

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN
DI YOGYAKARTA**
(Studi pada Jasa Laundry Pakaian di Jl. Timoho Yogyakarta)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

OLEH
DEWI IRAWATI
05380071

PEMBIMBING:

- GUSNAM HARIS, S.Ag.,M.Ag**
- ABDUL MUGHITS, S.Ag.,M.Ag**

**JURUSAN MUAMALAT
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2009**

ABSTRAK

Seiring kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman, masyarakat lebih memilih cara yang praktis dan efisien sebagai gaya hidup mereka, seperti memilih jasa laundry pakaian karena praktis dan tidak menyita banyak waktu, diantaranya layanan jasa laundry pakaian yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta. Ada berbagai kesalahan yang di luar dugaan dalam jasa laundry seperti pakaian rusak, hilang, kelunturan dan lain-lain, sehingga akan merugikan konsumennya (pemilik pakaian), baik itu kerugian materi maupun immateri. Demikian yang terjadi pada beberapa layanan jasa laundry pakaian yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta dimana pemilik jasa laundry masih ada yang mengembalikan pakaian yang cacat. Berkaitan dengan masalah tersebut berarti hak-hak konsumen yang bersifat abstrak tidak terpenuhi diantaranya hak atas pelayanan yang layak dan kenyamanan dalam menggunakan jasa laundry. Selain itu kerelaan di antara kedua belah pihak juga tidak tercapai.

Masalah tersebut merupakan masalah yang menarik. Dari masalah tersebut penyusun ingin mengetahui bagaimana perlindungan konsumen yang berkaitan dengan penggunaan jasa laundry pakaian yang berada di Jalan Timoho Yogyakarta, kemudian ditinjau dari Hukum Islam sudah sesuai atau belum.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta untuk melindungi hak konsumen, dimana di Jalan Timoho Yogyakarta ada tujuh layanan jasa laundry dan dengan konsumen yang rata-rata anak kos, metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dan teknik pengumpulan data menggunakan interview atau wawancara, observasi, dan analisis data.

Berdasarkan metode yang digunakan maka terungkap bahwa perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa laundry di Jalan Timoho Yogyakarta sudah sesuai dengan Hukum Islam. Karena dalam prakteknya layanan jasa laundry yang berada di Jalan Timoho Yogyakarta memberikan hak-hak kepada konsumen dengan memberikan ganti rugi diantaranya dengan pakaian hilang diganti 10 kali ongkos cuci, penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian diganti maksimal Rp.80.000,-, dan hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, dengan berbagai upaya yang dilakukan pihak laundry, konsumen mendapatkan haknya kembali pakaian dengan baik dan tidak rusak. Dalam transaksinya kerelaan dalam transaksi jasa laundry ini sudah terlaksana dimana pemilik jasa laundry memberi kesempatan mengembalikan pakaian dan meminta ganti rugi, walau pada kenyataannya sedikit yang menggunakan fasilitas ini.

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Dewi Irawati

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dewi Irawati
N I M : 05380071
Judul : “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry di Yogyakarta (Studi pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)”

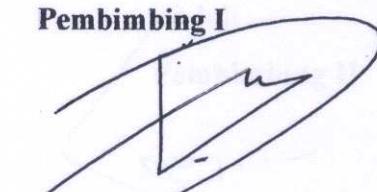
sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Mu'amalah Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Sya'ban 1430 H
28 Juli 2009 M

Pembimbing I


GUSNAM HARIS, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720812 199803 1 004

Hal : Skripsi Saudari Dewi Irawati

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dewi Irawati

N I M : 05380071

Judul : "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry di Yogyakarta (Studi pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)"

sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam jurusan Mu'amalah Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 06 Sya'ban 1430 H
28 Juli 2009 M

Pembimbing II


ABDUL MUGHITS, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19768920 200501 1 002

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN.02/K.MU.SKR/PP.009/047/2009

Skripsi dengan judul : “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jl. Timoho Yogyakarta)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

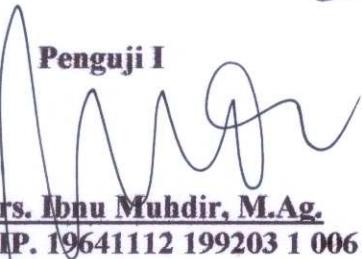
Nama : Dewi Irawati
NIM : 05380071
Telah dimunaqasyahkan pada : Tanggal 12 Agustus 2009
Nilai Munaqasyah : B+ (B Plus)

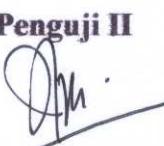
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari‘ah UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19720812 199803 1 004

Pengaji I

Drs. Ibnu Muhdir, M.Ag.
NIP. 19641112 199203 1 006

Pengaji II

Drs. Slamet Khilmi, M.SI
NIP. 19631014 199203 1 002



Motto

- ❖ *Hidup tidak akan memberikan apapun tanpa kerja keras*
- ❖ *Syukuri selalu apa yang ada, karena hidup adalah anugerah*

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ *Ayahanda dan Ibunda tercinta*
- ❖ *Kedua adikku tersayang yang menjadi inspirasiku*
- ❖ *"Pils" seseorang terindah yang ku miliki*
- ❖ *Almamaterku Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا رسول الله اللهم صل وسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين أما بعد.

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah swt, dengan segala anugerah dan hidayah-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah saw, keluarga, sahabat-sahabat, serta orang-orang yang mengikuti sunnahnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian Di Jalan Timoho Yogyakarta)” telah selesai disusun. Penyusun menyadari banyak pihak yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, sepantasnya penyusun mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H Yudian Wahyudi, MA.,Ph.D, selaku dekan Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Riyanta, M.Hum, selaku ketua jurusan Muamalah Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag, selaku Pembimbing I atas segala nasehat, bimbingan dan luang waktunya.
4. Bapak Abdul Mughits, S. Ag., M.Ag, selaku Pembimbing II yang dengan keikhlasan berkenan membaca skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari’ah Jurusan Muamalah yang telah mencurahkan segala wawasan keilmuan kepada penyusun.

6. Seluruh staf tata usaha (TU) Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mempermudah proses penelitian ini.
7. Seluruh Pemilik usaha Laundry yang berada di Jalan Timoho Yogyakarta beserta Pegawai-pegawaiannya yang telah memberikan informasi, tempat, dan waktu kepada penyusun untuk mengadakan penelitian skripsi ini.
8. Ayahanda Dasri Yakub dan ibunda Kasmini kedua orang tua penyusun, yang telah tulus memberikan doa dan kasih sayang sehingga menjadi acuan untuk berpijak bagi kehidupan ini. Semoga Allah swt membalasnya dengan surga.
9. Adik-adikku Miftachul Huda dan Sholikhul Hadi, gelak tawa kalian telah meneman dan mewarnai kehidupanku selama ini.
10. "Pils" yang selalu menjadi sandaran dalam keluh kesahku, thanks buat semuanya.
11. Sahabat-sahabatku, Lutfi, Ella, Dhima, Anna, Indri dan seluruh teman-teman Muamalat angkatan 2005, terima kasih atas kenangannya, serta semua pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu-persatu, yang telah membantu tersusunnya skripsi ini.

Semoga amal baik tersebut mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah swt. Semoga skripsi ini mendapat ridho-Nya dan bermanfaat. Amin ya Rabbal alamin.

Yogyakarta, 21 Rajab 1430 H
15 Juli 2009 M

Penyusun

Dewi Irawati
NIM: 05380071

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya. Dalam penyusunan skripsi ini penyusun berusaha konsisten pada Pedoman Transliterasi Arab-Latin yang berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan dengan Nomor: 0543.b/U/1987. sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

No.	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1	ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba'	b	be
3	ت	Ta'	t	te
4	ث	Sa'	ś	es (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	j	je
6	ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	kh	ka dan ha
8	د	Dal	d	de
9	ذ	Ža	ž	zet (dengan titik di atas)
10	ر	Ra	r	er
11	ز	Zai	z	zet
12	س	Sin	s	es
13	ش	Syin	sy	es dan ye
14	ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
15	ض	Dad	đ	de (dengan titik di bawah)
16	ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
17	ظ	Ža	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
18	ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
19	غ	Gain	g	ge
20	ف	Fa	f	ef
21	ق	Qaf	q	qi
22	ك	Kaf	k	ka
23	ل	Lam	l	‘el
24	م	Mim	m	‘em

25	ن	Nun	n	'en
26	و	Waw	w	we
27	ه	Ha'	h	ha (dengan titik diatas)
28	ء	Hamzah	'	apostrof
29	ي	Ya'	y	ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

دَة مُتَعْدَد	ditulis	<i>muta 'addidah</i>
دَة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbutah di akhir kata

1. Apabila dimatikan ditulis h.

حِكْمَة	ditulis	<i>hikmah</i>
عِلْمَة	ditulis	<i>'illah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan lain-lain, kecuali apabila dikehedaki lafal aslinya).

2. Apabila diikuti kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

الْأُولِيَاء كَرَامَة	ditulis	<i>karâmah al-auliyâ'</i>
-----------------------	---------	---------------------------

3. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

الْفَطَر زَكَاة	ditulis	<i>zakâh al-fîtr</i>
-----------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

فَعْل	fathâh	ditulis	A <i>fa'ala</i>
ذَكِير	kasrah	ditulis	i <i>zukira</i>
دَمَّا	dammah	ditulis	u

بذہب			<i>yazhabu</i>
------	--	--	----------------

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّةٌ	ditulis	â <i>jâhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati تَنْسِي	ditulis	â <i>tansâ</i>
3	Kasrah + ya'mati كَرِيمٌ	ditulis	î <i>kaîm</i>
4	Dammah + wawu mati فَرُوضٌ	ditulis	û <i>furûd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + wawu mati بَيْنَكُمْ	ditulis	ai <i>bainakum</i>
2	Fathah + ya'mati قَوْلٌ	ditulis	au <i>qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لَئِنْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

- Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyâs</i>

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>
السماء	ditulis	<i>as-Samâ</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisnya.

الفروض ذوي	ditulis	<i>zawî al- furûd</i>
السنة أهل	ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
TRANSLITERASI.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan	7
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoretik	11
F. Metode Penelitian	18
G. Sistematika Pembahasan	20
 BAB II. GAMBARAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG	
A. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen.....	23
B. Hak-hak Konsumen	28

C. Larangan terhadap Pelanggaran Hak Konsumen	34
D. Upaya Islam dan Undang-undang dalam Melindungi Konsumen	
	39

BAB III. PRAKTIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JASA

LAUNDRY PAKAIAN DI JALAN TIMOHO YOGYAKARTA

A. Gambaran Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho	Yogyakarta
	49
B. Upaya Pengamanan Laundry Pakaian	55
C. Transaksi dalam Jasa Laundry Pakaian	59
1. Tahap pra Transaksi	59
2. Tahap Transaksi	60
3. Tahap Purna Transaksi.....	61
D. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Perlindungan Konsumen	
	61

BAB IV. ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN

DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN DI JALAN TIMOHO YOGYAKARTA

A. Bentuk Perlindungan Konsumen dengan Cara Kekeluargaan ..	65
B. Bentuk Perlindungan Konsumen dengan Penggantian Barang..	72

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA.....	85
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Biografi Ulama dan Sarjana.....	I
2. Terjemahan	III
3. Rekomendasi Izin Penelitian.....	V
4. standar kontrak laundry.....	XIV
5. Pedoman Wawancara.....	XX
6. Curriculum Vitae	XXII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup bermasyarakat. Dalam hidup bermasyarakat, manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhan-kebutuhan dalam hidupnya. Pergaulan hidup tempat setiap orang melakukan perbuatan dalam hidupnya dengan orang lain disebut muamalat. Sedangkan kaedah-kaedah yang mengatur hubungan hak dan kewajiban dalam hidup bermasyarakat disebut hukum muamalat.¹

Hubungan sosial yang paling dominan dalam kehidupan manusia adalah hubungan ekonomi. Karena untuk memudahkan pemenuhan segala kebutuhan hidupnya, manusia memerlukan bantuan orang lain, terutama dalam hal kehidupan modern dimana kehidupan manusia sudah mengarah pada spesialisasi profesi dan produksi. Dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang dinamakan transaksi. Secara hukum transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian bagian dari perikatan.² Salah satu bentuk transaksi muamalat adalah

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, edisi revisi, Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 11-12.

² Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, cet. ke-1 (Yogyakarta: BPFE Fakultas Ekonomi, 2004), hlm. 153.

ijārah, yang mana dasar hukumnya telah diatur baik dalam Al-Qur'an dan sunnah maupun ijtihad. *ijārah* adalah bentuk usaha yang dihalalkan oleh Allah. Sungguhpun demikian dalam transaksinya juga harus memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa-menyewa atau upah-mengupah tersebut. Sewa-menyewa atau upah-mengupah sangat rentan dengan kecurangan-kecurangan yang bisa saja dilakukan oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha.

Ijārah sebagai jual-beli jasa (upah-mengupah), yakni mengambil manfaat tenaga manusia, ada pula yang menerjemahkan sewa-menyewa, yakni mengambil manfaat dari barang.³

Namun demikian, masalah muamalat yang terus berkembang tersebut tetap perlu diperhatikan agar perkembangan tersebut tidak menimbulkan kesulitan-kesulitan pada pihak-pihak tertentu yang disebabkan oleh adanya tekanan-tekanan atau tipuan dari pihak lain dan salah satu dari bentuk perwujudan dari muamalat yang disyari'atkan oleh Allah adalah *ijārah*, dalam hal ini Allah berfirman:

فَإِنْ أَرْضَعْنَا لَكُمْ فَأَتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ ...

Dalam banyak kasus, dengan alasan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan konsumen ini banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak

³ Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, cet. ke-2 (Bandung: Pustaka Setia, 2004), hlm. 122.

⁴ At-thalaq (65): 6.

maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa laundry⁵. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Sejak zaman Jahiliah gerakan protes dari konsumen terhadap perlakuan curang sudah ada dimana para konsumen atau bahkan para pedagang kecil dirugikan oleh pedagang besar yang berusaha mencegat mereka di batas kota agar mau menjual barangnya dengan harga murah.⁶

Praktek-praktek curang yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha di Indonesia menyebabkan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.⁷

Menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

Pasal 1 butir 2 :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

⁵ Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. ”Analisa perancangan sistem “<http://www.indoskripsi.com/sitikhodijah>, akses kamis, 12 Maret 2009.

⁶ Buchori Alma, *Ajaran Islam dalam Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1994), hlm. 49.

⁷ Erman Rajagukguk dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 7.

Menurut Hornby :

“Konsumen (*consumer*) adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang, setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”.

Dengan disahkannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, salah satu harapan dari masyarakat luas pengguna barang dan atau jasa terpenuhi. Adanya undang-undang ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen.⁸

Walaupun hukum Islam telah mengatur berbagai aturan, dan dalam undang-undang perlindungan konsumen sudah ditetapkan akan tetapi hak-hak konsumen masih sering diabaikan. Ini terbukti dengan kekecewaan yang dialami oleh konsumen sering didengar, bahkan mungkin banyak yang mengalami hal yang sama. Konsumen yang seharusnya dianggap sebagai suatu aset, namun selama ini dibuat sebagai objek yang dapat dengan mudah dipermainkan dan ditipu.⁹

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut. Dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. Pihak

⁸ Ari Purwadi. “Telaah Singkat tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen”, dalam *Jurnal Hukum & Keadilan*, vol. 3, no. 3 2000: 116-126, hlm. 116.

⁹ B. Marojah S Sinurat, “Perlindungan Konsumen dan Perumahan“, *Bernas*, (Rabu ,17 Oktober 2001), hlm. 4.

laundry sebagai pelaku usaha yang memberikan layanan jasa laundry, seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa laundry atau konsumen. Tetapi pada kenyataannya jasa laundry tersebut sering melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian seperti kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain entah itu ada unsur tidak kesengajaan atau ketidaktelitian pihak laundry atau tidak.

Hal tersebut di atas yang menimbulkan kekecewaan pihak pelanggan yang notabenenya sebagai konsumen. Karena merasa dirugikan sehingga dalam pelayanan jasa tersebut tidak tercapai unsur kerelaan. Berdasarkan masalah di atas berarti terdapat hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi.

Di negeri ini memang sudah biasa konsumen merasa rugi atau dirugikan ketika menggunakan suatu jasa, sedangkan pelaku usaha lepas tangan seandainya pelayanan jasa yang diberikan tidak maksimal atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Untuk pelayanan jasa laundry pengaduan yang sering dikeluhkan para konsumen adalah cacat pada pakaian seperti: kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain. Hal ini terjadi di pelayanan jasa laundry. Diantaranya adalah beberapa layanan jasa laundry yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta.

Alasan penyusun memilih mengadakan penelitian di Jalan Timoho Yogyakarta, dikarenakan menjamurnya usaha laundry di Jalan Timoho Yogyakarta, yang notabenenya pemilik usaha laundry dan pengguna jasa laundry adalah muslim . Dan banyak pelanggaran yang dilakukan para pelaku usaha laundry sehingga konsumen merasa dirugikan.

Di Jalan Timoho Yogyakarta terdapat tujuh layanan jasa laundry antara lain yaitu AROMATIQUE Laundry, SIMPLY FRESH Laundry, TWISTER Laundry, CIKA Laundry, SRIKANDI I dan SRIKANDI II Laundry, ZIDAN Laundry.

Dari tujuh laundry yang tersebut di atas jika terjadi cacat barang ada dua upaya yang dilakukan para pelaku usaha laundry, diantaranya dengan penyelesaian masalah yang menggunakan cara kekeluargaan dan penggantian barang yang hilang sepuluh kali dari ongkos cuci, dengan syarat pengaduan kehilangan setelah meninggalkan outlet tidak dilayani.

Dalam penelitian ini penyusun ingin membahasnya dengan tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Yogyakarta (studi pada jasa laundry di Jalan Timoho Yogyakarta).

B. Pokok Masalah

Bertolak dari latar belakang masalah yang penyusun uraikan di atas, maka masalah utama dalam pembahasan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta.
 - b. Untuk menjelaskan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta.
2. Kegunaan penelitian
 - a. Menambah khazanah ilmu pengetahuan dan pustaka tentang perlindungan konsumen khususnya dalam jasa laundry pakaian.
 - b. Memberi pemahaman dan pengetahuan tentang pelaksanaan perlindungan konsumen menurut hukum Islam khususnya dalam jasa laundry pakaian.

D. Telaah pustaka

Pembahasan atau penelitian mengenai perlindungan konsumen memang telah banyak dilakukan, namun penelitian mengenai tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen khususnya dalam jasa laundry pakaian, sebatas penelusuran pustaka oleh penyusun belum ada tulisan yang mengangkat tema tersebut.

Janus Sidabalok dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, membahas tentang upaya untuk memberi perlindungan hukum terhadap konsumen tidak berarti telah ada anggapan

bahwa semua pihak yang bergerak di bidang usaha dan perdagangan selalu terlibat dalam manipulasi yang bergerak merugikan para konsumen dan tidak pula dimasukkan untuk menjadikan masyarakat menjadi konsumeristik, bahwa seluruh anggota masyarakat adalah konsumen yang perlu dilindungi dari kualitas benda atau jasa yang diberikan oleh produsen kepada masyarakat. Ternyata para konsumen adalah pihak yang sangat menentukan dalam pembinaan modal untuk menggerakkan roda perekonomian.¹⁰

Muhammad dan Alimin dalam bukunya yang berjudul *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, membahas tentang perlindungan konsumen dalam hukum ekonomi Islam itu tidak lepas dari sumber-sumber hukum dan proses penggandaan. Serta berbagai kemungkinan yang terjadi akibat dari penyalahgunaan kelemahan konsumen. Buku ini juga membahas mengenai perlindungan konsumen dalam Islam.¹¹

Dahlan dan Sanusi dalam bukunya yang berjudul *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, membahas tentang kewajiban tentang pelaku usaha menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta penyelesaian sengketa apabila pelaku usaha dan konsumen tidak memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.¹²

¹⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006).

¹¹ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, cet. ke-1 (Yogyakarta : BPFE Fakultas Ekonomi, 2004).

¹² Dahlan dan Sanusi Bintang, *Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

Dalam skripsi yang ditulis oleh Mukhlisin dengan judul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Hak-hak Konsumen dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999”, dikaji dalam bentuk literer yaitu memperoleh data-data dari bahan pustaka seperti buku, artikel dan jurnal kemudian menganalisisnya berdasarkan konsep perlindungan konsumen dalam perspektif hukum Islam, dengan menggunakan pendekatan masalah, yaitu yuridis-normatif. Dalam karya tersebut lebih menekankan pada hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang karena seringnya konsumen dirugikan.¹³

Skripsi yang kedua yang membahas tentang perlindungan konsumen, yaitu skripsi yang ditulis oleh Uun Faizah dengan judul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Makanan Kemasan (Studi Kasus di Toko Titipan Illahi Yogyakarta)”, Karya tersebut juga membahas tentang perlindungan konsumen dan lebih menekankan pada upaya pemerintah dalam melindungi konsumen dalam bentuk makanan kemasan yang dikonsumsi oleh masyarakat kemudian dianalisis dalam sudut pandang Islam.¹⁴

Skripsi yang ketiga yang membahas tentang perlindungan konsumen, yaitu skripsi yang ditulis oleh Ni'matun Minallah dengan judul “Perlindungan Konsumen Muslim dalam Perdagangan (Studi Atas Impor Paha Ayam dari Amerika Serikat)”. Pembahasan skripsi ini masih berada dalam ruang lingkup

¹³ Mukhlisin, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Hak-hak Konsumen dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999”, *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syari’ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2002).

¹⁴ Uun Faizah, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Makanan Kemasan (Studi Kasus di Toko Titipan Illahi Yogyakarta)”, *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syari’ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2005).

jual beli jadi berbeda dengan objek yang diteliti yaitu kasus impor paha ayam dari Amerika Serikat, dan lebih menekankan pada upaya pemerintah dalam melindungi konsumen muslim dalam bentuk pangan atau bahan yang dikonsumsi masyarakat muslim adalah dengan memberikan sertifikasi dan labelisasi halal melalui badan yang telah dipercaya dan berwenang kemudian menganalisis dalam sudut pandang Islam. Selain itu jenis penelitian skripsi ini adalah literer.¹⁵

Adapun skripsi yang keempat adalah ditulis oleh Nur ‘Azizatil ‘Ajibah dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Melalui E-commerce” dengan mengorelasikan dalam sudut pandang hukum Islam untuk menilai dan memperkuat kedudukan hukum jual beli melalui *e-commerce*.¹⁶

Kemudian skripsi milik Deni Burhanuddin yang berjudul “Analisis Hukum Islam terhadap Ketentuan Klausula Baku dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Klausula baku dalam pasal 18 tahun 1999 memberikan kontribusi positif bagi hukum Indonesia terutama hukum perlindungan konsumen. Skripsi ini menjelaskan bahwa pasal 18 UUPK mengenai klausula baku mengandung unsur masalah yang lebih besar dari mafsatunya.¹⁷

¹⁵ Ni'matun Minallah, “Perlindungan Konsumen Muslim dalam Perdagangan (Studi Atas Impor Paha Ayam dari Amerika Serikat)”, *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syari’ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2003).

¹⁶ Nur ‘Azizatil ‘Ajibah, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui e-Commerce”, *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syari’ah, IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2001).

¹⁷ Deni Burhanuddin, “Analisis Hukum Islam terhadap Ketentuan Klausula Baku dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi* tidak diterbitkan, Fakultas Syari’ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2002).

Selain itu terdapat pula sebuah opini yang ditulis oleh Indah Sukmaningsih yang berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Masa Kini”, pembahasannya lebih menekankan pada peran YLKI (yayasan layanan konsumen Indonesia) pada saat ini dalam menghadapi berbagai dampak perdagangan global maupun sikap konsumerisme masyarakat.¹⁸

Dari penelusuran karya skripsi dan buku di atas, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas tentang “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta). Penelitian ini tentunya berbeda dengan beberapa penelitian dan buku yang disebut di atas. Dalam penelitian ini, lebih terkonsentrasi pada pembahasan perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian yang terjadi di beberapa layanan jasa laundry yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta .

E. Kerangka Teoretik

Berkaitan dengan tujuan perlindungan konsumen, ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah

¹⁸ Indah Sukmaningsih, “Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Masa Kini” <http://www.Solusi hukum.com/indah>, akses Sabtu, 14 Maret 2009.

berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ini adalah:¹⁹

1. Asas Manfaat.

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan.

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban-kewajiban secara adil.

3. Asas Keseimbangan.

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen.

Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya,

¹⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 31-33.

dan sebaliknya bahawa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5. Asas Kepastian Hukum.

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.

al-Qur'an maupun Sunnah Rasul telah memberikan perintah kepada manusia untuk berusaha atau bekerja secara maksimal sehingga mendapatkan balasan sesuai dengan apa yang telah dilaksanakan, tidak lebih dan tidak kurang. Dalam al-Qur'an telah dijelaskan :

كل نفس بما كسبت رهينة^{٢٠}

وَأَن لِيْسَ لِلإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ^{٢١}

Apabila dalam pelayanan jasa laundry terdapat cacat yang diketahui oleh pengelola laundry maka diwajibkan menerangkan hal itu dan tidak boleh

²⁰ Al-Muddatsir (74) : 38

²¹ Al-Najm (53) : 39

menyembunyikan. Menyembunyikan kecacatan dalam pelayanan jasa dengan sengaja termasuk penipuan dan kecurangan.

Dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pada tanggal 20 April 1999 telah dijelaskan Hak dan Kewajiban Konsumen dan pelaku usaha yaitu:

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian Kedua

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pasal 6

Hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepututnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila salah satu pihak berbuat merugikan orang lain maka orang tersebut harus bertanggung jawab atas perbuatan itu. Islam menganjurkan adanya *khiyār* untuk menghindari praktek-praktek curang di atas. Hukum asal dalam akad jual beli adalah tetap (tidak boleh diurungkan) bila telah memenuhi syarat-syaratnya. Namun demikian bisa saja terjadi penyimpangan dari ketentuan ini. Dalam masalah *khiyār* pertimbangannya adalah hikmah yang baik yaitu untuk kemaslahatan kedua belah pihak.²²

Menurut Ahmad Azhar Basyir, hukum muamalat Islam memiliki beberapa prinsip umum yang dapat dirumuskan sebagai berikut:²³

- a. Pada dasarnya segala bentuk muamalat adalah *mubah*. Kecuali yang ditentukan oleh Al-Qur'an dan Sunnah Rasul. Prinsip ini mengandung arti bahwa hukum Islam memberikan kesempatan luas atas perkembangan bentuk dan macam-macam kegiatan muamalat baru sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.
- b. Muamalat dilakukan atas dasar suka rela tanpa mengandung unsur paksa.
- c. Muamalat dilakukan atas dasar pertimbangan mendatangkan manfaat dan

²² Syekh Abdurrahman al-Jazīrī, kitab *al-Fiqih ‘alā al-Mazāhibi al-Arba’ah*, (Kairo: Matba’ah al-Istiqlāl, t.t.), II: 154.

²³ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)* (Yogyakarta: UPI Press, 2000), hlm.16.

menghilangkan madharat dalam hidup masyarakat. Hal ini memberikan akibat bagi semua bentuk muamalat yang merusak kehidupan masyarakat tidak dibenarkan.

- d. Muamalat dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindarkan unsur-unsur pengambilan kesempatan dalam kesempitan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian dengan data yang diperoleh dari penelitian langsung pada kegiatan di lapangan. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di beberapa layanan jasa laundry yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta sebagai sumber data primer. Sedangkan data sekunder adalah buku-buku fiqh dan buku-buku lain yang secara langsung maupun tidak langsung yang berhubungan dengan pokok permasalahan.

2. Sifat penelitian

Sifat penelitian yang penyusun gunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analitis*, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu.²⁴ Sifat ini sangat berguna untuk menilai masalah perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian yang dijalankan di beberapa layanan jasa laundry di Jalan Timoho Yogyakarta

²⁴ Soerjano Soekamto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press,1986), hlm. 10.

3. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif, yaitu pendekatan dengan tolak ukur hukum Islam sebagai pemberar atau pemberi norma terhadap masalah yang dibahas, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa sesuatu itu selaras atau tidak dengan ketentuan syari'ah Islam. Dalam hal ini apakah pelaksanaan perlindungan konsumen khususnya dalam jasa laundry pakaian yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta sudah sesuai dengan syari'at Islam.

4. Metode pengumpulan data

- a. Interview atau wawancara yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada pihak laundry (pemilik laundry dan pegawai-pegawaiannya) yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta yaitu AROMATIQUE Laundry, SIMPLY FRESH Laundry, TWISTER Laundry, CIKA Laundry, SRIKANDI I dan SRIKANDI II Laundry, ZIDAN Laundry dan konsumen khususnya konsumen yang kebetulan sedang memakai jasa laundry dengan memakai pokok-pokok wawancara sebagai pedoman agar wawancara dapat terarah
- b. Observasi yaitu penyusun terjun langsung untuk mengamati apa saja upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak laundry sehingga dapat diketahui bagaimana perlindungan konsumen khususnya dalam jasa laundry pakaian yang dilakukan oleh laundry-laundry yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta.

5. Analisis data

Setelah data yang diperoleh terkumpul maka langkah selanjutnya adalah melakukan analisa terhadap data-data tersebut dengan menggunakan analisa kualitatif dengan cara berfikir induktif yaitu berangkat dari sebuah kasus yang bersifat khusus kemudian ditarik kepada permasalahan umum yaitu permasalahan perlindungan konsumen. Kemudian untuk menganalisis penyusun menggunakan metode deduktif yaitu berangkat dari permasalahan umum untuk diambil kesimpulan pada permasalahan khusus.

G. Sistematika Pembahasan

Skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)” ini terbagi dalam lima bab yang saling terkait. *Bab pertama* terdiri dari tujuh sub bab, diawali pendahuluan yang memuat latar belakang pemunculan masalah yang diteliti, dalam hal ini adalah masalah perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian.

Kedua merupakan pokok masalah yang merupakan penegasan terhadap apa yang terkandung dalam latar belakang masalah.

Ketiga tujuan dan kegunaan: tujuan adalah cita-cita yang akan dicapai dalam penelitian ini, sedangkan kegunaan adalah manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian.

Keempat, telaah pustaka, berisi penelusuran terhadap literatur yang berkaitan dengan obyek penelitian untuk membuktikan bahwa masalah yang diteliti belum ada yang membahas.

Kelima, kerangka teoritik berisi acuan yang digunakan dalam pembahasan dan pemecahan masalah.

Keenam, metode penelitian yang berisi tentang cara-cara yang digunakan dalam penelitian.

Ketujuh, sistematika pembahasan berisi struktur dan turunan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

Bab kedua, pembahasan mengenai gambaran umum perlindungan konsumen dalam hukum Islam dan undang-undang yang meliputi pengertian konsumen dan perlindungan konsumen, hak-hak konsumen dalam hukum islam dan undang-undang, larangan terhadap pelanggaran hak konsumen, upaya Islam dan undang-undang dalam melindungi konsumen.

Bab ketiga berisi praktik perlindungan konsumen dalam transaksi jasa laundry yang dilakukan beberapa jasa laundry yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta. Berisi tentang realitas jasa laundry yang ada di Jalan Timoho Yogyakarta, upaya pengamanan laundry pakaian, transaksi jasa laundry pakaian dan bentuk tanggung jawab pemilik laundry dan konsumen.

Bab keempat akan dipaparkan analisis hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta. Dalam bab ini akan menganalisis bentuk perlindungan konsumen

yang dilakukan pelaku usaha laundry dengan cara kekeluargaan dan penggantian barang.

Bab kelima adalah bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penyusun meneliti dan menganalisa “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta) maka penyusun dapat menarik beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Bentuk tanggung jawab atau bentuk perlindungan konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha laundry di Jalan Timoho Yogyakarta, dengan segala kemampuannya, berusaha memberikan kepuasan kepada konsumen pemakai jasa berupa:

- a. Bentuk ganti rugi dengan cara kekeluargaan.
- b. Bentuk ganti rugi dengan cara pengantian barang.

Pemberian ganti rugi tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 24 jam setelah tenggang transaksi, dan pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya unsur pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan, namun ketentuan tersebut tidak berlaku apabila pihak laundry dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2. Tinjauan hukum Islam terhadap hak-hak konsumen oleh pihak laundry.

Dari kedua bentuk perlindungan konsumen yaitu dengan cara kekeluargaan dan pengantian barang yang diterapkan oleh pengusaha

laundry yang berada di Jalan Timoho Yogyakarta, sudah sesuai dengan hukum Islam karena telah dijelaskan secara jelas tentang hak-hak dan kewajiban-kewajiban para pihak, yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan juga konsumen juga mempunyai hak *khiyār* dengan bisa memilih jenis ganti rugi yang telah ditawarkan oleh pihak laundry.

B. Saran-saran

Dari apa yang telah diuraikan di atas, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Untuk menekan angka kerusakan pakaian, kelunturan dan pakaian hilang, maka pengawasan dan ketelitian pihak laundry hendaknya lebih intensif sehingga lebih profesional dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas dan usahanya.
2. Dengan banyaknya ketidaktahuan konsumen tentang adanya kesempatan meminta ganti rugi kepada pihak laundry, maka perlu adanya pemberitahuan bila ada sehubungan masalah pada pakaian yang rusak atau bisa meminta ganti rugi, pihak laundry sendiri juga harus selalu memperingatkan agar jangan lupa untuk selalu meneliti pakaian yang akan diambil dan juga harus selalu mengingatkan pihak laundry untuk selalu lebih profesional dalam mencuci.
3. Bagi konsumen hendaknya lebih selektif dalam menggunakan jasa laundry agar tidak terjadi kekecewaan dan juga harus berani meminta ganti rugi kepada pihak laundry. Sehingga konsumen dan pihak laundry terjadi unsur kerelaan. Dan pihak laundry memberikan layanan jasa yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: CV, Jaya Sakti, 1997.

B. Hadiś

Al-Jazīrī, Abdurrahmān, kitab *al-Fiqh ‘ala al-Mazāhib al-Arba’ah*, Kairo: Maṭba’ah al-Istiqlāmah, t.t.

Baihaqī, Abī Bakr Ahmād bin al-Ḥusain al-, *Sunan as-Sagir*, Beirūt: Dār al-Fikr, t.t.

Imam Abī Abdillah Muḥammad al-, *Matn Masykūl al-Bukhārī bi Ḥāsyiyah as-Sanādī*, Beirūt: Dār al-Fikr 1414 H / 1999 M.

Sabiq, as-Sayyid, *Fiqh as-Sunnah*, 3 jilid, Beirut: Dar Al- Fikr, 1977.

Muhammad, al-Imam, bin Al Kahlanī Islam Ismail, *Subul as-Salām*, Beirūt: Dār Al-Kutub al-Ilmiyah. t.t.

C. Fiqh / Ushul Fiqh

Abdul Karim, Ahmad Fathi, dan al-Assal, Muhammad Ahmad, *Sistem Ekonomi Islam*, Terjemah, Ahmadi, Abu dan Sitangga, Umar Anshari, Surabaya: Bina Ilmu, 1980.

Ajibah, Nur Azizatil, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui e-Commerce", Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi tidak Diterbitkan, 2001.

Alimin, Muhammad, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Islam*, Yogyakarta: BPFE Fakultas Ekonomi, 2004.

Alma, Buchori, *Ajaran Islam dalam Bisnis*, Bandung: Alfabetia, 1994.

An-Nabhani, M Faruq, *Sistem Ekonomi Islam Pilihan setelah Kegagalan Sistem Kapitalis*, Alih Bahasa Zainuddin Muhadi dan Noersalim Bahauddin A, Yogyakarta: UII Press, 2000.

At-Tariq, Husain, Abdullah Abdul, *Ekonomi Islam, Prinsip Dasar dan Tujuan*, Penerjemah, Shofwani, Irfan M, Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004.

- Basyir, Ahmad Azhar, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- _____, *Hukum Islam Tentang Wakaf, Ijarah, Syirkah*, Bandung: PT Al-Ma'arif, 1987.
- _____, *Refleksi atas Persoalan ke-Islaman (Seputar Filsafat, Hukum dan Ekonomi)*, Bandung: Mizan, 1994.
- Burhanuddin, Deni, "Analisis Hukum Islam terhadap Ketentuan Klausula Baku dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi tidak Diterbitkan, 2001.
- Dahlan, Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Hukum Islam*, Jakarta: Baru Van Hoeve, 1997.
- Effendi, Mochtar, *Ekonomi Islam, Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Qur'an dan Hadist*, Palembang: Al-Muchtar, 1996.
- Faizah, Uun, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Makanan Kemasan (Studi Kasus di Toko Titipan Illahi Yogyakarta)", Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi tidak Diterbitkan, 2005.
- Lubis, K Suhrawardi, dan Pasaribu, Chairuman, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 1996.
- Mas'adi, A Ghufron, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Manna, Abdul, *Teori dan Praktek Ekonomi Islam*, Terjemah, Nastangin M, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1995.
- Mukhlisin, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Hak-hak Konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999", Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi tidak Diterbitkan, 2002.
- Ni'matun, Minallah, "Perlindungan Konsumen Muslim dalam Perdagangan (Studi Atas Impor Paha Ayam di Amerika Serikat)", Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi tidak Diterbitkan, 2001.
- Praja, S Juhaya, *Filsafat Hukum Islam*, Bandung: LPMM UNISBA, 1995.
- al-Qardhawi, Yusuf, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Terjemah, Hafifuddin, Didin, Jakarta: Rabbani Press, 1997.

_____, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Arifin, Zaenal, Husin, Dahlia, Jakarta: Gema Insani Press, 1997.

Rasjid, Sulaiman, *Fiqh Islam*, Bandung: Sinar Baru Algensido, 1994.

Syafei, Rachmat, *Fiqh Muamalah*, Bandung: Pustaka Setia, 2004.

D. Lain-lain

An-Nabhani, Taqiyuddin, *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif*, Alih Bahasa, Maghfur, M Wachid, Surabaya: Risalah Qurti: 1996.

[http:// www. Indoskripsi.com/](http://www.Indoskripsi.com/) Siti Khodijah, Akses Kamis, 12 Maret 2009.

J.C.T, Simongkir dkk., *Kamus Hukum*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.

Muttaqin, Dadan, “Paradigma Hukum Nasional dalam Mengantisipasi Transformasi Ekonomi Global”, dalam Mukaddimah, *Jurnal Studi Islam*, no:11 Tahun VII/ 2001.

Nasution, AZ, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media, 2002.

Purwadi, Ari, “Telaah Singkat tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen”, dalam *Jurnal Hukum dan Keadilan*: vol.3,No.3, 2000.

Rajagukguk, Erman dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2004.

Sinurat, Marojaan B, “Perlindungan Konsumen dan Perumahan”, *Bernas*: Rabu, 17 Oktober, 2001.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2004.

Soekamto, Soerjanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1986.

[http:// www. Solusi Hukum. Com/](http://www.SolusiHukum.Com/) Indah, Akses Sabtu,14 Maret 2009.

Winardi, *Kamus Ekonomi Inggris-Indonesia*, Bandung: Mandar Maju, 1998.

Wijaya, Gunawan dan Yani, Ahmad, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003.

[http:// id. Wikipedia.org,](http://id.Wikipedia.org/) Akses Sabtu, 06 Juni 2009.

BIOGRAFI ULAMA DAN SARJANA

1. Ahmad Azhar Basyir

Lahir di Yogyakarta Tanggal 21 November 1928. Lulusan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri (Sekarang UIN Sunan Kalijaga) Yogyakarta Tahun 1956. Beliau memperdalam Bahasa arab di Universitas Baghdad Tahun akademik 1957- 1958. Memperoleh gelar Magister pada Universitas Kairo pada bidang Dirasah Islamiyah (Islamic Studies) Tahun 1956. mengikuti Purna Sarjana Filsafat di Universitas Gajah Mada dalam Filsafat Islam dan rangkaian Ismologi Hukum Islam dan pendidikan Agama Islam. Dosen luar biasa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia dan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Anggota team pengkajian Hukum Islam badan pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia.

2. Alimin

Lahir di Padang pada 5 Mei 1972. Menyelesaikan pendidikan dari Pondok Pesantren Darussalam Gontor (1992). Gelar kesarjanaanya diperoleh dari Universitas al-Azhar Mesir- Jurusan Syari'ah Islamiyah (1997). Kemudian melanjutkan ke jenjang Pascasarjana di Institute of Islamic of Zamalek, Mesir (1998, meskipun tidak tamat), dan kemudian kembali ke Indonesia dan melanjutkan studi di Program Pasacasarjana di IAIN Imam Bonjol Padang (2002). Jenjang kariernya di awali sebagai (1) Dosen Ekonomi Islam STAIN Professor Mahmud Yunus Sumatera Barat,(2) Dosen Ekonomi Islam dan Ushul Fiqh di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selain sebagai Dosen, ia aktif menerjemahkan berbagai buku berbahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Sampai sekarang sudah lebih dari 20 buku sudah diterjemahkan dan diterbitkan. Sekarang ia diamanati menjadi ketua Wilayah ADESI (Asosiasi Dosen Ekonomi Islam Indonesia) Propinsi Sumatera Barat. Aktif mengisi seminar ekonomi Islam.

3. As-Sayyid Sabiq

Beliau termasuk salah satu Profesor di Universitas Al-Azhar Kairo dalam bidang Fiqh. Beliau adalah teman sejawat Hasan Al-Ban seorang Mursyidil Umam dari Partai Ikhwanul Muslim di Mesir. Beliau termasuk salah satu pengajur Ijtihad dan mengajarkan kembali kepada Al-Qur'an dan As-Sunnah, selain itu beliau juga terkenal ahli dalam bidang Hukum Islam dan gagasannya dalam perkembangan Islam sangatlah besar. Karyanya yang sangat terkenal diterjemahkan ke berbagai Bahasa diantaranya dalam Bahasa Indonesia adalah *Fiqhus Sunnah*.

4. Muhammad

Lahir di Pati 10 April 1966. Keserjanaan diraih dari IKIP Yogyakarta Tahun 1990 pada keahlian Bidang Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Islam. Muhammad pernah mengikuti Short Course Perbankan Syari'ah di Syari'ah Banking Institute Yogyakarta Tahun 1995. Gelar Master ditempuh di MSI UII, buku- buku yang ditulis adalah *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, *Etika Bisnis Islam*, dan lain- lain.

5. Rahmat Syafi'i

Lahir di Limbangan Garut Tanggal 3 Januari 1952 beliau adalah Dosen yang menjabat sebagai Ketua Bidang Kajian Hukum Islam di Pusat Pengkajian Islam dan prakata pada IAIN Sunan Gunung Jati Bandung. Sebagai Dosen beliau juga mengajar di berbagai Perguruan Tinggi lainnya, beliau juga pernah menjabat sebagai KASUBBAG Pendidikan dan Pelatihan (1982), selain itu beliau juga menjadi Pengasuh Pondok Pesantren Al-Ihsan Cibubur Cileungsi Bandung. Juga sebagai Ketua MUI Jawa Barat pada Bidang Pengkajian dan Pengembangan (2000).

TERJEMAHAN

No	Hal	Foot note	Terjemahan
			BAB I
1	2	4	Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya.
2	13	20	Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.
3	13	21	Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.
BAB II			
1	29	11	Hai sekalian manusia makanlah yang halal lagi baik.
2	29	12	Diharamkan bagimu (memakan) bangkai, darah, daging babi, (daging hewan) yang disembelih atas nama selain Allah, yang tercekik yang dipukul, yang jatuh, yang ditanduk, dan yang diterkam binatang buas, kecuali yang sempat kamu menyembelihnya dan (diharamkan pula) mengundi nasib dengan anak panah (mengundi nasib dengan anak panah itu) adalah kefasikan.
3	30	13	Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri kedalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.
4	30	14	Hai orang- orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu.
5	32	21	Seorang muslim itu saudara seorang muslim, tidak halal bagi seorang muslim menjual kepada saudaranya barang cacat kecuali ia jelaskan.
6	34	24	Seorang muslim itu saudara seorang muslim, tidak halal bagi seorang muslim menjual kepada saudaranya barang cacat kecuali ia jelaskan.
7	35	25	Kecelakaan besarlah bagi orang-orang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menukar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, tidaklah orang-orang itu yakin bahwa sesungguhnya mereka akan dibangkitkan.

8	35	26	Sumpah itu mlariskan dagangan akan tetapi menghapuskan keberkahannya.
9	36	27	Rasulullah saw melarang menghadang dagangan.
10	37	32	Janganlah sebagian dari kamu menjual barang yang telah dijual saudaranya.
11	38	33	Jika kamu melakukan jual beli maka katakanlah tidak ada tipuan.
12	41	37	Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu.
BAB IV			
1	68	1	Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri kedalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.
3	76	9	Maka selama mereka berlaku lurus terhadapmu, hendaklah kamu berlaku lurus (pula) terhadap mereka, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertakwa.
4	77	10	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.
5	79	11	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu.
6	79	12	Dan carilah pada apa yang telah di anugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagiamu dari (kenikmatan) dunia ini dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah berbuat kerusakan di muka bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

DEWI IRAWATI

Nim : 05380071

PTN/ PTS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Muamalat

Telah menjalankan penelitian di AROMATIQUE Laundry dari tanggal 25 Mei s/d 17 Juli 2009

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

**"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
JASA LAUNDRY PAKAIAN DI YOGYAKARTA (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di
Jalan Timoho Yogyakarta)"**

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 20 Juli 2009

Harmoko Aji
Pemilik AROMATIQUE Laundry

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

DEWI IRAWATI

Nim : 05380071

PTN/ PTS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Muamalat

Telah menjalankan penelitian di SIMPLY FRESH Laundry dari tanggal 25 Mei s/d 17 Juli 2009

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN DI YOGYAKARTA (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)"

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 20 Juli 2009

Agung Nugroho Susanto S.H.
Pemilik SIMPLY FRESH Laundry

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

DEWI IRAWATI

Nim : 05380071

PTN/ PTS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Muamalat

Telah menjalankan penelitian di TWISTER Laundry dari tanggal 25 Mei s/d 17 Juli 2009 Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN DI YOGYAKARTA (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)"

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 20 Juli 2009

Sulhan
Pemilik TWISTER Laundry

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

DEWI IRAWATI

Nim : 05380071

PTN/ PTS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Muamalat

Telah menjalankan penelitian di CIKA Laundry dari tanggal 25 Mei s/d 17 Juli 2009 Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN DI YOGYAKARTA (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)"

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 20 Juli 2009

Suhadi
Pemilik CIKA Laundry

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

DEWI IRAWATI

Nim : 05380071

PTN/ PTS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Muamalat

Telah menjalankan penelitian di SRIKANDI Laundry dari tanggal 25 Mei s/d 17 Juli 2009

Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN DI YOGYAKARTA (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)"

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 20 Juli 2009

Nurohsahri
Pemilik SRIKANDI Laundry

SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama :

DEWI IRAWATI

Nim : 05380071

PTN/ PTS : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Fakultas : Syari'ah

Jurusan : Muamalat

Telah menjalankan penelitian di ZIDAN Laundry dari tanggal 25 Mei s/d 17 Juli 2009 Dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN DI YOGYAKARTA (Studi Pada Jasa Laundry Pakaian di Jalan Timoho Yogyakarta)"

Demikian untuk dapat digunakan seperlunya

Yogyakarta, 20 Juli 2009

Suciono
Pemilik ZIDAN Laundry

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

A.Wawancara dengan pemilik Laundry

1. Kapan Outlet Laundry didirikan?
2. Darimana anda mendapatkan konsumen yang menggunakan jasa Laundry?
3. Apakah pakaian yang rusak atau cacat akibat Laundry anda ganti?
4. Dengan apa atau berupa apa anda mengganti pakaian yang rusak atau cacat?
5. Apakah ada penyelesaian terhadap pakaian yang rusak?
6. Apakah anda atau pegawai anda selalu meneliti pakaian yang akan dicuci?
7. Apakah anda menerima kembali pakaian yang dikembalikan atau minta rugi oleh konsumen karena pakaian yang dicuci rusak atau cacat?
8. Apakah ada batasan waktu pengembalian pakaian? Berapa lama?
9. Bagaimana bentuk tanggung jawab anda apabila konsumen mendapatkan pakaian yang dicuci rusak atau cacat?
10. Bagaimana upaya pengamanan dari anda atau pihak laundry agar pakaian tidak rusak atau cacat?

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

B. Wawancara dengan konsumen laundry

1. Apakah anda mengetahui ada Tujuh usaha Laundry yang ada di Jl.Timoho?
2. Mengapa anda memilih Laundry untuk membantu anda mencuci pakaian?
3. Pernahkah anda menemukan pakaian anda jadi rusak atau cacat sehabis dilaundry?
4. Sebelum anda melaundry apakah anda menyuruh pihak Laundry untuk memisahkan pakaian yang mudah luntur dan tidak luntur?
5. Apa yang biasa anda perhatikan?
6. Bagaimana jenis pakaian rusak yang anda terima?
7. Bagaimana perasaan anda setelah mengetahui pakaian yang habis dilaundry ternyata rusak atau cacat?
8. Apa yang anda lakukan setelah mengetahui pakaian yang anda terima ternyata rusak atau cacat?
9. Apakah anda mengembalikan, menukar, minta ganti rugi terhadap pakaian yang rusak?
10. Mengapa anda tidak mengembalikan?
11. Bagaimana tanggapan anda mengenai usaha Laundry yang ada di Jl.Timoho?

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi:

Nama : Dewi Irawati

Tempat tgl lahir : Rembang, 25 Desember 1987

Alamat rumah : Jl. Sayid Hamid No: 20 Rembang 59213

Alamat Yogyakarta : PERUM POLRI Gowok Blok D III No: 194 Yogyakarta

Data Orang Tua:

Nama ayah : Dasri Yakub

Nama ibu : Kasmini

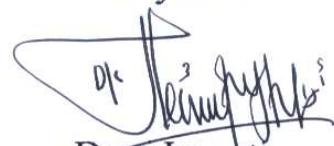
Alamat rumah : Jl. Sayid Hamid No: 20 Rembang 59213

Pekerjaan : Wiraswasta

Riwayat Pendidikan:

1. TK Al-Burhaniyyah Rembang (Lulus tahun 1993)
2. SDN Tanjungsari 01 Rembang (Lulus tahun 1999)
3. MTS Ali Maksum Yogyakarta (Lulus tahun 2002)
4. MA Ali Maksum Yogyakarta (Lulus tahun 2005)
5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Lulus tahun 2009)

Penyusun


Dewi Irawati
NIM: 05380071