

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA
PADA BISNIS LAUNDRY KILOAN
(STUDI PADA LAUNDRY DI JALAN WAHID HASYIM,
KECAMATAN DEPOK, KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

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

OLEH:

MIRA LESTARI

19103080053

PEMBIMBING :

RATNASARI FAJARIYA ABIDIN S.H., M. H

**PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

ABSTRAK

Di dalam transaksi tentunya perlu diperhatikan rukun dan syarat-syarat yang harus dipenuhi supaya transaksi tersebut dikatakan sah. Akad jasa laundry termasuk dalam ijarah (sewa-menyewa) yang dalam hukum islam dibolehkan. Pada dasarnya usaha laundry memberikan dampak yang baik terhadap para penggunanya. Namun di sisi lain sering terjadi permasalahan saat menggunakan jasa laundry yang disebabkan oleh pihak penyedia jasa laundry. Hal ini disebabkan oleh kelalaian hingga kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap hak dan kewajiban konsumen. Namun praktik di lapangan sering dijumpai permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pengguna jasa laundry seperti kehilangan pakaian, pakaian tertukar, pakaian rusak, pembulatan timbangan, hingga perubahan tagihan harga di awal dan diakhir. Lalu apa saja yang menjadi keluhan pengguna jasa laundry, lalu bagaimana perlindungan konsumen memandang permasalahan tersebut, dan bagaimana tinjauan hukum islam terhadap implementasi konsep akad ijarah dalam bisnis jasa laundry di Jalan Wahid Hasyim, Kelurahan Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta

Dalam hal ini penyusun menggunakan metode penelitian lapangan (field research), yaitu penyusun terjun ke lapangan untuk mendapat data secara langsung. Sedangkan dalam analisis data peneliti menggunakan deskripsi kualitatif. Serta pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen yang didapat konsumen terkait keluhan belum sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Juga Dalam Ketentuan Akad Ijarah. Dalam hal keresahan yang diadukan oleh konsumen, hal ini berangkat dari ketidakmaksimalan pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya. Dalam undang-undang perlindungan konsumen dan juga dalam akad ijarah sudah diatur secara jelas hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha. Dimana hal ini mestinya menjadi acuan dasar dalam transaksi. Meninjau pada penerapan konsep akad ijarah pada jasa laundry secara rukun dan syarat-syaratnya sudah terepenuhi dalam segi ketentuan kerja, bentuk kerja, waktu kerja, dan jumlah upah yang ditentukan di awal. Namun dalam akadnya terdapat kecacatan saat proses penimbangan, penghitungan harga/perubahan harga atau biaya. Dimana hal tersebut belum sesuai dengan syariat islam.

Kata kunci : *perlindungan konsumen, akad ijarah, laundry.*

ABSTRACT

In a transaction, of course, it is necessary to pay attention to the pillars and conditions that must be met so that the transaction is said to be valid. The laundry service contract is included in *ijarah* (leasing) which is permissible in Islamic law. Basically the laundry business has a good impact on its users. However, on the other hand, problems often occur when using laundry services caused by laundry service providers. This is due to negligence to the lack of understanding of business actors on consumer rights and obligations. However, in practice in the field there are often problems that are often complained of by users of laundry services such as lost clothes, exchanged clothes, damaged clothes, rounding off the scales, to changes in billing prices at the beginning and end. Then what are the complaints of laundry service users, then how does consumer protection view these problems, and how does an Islamic law review of the implementation of the *ijarah* contract concept in the laundry service business on Jalan Wahid Hasyim, Caturtunggal Village, Depok District, Sleman Regency, Yogyakarta

In this case the author uses field research methods, namely the compiler goes into the field to obtain data directly. Meanwhile, in the data analysis, the researcher used a qualitative description. As well as data collection used, namely interviews, observation, and documentation.

The results of the study show that the consumer protection that consumers receive regarding complaints is not in accordance with the provisions in the Consumer Protection Act and also in the provisions of *Ijarah* contracts. In terms of unrest reported by consumers, this stems from the inability of business actors to carry out their obligations. In the consumer protection law and also in the *ijarah* contract, the rights and obligations of consumers and business actors are clearly regulated. Where this should be the basic reference in transactions. Reviewing the application of the *ijarah* contract concept to laundry services in harmony and the conditions have been fulfilled in terms of terms of work, form of work, working time, and the amount of wages determined at the beginning. However, in the contract there is a defect in the weighing process, calculating prices/changes in prices or fees. Where this is not in accordance with Islamic law.

Keywords: *consumer protection, ijarah contract, laundry.*



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mira Lestari
NIM : 19103080053
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PADA BISNIS LAUNDRY KILOAN (STUDI PADA LAUNDRY DI JALAN WAHID HASYIM, KECAMATAN DEPOK, KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA)" adalah asli, hasil karya, atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 09 Agustus 2023

Yang menyatakan,




Mira Lestari
NIM: 19103080053

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Mira Lestari

Kepada Yth.,

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Mira Lestari
NIM : 19103080053
Judul : “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pada Bisnis Laundry Kiloan (Studi Pada Laundry Di Jalan Wahid Hasyim, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)”

Sudah dapat diajukan kepada prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap skripsi atau tugas akhir saudara dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 09 Agustus 2023

Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H
NIP. 19761018 200801 2 009



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-985/Un.02/DS/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA PADA BISNIS
LAUNDRY KILOAN (STUDI PADA LAUNDRY DI JALAN WAHID HASYIM,
KECAMATAN DEPOK, KABUPATEN SLEMAN, YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIRA LESTARI
Nomor Induk Mahasiswa : 19103080053
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H.
SIGNED

Valid ID: 64e708eacff35



Penguji I
Dr. Kholid Zulfa, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64e6d07e03097



Penguji II
Zusiana Elly Triantini, S.H.I., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 64e6c7b8d45bd



Yogyakarta, 18 Agustus 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prof. Dr. Des. H. Makhrus, S.H., M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 64e8231267bea

MOTTO HIDUP

“SELESAIKAN APA YANG SUDAH KAMU MULAI”



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, untuk kedua orang tua
saya yang selalu mendukung segala keputusan saya, untuk adik-adikku, serta
teman-teman saya*



SISTEM TRANSLITERASI ABAR-LATIN

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan Bahasa Arab ke Bahasa Latin. Penulisan transliterasi Arab-Latin penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	KH	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Z (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za'	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	'Em
ن	Nun	N	'En
و	Wawu	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis rangkap

مُتَعَدِّدَة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Ta' Marbūtah* di akhir kata

1. Bila *ta' marbūtah* di baca mati ditulis dengan *h*, kecuali kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya

حِكْمَة	Ditulis	<i>Ḥikmah</i>
جِزْيَة	Ditulis	<i>Jizyah</i>

2. Bila *ta' marbūtah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

كَرَمَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyyā'</i>
-------------------------	---------	----------------------------

3. Bila *ta' marbūtah* hidup dengan *harakat fathah* , *kasrah* dan *dammah* ditulis *t*

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	<i>Zakāt al-fīṭr</i>
-------------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

-----◌َ-----	<i>Fathah</i>	Ditulis	A
-----◌ِ-----	<i>Kasrah</i>	Ditulis	I
-----◌ُ-----	<i>Dammah</i>	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	<i>fathah+alif</i> جَاهِلِيَّة	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Jāhiliyyah</i>
2	<i>fathah+ya'mati</i> تَنْسَى	Ditulis Ditulis	<i>Ā</i> <i>Tansā</i>
3	<i>Kasrah+ya'Mati</i> كَرِيم	Ditulis Ditulis	<i>Ī</i> <i>Karīm</i>
4	<i>dammah+wawu mati</i> فُرُوض	Ditulis Ditulis	<i>Ū</i> <i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	<i>fathah+ya'mati</i> بَيْنَكُمْ	Ditulis Ditulis	<i>Ai</i> <i>Bainakum</i>
2	<i>fathah+wawu mati</i> قَوْل	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>Qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata

Penulisan vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan tanda apostrof (‘)

1	أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
2	لَيْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alīf+Lām

1. Bila kata sandang *Alīf+Lām* diikuti huruf *qamariyyah* ditulis dengan *al*

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاسُ	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila kata sandang *Alīf+Lām* diikuti *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta dihilangkan huruf *l* (el)-nya

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD).

J. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Kata-kata dalam rangkaian kalimat ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Żawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

K. Pengecualian

Sistem transliterasi ini tidak berlaku pada:

- Kosa kata Arab yang lazim dalam Bahasa Indonesia dan terdapat dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, misalnya: al-Qur'an, hadis, mazhab, syariat, lafaz.

- b. Judul buku yang menggunakan kata Arab, namun sudah dilatinkan oleh penerbit, seperti judul buku Al-Hijab, Fiqh Mawaris, Fiqh Jinayah dan sebagainya.
- c. Nama pengarang yang menggunakan nama Arab, tapi berasal dari negara yang menggunakan huruf latin, misalnya Quraish Shihab, Ahmad Syukri Soleh dan sebagainya.

Nama penerbit di Indonesia yang menggunakan kata Arab, misalnya Hidayah, Mizan, Taufiq dan sebagainya



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pada Bisnis Laundry Kiloan (Studi Pada Laundry di Jalan Wahid Hasyim, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Hukum Ekonomi Syari’ah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Perjalanan Panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendaknyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh keredahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phill Al Makin, S.Ag., M.Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H Makhrus, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag., Selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak H. Afif Muhammad, S.Ag., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi ilmu serta dukungannya.
5. Ibu Ratnasari Fajariya Abidin, S.H., M.H., Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah dengan tulus dan ikhlas membekali ilmu yang bermanfaat.
7. Kedua orang tua saya, Bapak Sutaryo dan Ibu Rofiah Khasanah yang selalu memberikan doa dan dukungan penuh, mereka adalah alasan saya untuk tetap bertahan sejauh ini.
8. Untuk kedua adik saya Mohamat Fajar dan Muhammad Fauzan yang senantiasa membantu saya dan menjadi penenang peneliti
9. Segenap keluarga dan juga orang-orang terdekat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberi dukungan serta doa dalam proses penyelesaian skripsi ini
10. Para narasumber yang bersedia menjadi sumber wawancara sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini
11. Ulfah Nurul Aryati yang selalu menemani, membersamai serta membantu saya dari saya mahasiswa baru hingga saat ini, semoga Allah swt membalas segala kebaikan kakak dan memudahkan serta melancarkan semua urusan kakak

12. Teman – teman berbagi keluh kesah dan tawa selama saya menjalani kehidupan perkuliahan ini, Ulfah, Sulfana, Rosa, Ridha, Humai, semoga senantiasa Allah mudahkan segala urusan kita
13. Seluruh teman-teman HES Angkatan 19 yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
14. Teman-teman KKN 108 Desa Tlogopakis Pekalongan yang telah memberikan Pelajaran kehidupan selama satu bulan lebih berjuang dalam menyelesaikan KKN.
15. Tidak lupa semua pihak yang memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih banyak.

Kepada semua yang telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada peneliti, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi peneliti sampai pada masa yang akan datang, semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 09 Agustus 2023

Penyusun

Mira Lestari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
MOTTO HIDUP	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
SISTEM TRANSLITERASI ABAR-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Telaah Pustaka	5
E. Kerangka Teoretik	10
F. Metode Penelitian	14
G. Sistematika Pembahasan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Perlindungan Konsumen	20
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	20
2. Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen	28
3. Pengertian Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	40

4. Hubungan Konsumen dan Pelaku Usaha	45
5. Tanggung Jawab Pelaku usaha	47
B. Laundry	48
1. Pengertian	48
2. Jenis/macam	49
C. Akad Ijarah.....	51
1. Pengertian.....	51
2. Dasar hukum ijarah	54
3. Rukun Ijarah	56
4. Syarat – syarat Ijarah	56
5. Hak dan kewajiban para pihak	59
6. Macam-macam ijarah	61
7. Berakhirnya dan Pembatalan Ijarah	63
BAB III GAMBARAN UMUM KECAMATAN DEPOK DAN PRAKTIK JASA LAUNDRY DI KECAMATAN DEPOK	65
A. Kondisi Umum Kecamatan Depok	65
B. Kondisi Ekonomi Masyarakat di Kecamatan Depok	66
C. Gambaran Umum Jasa Laundry di Kecamatan Depok	67
BAB IV ANALISIS PRAKTIK AKAD DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PROBLEMATIKA PADA JASA LAUNDRY DI JALAN WAHID HASYIM DALAM PRESPEKTIF AKAD IJARAH.....	74
A. Analisis yang menjadi keluhan-keluhan konsumen terkait ketentuan pada nota laundry pada jasa laundry di jalan Wahid Hasyim	74
B. Analisis Perlindungan Konsumen terhadap pengguna jasa yang terjadi pada jasa Laundry di Jalan Wahid Hasyim	84

C. Analisis tinjauan hukum islam terhadap perlindungan konsumen pada bisnis jasa Laundry di Jalan Wahid Hasyim berdasar akad ijarah.....	96
BAB V PENUTUP.....	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran-Saran	116
Daftar Pustaka	118
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	120



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang artinya ia tidak bisa hidup sendiri. Dalam kehidupan sehari-hari manusia saling membutuhkan satu sama lain. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia mengupayakan berbagai usaha yang bergerak di bidang jasa maupun non-jasa yang diharap bisa menopang kehidupannya sehari-hari.

Salah satu bidang jasa yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari ialah jasa Laundry. Laundry atau penatu menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian (penyetrikaan) pakaian; dobi; benara.¹ Dalam Islam laundry merupakan kegiatan usaha jasa yang dikaitkan dengan ijarah (sewa menyewa). Ijarah ialah transaksi sewa menyewa terhadap barang atau upah mengupah atas jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atas jasa.²

Bisnis jasa laundry terus berkembang dan bahkan menjamur di setiap daerah. Salah satunya ialah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta khususnya di Kabupaten Sleman. Di daerah Sleman, tepatnya di sekitar Jl.

¹ KBBI-Daring. <https://kbbi.web.id/penatu> terakhir diakses pada Sabtu, 25-02-2023 pukul 10.09 WIB

² <https://katadata.co.id/safrezi/finansial/62135be50a31b/pengertian-ijarah-beserta-jenis-rukun-dan-ketentuanobjeknya>. Terakhir diakses pada Sabtu, 25-02-2023 pukul 11.00 WIB

Wahid Hasyim, Kelurahan Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman banyak sekali menjamur usaha Laundry. Laundry disini sangat berkembang dikarenakan segmen pasar yang sesuai. Daerah dengan kepadatan mahasiswa hingga pekerja rantau yang rata-rata mempunyai aktifitas kesibukan yang tinggi menjadikan laundry solusi dalam hal mencuci dan merapikan pakaian. Sehingga menurut sebagian orang dengan adanya jasa laundry bisa sedikit meringankan pekerjaan sehari-hari, karena menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang harus dikeluarkan masih terjangkau.

Seiring berjalannya waktu, kini laundry tidak hanya merupakan jasa mencuci pakaian saja. Namun juga menyediakan jasa cuci mencuci pakaian, boneka, gordyn, sepatu, helm, dan lain-lain. Pengguna jasa laundry bisa bebas memilih paket jasa yang disediakan oleh pihak Laundry.

Menurut jenisnya laundry dibedakan menjadi laundry kiloan dan *dry cleaning* (cuci kering). Laundry kiloan adalah jasa laundry yang menghitung kuantitas pakaian berdasarkan satuan kilogram. Sedangkan *dry cleaning* (cuci kering) adalah metode pencucian tanpa menggunakan air sama sekali. Sebagai gantinya, proses *dry cleaning* menggunakan cairan solvent berupa perkloroetilena (PCE) atau tetrakloroetilena untuk membersihkan kotoran pada pakaian.³ Dimana sistem *dry cleaning* ini menghitung harga nya dengan satuan.

³Campusnesia, "4 Jenis Laundry Untuk Menentukan Pilihan Terbaik Sesuai Bujet dan Kebutuhan,"<http://www.campusnesia.co.id/2022/08/4-jenis-laundry-untuk-menentukan.html?m=1>, akses pada Sabtu, 4 Maret 2023 pukul 11.03.

Pada laundry kiloan, umumnya orang yang akan menggunakan jasa laundry nantinya akan datang ke tempat laundry menyerahkan pakaian kotor atau kain. Kemudian dari pihak laundry akan menerimanya dan menghitung biaya jasa dengan cara ditimbang kemudian dituliskan pada sebuah nota. Dimana dalam nota ini kebanyakan dari pihak konsumen hanya terfokus pada bagian total biaya dan tanggal pengambilan, tanpa memperhatikan catatan yang lain. Dengan adanya pemberian nota pertama ini, maka sudah terjadi akad perjanjian yang disepakati di awal. Pihak laundry seharusnya bisa memberi pelayanan yang baik dan memuaskan kepada para konsumennya. Termasuk ketelitian dan juga pemberian informasi di awal dengan sejelas-jelasnya. Namun, tak jarang kita jumpai adanya perubahan total pembayaran saat pengambilan pakaian kain yang sudah di laundry. Hal ini dilatarbelakangi oleh beberapa faktor. Diantaranya biasa dikatakan dari pihak laundry, perubahan harga terjadi dikarenakan adanya perbedaan perhitungan ongkos setelah proses laundry terjadi. Dimana di awal penyedia jasa menghitung pakaian secara kiloan, padahal ada beberapa kain yang seharusnya dihitung secara satuan. Tak jarang juga, ada beberapa problema seperti tertukarnya pakain konsumen yang satu dengan yang lain, hilangnya pakaian, hingga adanya kerusakan pada pakaian yang bahkan tak jarang pihak laundry tidak mengkonfirmasi kepada konsumen. Padahal disini konsumen sudah memberikan kepercayaan penuh pada pihak penyedia jasa. Beranjak dari hal tersebut, problema-problema ini terjadi bisa disebabkan karena adanya kelalaian

dari pihak laundry yang kurang teliti dalam menghitung total biaya di awal akad, kurang teliti dalam memeriksa kondisi pakaian di awal, dan bahkan bisa juga kurangnya informasi terhadap pakaian yang dimasukkan ke jasa laundry oleh konsumen. Oleh sebab itu penelitian ini berjudul, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Pada Bisnis Laundry Kiloan (Studi Pada Laundry di Jl. Wahid Hasyim, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Berangkat dari pemaparan latar belakang di atas maka menimbulkan beberapa rumusan masalah, diantaranya :

1. Apa yang menjadi keluhan-keluhan pengguna jasa Laundry Kiloan ?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa laundry pada bisnis jasa laundry di Sleman?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen pada bisnis jasa Laundry di Jalan Wahid Hasyim berdasar akad ijarah?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disusun sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi keluhan-keluhan pengguna jasa pada bisnis laundry kiloan di Sleman.

- b. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa pada bisnis laundry di Sleman.
- c. Untuk mengetahui bagaimana Tinjauan Hukum Islam terhadap perlindungan konsumen pada bisnis jasa laundry di Sleman.

2. Kegunaan Penelitian

a. Teoritis

Menambah pustakawan di bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah dan untuk perkembangan dunia bisnis jasa laundry yang dapat memberi masukan serta referensi bagi peneliti terkait yang dilakukan selanjutnya.

b. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan teori tambahan dan informasi khususnya pada bidang bisnis jasa laundry yang kemudian diharap dapat dijadikan bahan masukan bagi para pelaku bisnis bidang tersebut.

D. Telaah Pustaka

Dalam penulisan dan penyusunan penelitian ini, peneliti menemukan beberapa penelitian sebelumnya yang masih berhubungan dengan tema yang diangkat diantaranya yaitu :

Pertama, Skripsi Joko Slamet Riyanto, Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam skripsi yang berjudul

“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis LAundry LL dan ILS Kota Yogyakarta” (tahun 2021). Dalam tulisan ini Joko memaparkan bahwa pihak laundry belum melaksanakan sepenuhnya perjanjian yang dibuat. Seharusnya pihak laundry bertanggung jawab terhadap kelalaian yang dilakukan serta dalam ketentuan peraturan yang tercantum di dalam nota, dan diatur dalam pasal 1365, 1366, 1367 KUHPdata dimana pihak laundry yang harus bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, kemudian pasal 1338 ayat (3) KUHPdata yang berbunyi suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Dalam pasal 1243 KUHPdata juga dijelaskan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen akibat dari pelaku usaha maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya terhadap kerugian yang menimpa konsumen. Dhaman (ganti rugi) dalam hukum islam hanya dibebankan oleh pihak debitur apabila pihak kreditur dirugikan oleh pihak debitur akibat tidak melaksanakan tanggung jawab atau ingkar janji.⁴

Kedua, Skripsi Ana Fitria Febilia, Prodi Hukum Ekonomi Syariah dalam skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Kesucian Pakaian Hasil Jasa Laundry (Studi Pada Pengguna Jasa Laundry di Lingkungan Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta)” (tahun 2019). Dalam tulisan ini Ana memaparkan bahwa masih banyak pengguna jasa laundry yang tidak menyadari bahwa dirinya memiliki hak sebagai

⁴ Joko Slamet Riyanto, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry LL dan ILS Kota Yogyakarta,” Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2021).

konsumen, salah satunya dengan menanyakan proses pencucian pakaian kepada pihak laundry. Responden berasumsi pakaian hasil jasa laundry sudah bebas dari najis karena karena pakaian sudah bersih dan wangi ditambah penjual jasa laundry beragama Islam. Di sisi lain, penjual jasa laundry menyadari bahwa konsumen memiliki hak untuk diberitahu terkait proses pencucian pakaian, tetapi hanya sedikit konsumen yang pernah menanyakannya. Proses pencucian pakaian yang diterapkan oleh beberapa penjual jasa laundry sudah memenuhi standar fikih, yaitu bau, rasa dan wujud najisnya hilang, dalam proses pembilasannya juga menggunakan air yang mengalir.⁵

Ketiga, Skripsi Diah Fatma Widiastuti, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Bisnis Syariah Pada Syahra Laundry Syariah di Kauman Magelang” (tahun 2019). Dalam penelitian ini Diah memaparkan bahwa hubungan hukum para pihak pada praktik transaksi bisnis syariah pada Syahra Laundry Syariah adalah hubungan hukum antara *mu'jir* dan *musta'jir* yang terikat dalam sebuah perjanjian/akad yakni akad *ijarah 'ala a'mal*. Hubungan kedua belah pihak telah sesuai dengan ajaran Islam, karena hak dan kewajiban kedua belah pihak telah terlaksana dengan baik. Sistem pencucian pakaian pada Syahra Laundry Syariah menggunakan sistem pencucian berdasarkan najis

⁵ Ana Fitria Febilia, “Perlindungan Konsumen terhadap Kesucian Pakaian Hasil Jasa Laundry (Studi Pada Pengguna Jasa Laundry di Lingkungan Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta),” Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2019).

yang menempel. Islam telah mengatur mengenai pembersihan najis yang menempel sesuai tingkatannya pada fikih. Jika ditinjau lebih jauh, penerapan sistem ini sudah sesuai dengan ajaran Islam. Prinsip kehati-hatian yang diterapkan dalam mencuci pakaian menjadi tolok ukur akan hasil akhir kesucian pakaian.⁶

Keempat, Jurnal Hamzah, Nila Sastrawati, dan Muhammad Anis dalam jurnal Hukum Ekonomi Syariah UIN Alauddin Makasar yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam” (tahun 2022). Dalam jurnal ini penulis menjelaskan bahwa. Dalam hal muamalah (*ujrah al'amah*), Islam telah memberikan garis-garis atas setiap aturan hukum, dalam hal ini tentang tanggung jawab dalam pertanggungan barang antara pihak pengelola jasa pekerjaan dan yang menggunakan jasa.”⁷

Kelima, Skripsi Alfian Fairuz Syifa', Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Papringan Sleman Yogyakarta” (tahun 2016). Dalam tulisan ini Alfian menjelaskan bahwa dalam jasa laundry yang dijadikan objek penelitian terdapat pencantuman klausula baku yang menunjukkan

⁶ Diah Fatma Widiastuti, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Bisnis Syariah Pada Syahra Laundry di Kauman Magelang,” Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2019).

⁷ Hamzah, Nila Sastrawati, dan Muhammad Anis, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam”, *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.4, No.1, (2022).

upaya pelepasan tanggung jawab pelaku usaha dimana hal tersebut dapat merugikan konsumen. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan konsumen terhadap UU No.8/1999 terkait hak-hak mereka sebagai konsumen sehingga upaya penyelesaian sengketa belum maksimal. Dalam hal ini Alfian meninjau klausula eksonerasi dari segi hukum positif.⁸

Keenam, Skripsi Dewi Irawati, Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam skripsi yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakian di Yogyakarta (Studi pada Jasa Laundry Pakaian di Jl.Timoho Yogyakarta)" (tahun 2009). Dalam tulisan ini Dewi menjelaskan bahwa perlindungan Konsumen pada jasa laundry yang ditinjau dari hukum islam sudah sesuai karena telah dijelaskan secara jelas tentang hak-hak dan kewajiban para pihak.⁹

Adapun penelitian yang akan dilakukan oleh penulis merupakan suatu penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Letak perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian. Disini penulis juga akan mengkaji problematika dan mengkaitkannya dengan undang-undang dan juga menyertakan sudut pandang hukum islam.

⁸ Alfian Fairuz Syifa', "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Papringan Sleman Yogyakarta," Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2016).

⁹ Dewi Irawati, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta," Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2009).

E. Kerangka Teoretik

Kerangka teori adalah kerangka konseptual yang dijadikan penulis sebagai pisau analisis untuk menjawab permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini. Kerangka teori yang digunakan peneliti dalam penelitian sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) memaparkan definisi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam hal ini maksud dari “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum “, diharapkan suatu benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.¹⁰

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan juga undang-undang lainnya yang dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun bidang Hukum Publik (hukum Pidana dan hukum

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. Ke-9 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 1.

administrasi negara). Keterlibatan berbagai disiplin ilmu sebagaimana dikemukakan di atas, memperjelas kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada dalam kajian Hukum Ekonomi.¹¹

a. Konsumen

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2 disebutkan Konsumen adalah setiap 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.¹²

Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna dan atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas 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.¹³

b. Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam pasal 1 ayat 3 disebutkan

¹¹ *Ibid.*, hlm. 1-2.

¹² Pasal 1 ayat (2)

¹³ DR. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H.,M.Hum., *Hak-Hak Konsumen*, cet. Ke 1 (Bandung : Nusa Media, 2012), hlm.30.

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁴

c. Jasa

Dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 5 menyebutkan Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁵

Sebagaimana dikutip oleh Yenli Megawati dalam jurnal yang berjudul Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa, jasa menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong mengemukakan jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu¹⁶

¹⁴ Pasal 1 ayat (3)

¹⁵ Pasal 1 ayat (5)

¹⁶ Yenli Megawati, "Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa", *Business dan Management Journal Bunda Mulia*, Vol: 2, No.2. (September 2006), hlm.2.

Di kehidupan sehari-hari, jasa sangatlah beragam mulai dari jasa pengajar seperti guru, jasa dalam bidang Kesehatan seperti dokter, jasa dalam bidang fashion seperti penjahit, hingga jasa dalam kebersihan seperti pada bisnis Laundry. Adapun jasa yang dimaksud oleh peneliti dalam tulisan ini ialah jasa pada bisnis Laundry. Dimana seseorang menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha laundry dan ditawarkan kepada pengguna jasa laundry pada semua kalangan.

2. Laundry

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penatu atau laundry adalah usaha atau orang yang bergerak di bidang pencucian (penyetrikaan) pakaian; dobi; benara.¹⁷ Di daerah Sleman sendiri jasa Laundry ini banyak digunakan oleh mahasiswa hingga pekerja kantoran yang tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci pakaian mereka. Semakin berkembangnya teknologi, jasa laundry sendiri kini tidak hanya di bidang pakaian saja. Namun sekarang juga ada laundry sepatu, Laundry tas, Laundry boneka, bahkan laundry Helm.

3. Akad Ijarah

Akad yang digunakan dalam bisnis laundry adalah akad ijarah. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) bahwa transaksi yang menggunakan akad pemindahan hak guna

¹⁷ KBBI-Daring. <https://kbbi.web.id/penatu> terakhir diakses pada Sabtu, 25-02-2023 pukul 10.09 WIB

manfaat atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang disebut akad ijarah.¹⁸

Adapun macam ijarah menurut objeknya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu ijarah yang objeknya manfaat barang/benda disebut dengan sewa. Sedangkan ijarah yang objek manfaatnya adalah jasa disebut upah atau buruh. Dalam hal ini akad yang digunakan ketika pengguna jasa laundry dan penyedia jasa laundry melakukan transaksi ialah akad ijarah yang objeknya berupa jasa/keahlian dari pihak pengelola laundry yang disebut upah atau buruh.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan digunakan dalam penulisan ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk melakukan penelitian secara langsung guna memperoleh sumber data utama. Dimana lokasi yang dijadikan tempat penelitian di sini ialah jasa laundry yang ada di Jl. Wahid Hasyim. Adapun nama laundrynya adalah sebagai berikut : Alkijo Laundry 1, Alkijo Laundry 2, Hana Laundry, dan Dony Express Laundry.

¹⁸ Laili Nur Amalia, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)", *economic : Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol.5, No.2, (2015), hlm. 167.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis mengkategorikan sumber data dalam dua kategori, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer merupakan sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau informant.¹⁹ Dimana dalam hal ini, sumber data primer di dapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan pemilik maupun pegawai yang ada pada jasa Laundry yang dijadikan objek penelitian diantaranya : Alkijo Laundry 1, Alkijo Laundry 2 , Doni Express Laundry, dan Hana Laundry.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder merupakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya: buku, dokumen, foto, dan statistik. Sumber data sekunder dapat digunakan dalam penelitian, dalam fungsinya sebagai sumber data pelengkap ataupun yang utama bila tidak tersedia narasumber dalam fungsinya sebagai sumber data primer.²⁰

¹⁹ Dr. Farida Nugrahani, M.Hum., *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo : Cakra Books, 2014), hlm.

²⁰ *Ibid.*

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah teknik atau cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.

b. Wawancara

Wawancara atau interview dibedakan menjadi wawancara terstruktur dan tak terstruktur. Wawancara terstruktur artinya materi wawancara terbatas kepada materi yang telah disiapkan. Wawancara tak terstruktur artinya materi wawancara bebas.²¹ Dalam hal ini penulis menggunakan metode wawancara semi-terstruktur guna memperoleh informasi dari narasumber. Informan yang akan dijadikan data penelitian nantinya berjumlah 15 orang, dimana 12

²¹ Prof. Dr. Sarmanu, Drh., M.,S., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2017), hlm. 57.

konsumen pengguna jasa laundry dan 3 pengelola laundry. Adapun rinciannya 3 orang konsumen dari masing-masing laundry yang dijadikan objek penelitian. Pengelola laundry menjadi informan yang sangat penting dalam penelitian ini, dikarenakan pengelola laundry yang mempunyai hubungan langsung saat bertransaksi dengan konsumen pengguna jasa laundry, serta memiliki hubungan dengan permasalahan penelitian ini terkait tanggung jawab yang dilakukan oleh pengelola laundry terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna jasa laundry.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan mulai awal penelitian sampai berakhirnya penelitian.²² Dalam menuliskan hasil analisis akan menggunakan pola pikir deduktif, yaitu membandingkan antara teori dengan kejadian kasuitas dari lapangan. Metode ini digunakan dengan tujuan untuk menggambarkan secara objektif bagaimana praktik perjanjian awal dalam jasa laundry.

²² *Ibid.*, hlm. 62.

G. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini disusun secara sistematis dengan sistematika penyajian yang keseluruhannya tersusun dalam lima bab pembahasan, yaitu (BAB I) Pendahuluan, (BAB II, BAB III, BAB IV) Isi, dan BAB V Penutup.

BAB Pertama, berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan. BAB ini merupakan langkah awal sebelum masuk ke pembahasan pada bab-bab berikutnya, yang menjelaskan dasar dan kerangka sebagai pengantar pemahaman atas isi yang akan disajikan.

BAB Kedua, berisikan gambaran umum tentang Perlindungan Konsumen, Laundry, dan Akad Ijarah. Gambaran tersebut dilakukan sebagai tinjauan dasar untuk menanggapi permasalahan perlindungan konsumen pada bisnis laundry di Jalan Wahid Hasyim, Kelurahan Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta.

BAB Ketiga, berisikan gambaran umum Kecamatan Depok meliputi Profil Umum Laundry dan Praktik Jasa Laundry yang kemudian dipadukan dengan teori-teori pembahasan terkait. Hal tersebut dilakukan sebagai bahan analisis atas fakta-fakta lapangan. BAB ini digunakan untuk menjelaskan perlindungan konsumen pada praktik jasa laundry yang ada di Kecamatan Depok.

BAB Keempat, berisikan analisis atas temuan di lapangan serta memaparkan mengenai perlindungan konsumen terkait praktik jasa

laundry yang kemudian dikaitkan dengan akad ijarah, sehingga menjawab rumusan masalah yang ada.

BAB Kelima, merupakan penutup yang berisi kesimpulan atas analisis yang dilakukan dan saran beberapa hal yang menjadi kelemahan dan evaluasi bagi pihak yang terkait dengan permasalahan ini atau bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian berdasarkan dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti yang dipaparkan dalam skripsi berjudul “Perlindungan Konsumen terhadap Pengguna jasa pada Bisnis Laundry Kiloan (Studi pada Laundry di Jalan Wahid Hasyim, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Yogyakarta)”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Yang menjadi permasalahan pada jasa laundry yang dikeluhkan oleh pengguna jasa laundry diantaranya adalah kehilangan pakaian, pakaian tertukar, kerusakan pakaian, pembulatan timbangan, dan perubahan biaya yang dilakukan oleh pengelola jasa secara sepihak.
2. Hubungan pengguna jasa dan pelaku usaha bisnis laundry adalah saling membutuhkan. Oleh sebab itu, kedua belah pihak memiliki kewajiban dan hak yang harus dipenuhi sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam praktiknya pihak pengguna jasa sering dirugikan oleh pelaku usaha laundry. Dalam hal ini pelaku usaha sudah melanggar kewajibannya yang tertuang pada Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 (b) yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan,

perbaikan, dan pemeliharaan. Oleh sebab itu, hendaknya pelaku usaha menjalankan kewajibannya semaksimal mungkin supaya tidak merugikan konsumen. Dimana hal ini diatur dalam pasal 7 (f) yang menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa diperdagangkan dan juga ketentuan dalam pasal 7 (g) yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan hadirnya undang-undang perlindungan konsumen diharapkan mampu melindungi hak-hak yang mestinya didapatkan oleh konsumen.

3. Dalam bisnis jasa Laundry menggunakan akad ijarah ‘amal. Dimana *ijarah ‘amal* ini merupakan suatu pemberian imbalan atas suatu pekerjaan atau keahlian yang dilakukan seseorang. Dalam hal ini pengguna jasa laundry bertindak sebagai *musta’jir* yang menyewa jasa dan pelaku usaha sebagai *mu’jir* yaitu yang menyediakan jasa. Setelah proses laundry selesai dan pakaian siap ambil maka konsumen akan membayar *ujroh* atau upah. Secara keseluruhan pelaksanaan akad ijarah dalam bisnis laundry di Jalan Wahid Hasyim, Kabupaten Sleman, Yogyakarta belum memenuhi rukun dan syarat-syarat akad ijarah, karena masih ada kecacatan dalam hal penimbangan, penghitungan serta perubahan harga/upah, dan juga konsep yang digunakan dalam proses pencucian pakaian kotor dari mulai

pemilahan, pencucian, hingga pembilasan masih belum sesuai dengan syariat islam.

B. Saran-Saran

Peneliti memberikan saran-saran yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan juga penerapan akad ijarah dalam bisnis laundry untuk meminimalisir keluhan dari konsumen serta berharap bisa meningkatkan kualitas pelayanan jasa laundry, sebagai berikut :

1. Pengelola laundry seharusnya menjalankan usahanya berdasar hukum Islam, tidak melakukan pembulatan timbangan secara sepihak serta tidak merubah biaya yang sudah disepakati diawal dan lebih memahami kewajibannya sebagai penyedia jasa yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pengelola Laundry hendaknya memberlakukan sistem hitung satuan pakaian di awal penerimaan pakaian kotor agar terhindar dari keluhan pakaian hilang, pakaian tertukar, hingga perubahan harga pada nota awal. Pengelola laundry hendaknya memaksimalkan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dari awal harusnya lebih aktif bertanya apakah ada jenis pakaian yang memang harus dikenakan ongkos satuan, pakaian mudah luntur, pakaian berpayet, hingga pakaian yang ada noda sehingga harus dipisah dengan yang lain.
2. Pengguna jasa laundry harus lebih teliti dalam melakukan transaksi terutama yang berkaitan dengan ketentuan yang dibuat oleh pengelola bisnis laundry. Pengguna jasa lebih teliti dalam membaca nota saat terjadi

transaksi di awal. Sebisa mungkin pengguna jasa menjelaskan keadaan pakaian yang akan dilaundrykan, apakah ada catatan khusus seperti pakaian putih dicuci secara terpisah. Jika ada pakaian yang masih baru dan diduga bisa menyebabkan kelunturan pada pakaian lain lebih baik disebutkan di awal.



Daftar Pustaka

A. Undang-Undang

Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

B. Buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Sleman: DEEPUBLISH, 2019.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2012.
- Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muamalah dari Klasik Hingga Kontemporer (Teori dan Praktik)*, Malang: UIN-Maliki Press, 2018.
- Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.
- Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Solo: Cakra Books, 2014.
- Nur Wahid, *Multi Akad Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Pontianus Kuswiyata, *Mengenal Laundry*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Sarmanu, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Statistika*, Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2011.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2016.

C. Skripsi dan Jurnal

- Alfan Fairuz Syifa', "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry di Papringan Sleman Yogyakarta," Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2016).
- Ana Fitria Febilia, "Perlindungan Konsumen terhadap Kesucian Pakaian Hasil Jasa Laundry (Studi Pada Pengguna Jasa Laundry di Lingkungan Pondok Pesantren Ali Maksum Krapyak Yogyakarta)," Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2019).
- Dewi Irawati, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakaian di Yogyakarta," Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2009).
- Dewa Gede Ari Yudha dan Anak Agung Sri Utari, "Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha dengan Konsumen", Kertha Semaya, Vo. 5 No. 1(2017).
- Diah Fatma Widiastuti, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Bisnis Syariah Pada Syahra Laundry di Kauman Magelang," Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2019).

- Hamzah, Nila Sastrawati, dan Muhammad Anis, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam”, *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.4, No.1, (2022).
- Jamaluddin, “Elastisitas Akad Al-Ijarah (Sewa-Menyewa) dalam Fiqh Muamalah Perspektif Ekonomi Islam”, *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, Vol. 1 No. 1 Maret 2019,
- Joko Slamet Riyanto, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry LL dan ILS Kota Yogyakarta,” Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2021).
- Laili Nur Amalia, “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)”, *economic : Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol.5, No.2, (2015)
- Ni Komang Ayu Nira Relies Rianti, “Tanggung Jawab Oelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Hal Terjadinya Hortweighting Ditinjau Dari Undang-Undang RI No 8 tahun 1999 tentang PERlindungan Konsumen”, *Udayana Master Law Jurnal*, Vol.6, N0. 4 : 521-537 (Desember 2017).
- Yenli Megawati, “Kualitas Pelayanan Terkait Dengan Kepuasan Konsumen Dalam Industri Jasa”, *Business dan Management Journal Bunda Mulia*, Vol: 2, No.2. (September 2006).
- Puji Kurniawan, “Analisis Kontrak Ijarah”, *Jurnal El-Qanuny*, Vol. 4 No. 2 (Juli-Desember, 2018).

D. Lain-lain

- Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta, “Kecamatan Depok Dalam Angka 2021”, <https://slemankab.bps.go.id/publication>. diakses pada 21 Juni 2023 pukul 17.12 WIB.
- Campusnesia, “4 Jenis Laundry Untuk Menentukan Pilihan Terbaik Sesuai Bujet dan Kebutuhan,”<http://www.campusnesia.co.id/2022/08/4-jenis-laundry-untuk-menentukan.html?m=1>, akses pada Sabtu, 4 Maret 2023 pukul 11.03.
- Dani, Penanggung Jawab Alkijo Laundry Group, Sleman, 11 Mei 2023.
- KBBI-Daring. <https://kbbi.web.id/penatu> terakhir diakses pada Sabtu, 25-02-2023 pukul 10.09 WIB
- Kapanewon Depok, “Monografi,” <https://depok.slemankab.go.id/profile/monografi> , akses 21 Juni 2023 pukul 14.57 WIB.
- <https://katadata.co.id/safrezi/finansial/62135be50a31b/pengertian-ijarah-beserta-jenis-rukun-dan-ketentuanobjeknya>. Terakhir diakses pada Sabtu, 25-02-2023 pukul 11.00 WIB
- Suci, Karyawan Dony Express Laundry, Sleman, 15 Mei 2023.
- Tina, Pemilik Hana Laundry, Sleman, 12 Mei 2023