memenuhi rukun dan syarat ijarah sesuai dengan ketentuan hukum ekonomi syariah.

	<p>Fikri Laundry memberikan layanan jasa antar jemput barang konsumen yang akan di <i>laundry</i>, sehingga hal ini dapat memudahkan konsumen.</p>	<p>Nabila Laundry menerapkan sistem pembayaran pada awal transaksi dan memperlihatkan berat timbangannya kepada konsumen. Sehingga tidak ada unsur <i>gharar</i> (ketidakpastian).</p>
<p><b>Kekurangan</b></p>	<p>Dalam praktiknya pihak Fikri Laundry tidak menerapkan sitem pembayaran pada awal transaksi dan tidak memperlihatkan kepada konsumen pada saat proses penimbangan, tetapi langsung menuliskannya pada nota saat pengambilan barang.</p>	<p>Nabila Laundry memberikan layanan jasa antar jemput barang konsumen yang akan di <i>laundry</i> minimal 10 kg, sehingga hal ini dapat memudahkan konsumen</p>
	<p>Dalam praktiknya pihak Fikri Laundry hanya membuat klausula baku yang dibuat secara sepihak</p>	<p>Dalam praktiknya pihak Nabila Laundry hanya membuat klausula baku yang dibuat secara sepihak</p>

	tanpa adanya kesepakatan dari kedua belah pihak.	tanpa adanya kesepakatan dari kedua belah pihak.
	Pihak Fikri Laundry terkadang masih melakukan kesalahan seperti keterlambatan dalam proses pengerjaannya, dan masih ada barang konsumen yang tertukar.	Pihak Nabila Laundry terkadang masih melakukan kesalahan seperti keterlambatan dalam proses pengerjaannya, dan masih ada barang konsumen yang tertukar.

