

**PEMBEBANAN KERUGIAN KEPADA KONSUMEN PADA  
JASA LAUNDRY DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM DI  
KOTA LANGSA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**KHALIDA SARI**

**Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa**

**Program Strata Satu (S-1)**

**Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah**

**Nim : 2012016054**



**FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
TAHUN 2021 M / 1441 H**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana S-1**

**Oleh :**

**KHALIDA SARI  
NIM : 2012016054**

**Mahasiswa Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah**

**Disetujui oleh :**

Pembimbing I

Pembimbing II



**Anizar, MA.**

Nip. 19750325 200901 2 001



**Muhammad Alwin Abdillah, Lc. L.L.M**

NIDN 2011028902

Telah Dinilai Oleh Penilai Sidang Munaqasah Skripsi  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa  
Dinyatakan Lulus Dan Diterima  
Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Syariah

Pada hari/tanggal :  
Rabu 13 Januari 2021 M  
Di  
Langsa

Panitia Sidang Munaqasyah

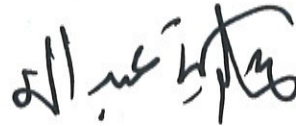
Ketua



Anizar, MA

NIP. 19750325 200901 2 001

Sekretaris



Muhammad Alwin Abdillah, Lc. L.L.M

NIDN 2011028902

Anggota I



Zainal Abidin, S.Ag.MH

NIP. 19670615 199503 1 004

Anggota II



Muhammad Firdaus, Lc M.Sh

NIP. 19850508 201803 1 001

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syar'iah  
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Zulfikar, MA

NIP: 19720909 199905 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Khalida Sari  
Nim : 2012016054  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, tidak merupakan hasil pengambilan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari saya terbukti bahwa skripsi saya hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Langsa, 12 Desember 2020

Yang membuat pernyataan



Handwritten signature of Khalida Sari.

Khalida Sari

## 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 tidak menyita waktu, diantaranya layanan jasa laundry yang ada di kota Langsa di beberapa kecamatan. Ada berbagai kesalahan yang diluar dugaan dalam jasa laundry seperti pakaian rusak, hilang, kelunturan dan lain-lainnya, sehingga akan merugikan konsumennya. Demikian yang terjadi pada beberapa layanan jasa laundry yang ada di Kota Langsa dimana pemilik jasa laundry yang masih ada yang mengembalikan barang yang cacat atau rusak ataupun hilang. 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. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1). Bagaimana pembebanan kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam pelaksanaan jasa laundry di Kota Langsa kepada konsumen ?, (2). Bagaimana Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pembebanan kerugian atau kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa laundry di Kota Langsa?. Tujuan penelitian ini adalah (1). Untuk mengetahui pembebanan kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam jasa laundry di Kota Langsa kepada konsumen yang mengalami kerugian. (2). Untuk mengetahui Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pembebanan kerugian atau kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa laundry di Kota Langsa. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa – peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Hasil dari penelitian pembebanan kerugian terhadap konsumen jasa laundry masih ada beberapa jasa laundry yang tidak teliti dalam menjalankan tugas di jasa laundry, sehingga terjadinya kesalahan dari jasa laundry yang berdampak terhadap konsumen yang merugikan konsumen. Dilihat dari Etika Bisnis Islam terdapat beberapa prinsip etika bisnis Islam yang belum dilakukan dalam melaksanakan jasa laundry dan tidak sesuai sehingga mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

***Kata Kunci : Jasa Laundry, Konsumen, Etika Bisnis Islam***

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, taufik dan hidayah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepangkuan Nabi besar Muhammmad saw yang telah membawa keselamatan dan kedamaian dimuka bumi ini.

Skripsi ini merupakan hasil laporan mengenai "*Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen Pada Jasa Laundry Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Di Kota Langsa*" yang ditulis dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan program S-1 pada IAIN Langsa.

Namun penulis menyadari bahwa keseluruhan skripsi ini masih mempunyai kekurangan dan kelemahan disebabkan oleh kurang dan terbatasnya pengetahuan serta pengalaman, oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, baik secara langsung maupun tidak langsung, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Orang tua yang selalu mendoakan anaknya dalam kesuksesan dengan penyemangat yang tak pernah sirna dan selalu sebagai pendukung

disetiap saat, bimbingan, arahan dan pengorbanan yang di berikan, hanya kepada Allah SWT ananda memohon pertolongan untuk melindungi keluarga tercinta semoga mendapat balasan yang mulia dari-Nya.

2. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Dr. H. Basri, Ma.
3. Bapak Dekan Fakultas Syariah Dr. Zulfikar, MA.
4. Prodi Hukum Ekonomi Syariah yakni Ibu Anizar sebagai Ketua Prodi, dan staf dosen lainnya.
5. Ibu Anizar, MA sebagai pembimbing pertama yang telah membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. M.Alwin Abdillah, Lc.LLM sebagai pembimbing kedua yang telah membimbing serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Para dosen dan staf akademik IAIN Langsa yang telah memberikan fasilitas kepada penulis sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.
8. Masyarakat Kota Langsa khususnya di kecamatan Langsa Kota, Langsa Lama, dan Langsa barat.

9. Kepada sahabat dan banyak lagi teman-teman penulis lain yang telah membantu do'a, nasihat, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir.
10. Teman-Teman HES angkatan 2016 khususnya teman-teman HES unit 1 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang senantiasa berjuang bersama untuk menggapai cita-cita.

Dengan ketulusan hati semoga Allah memberikan balasan atas segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak kepada penulis. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penulisan selanjutnya.

Langsa, Desember 2020

Penulis

Khalida Sari



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Penjelasan Istilah.....	6
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori.....	10
F. Kajian Terdahulu.....	11
G. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>15</b>
A. Tinjauan Tentang Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen.....	15
1. Pengertian Pembebanan Kerugian .....	15
2. Penyebab Kerugian .....	17
B. Kontak Baku.....	20
C. Tinjauan Dalam Etika Bisnis Islam.....	22
1. Pengertian Etika Bisnis Islam .....	22
2. Karakteristik Etika Bisnis Islam.....	24
3. Prinsip Dasar Dalam Etika Bisnis Islam .....	25

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	33
C. Sumber Data Penelitian.....	32
D. Teknik Penelitian .....	33
E. Teknik Analisis Data.....	36
F. Pedoman Penulisan .....	37
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	38
B. Pertanggungans Risiko atas Pembebanan Kerusakan dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry di Kota Langsa.....	49
C. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen pada Jasa Laundry di Kota Langsa .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
Daftar Pustaka .....	59
Lampiran .....	62

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia baik aqidah, akhlak maupun muamalah.<sup>1</sup> Setiap manusia memenuhi kebutuhannya selalu membutuhkan bantuan dan pertolongan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan sosial yang paling sering dilakukan adalah hubungan ekonomi, dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam proses ekonomi yang disebut transaksi. Secara hukum, transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian adalah bagian dari perikatan. Salah satu bentuk transaksi muamalah adalah ijarah. Ijarah adalah bentuk usaha yang dihalalakan oleh Allah. Ijarah disebut sewa menyewa atau upah mengupah dan mengambil manfaat dari barang.

Bisnis merupakan suatu kegiatan muamalah yaitu perdagangan, industri, atau keuangan. Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat membuat kegiatan bisnis semakin meningkat, sehingga membuat teknologi saat ini sangat diperlukan disegala bidang. Kegiatan bisnis sebagai kegiatan yang melibatkan banyak orang atau pihak merupakan peristiwa hukum yang mempunyai status hukum yang jelas, khususnya terkait dengan legalitas dan keabsahan transaksi yang

---

<sup>1</sup> Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2012), h.5.

dilakukan. Dalam pelaksanaan muamalah juga memiliki larangan maupun aturan yang harus diperhatikan dan tidak boleh dilanggar.

Untuk menyempurnakan kegiatan bisnis sangat diperlukan adanya akad karena untuk mewujudkan kesepakatan antara pihak. Akad/perjanjian menempati posisi paling sentral karena merupakan cara paling penting yang digunakan untuk memperoleh suatu maksud atau tujuan, terutama yang berkenaan dengan harta atau manfaat suatu secara sah.<sup>2</sup>

Dalam tatanan ajaran Islam segala bentuk aktivitas manusia memiliki aturan-aturan yang harus dipatuhi, termasuk dalam aspek bisnis. Islam memberikan ajaran mengenai mana yang boleh dan mana yang dilarang dalam tatacara berbisnis, mengenai status barang ataupun aktivitas yang sedang dikerjakan untuk memenuhi kebutuhan atau hajat manusia tersebut. Jika disederhanakan yang disebut sebagai bisnis islami adalah serangkaian aktivitas dan kegiatan bisnis manusia dalam berbagai bentuk dan kepemilikan barang (harta dan jasa), serta keuntungan yang dibatasi cara memperoleh, mengolah serta mendayagunakannya. Artinya ada aturan halal dan haramnya.<sup>3</sup>

Islam merupakan salah satu agama yang dianut penduduk dunia dimana dalam ajarannya sangat mendorong kemajuan teknologi, termasuk berbagai inovasi dalam sistem perdagangan. Namun demikian, berbagai jenis cara berdagang ini harus dipahami benar dan dikaji kesesuaiannya

---

<sup>2</sup> Oni Sahroni dan M. Hasanudin, *Fikih Muamalah* (Jakarta: Rajawali Press, 2016),h.5.

<sup>3</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami* (Semarang: Walisongo Press. 2008), h.19.

dengan prinsip-prinsip syariah dalam muamalah. Firman Allah Swt dalam surah An-Nisa': 29 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ

تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (An Nisa' : 29)<sup>4</sup>

Islam tidak membiarkan seseorang bekerja dengan sesuka hati untuk mencapai tujuan dan keinginannya dengan menghalalkan segala cara seperti melakukan penipuan, kecurangan, sumpah palsu, riba, dan perbuatan batil lainnya. Tetapi dalam Islam diberikan suatu batasan atau garis pemisah antara yang boleh dan yang tidak boleh, yang benar dan salah serta yang halal dan yang

---

<sup>4</sup> Departemen Agama, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: CV.Penerbit Diponegoro, 2001), h.65.

haram. Batasan atau garis pemisah inilah yang dikenal dengan istilah etika. Perilaku dalam berbisnis atau berdagang juga tidak luput dari adanya nilai moral atau nilai etika bisnis. Penting bagi para pelaku bisnis untuk mengintegrasikan dimensi moral ke dalam kerangka/ ruang lingkup bisnis.<sup>5</sup>

Hadirnya pelayanan jasa laundry di tengah masyarakat untuk mempermudah masyarakat sebagai konsumen dalam bidang cuci mencuci berbagai jenis pakaian, boneka, dan lain-lain. Dengan demikian jasa ini dapat digunakan oleh pelanggan kapan saja mereka butuh dan dengan harga yang sudah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa dan berapa lama waktu cucian dengan batas maksimal dan minimal selesainya cucian pelanggan.

Pelayanan jasa laundry sekarang ini bisa dijumpai di berbagai penjuru, salah satunya di Kota Langsa yang terbagi kepada beberapa Kecamatan diantaranya Kecamatan Langsa Lama, Langsa Kota, Langsa Barat, Langsa Timur, Langsa Baru.

Hukum Islam juga telah mengatur berbagai aturan terhadap pertanggung jawaban risiko, akan tetapi hak konsumen masih sering diabaikan oleh para pengusaha. Hal ini dapat membuktikan bahwa kekecewaan konsumen sering terdengar dari keluhan konsumen itu dan bahkan masih banyak konsumen lain mengalami hal yang sama. Konsumen pada dasarnya harus dianggap suatu asset, namun selama ini konsumen dijadikan objek yang dapat dipermainkan dan mudah ditipu.

---

<sup>5</sup> Fitri Amalia, "Etika Bisnis Islam" *Istilah: Konsep Dan Implementasi Pada Usaha Kecil, Al-Iqtishad*, VI no. 1 (Januari 2014): 134.

Usaha laundry yang dilakukan oleh pengusaha selayaknya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa laundry atau konsumen. Akan tetapi pada kenyataannya jasa laundry tersebut sering kali melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian seperti kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain, kemungkinan besar hal itu terjadi karena unsur ketidak sengajaan atau tidak teliti para pegawai kerja di suatu jasa laundry.

Hasil observasi yang saya amati terdapat dua jasa laundry yang bertentangan dalam etika bisnis Islam yaitu di jasa Fresh Laundry yang mencantumkan sebuah peraturan yang tidak lengkap sehingga bisa menimbulkan kerugian terhadap konsumen baik berupa materi maupun barang, dan Cinta Laundry yang tidak menjelaskan peraturan dan tarif di nota jasa Cinta Laundry.<sup>6</sup>

Dari penjelasan diatas menimbulkan kekecewaan pihak pelanggan/konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan pihak laundry. Hal ini konsumen merasa dirugikan sehingga tidak tercapainya unsur kerelaan atas barangnya yang rusak ataupun hilang.

Dapat disimpulkan bahwa dengan terjadinya hal yang demikian berarti konsumen tidak dapat terpenuhi hak-hak nya. Namun konsumen merasa sudah terbiasa rugi atau dirugikan ketika menggunakan suatu jasa, sedangkan pihak pengusaha tidak pernah bertanggung jawab atas kelalaiannya yang diberikan kepada konsumen secara tidak maksimal atau sesuai dengan harapan konsumen. Dari banyaknya pengguna jasa laundry di kota Langsa, pemilik usaha laundry

---

<sup>6</sup> Hasil Observasi 4 Agustus 2020 di Cinta Laundry dan Fresh Laundry

adalah orang muslim, pihak pengguna jasa ini apabila terjadinya kesalahan dari pihak laundry menyelesaikan masalah dengan menggunakan musyawarah secara kekeluargaan, menggantikan setengah dari harga barang yang hilang dengan syarat pengaduan kehilangan dalam jangka waktu seminggu paling lama setelah pengambilan barang cuciannya. Kemudian apabila kain luntur atau mengekrut sendiri diluar tanggung jawab pengusaha laundry.

Menurut penulis dalam pelaksanaan jasa laundry di beberapa kecamatan di Kota Langsa memiliki peraturan yang sangat tidak wajar dikarenakan peraturan tersebut sangat merugikan pihak konsumen dan berdampak negatif bagi konsumen yang berlangganan di jasa laundry tersebut. Maka dengan ini peneliti mengambil topik ini sebagai bahan untuk diteliti dengan judul “PEMBEBANAN KERUGIAN KEPADA KONSUMEN PADA JASA LAUNDRY DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus pembahasan dalam latar belakang diatas, dapat kita ketahui bahwa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pembebanan kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam pelaksanaan jasa laundry di Kota Langsa kepada konsumen?
2. Bagaimana Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pembebanan kerugian atau kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa laundry di Kota Langsa?



### C. Penjelasan Istilah

1. Etika Bisnis Islam Sering kali kita mendengar tiga istilah yang populer, yakni, akhlak, moral dan etika. Istilah “etika” dan “moral” dipergunakan secara bergantian untuk maksud yang sama. Etika berasal dari bahasa latin ‘etos’ yang berarti ‘kebiasaan’. sinonimnya adalah ‘moral’, juga berasal dari bahasa yang sama ‘mores’ yang berarti ‘kebiasaan’.

Sedangkan bahasa arabnya, أخلاق (*Akhlak*) bentuk jamak dari mufradnya ‘khuluq’ artinya ‘budi pekerti’. Keduanya bisa diartikan sebagai kebiasaan atau adat istiadat (custom atau mores), yang menunjuk kepada perilaku manusia itu sendiri, tindakan atau sikap yang dianggap benar atau baik.<sup>7</sup>

Definisi Etika Bisnis Islam Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melanjutkan tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya etika bisnis Islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.

---

<sup>7</sup> Ali Hassan, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009),h.171

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk benar, salah dan halal haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.<sup>8</sup>

2. Usaha jasa laundry merupakan salah satu bentuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha. Perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta mode pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik tentunya melahirkan jenis usaha jasa laundry yang juga kian maju, sehingga bisnis usaha laundry bermunculan di mana-mana baik dari skala kecil hingga skala besar.<sup>9</sup>

Sehingga jasa laundry dapat diartikan sebagai proses pencucian pakaian kotor sampai dengan kering dan siap pakai, dalam arti pakaian yang semula dibawa ke jasa laundry dalam keadaan kotor dan saat diterima kembali oleh konsumen pemakai jasa laundry pakaian tersebut sudah siap digunakan kembali (sudah bersih, dalam keadaan rapi dan telah disetrika), yang mana penentuan tarifnya adalah berdasarkan jumlah kilogram baju yang di laundry.

3. Pembebanan kerugian atau Pertanggung jawaban resiko dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dihadapi seseorang atau perusahaan atas

---

<sup>8</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013) h.35.

<sup>9</sup> Mochtar Luthfi, Fatmia Haspita, "Laundry," *Jurnal Bisnis : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Usaha Bisnis* vol 1 no 1 (Oktober 2018):49.

semua kejadian yang menimbulkan kerugian konsumen sehingga adanya ganti rugi atas kerugian tersebut.<sup>10</sup>

#### **D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pembebanan kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam jasa laundry di Kota Langsa kepada konsumen yang mengalami kerugian.
2. Untuk mengetahui Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pembebanan kerugian atau kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa laundry di Kota Langsa.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan berguna :

1. Secara teoritis :
  - a. Untuk memperkaya wawasan keilmuan mengenai penerapan etika bisnis Islami serta mengetahui pengaruhnya terhadap keuntungan usaha pengusaha laundry.
  - b. Kemudian dapat memberikan sumbangan informasi dan bisa digunakan sebagai rujukan bagi penelitian lainnya, serta bahan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan yang berhubungan dengan pembebanan kerugian kepada pemilik barang dalam pengupahan jasa laundry ditinjau dari etika bisnis Islam.

---

<sup>10</sup> Sutarno, *Serba-Serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.248.

## 2. Secara Praktis

Untuk dijadikan bahan bacaan dan menjadi wawasan bagi masyarakat yang sudah berlangganan dalam jasa laundry di Kota Langsa, supaya terwujudlah hak – hak konsumen dalam berlangganan jasa laundry menurut etika bisnis Islam.

## E. Kerangka Teori

Berdasarkan penelitian yang membahas mengenai tinjauan tentang Etika bisnis islam, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini ada 2(Dua) yaitu :

### 1. Etika Bisnis Islam

Etika adalah cabang filsafat yang mencari hakikat nilai-nilai baik dan buruk yang berkaitan dengan perbuatan dan tindakan seseorang, yang dilakukan dengan penuh kesadaran berdasarkan pertimbangan pemikirannya.<sup>11</sup>

Definisi etika menurut Islam Kata “Akhlaq” berasal dari bahasa Arab yang sudah di Indonesiakan yang juga diartikan sebagai perangai dan kesopanan, yang mencakup dengan watak, kesopanan, tingkah laku atau tabiat.

Di samping istilah akhlak, juga dikenal dengan istilah etika dan moral. Ketiga istilah itu sama-sama menentukan nilai baik dan buruk sikap dan perbuatan manusia. Perbedaannya terletak pada standar masing-masing. Bagi akhlak standarnya adalah al-Quran as-Sunnah, bagi etika

---

<sup>11</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung : Alfabeta, 2013), h.20.

standarnya adalah pertimbangan akal dan fikiran, dan bagi moral standarnya adalah adat kebiasaan yang umum berlaku di lingkungan masyarakat. Artinya etika bisnis Islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.<sup>12</sup>

Karakteristik standart etika bisnis Islami yaitu :

1. Harus memperhatikan tingkah laku dari konsekuensi serius untuk kesejahteraan manusia.
2. Memperhatikan validitas yang cukup tinggi dari bantuan atau keadilan. Etika untuk berbisnis secara baik dan fair dengan menegakkan hukum dan keadilan secara konsisten dan konsekuen setia pada prinsip-prinsip kebenaran, keadaban dan bermartabat.<sup>13</sup>
2. Pembebanan Kerugian

Pembebanan kerugian atau Pertanggung jawaban resiko dapat diartikan sebagai suatu keadaan yang dihadapi seseorang atau perusahaan atas semua kejadian yang menimbulkan kerugian konsumen sehingga adanya ganti rugi atas kerugian tersebut.<sup>14</sup>

## **F. Kajian Terdahulu**

Agar tidak terjadinya kesamaan judul dari proposal – proposal lainnya, maka peneliti melakukan kajian terdahulu dan hasilnya peneliti menemukan judul yang membahas tentang jasa Laundry yaitu :

---

<sup>12</sup> *Ibid*, h.24.

<sup>13</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung : Alfabeta, 2013),h.36.

<sup>14</sup> Sutarno, *Serba-Serbi Manajemen Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h.248.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Faisal Yusuf Saputra (2016) yang berjudul Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Keuntungan Usaha Pengusaha Laundry Di Kecamatan Tembalang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh signifikan penerapan etika bisnis Islam berpengaruh terhadap keuntungan usaha pengusaha laundry. Dan sebagai wacana dan pengetahuan tentang pengaruh penerapan etika bisnis Islam terhadap keuntungan usaha pengusaha laundry.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lia Aryani (2017) yang berjudul Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungjawaban Risiko Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry Di Kota Banda Aceh (Studi Menurut Konsep Ujrah Al-'Amah). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pertanggungjawaban risiko kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa laundry menurut akad ujrah al-'amah pada jasa laundry di Kota Banda Aceh.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zoinor Rosid (2018) yang berjudul Praktik Pembulatan Timbangan Pada jasa Usaha Laundry Tinjauan Hukum Gharar (studi kasus Di Kelurahan Merjosari kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami praktik pembulatan timbangan pada usaha Jasa Laundry di Kelurahan Merjosari dan mengetahui hukum gharar

terhadap praktik pembulatan pada jasa usaha laundry di kelurahan Merjosari.

Persamaan dan perbedaan dari kajian terdahulu diatas ialah, dalam persamaan dari ketiga kajian terdahulu yaitu sama-sama melakukan penelitian di jasa laundry di sekitaran kota masing-masing. Sedangkan perbedaan dari ketiga kajian terdahulu ialah mengkaji tentang keuntungan yang di peroleh dari jasa laundry tersebut, kemudian mengkaji tentang pembulatan harga yang dilakukan jasa laundry tersebut, sedangkan penelitian yang saya ingin kaji ialah tentang pertanggung jawaban dalam resiko yang di bebaskan oleh jasa laundry terhadap konsumen.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar skripsi ini terdiri atas 5 bab, di mana dalam setiap bab terdapat sub-bab permasalahan yaitu:

Bab I Pendahuluan meliputi Latar belakang, rumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kajian terdahulu, sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori Meliputi Tinjauan tentang Pembebanan Kerugian kepada Konsumen, Kontrak Baku, Tinjauan dalam Etika Bisnis Islam, dan Prinsip Keadilan dalam Mualamat.

Bab III Metode penelitian yang meliputi Jenis Penelitian, Sumber data Penelitian, Informan penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan meliputi Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Pertanggungjawaban Risiko atas Pembebanan Kerusakan dan Kehilangan Barang Pada jasa Laundry di Kota Langsa, Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen pada Jasa Laundry di Kota Langsa.

Bab V meliputi kesimpulan dan saran, Kesimpulan, yang berisi tentang hasil akhir dari analisis dan Saran, yang berisi tentang motivasi dan nasehat kepada para pembaca pada umumnya yang berkaitan dengan judul penelitian.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Tentang Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen

##### 1. Pengertian Pembebanan Kerugian (Risiko)

Pengertian risiko sudah biasa di pakai dalam kehidupan sehari-hari yang umumnya secara intuitif sudah memahami apa yang di maksud. Namun pengertian resiko secara ilmiah sampai saat ini masih tetap beragam, yaitu antara lain :

- a. H. Abbas Salim di dalam bukunya “Asuransi dan Manajenen resiko” mengatakan bahwa resiko adalah ketidak pastian atau *uncertainly* yang mungkin melahirkan kerugian, Menurut Martono dan Agus Harjito pengertian resiko merupakan penyimpangan hasil (return) yang di peroleh dari rencana hasil (return) yang diharapkan. Sedangkan Ferdinand Silalahi mendefinisikan resiko adalah penyimpangan hasil aktual dari hasil yang diharapkan.<sup>15</sup>
- b. Vaughan sebagaimana yang dikutip oleh Herman Darmawi dalam bukunya Manajemen Risiko mengemukakan beberapa definisi risiko sebagaimana dapat kita lihat berikut ini.
  1. Risk is the chance of loss (risiko adalah kesempatan terjadinya kerugian). Chance of loss berhubungan dengan suatu exposure

---

<sup>15</sup> Abbas Salim, *Asuransi dan Manajemen Risiko* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1998), cet ke-1 h.75.

(keterbukaan) terhadap kemungkinan kerugian. Dalam ilmu statistik, chance dipergunakan untuk menunjukkan tingkat probabilitas akan munculnya situasi tertentu. Sebagian penulis menolak definisi ini karena terdapat perbedaan antara tingkat risiko dengan tingkat kerugian. Dalam hal chance of loss 100%, berarti kerugian adalah pasti sehingga risiko tidak ada.

2. Risk is the possibility of loss (risiko adalah kemungkinan kerugian). Istilah possibility berarti bahwa probabilitas sesuatu peristiwa berada di antara nol dan satu. Namun, definisi ini kurang cocok dipakai dalam analisis secara kuantitatif.
3. Risk is uncertainty (risiko adalah ketidakpastian). Uncertainty dapat bersifat subjektif dan objektif. Subjective uncertainty merupakan penilaian individu terhadap situasi risiko yang didasarkan pada pengetahuan dan sikap individu yang bersangkutan. Objective uncertainty akan dijelaskan pada dua definisi risiko berikut.<sup>16</sup>

Dari berbagai definisi diatas, dapat di simpulkan resiko di hubungkan dengan kemungkinan terjadinya akibat buruk (kerugian) yang tidak di inginkan atau tidak di duga. Dengan kata lain, kemungakinan itu sudah menunjukan adanya ketidakpastian. Definisi risiko yang dikenal dalam dunia bisnis pada dasarnya ada beberapa. Namun, secara umum dapat ditarik garis besar bahwa konsep risiko selalu dikaitkan dengan adanya ketidakpastian pada masa yang akan datang.

---

<sup>16</sup> Herman Darmawi, *Manajemen Risiko* (Bumi Aksara 2016)h.18-20

Pengertian risiko secara spesifik, dapat diartikan sebagai adanya konsekuensi yang muncul sebagai dampak adanya ketidakpastian sehingga memunculkan dampak yang merugikan bagi pelaku usaha maupun konsumen.

Sebaliknya, bila konsekuensi yang memunculkan dampak ini dianggap menguntungkan, maka hal tersebut tidak disebut sebagai risiko. Konsekuensi positif ini lebih dianggap sebagai keuntungan yang diharapkan. Risiko seperti ini pada dasarnya memang selalu ada dalam kehidupan sehari-hari.

## 2. Penyebab Kerugian (Risiko)

Risiko timbul karena adanya ketidakpastian yang berarti ketidakpastian adalah merupakan kondisi yang menyebabkan tumbuhnya risiko. Karena mengakibatkan keraguan-keraguan seseorang mengenai kemampuan untuk meramalkan kemungkinan terhadap hasil-hasil yang akan terjadi dimasa mendatang, dimana kondisi yang tidak pasti itu karena berbagai sebab, antara lain :

- a. Tenggang waktu antara perencanaan suatu kegiatan sampai kegiatan itu berakhir/ menghasilkan, dimana makin panjang tenggang waktunya makin besar pula ketidakpastiannya`
- b. Keterbatasan informasi yang tersedia yang di perlukan dalam penyusunan rencana.

c. Keterbatasan pengetahuan/ kemampuan/ teknik pengambilan keputusan dari perencanaan Secara garis besar ketidakpastian dapat di klasifikasikan ke dalam.

1. Ketidakpastian ekonomi (*Economic uncertainly*), yaitu kejadian-kejadian yang timbul sebagai akibat kondisi dan perilaku dari pelaku ekonomi misalnya: perubahan sikap konsumen, perubahan selera konsumen, perubahan harga, perubahan teknologi, penemuan baru dan sebagainya.
2. Ketidakpastian alam (*uncertainly of nature*) yaitu ketidakpastian yang di sebabkan oleh alam, misalnya banjir, badai, gempa bumi, kebakaran dan sebagainya.
3. Ketidakpastian manusia (*Human uncertainty*) yaitu ketidak pastian yang di sebabkan oleh prilaku manusia, seperti: peperangan, pencurian, penggelapan, pembunuhan dan sebagainya.

Untuk menganalisa risiko, sebelumnya perlu di ketahui kedudukan resiko diantaranya hazard, peril dan losses yang sebagai berikut:

1. Hazard (bahaya) adalah suatu keadaan yang dapat memperbesar kemungkinan terjadinya suatu peril (bencana) atau chance of loss (kesempatan terjadinya kerugian) dari suatu bencana tertentu.
2. Peril (bencana) adalah suatu keadaan/peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian, seperti: kebakaran, banjir, gempa, kecelakaan, peledakan, pencurian, penyakit dan sebagainya.

3. Losses (kerusakan) adalah kerugian yang di derita akibat dari kejadian yang tidak di harapkan tapi ternyata terjadi.<sup>17</sup>

Sumber risiko dapat klasifikasikan menjadi beberapa yaitu :

- a. Risiko sosial. Sumber utama risiko ini adalah masyarakat. Artinya, tindakan orang-orang menciptakan kejadian yang menyebabkan penyimpangan merugikan. Misalnya; pencurian, vandalisme, huru-hara, peperangan dan sebagainya.
- b. Risiko fisik. Ada banyak sumber risiko fisik, sebagian merupakan fenomena alam dan sebagian karena tingkah laku manusia. Kebakaran adalah penyebab utama cedera fisik, kematian maupun kerusakan harta. Kebakaran dapat disebabkan oleh petir, konsleting kabel, gesekan benda maupun kecerobohan manusia.
- c. Risiko ekonomi. Banyak risiko yang dihadapi oleh manusia itu bersifat ekonomi, misalnya : inflasi, resesi, fluktuasi harga dan lain-lain. Selama periode inflasi daya beli uang merosot. Para pensiunan dan mereka yang berpenghasilan tetap, tidak mungkin lagi dapat mempertahankan tingkat hidup sebagaimana biasanya. Bahkan pada periode ekonomi yang relatif stabil, daerah-daerah tertentu mungkin mengalami boom atau resesi. Keadaan ini menempatkan orang-orang dan pengusaha pada risiko yang sama dengan risiko pada fluktuasi umum kegiatan ekonomi.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Husen Umar, *Manajemen Resiko Bisnis* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum,1998) Cet ke-1,h.6.

<sup>18</sup> Ferdinan silalahi, *manajemen risiko dan asuransi* (Jakarta: pt gramedia pustaka utama, 1997) h.10-14.

## B. Kontrak Baku

Istilah kontrak digunakan dalam praktek bisnis selain istilah perjanjian dan persetujuan. Kerancuan akan istilah kontrak atau perjanjian masih sering ditemukan dalam praktek bisnis. Pelaku bisnis memahami bahwa kedua istilah antara perjanjian dan kontrak mempunyai pengertian yang sama.

Menurut Muhammad Syaifuddin pengertian antara perjanjian dan kontrak adalah sama, jika dilihat dari pengertian yang terdapat dalam KUHPer sebagai produk warisan kolonial Belanda, maka ditemukan istilah “*overeenkomst*” dan “*contract*” untuk pengertian yang sama, sebagaimana dicermati dalam Buku III Titel Kedua Tentang Perikatan-Perikatan yang Lahir dari Kontrak atau Persetujuan, yang dalam bahasa Belanda ditulis “*Van verbintenissen die uit contract of overeenkomst geboren worden*”.<sup>19</sup>

Para sarjana seperti Mariam Darus Badruzaman , J.Satrio , dan Purwahid Patrik juga menganut pandangan yang menyatakan bahwa istilah kontrak dan perjanjian mempunyai pengertian yang sama. Agus Yudha Hernoko memberikan alasan bahwa kedua istilah tersebut juga digunakan dalam istilah kontrak komersial, misalnya perjanjian waralaba, perjanjian sewa guna usaha, kontrak kerjasama, perjanjian kerjasama dan kontrak konstruksi.

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut, dapat kita simpulkan bahwa pendapat dari Ricardo Simanjutak yang memandang kontrak (dalam bahasa Inggrisnya *contract*) juga merupakan perjanjian (dalam bahasa Inggrisnya

---

<sup>19</sup> Muhammad Syaifuddin, *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum* (Bandung : Mandar Maju, 2012), h.15.

*agreement*) dengan penekanan pada konsekuensi hukum (*legal enforceability*) apabila tidak dilaksanakan.

Para pihak dapat membuat suatu kesepakatan kesepakatan atau perjanjian-perjanjian yang tidak mempunyai konsekuensi hukum yang mengikat para pihak walaupun perjanjian-perjanjian tersebut adalah bersifat komersial. Ricardo Simanjutak menjelaskan bahwa kontrak merupakan bagian dari pengertian perjanjian, artinya bahwa kontrak adalah juga perjanjian walaupun belum tentu perjanjian adalah kontrak.

Dalam pengertian kesepakatan para pihak yang mempunyai konsekuensi hukum yang mengikat kontrak sama dengan perjanjian. Perjanjian yang tidak memiliki konsekuensi hukum tidak sama dengan kontrak. Dasar untuk menentukan apakah perjanjian mempunyai konsekuensi hukum yang mengikat ataukah hanya sebagai perjanjian yang mempunyai konsekuensi moral dapat dilihat dari kemauan dasar dari para pihak yang berkontrak. Dalam penulisan ini lebih mengacu pada pendapat Ricardo Simanjutak yang menyatakan bahwa kontrak merupakan perjanjian yang memiliki akibat hukum yang tegas.<sup>20</sup>

Kontrak baku ditentukan dalam UU NO.8 Tahun 1999 tentang Peraturan Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu “Setiap aturan baku atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu

---

<sup>20</sup> Ricardo Simanjutak, *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis* (Jakarta : Gramedia), h.28.

dokumen dan/atau perjankjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”

Maka kontrak baku adalah kontrak yang didalamnya terkandung klausul-klausul yang dibuat secara baku, isinya dibakukan oleh salah satu pihak yang memiliki kedudukan lebih dengan tidak memberikan kesempatan kepada pihak lainnya bernegoisasi, diterima akibat kebutuhan salah satu pihak untuk dituangkan dalam bentuk tertentu yang dibuat secara massal dan kolektif, yang isinya telah ditetapkan terlebih dahulu secara tertulis berupa formulir-formulir yang digandakan dalam jumlah tidak terbatas untuk ditawarkan kepada para konsumen tanpa memperhatikan perbedaan kondisi para konsumen.<sup>21</sup>

## **C. Tinjauan dalam Etika Bisnis Islam**

### **1. Pengertian Etika Bisnis Islam**

Menurut Webster Dictionary, secara etimologis, etika adalah suatu disiplin ilmu yang menjelaskan sesuatu yang baik dan yang buruk, mana tugas atau kewajiban moral, atau bisa juga mengenai kumpulan prinsip atau nilai moral.

Sementara itu, Bertens (1993) menyatakan bahwa etika berasal dari kata atau bahasa Yunani, *ethos* (kata tunggal), yang berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, watak,

---

<sup>21</sup> Yusuf Sofhie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000), h.92.



perasaan, sikap, cara berpikir dan lain-lain. Sementara itu dalam bentuk jamak disebut ta etha yang berarti adat kebiasaan.<sup>22</sup>

Secara umum etika dapat didefinisikan sebagai satu usaha sistematis, dengan menggunakan akal untuk memaknai individu atau sosial kita, pengalaman moral, dimana dengan cara itu dapat menentukan peran yang akan mengatur tindakan manusia dan nilai yang bermanfaat dalam kehidupan. Kadang kala etika disinonimkan dengan moralitas sebuah tindakan, yang secara moral dianggap benar, disebut tindakan yang etis. Kode moralitas disebut dengan kode etik. Etika bisnis juga didefinisikan sebagai moralitas bisnis. Moralitas sebagai suatu tindakan normatif dan model yang tercermin dalam tingkah laku kita. Etika normatif, berusaha menyuplai dan menilai system moral yang masuk akal. Sistem moral tersebut memberi tata-aturan yang mengatur perilaku individu dengan mendefinisikan tindakan-tindakan yang benar dan salah.<sup>23</sup>

Definisi Etika bisnis adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi agar tujuan bisnisnya selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat diartikan pemikiran tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yaitu tentang perbuatan baik, buruk terpuji tercela, benar, salah,

---

<sup>22</sup> Sofyan s. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Selemba Empat, 2011) h.15-16.

<sup>23</sup> Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam* (Yogyakarta : AK GROUP, 2005) h. 4.

wajar, pantas, tidak pantas, dari perilaku seseorang berbisnis atau bekerja.<sup>24</sup>

Definisi Etika Bisnis Islam Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melanjutkan tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh tanggung jawab dan bermoral. Artinya etika bisnis Islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk benar, salah dan halal haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.<sup>25</sup>

## **2. Karakteristik Etika Bisnis Islam**

Karakteristik standart etika bisnis Islami yaitu :

- a. Harus memperhatikan tingkah laku dari konsekuensi serius untuk kesejahteraan manusia.
- b. Memperhatikan validitas yang cukup tinggi dari bantuan atau keadilan.

---

<sup>24</sup> Halifah, *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshaiet* (Surabaya: Jurnal Kajian Bisnis), h. 20.

<sup>25</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013) h.35.

Etika untuk berbisnis secara baik dan fair dengan menegakkan hukum dan keadilan secara konsisten dan konsekuen setia pada prinsip-prinsip kebenaran, keadaban dan bermartabat.

- a. Karena bisnis tidak hanya bertujuan untuk profit saja, namun perlu mempertimbangkan nilai-nilai manusiawi, apabila tidak akan mengorbankan hidup banyak orang, sehingga masyarakat pun berkepentingan agar bisnis dilaksanakan secara etis.
- b. Bisnis dilakukan diantara manusia yang satu dengan manusia yang lainnya, sehingga membutuhkan etika sebagai pedoman dan orientasi bagi pengambilan keputusan, kegiatan dan tindak tunduk manusia dalam berhubungan (bisnis) satu dengan yang lainnya.
- c. Bisnis saat ini dilakukan dalam persaingan yang sangat ketat, maka dalam persaingan bisnis tersebut orang yang bersaing dengan tetap memperhatikan norma-norma etis pada iklim yang semakin profesional justru akan menang.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengertian bisnis Islami tersebut selanjutnya dijadikan sebagai kerangka praktis yang secara fungsional akan membentuk suatu kesadaran beragama dalam melakukan setiap kegiatan ekonomi.<sup>26</sup>

### 3. Prinsip Dasar dalam Etika Bisnis Islam.

Etika bisnis merupakan aturan yang sangat mengatur tentang aktifitas bisnis.

---

<sup>26</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*(Bandung : Alfabeta, 2013) h.36.

a. Bertaqwa adalah senantiasa bermuamalah dengan muamalah yang Islami atau berbisnis secara alami. Adapun aktifitas dan etika bisnis Islam adalah sebagai berikut :

1. Pembisnis harus jujur (shiddiq) Shiddiq adalah berkata benar. Jujur terhadap diri sendiri, makhluk lain dan sang pencipta. Tanpa kejujuran semua hubungan termasuk hubungan bisnis tidak akan berjalan lama. Padahal dalam prinsip berbisnis interaksi yang memberikan keuntungan sedikit tetapi berlangsung berkali-kali lebih baik dari pada untung banyak tetapi hanya sekali, dua kali atau tiga kali. Jujur merupakan motivator yang abadi dalam budi pekerti dalam perilaku seorang pembisnis muslim. Karena sebagai salah satu sarana untuk memperbaiki amalnya dan sarana untuk bias masuk surga.
2. Amanah Islam mewajibkan pembisnis untuk mempunyai sikap amanah terhadap dirinya sendiri dan orang lain apalagi tidak boleh meremehkan hak orang yang memberikan amanah. Karena amanah merupakan tanggung jawab yang besar yang lebih berat dari seluruh yang ada didunia ini.
3. Adil Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis dan melarang berbuat curang. Kecurangan dalam berbisnis pertanda kehancuran bisnis tersebut karena kunci keberhasilan bisnis adalah keadilan. Bersikap adil dalam transaksi jual beli berdampak baik kepada hasil jualannya karena konsumen akan

merasakan kenyamanan dan tidak ada yang berlebihan serta dirugikan.<sup>27</sup>

Paradigma bisnis Islam di bangun dan dilandasi oleh faktor-faktor berikut:

1. Kesatuan Konsep kesatuan disini adalah kesatuan sebagaimana dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim, baik dalam ekonomi, politik, sosial, maupun agama. Tauhid hanya dianggap sebagai keyakinan Tuhan hanya satu. Tetapi tauhid adalah sistem yang harus dijalankan dalam mengelola kehidupan ini. Berdasarkan konsep ini maka pelaku bisnis dalam melakukan aktivitas bisnisnya tidak akan melakukan:
  - a. Diskriminasi antara pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja atas dasar pertimbangan ras, warna kulit, jenis kelamin atau agama.
  - b. Terpaksa dipaksa melakukan praktik mal bisnis karena hanya Allah lah yang semestinya ditakuti dan dicintai.
  - c. Menimbun kekayaan atau sereakah karena hakikatnya kekayaan adalah amanat Allah Swt.
2. Keseimbangan Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain harus di tempatkan sebagaimana mestinya (sesuai dengan aturan syariah). Karena orang yang adil lebih dekat dengan ketakwaan. Bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus diutamakan oleh para pembisnis muslim.

---

<sup>27</sup> Halifah, *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshait* ( Surabaya, Jurnal Kajian Bisnis), h. 21.

Oleh karenanya, konsep keseimbangan berarti menyerukan kepada para pengusaha muslim untuk bisa merealisasikan tindakan-tindakan (dalam bisnis) yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat.

3. Kehendak bebas Hal yang terkait dengan kemampuan manusia untuk bertindak tanpa paksaan dari luar. Kehendak bebas juga tidak terlepas dari posisi manusia sebagai *Khalifatullah* di muka bumi. Manusia di beri kehendak bebas untuk mengendalikan kehidupannya dengan tanpa mengabaikan kenyataan sepenuhnya dan dituntun oleh hukum yang telah di ciptakan oleh Allah Swt.

Kemudian dia diberi kemampuan untuk berfikir dan membuat keputusan untuk memilih apa jalan hidup yang diinginkan dan yang paling penting untuk bertindak berdasarkan aturan apa yang dipilih. Seperti halnya dalam bermuamalah, kebebasan dalam menciptakan mekanisme pasar memang diharuskan dalam islam dengan tidak ada pendzaliman, maysir gharar dan riba.

Dengan demikian, kebebasan berhubungan erat dengan kesatuan dan kesetimbangan.

4. Pertanggung jawaban Dalam dunia bisnis, pertanggungjawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertikal (kepada Allah Swt) dan sisi horizontalnya kepada sesama manusia. Seorang muslim harus meyakini bahwa Allah selalu mengamati perilakunya dan akan harus

di pertanggungjawabkan semua tingkah lakunya kepada Allah di hari akhirat nanti.

Sisi horizontalnya kepada manusia atau kepada konsumen. Tanggung jawab dalam bisnis harus di tampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala urusan.

5. Kebenaran, kebajikan dan kejujuran Kebenaran adalah nilai yang dijadikan dasar dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar. Kebijakan adalah sikap yang baik dan yang merupakan tindakan memberi keuntungan bagi orang lain. Sedangkan kejujuran adalah sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan.

Dalam etika bisnis Islam Terdapat sejumlah perbuatan yang dapat menunjang para pembisnis muslim yaitu kemurahan hati, motif pelayanan yang baik, dan kesadaran akan adanya Allah swt dan aturan yang menjadi prioritas.

Dalam pandangan Islam sikap ini sangat dianjurkan dalam berbisnis. Dari sikap kebenaran, kebijakan dan kejujuran maka suatu bisnis secara otomatis akan melahirkan persaudaraan. Persaudaraan kemitraan antara pihak yang berkepentingan dalam bisnis yang saling menguntungkan tanpa adanya kegiatan dan penyesalan sedikitpun.

Dengan demikian kebenaran, kebijakan dan kejujuran dalam semua proses bisnis akan dilakukan secara transparan. Al Quran menegaskan agar dalam bisnis tidak dilakukan yang mengandung kebatilan, kerusakan, dan kedzaliman. Sebaliknya harus dilakukan dengan kesadaran dan sukarela.

6. Toleransi dan keramahan tamahan Dalam Islam berbisnis tidak sekedar memperoleh keuntungan materi semata, tetapi juga menjalin hubungan humoris yang pada gilirannya menguntungkan kedua belah pihak, karena kedua belah pihak harus mengedepankan toleransi.

Ramah merupakan sifat terpuji yang dianjurkan oleh agama Islam untuk siapa saja dan kepada siapa saja. Dengan ramah, maka banyak orang yang suka dan dengan ramah banyak pula orang yang senang. Karena ramah merupakan bentuk aplikasi dari kerendahan hati seseorang.

Bentuk-bentuk toleransi dan keramah-tamahan yaitu tidak menaikkan keuntungan yang melampaui batas kewajaran menerima kembali dalam batas tertentu barang yang dijualnya jika pembeli merasa tidak puas dengannya. Oleh karena itu dengan bersifat ramah dan toleransi dalam transaksi jual beli dapat membuat konsumen senang dan betah atau bahkan merasa tentram jika bertransaksi.

7. Keterbukaan dan kebebasan Kesediaan pelaku bisnis untuk menerima pendapat orang lain yang lebih benar serta menghidupkan potensi dan inisiatif yang kreatif dan positif. Tidak hanya dengan keterbukaan,



seorang pembisnis haruslah menjalin kerjasama dalam membagi beban dan memikul tanggung jawab tanpa ada diskriminasi diantara pelaku bisnis.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Muhammad Natadiwiryana, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta : Granada Press,2007) h. 38.

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian.

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis-normatif yaitu dengan cara penelitian yang meletakkan hukum sebagai sebuah sistem, norma, yang mengenai asas-asas, kaidah dan peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta dotrin (ajaran).<sup>29</sup>

Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data dan informasi yang di butuhkan, penulis menggunakan jenis penelitian sosiologis atau sering disebut juga dengan penelitian lapangan (*field research*), yaitu sebuah penelitian yang data-data pokoknya digali melalui pegamatan-pegamatan dan sumber-sumber data di lapangan bukan berasal dari sumber-sumber kepustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan berada langsung pada objeknya, sebagai usaha untuk mengumpulkan data dan berbagai informasi.

Dengan kata lain peneliti turun dan berada di lapangan atau berada langsung di lingkungan yang mengalami masalah yang akan diperbaiki atau disempurnakan.<sup>30</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui study

---

<sup>29</sup>Muti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 34.

<sup>30</sup>Hadari Nawawi dan Mimi Martini, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), h. 24.

etika bisnis Islam dalam pembebanan kerugian kepada konsumen pada jasa laundry di Desa Kota Langsa.

## **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di My Laundry, Cinta Laundry, dan Fresh Laundry Kota langsa dan dilakukan dari tanggal 01 september 2020 sampai tanggal 20 sepetember 2020.

## **C. Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukur atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>31</sup> Data yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah konsumen dan pegawai jasa laundry di Kota Langsa.

### b. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diperoleh dari lapangan.<sup>32</sup> Data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu diperoleh dari pustaka, baik berupa buku, jurnal, dan lainnya sebagai terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

---

<sup>31</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007),h.91

<sup>32</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabet,2008),h.225

#### **D. Teknik Penelitian**

Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedangkan fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik, antara lain melalui analisis data. Adapun metode yang penulis gunakan yaitu:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>33</sup> Peneliti mengamati bagaimana proses pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pegawai jasa laundry di Kota Langsa.

##### **2. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti.<sup>34</sup>

Secara garis besar wawancara dibagi menjadi dua macam, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur disebut juga wawancara baku yang susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak menggunakan

---

<sup>33</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007),h.108.

<sup>34</sup>Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara,2008), h.63-64.

pola aturan tertentu dalam mengajukan pertanyaan. Wawancara tidak terstruktur disebut juga sebagai wawancara mendalam, wawancara kualitatif, wawancara terbuka, atau wawancara bebas.<sup>35</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan 3 orang pemilik Jasa Laundry di Kota Langsa, dan 9 orang sebagai konsumen atau pelanggan dalam Jasa Laundry di Kota Langsa.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau literatur yang berupa catatan, transkrip, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat agenda dan sebagainya.<sup>36</sup> Dokumentasi yang penulis maksud pada penelitian ini ialah usaha dalam pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumentasi yang ada seperti buku-buku yang membahas tentang Pembebanan Kerugian terhadap Konsumen, foto dan lain sebagainya. Adapun dokumen-dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini yang meliputi : profil Jasa Laundry, lokasi dan peraturan-peraturan yang ditetapkan didalam jasa laundry tersebut.

### E. Teknik Analisis Data

Analisa data menurut Bagdun dan Biklen sebagaimana yang dikutip oleh Burhan Bungin merupakan pekerjaan mengolah data, menata data, membaginya menjadi satuan-satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari pola, menemukan apa yang penting dan apa

---

<sup>35</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan skripsi* (Jakarta : PT. Rineka Cipta,2006)h.109.

<sup>36</sup>Suharsimin Arikunto, *prosedur penulisan suatu pendekatan praktis*, ( Jakarta : Rineka cipta,1993), h.117.

yang dipelajari, serta memutuskan apa yang akan dilaporkan peneliti, apa yang ditemukannya kepada pihak lain atau orang lain.

Dengan demikian analisa data dalam penelitian ini dikerjakan melalui langkah-langkah mencari dan menemukan lokasi dimana penelitian dilakukan. Analisa selama pengumpulan data meliputi:

1. Mengambil keputusan mengenai jenis kajian yang akan diperoleh dan membatasi lingkup kajian tersebut
2. Mengembangkan pertanyaan-pertanyaan analitik
3. Merencanakan tahapan pengumpulan data dengan memerhatikan hasil pengamatan sebelumnya
4. Menuliskan komentar pengamat mengenai gagasan-gagasan yang muncul
5. Menggali sumber-sumber kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian.<sup>37</sup>

Analisis selama pengumpulan data memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data selanjutnya, sehingga hasilnya diharapkan lebih baik, karena tindakan tersebut sekaligus mencari koreksi terhadap data yang dikumpulkan dan mengembangkan mekanisme kerja terhadap data tersebut.

## **F. Pedoman Penulisan**

Untuk menyesuaikan penulisannya dalam teknik penulisan, maka penulis berpedoman pada buku pedoman penulisan skripsi yang disusun

---

<sup>37</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), h. 89.

oleh Team Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa  
Tahun 2019.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Laundry**

###### **a. My Laundry**

My Laundry berada di Jln. Sudirman, Dusun 2 Kp. Daulat Kota Langsa dan dengan tempat yang sangat strategis, karena terletak di pinggir jalan. My Laundry didirikan pada tahun 2014 oleh Bapak ismail dengan istrinya ibu enurriza. Usaha laundry didirikan sebagai pekerjaan utama untuk istrinya di rumah karena sebagai Ibu rumah tangga sambil mengurus anaknya. Dalam menjalankan usaha laundry sudah kurang lebih 7 tahun ini dikerjakan oleh istri dan 2 orang pegawai. Yang menjadi target dalam pemasaran adalah terutama mahasiswa, para pekerja, dan lainnya. Awal pemasaran untuk usaha laundry dengan Pendapatan kotor per bulannya sekitar 7 juta.

Ada pembatasan waktu pengambilan maksimal yaitu satu bulan. Jika barang tidak diambil setelah satu bulan maka sudah tidak menjadi tanggungan jasa laundry. Ada yang pernah mengalami tentang kurang rapi kurang kering kurang wangi untuk menanggapi yang kurang wangi dikasih keterangan di notanya.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> Enureiza, Pemilik My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 01 september 2020.



#### b. Fresh Laundry

Fresh Laundry berada di Jln. Meurandeh Kec. Langsa Kota dan dengan tempat yang sangat strategis, karena terletak di pinggir jalan dan dekat kawasan kampus. My Laundry didirikan pada tahun 2017 oleh Bapak Djamal dengan istrinya ibu Mike. Usaha laundry didirikan sebagai pekerjaan sampingan untuk istrinya di rumah yang sudah pensiun dan menjadi pekerjaan sampingan.

Dalam menjalankan usaha laundry sudah kurang lebih 3,5 tahun ini dikerjakan oleh 5 orang pegawai yaitu 1 orang ditoko, 4 orang di rumah dengan 2 pegawai sebagai mencuci dan 2 pegawai sebagai penyetrika. Yang menjadi target dalam pemasaran adalah terutama mahasiswa karena laundry tersebut berada di kawasan kampus. Awal pemasaran untuk usaha laundry dengan Pendapatan kotor per bulannya sekitaran 9 juta.

Ada pembatasan waktu pengambilan maksimal yaitu satu bulan. Jika barang tidak diambil setelah satu bulan maka sudah tidak menjadi tanggungan jasa laundry. Ada yang pernah mengalami tentang kurang rapi kurang kering kurang wangi untuk menanggapi yang kurang wangi dikasih keterangan di notanya.<sup>39</sup>

#### c. Cinta Laundry

---

<sup>39</sup> Mike, Pemilik Fresh Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

Cinta Laundry berada di Jln. Agussalim Simpang Tiga, Gp. Blang Langsa dan dengan tempat yang sangat strategis, karena terletak di pinggir jalan. Cinta Laundry didirikan pada tahun 2020 oleh Bapak T.Safriadi dengan istrinya ibu Firnanda. Usaha laundry didirikan sebagai pekerjaan utama untuk bapak dan istrinya di rumah mereka menjadikan usaha laundry ini sebagai pekerjaan utama dan dengan dibantu oleh adik kandungnya sebagai penyetrika.

Usaha laundry yang baru menjalankan 3 bulan di kota langsa di kecamatan gampong blang karena Cinta Laundry ini sebelumnya sudah ada di Banda Aceh selama 5 tahun, dan Cinta Laundry ini adalah cabangnya yang berada di gampong blang Kota Langsa. Yang menjadi target dalam pemasaran adalah terutama mahasiswa, para pekerja, dan lainnya. Awal pemasaran untuk usaha laundry dengan Pendapatan kotor per bulannya sekitar 5 juta.

Pembatasan waktu pengambilan maksimal yaitu satu bulan. Jika barang tidak diambil setelah satu bulan maka sudah tidak menjadi tanggungan jasa laundry. Ada yang pernah mengalami tentang kurang rapi kurang kering kurang wangi untuk menanggapi yang kurang wangi sudah tertera keterangan di notanya.<sup>40</sup>

## 2. Jenis Layanan Laundry

### a. My Laundry

---

<sup>40</sup> Firnanda, Pemilik Cinta Laundry, wawancara pribadi, 05 september 2020.

My Laundry merupakan usaha laundry yang menerapkan sistem kiloan dan satuan. Untuk sistem kiloan yaitu jumlah barang dan biaya jasa dihitung untuk setiap kilogramnya. Pelayanan dalam system kiloan menyediakan layanan cuci komplit (cuci dan setrika) Rp. 7000,-/kg, cuci saja Rp. 6.500,- /kg dan setrika saja Rp. 6000,- /kg. Paling banyak dan yang sering dikerjakan dalam sistem layanan kiloan adalah pakaian. Untuk sistem satuan, My Laundry menerima jasa cuci berupa bed cover extra, bed cover besar, bed cover kecil, seprei besar, selimut, perlengkapan shalat, boneka beraneka ukuran, karpet, dan lainnya. Biaya untuk jasa layanan sistem satuan dihitung berdasarkan satuan ukuran barang, yaitu sekitar dari biaya Rp. 7.000,- s/d Rp. 35.000,-.<sup>41</sup>

a. Fresh Laundry

Fresh Laundry merupakan usaha laundry yang menerapkan sistem kiloan dan satuan. Untuk sistem kiloan yaitu jumlah barang dan biaya jasa dihitung untuk setiap kilogramnya. Pelayanan dalam system kiloan menyediakan layanan cuci komplit (cuci dan setrika) Rp. 6000,-/kg, cuci saja Rp. 5.500,- /kg dan setrika saja Rp. 5000,- /kg. Paling banyak dan yang sering dikerjakan adalah sistem layanan kiloan. Untuk sistem satuan, Fresh Laundry menerima jasa cuci berupa bed cover extra, bed cover besar, bed cover kecil, seprei besar, selimut, perlengkapan sholat, boneka beraneka ukuran, karpet, dan lainnya. Biaya untuk jasa layanan

---

<sup>41</sup> Enureiza, Pemilik My Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

sistem satuan dihitung berdasarkan satuan ukuran barang, yaitu sekitar dari biaya Rp. 6.000,- s/d Rp. 45.000,-.<sup>42</sup>

b. Cinta Laundry

Cinta Laundry merupakan usaha laundry yang menerapkan system kiloan dan satuan dengan sistem layanan regular, express, super express dan dry clean. Untuk sistem kiloan yaitu jumlah barang dan biaya jasa dihitung untuk setiap kilogramnya. Pelayanan dalam sistem kiloan menyediakan layanan cuci komplit (cuci dan setrika) Rp. 15.000,- /kg Express dengan siap dalam sehari, cuci saja Rp. 10.000,- /kg dan setrika saja Rp. 10.500,- /kg. Paling banyak dan yang sering dikerjakan adalah sistem layanan kiloan.

Untuk system satuan, My Laundry menerima jasa cuci berupa bed cover extra, bed cover besar, bed cover kecil, seprei besar, jas, selimut, perlengkapan sholat, tirai, boneka beraneka ukuran, karpet, dan lainnya. Biaya untuk jasa layanan sistem satuan dihitung berdasarkan satuan ukuran barang, yaitu sekitar dari biaya Rp. 15.000,- s/d Rp. 50.000,-<sup>43</sup>

3. Aturan Pada Masing-Masing Laundry

- a. My Laundry Setiap usaha laundry memiliki aturan baku yang tertera di nota pembayaran. Ini dilakukan untuk menghindari terjadinya sesuatu

---

<sup>42</sup> Mike, Pemilik Fresh Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

<sup>43</sup> Firnanda, Pemilik Cinta Laundry, wawancara pribadi, 05 september 2020.

hal yang tidak diinginkan. Berikut beberapa aturan baku di My Laundry:

1. Pengambilan barang harus disertakan Nota Asli.

Pengambilan barang lebih dari 30(tiga puluh) hari dari tanggal pengambilan akan dikenai biaya titip sebesar 1% per hari dari total biaya jasa laundry .

2. Barang yang tidak diambil setelah 1 bulan dari tanggal pengambilan, diluar tanggung jawab My Laundry.

3. Kerusakan pakaian dan disebabkan sifat bahan adalah resiko konsumen.

4. Layanan pengaduan konsumen maks. 24 jam dari waktu pengambilan.

5. Penggantian atas kehilangan/ kerusakan maksimal Rp.80.000 untuk setiap transaksi.<sup>44</sup>

b. Fresh Laundry

Aturan-aturan baku pada umumnya dibuat agar tidak terjadi ketidakjelasan di akhir perjanjian. Berikut beberapa aturan baku di Fresh Laundry:

1. Pengambilan barang disertai nota.

2. Pakaian luntur mohon dipisahkan, kami tidak bertanggung jawab bila luntur/susut.

---

<sup>44</sup> Enureiza, Pemilik My Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

3. Periksa dulu pakaian anda sebelum kami cuci, barang – barang yang ketinggalan didalam pakaian apabila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.
  4. Barang yang tidak diambil dalam waktu 1 bulan, rusak/hilang bukan tanggung jawab kami, periksa barang sebelum meninggalkan tempat.
  5. Layanan complain 1x24 jam, setelah barang diambil/diantar.<sup>45</sup>
- c. Cinta Laundry

Setiap usaha laundry memiliki aturan baku yang tertera di nota pembayaran. Ini dilakukan untuk menghindari terjadinya sesuatu hal yang tidak diinginkan. Namun Cinta Laundry tidak menerapkan aturan – aturan di nota pembayaran dengan alasan bahwasannya mereka yakin tidak akan terjadi hal seperti terjadinya kehilangan barang, kerusakan barang, tertukarnya barang karena Cinta Laundry sangat berhati – hati dalam melakukan segala aktivitas di Cinta Laundry.<sup>46</sup>

4. Prosedur Pelaksanaan Laundry
  - a. My Laundry

Untuk memudahkan pekerjaannya, My Laundry memiliki beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mencuci pakaian, yaitu:

Pertama, penimbangan dan kesepakatan. Pada proses ini, sebelum barang ditimbang, pegawai laundry menanyakan terlebih dahulu kepada pelanggan apakah ada atau tidaknya selimut atau seprei, jika ada maka

---

<sup>45</sup> Mike, Pemilik Fresh Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

<sup>46</sup> Firnanda, Pemilik Cinta Laundry, wawancara pribadi, 05 september 2020.

ada pemisahan, jika tidak ada, maka proses penimbangan dilanjutkan. Proses selanjutnya, penulisan pada nota yang berisi tanggal masuknya barang, jenis layanan yang digunakan, berat barang, total biaya dan tanggal pengambilan.

Kedua, proses mencuci pakaian. My Laundry menggunakan teknik satu mesin satu pelanggan, karena menurut pemilik laundry inilah cara agar pakaian tidak mudah tertukar. My Laundry ini juga adanya pemisahan pakaian sesuai dengan jenis kain, ataupun dipisah dengan pakaian yang luntur.

Ketiga, proses pengeringan atau penjemuran. My Laundry dalam proses pengeringan menggunakan alat pengering khusus untuk membantu pengeringan. Dalam proses penjemuran, My Laundry menggunakan sistem deret, dimana satu deret untuk satu pelanggan dengan di beri label nama pemilik masing-masing.

Keempat yaitu proses penyetrikaan. Sama seperti pada umumnya, My Laundry dalam proses penyetrikaan menggunakan setrika listrik dan penyelesaiannya dilakukan satu persatu setiap pelanggan agar pakaian tidak tercampur dan tidak tertukar serta diberi parfum.

Kelima yaitu proses pembungkusan. Proses ini merupakan proses terakhir dalam prosedur My Laundry. Pembungkusan dilakukan setelah pakaian siap dari setrika. Pembungkusan menggunakan plastik dan ditempel nota sebagai identitas yang ditulis diawal perjanjian. Setelah

proses pembungkusan dan penempelan nota selesai, kemudian disimpan di rak.<sup>47</sup>

b. Fresh Laundry

Untuk memudahkan pekerjaannya, Fresh Laundry memiliki beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mencuci pakaian, yaitu:

Pertama, penimbangan dan kesepakatan. Pada proses ini, sebelum barang ditimbang, pegawai laundry menanyakan terlebih dahulu kepada pelanggan apakah ada atau tidaknya selimut atau seprei, jika ada maka ada pemisahan, jika tidak ada, maka proses penimbangan dilanjutkan. Proses selanjutnya, penulisan pada nota yang berisi tanggal masuknya barang, jenis layanan yang digunakan, berat barang, total biaya dan tanggal pengambilan.

Kedua, proses mencuci pakaian. Fresh Laundry menggunakan teknik satu mesin satu pelanggan, karena menurut pemilik laundry inilah cara agar pakaian tidak mudah tertukar. Fresh Laundry ini tidak adanya pemisahan pakaian melainkan sesuai dengan permintaan konsumen dengan memisahkan jenis kain, ataupun dipisah dengan pakaian yang luntur, biasanya konsumen boleh meminta pakaian untuk dipisah apabila pakaian sudah mencapai 6kg .

Ketiga, proses pengeringan atau penjemuran. Fresh Laundry dalam proses pengeringan menggunakan alat pengering khusus untuk membantu pengeringan. Dalam proses penjemuran, Fresh Laundry menggunakan

---

<sup>47</sup> Enureiza, Pemilik My Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.



sistem deret, dimana satu deret untuk satu pelanggan dengan di beri label nama pemilik masing-masing.

Keempat yaitu proses penyetrikaan. Sama seperti pada umumnya, Fresh Laundry dalam penyetrikaan menggunakan setrika listrik dan penyelesaiannya dilakukan satu persatu setiap pelanggan agar pakaian tidak tercampur dan tidak tertukar serta diberi parfum.

Kelima yaitu proses pembungkusan. Proses ini merupakan proses terakhir dalam prosedur Fresh Laundry. Pembungkusan dilakukan setelah pakaian siap dari setrika. Pembungkusan menggunakan plastik dan ditempel nota sebagai identitas yang ditulis diawal perjanjian. Setelah proses pembungkusan dan penempelan nota selesai, kemudian disimpan di rak.<sup>48</sup>

#### c. Cinta Laundry

Untuk memudahkan pekerjaannya, Cinta Laundry memiliki beberapa tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mencuci pakaian, yaitu:

Pertama, penimbangan dan kesepakatan. Pada proses ini, sebelum barang ditimbang, pegawai Cinta Laundry menanyakan terlebih dahulu kepada pelanggan apakah ada atau tidaknya selimut atau seprei, jika ada maka ada pemisahan, jika tidak ada, maka proses penimbangan dilanjutkan. Proses selanjutnya, penulisan pada nota yang berisi tanggal masuknya barang, jenis layanan yang digunakan, berat barang, total biaya dan tanggal pengambilan.

---

<sup>48</sup> Mike, Pemilik Fresh Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

Kedua, proses mencuci pakaian. Cinta Laundry menggunakan teknik satu mesin satu pelanggan, karena menurut pemilik laundry inilah cara agar pakaian tidak mudah tertukar. Cinta Laundry ini juga menggunakan proses adanya pemisahan pakaian sesuai dengan jenis kain, ataupun dipisah dengan pakaian yang luntur.

Ketiga, proses pengeringan atau penjemuran. Cinta Laundry dalam proses pengeringan tidak menggunakan alat pengering khusus untuk membantu pengeringan melainkan Cinta Laundry menggunakan proses pengeringan manual yaitu tidak menggunakan mesin dengan alasan supaya tidak merusak pakaian. Dalam proses penjemuran, Cinta Laundry menggunakan sistem deret, dimana satu deret untuk satu pelanggan, namun tidak memberi label nama pemilik masing-masing dengan tujuan agar tidak merusak pakaian konsumen.

Keempat yaitu proses penyetricaan. Sama seperti pada umumnya, Cinta Laundry dalam proses penyetricaan menggunakan setrika listrik dan penyelesaiannya dilakukan satu persatu setiap pelanggan agar pakaian tidak tercampur dan tidak tertukar serta diberi parfum.

Kelima yaitu proses pembungkusan. Proses ini merupakan proses terakhir dalam prosedur Cinta Laundry. Pembungkusan dilakukan setelah pakaian siap dari setrika. Pembungkusan menggunakan plastik dan ditempel nota sebagai identitas yang ditulis diawal perjanjian. Setelah

proses pembungkusan dan penempelan nota selesai, kemudian disimpan di rak.<sup>49</sup>

## **B. Pertanggungans Risiko atas Pembebanan Kerusakan dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry di Kota Langsa.**

Usaha jasa laundry mempunyai peran penting bagi kehidupan manusia di jaman modern. Dengan biaya murah pakaian yang kotor sudah menjadi bersih dan wangi serta siap pakai. Kota Langsa merupakan tempat dimana jasa laundry sangat banyak . Namun, dengan adanya jasa laundry yang sangat banyak tersebut dalam praktiknya masih ada pelaku yang melanggar ketentuan etika dalam berbisnis.

Penulis melakukan wawancara kepada konsumen yang menggunakan jasa laundry tersebut di kota Langsa, berikut ini :

### a. My Laundry

- i. Pak Somad *“saya sebagai pengguna jasa Laundry di My Laundry dan juga sudah menjadi pelanggan yang sering menggunakan jasanya, saya pernah mengalami kehilangan barang yaitu kehilangan celana jeans di karenakan keteledoran pihak pegawai My Laundry, dan diganti rugi dengan uang sebesar Rp.80.000,-, dan itu sesuai dengan kontrak baku yang tertera di nota, dan saya merasa dilayani dengan baik .”*<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Firnanda, Pemilik Cinta Laundry, wawancara pribadi, 05 september 2020.

<sup>50</sup> Pak Somad, konsumen My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 3 September 2020.

Dalam penjelasan dari pak Somad bahwasannya ia pernah mengalami kehilangan barang di Jasa Laundry My Laundry, dengan kehilangan celana jeans dan diganti rugi oleh pegawai jasa laundry sebesar Rp.80.000,- rupiah.

ii. Bu Hesti *“saya sebagai pengguna jasa Laundry di My Laundry dan juga sudah sering menggunakan jasa My Laundry juga pernah mengalami kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kelalaian pegawai, yaitu kehilangan 3 barang yaitu pakaian dan saya diganti rugi sebesar Rp.240.000,- rupiah.”*<sup>51</sup>

Bu Hesti juga pernah mengalami kehilangan barang yaitu kehilangan 3 barang yaitu pakaian dan diganti rugi sebesar Rp.240.000,- oleh pegawai jasa laundry sesuai dengan keterangan di nota.

iii. Bu Tuti *“saya sebagai pengguna jasa Laundry di My Laundry dan belum lama saya menggunakan jasa My Laundry juga pernah mengalami kehilangan atau kerusakan barang yang disebabkan oleh kelalaian pegawai, saya kehilangan baju dan saya tidak meminta ganti rugi tetapi saya ikhlaskan sebagai sedekah.”*<sup>52</sup>

Bu Tuti juga mengalami kehilangan barang yaitu kehilangan baju, tetapi Bu Tuti tidak meminta pergantirugian hanya mengikhlaskan dan sebagai sedekah.

b. Fresh Laundry

1. Fadlan *“saya sebagai pengguna jasa Fresh Laundry dan belum lama sekiran 4 kali saya sudah menggunakan jasa Fresh Laundry,*

---

<sup>51</sup> Bu Hesti, Konsumen My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 3 September 2020.

<sup>52</sup> Bu Tuti, Konsumen My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 4 September 2020.

*dan baru pertama kali kehilangan barang yaitu hilang celana, dan saya hanya diganti rugikan dengan uang sebesar Rp.50.000,-, sedangkan di nota tidak dijelaskan atau tidak tertera mengenai jika terjadi kehilangan barang dengan mengganti rugi berapa persen, dan itu membuat saya kecewa.”<sup>53</sup>*

Pak Fadlan pernah mengalami kehilangan barang, yaitu kehilangan celana jeans dan diganti rugi sebesar Rp.50.000,- sedangkan tidak dijelaskan di nota tentang pergantirugian, pak fadlan sedikit tidak puas dengan pengganti rugian yang diberikan oleh pegawai jasa laundry.

2. Roy *“saya sebagai pengguna jasa Fresh Laundry dan juga sudah menjadi langganan, saya pernah mengalami kehilangan barang dan menjadi pertama kalinya, yaitu kehilangan baju dan saya hanya diganti dengan uang sebesar Rp.30.000,-, sedangkan di nota tidak dijelaskan dan tidak ditulis berapa persen jika terjadi kehilangan barang atau kerusakan barang.”<sup>54</sup>*

Roy juga mengalami kehilangan barang, yaitu kehilangan baju dan hanya diganti rugi oleh pegawai jasa laundry sebesar Rp.30.000,-.

3. Bu Eva *“saya sebagai pengguna jasa Fresh Laundry dan juga sebagai pelanggan, baru pertama kali mengalami kehilangan barang yaitu kehilangan jilbab, disebabkan kelalaian pegawai dan diganti rugikan dengan uang sebesar Rp. 20.000,-, memang di nota*

---

<sup>53</sup> Fadlan, Konsumen Fresh Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 11 September 2020.

<sup>54</sup> Roy, Konsumen Fresh Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 20 September 2020.

*tidak dijelaskan tetapi saya sangat menghargai atas pertanggung jawaban dari pihak jasa Fresh Laundry.”<sup>55</sup>*

Bu Eva juga pernah mengalami kehilangan barang, yaitu kehilangan jilbab dan diganti rugi sebesar Rp.20.000,- oleh pegawai jasa laundry.

c. Cinta Laundry

1. Dina *“saya sebagai pengguna jasa Cinta Laundry dan juga sudah sering tetapi belum pernah mengalami kehilangan barang atau kerusakan barang, walaupun di nota tidak disebutkan peraturan – peraturan dan saya kira masih amanah.”<sup>56</sup>*

Dina sebagai konsumen Cinta Laundry belum pernah mengalami kehilangan barang sedangkan ia sudah lama berlangganan di jasa laundry Cinta Laundry

2. Suci *“saya sebagai pengguna jasa Cinta Laundry dan masih baru belum ada mengalami kehilangan barang dan kerusakan barang, dan saya juga sempat bingung karena tidak disebutkan atau dicantumkan peraturan, tetapi dengan keramahan pegawai yang membuat saya percaya.”<sup>57</sup>*

Suci sebagai konsumen baru juga belum pernah mengalami kehilangan barang ataupun kerusakan barang.

3. Desi *“saya sebagai pengguna jasa Cinta Laundry dan sudah dua kali belum pernah mengalami kehilangan dan kerusakan barang,*

---

<sup>55</sup> Bu Eva, Konsumen Fresh Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 15 September 2020.

<sup>56</sup> Dina, Konsumen Cinta Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 12 September 2020.

<sup>57</sup> Suci, Konsumen Cinta Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 12 September 2020.

*walaupun tidak disebutkan peraturan di nota, semoga tidak terjadi hal demikian.”<sup>58</sup>*

Desi yang sudah 2 kali dalam menggunakan jasa laundry di Cinta Laundry juga belum pernah mengalami kehilangan barang maupun kerusakan barang yang disebabkan kelalaian pegawai jasa laundry tersebut.

Dapat kita simpulkan bahwa dari paparan hasil wawancara terhadap pelanggan Jasa Laundry di Kota Langsa tersebut bertanggung jawab atas tindakan yang diperoleh dari kelalaian pegawai, dengan mengganti kerugian sesuai yang disepakati oleh kedua belah pihak dan juga hanya sebelah pihak.

Dari banyaknya jasa laundry di wilayah Kota Langsa terdapat beberapa laundry yang praktiknya bertanggung jawab walaupun tidak dijelaskan di nota terlebih dahulu, akan tetapi ada juga yang tidak bertanggung jawab namun mungkin hanya beberapa jasa laundry. Seperti barang rusak yang tidak memberitahu namun melakukan diluar sepengetahuan konsumen, kehilangan barang tidak sesuai dan bahkan tidak diganti rugi oleh pegawai atau pemilik jasa laundry dan lainnya oleh pegawai jasa laundry tersebut.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tidak adilnya awal dari kejelasan mengenai sistem di beberapa jasa laundry di Wilayah Kota Langsa. Sehingga konsumen merasa dirugikan dan kurang jelas terhadap sistem tersebut.

Namun, di wilayah Kota Langsa tidak semua jasa Laundry menggunakan sistem tersebut, terdapat banyak jasa laundry yang memberikan informasi secara

---

<sup>58</sup> Desi, Konsumen Cinta Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 22 september 2020.

jelas kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak merasa dibingungkan dan tidak dirugikan dengan sistem laundry.

### **C. Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen Pada Jasa Laundry Di Kota Langsa**

Etika bisnis Islam telah menjelaskan dengan sangat jelas mengenai etika dalam menjalankan sebuah bisnis seperti Jasa Laundry di Kota Langsa, namun sangat perlu diperhatikan lebih dalam lagi mengenai prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam, ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan oleh jasa Laundry My Laundry, Cinta Laundry, dan Fresh Laundry di kota Langsa dapat di analisis menggunakan etika bisnis Islam dalam prinsip-prinsipnya yaitu, Jujur dalam takaran. Jujur dalam takaran ini sangat penting untuk di perhatikan karena Terdapat dalam surah Al- Mutaffifin ayat 1sd 3 yang artinya *“celakalah bagi orang yang curang. Apabila mereka meyukat dari orang lain, dipenuhkannya (sukatannya). Tetapi apabila mereka meyukat (untuk orang lain) atau menimbang (untuk orang lain), dikurangnya. Kejujuran ini harus direalisasikan antara lain dalam praktik penggunaan timbangan yang tidak membedakan antara kepentingan pribadi (penjual) maupun orang lain (pembeli).*

Dalam penelitian ini saya melihat telah di tanam prinsip kejujuran dalam melakukan suatu takaran baik di jasa laundry My Laundry, Cinta Laundry, dan Fresh Laundry.

Longgar dan bermurah hati dalam transaksi terjadi kontak antara penjual dan pembeli hal ini seorang penjual diharapkan bersikap ramah dan bermurah hati kepada setiap pembeli. Dalam suatu penelitian yang saya teliti telah adanya



sebuah prinsip yang dilakukan oleh ketiga jasa Laundry, baik itu di My Laundry, Cinta Laundry, dan Fresh Laundry bahwa adanya sikap longgar dan bermurah hati.

Membangun hubungan baik antar kolenga. Islam menekankan hubungan konstruktif dengan siapapun, inklud antar sesama pelaku dalam bisnis. Prinsip ini juga diterapkan oleh ketiga jasa Laundry baik itu, My Laundry, Cinta Laundry, dan Fresh Laundry.

Tertib admistrasi dalam dunia perdagangan wajar terjadi praktik pinjam meminjam. Dan dalam hasil yang saya amati dalam ketiga jasa laundry di kota langsa sudah menerapkan seperti jadwal tertib yang telah dibuat oleh pemilik jasa Laundry.

Menetapkan harga dengan transparan. Harga yang tidak transparan bisa mengandung penipuan. Hasil penelitian yang saya amati dari ketiga jasa laundry yang ada di Kota Langsa terdapat perbedaan, yaitu :

- a. My Laundry, menerapkan peraturan dan menentukan harga dengan transparan dengan menjelaskan secara detail jika terjadi kerusakan dan kehilangan barang.
- b. Cinta Laundry, tidak menerapkan peraturan dan tidak menentukan harga secara transparan, dan tidak menjelaskan peraturan secara detail.
- c. Fresh Laundry, menerapkan peraturan dan tidak menentukan harga secara transparan dengan tidak menjelaskan secara detail.

Dari analisa diatas dapat disimpulkan bahwa dalam transaksi tersebut didalam jasa Laundry di kota langsa sudah memenuhi syarat dan rukun. Dimana

para pelaku akad dalam hal ini sudah aqil baligh dan terdiri dari dua orang atau lebih, sehingga memenuhi ketentuan akad tersebut. Barang yang menjadi objek transaksi juga sudah memenuhi ketentuan dalam akad yaitu barang jelas dan diketahui kedua pihak. Namun, hanya ada sebagian kecil jasa Laundry yang tidak menerangkan secara jelas tentang peraturan yang ada pada jasa Laundry tersebut, sehingga membuat konsumen bingung dan bisa terjadinya penipuan.

Tujuan umum Etika bisnis :

1. Menanamkan kesadaran akan adanya dimensi etis dalam bisnis.
2. Memperkenalkan argumentasi–argumentasi moral dibidang ekonomi dan bisnis serta cara peyusunannya.
3. Membantu untuk menentukan sikap moral yang tepat dalam menjalankan profesi.

Dan tujuan etika bisnis islam yaitu membangun kode etik islami yang mengatur, megembangkan, dan menancapkan metode berbisnis dalam kerangka ajaran agama. Kode ini dapat menjadi dasar hukum dalam menetapkan tanggung jawab pelaku bisnis, terutama bagi diri mereka sendiri, antara komunitas bisnis, masyarakat, dan diatas segalannya adalah tanggung jawab dihadapan Allah.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Faisal badroen, *Etika Bisnis dalam Islam* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006) h.22 – 24.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan data dan hasil penelitian serta analisis pembahasan, yang mengacu pada rumusan masalah pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pembebanan kerugian terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam pelaksanaan jasa laundry di Kota Langsa kepada konsumen dari ketiga jasa laundry di Kota Langsa bertanggung jawab penuh atas kehilangan barang konsumennya sesuai nota yang dibuat oleh jasa Laundry tersebut dengan peraturan yang berbeda dan tarif yang berbeda. Namun, hanya satu jasa laundry yang tidak menerangkan peraturan dan tarif didalam nota.

Menurut Tinjauan Etika Bisnis Islam terhadap pembebanan kerugian atau kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa laundry di Kota Langsa, dari ketiga jasa laundry dua jasa laundry yang sudah bertanggung jawab dan amanah kepada konsumen dan sudah sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam. Namun, hanya satu jasa laundry yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip etika bisnis Islam yaitu dalam menetapkan harga atau peraturan dengan transparan sehingga bisa mengakibatkan penipuan terhadap konsumen.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas, maka berikut saran yang dapat disimpulkan adalah :

1. Semua jasa laundry yang ada di Kota Langsa dapat bertanggung jawab sepenuhnya terhadap barang konsumen yang hilang ataupun kerusakan barang yang dilakukan kelalaian pegawai jasa Laundry, dan harus menjelaskan secara detail didalam nota sehingga tidak membuat konsumen bingung.
2. Untuk pelanggan ataupun konsumen, hendaklah menjadi konsumen yang cerdas dalam hal memilih tempat jasa Laundry yang setidaknya tidak membuat kebingungan dan kerugian untuk diri sendiri, yaitu meminta note sebagai bukti transaksi untuk meminta tolong untuk melakukan pengecekan barang agar tidak hilang/tertukar dengan barang konsumen yang lain dan jika tidak ada peraturan tertera di dalam nota sudi kiranya langsung menyakan kepada pihak pegawai jasa laundry.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johan.2008.*Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisongo Press
- Amalia, Fitri.2014. “Etika Bisnis Islam” *Istilah: Konsep Dan Implementasi Pada Usaha Kecil, Al-Iqtishad*, VI no. 1, Januari
- Aziz, Abdul.2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Bandung : Alfabeta
- Al-Alwani, Taha Jabir. 2005. *Bisnis Islam*, Yogyakarta : AK GROUP
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Arikunto, Suharsimin. 1993. *prosedur penulisan suatu pendekatan praktis*, Jakarta : Rineka cipta
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana
- Badroen, Faisal. 2006. *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Darmawi, Herman. 2016. *Manajemen Risiko*, Bumi Aksara
- Departemen Agama. 2001. *Al Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV.Penerbit Diponegoro
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan skripsi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Halifah. *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshaict*, Surabaya: Jurnal Kajian Bisnis

- Hassan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Harahap, Sofyan s. 2011. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Selemba Empat
- Luthfi ,Mochtar, Fatmia Haspita. 2018.“Laundry,”*Jurnal Bisnis : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Usaha Bisnis* vol 1 no 1,Oktober
- Mardani.2012. *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara
- Natadiwirya, Muhammad. 2007. *Etika Bisnis Islam*, Jakarta : Granada Press
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 1996. *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- ND, Muti, Fajar dkk. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sahroni, oni dan Hasanudin.2016. *Fikih Muamalah*, Jakarta: Rajawali Press
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Salim, Abbas. 1998. *Asuransi dan Manajemen Risiko*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Silalahi, Ferdinan. 1997.*manajemen risiko dan asuransi*, Jakarta: pt gamedia pustaka utama

Syaifuddin, Muhammad. 2012. *Hukum Kontrak Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik dan Praktik Hukum*, Bandung :  
Mandar Maju

Simanjutak, Ricardo. *Teknik Perancangan Kontrak Bisnis*, Jakarta : Gramedia

Sofhie, Yusuf.2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti.

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabet

Umar, Husen.1998.*Manajemen Resiko Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka  
Umum

Dokumentasi Arsip di jasa laundry My Laundry, Cinta Laundry, dan Fresh  
Laundry di Kota Langsa

Bu Eva, Konsumen Fresh Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 15 September  
2020.

Bu Hesti, Konsumen My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 3 September  
2020.

Bu Tuti, Konsumen My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 4 September 2020.

Dina, Konsumen Cinta Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 12 September 2020.

Desi, Konsumen Cinta Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 22 september 2020.

Enureiza, Pemilik My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 01 september 2020.

Firnanda, Pemilik Cinta Laundry, wawancara pribadi, 05 september 2020.

Fadlan, Konsumen Fresh Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 11 September 2020.

Mike, Pemilik Fresh Laundry, wawancara pribadi, 01 september 2020.

Pak Somad, konsumen My Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 3 September 2020.

Roy, Konsumen Fresh Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 20 September 2020.

Suci, Konsumen Cinta Laundry, wawancara pribadi, Langsa, 12 September 2020.



Lampiran....

## A. My Laundry

### 1. Wawancara dengan Pemilik My Laundry



#### a. Wawancara dengan Pak Somad



b. Wawancara dengan Bu Hesti



2. Wawancara dengan pemilik Fresh Laundry



a. Wawancara dengan bapak Fadlan



b. Wawancara dengan bang Roy



c. Wawancara dengan Bu Eva.



3. Wawancara dengan pemilik Cinta Laundry.



a. Wawancara dengan Bu Dina




b. Wawancara dengan Suci



c. Wawancara dengan Desi





## My Laundry

"Laundry Murah Berkualitas"

Jln. Sudirman, Dusun 2 Kp. Daulat Kota Langsa

No Nota : **0189055**

Tgl Terima : 4-8-20

Tgl Selesai : 8-8-20

Pewangi :

Nama : **Khalida**

No. Telp./Hp : **Khalida**

Cuci Komplit :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.	
Cuci :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.	
Setrika :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.	
Bed Cover Double		Jumlah :	Ptg	Rp.	
Bed Cover Single		Jumlah :	Ptg	Rp.	
Selimut		Jumlah : 1	Ptg	Rp.	10.000
Cuci Khusus : 1. Boholka 1. Smt biru				Rp.	20.000
					30.000
<b>Total :</b>				Sisa :	
				Dp :	

Terima Kasih Atas Kepercayaan Anda

**Syarat & Ketentuan :**

1. Pengambilan barang harus disertakan Nota Asli
2. Pengambilan lebih dari 30 (tiga puluh) hari dari tanggal pengambilan akan dikenakan biaya titip sebesar 1 (satu) % per hari dari total biaya jasa laundry
3. Barang yang tidak diambil setelah 1 (satu) bulan dari tanggal pengambilan, diluar tanggung jawab My Laundry.
4. Kerusakan pakaian yang disebabkan sifat bahan adalah resiko konsumen.
5. Layanan perbaikan maksimal maks. 24 (dua puluh empat) jam dari waktu pengambilan.
6. Penggantian atas kehilangan / kerusakan maksimal Rp. 80.000 untuk setiap transaksi.

Menyetujui :

itas"

No Nota : **0189055**

Tgl Terima : 4-8-20

Tgl Selesai : 8-8-20

Pewangi :

Nama : **Khalida**

No. Telp./Hp : **Khalida**

**Syarat & Ketentuan :**

1. Pengambilan barang harus disertakan Nota Asli
2. Pengambilan lebih dari 30 (tiga puluh) hari dari tanggal pengambilan akan dikenakan biaya titip sebesar 1 (satu) % per hari dari total biaya jasa laundry
3. Barang yang tidak diambil setelah 1 (satu) bulan dari tanggal pengambilan, diluar tanggung jawab My Laundry.
4. Kerusakan pakaian yang disebabkan sifat bahan adalah resiko konsumen.
5. Layanan perbaikan maksimal maks. 24 (dua puluh empat) jam dari waktu pengambilan.
6. Penggantian atas kehilangan / kerusakan maksimal Rp. 80.000 untuk setiap transaksi.

Menyetujui :





**FRESH Laundry**  
 Alamat : Jln. Meurandeh - Langsa Kota  
 Hp. 0813 7712 4488

Nama : \_\_\_\_\_  
 Alamat : \_\_\_\_\_  
 Telp./Hp. : \_\_\_\_\_

Cuci Komplit  Setrika  Cuci Keang  Cuci Mamei  Express

Nama Barang	Qty	Keterangan	Dry Cleaning	Unit	Harga (Rp)
Baju					
Celana					
Singtel					
Gamis					
Jelbab					
Jaket					
Handuk					
Sapu Tangan					
Selintrut					
Mulkema					
Rok					
Sarung					

Petugas Setrika : 6 Kg.      Honorat Kami : Rp. 4.000.  
 Transort : Rp. 000.  
 DP : Rp. 000.

NOTE : 1. Pengambilan barang harus disertai nota  
 2. Pakelan yang luntur mohon dipisahkan.  
 3. Perksa dulu pakelan anda sebelum kami cuci, barang-barang yang kelengkapan didalam pakelan apabila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.  
 4. Barang yang tidak diambil dalam waktu 1 bulan, rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.  
 5. Layanan complain 1x24 Jam, setelah barang diambil/diantar

BELUM BAYAR :

NOTE : 1. Pengambilan barang harus disertai nota  
 2. Pakelan yang luntur mohon dipisahkan.  
 3. Perksa dulu pakelan anda sebelum kami cuci, barang-barang yang kelengkapan didalam pakelan apabila rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.  
 4. Barang yang tidak diambil dalam waktu 1 bulan, rusak/hilang bukan tanggung jawab kami.  
 5. Layanan complain 1x24 Jam, setelah barang diambil/diantar

BELUM BAYAR :

Petugas Setrika		Honorat Kami	
Kg.	Transort	DP	
6	000	000	



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
NOMOR 257 TAHUN 2020

T E N T A N G  
PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS SYARIAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA :

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Pelaksanaan Studi Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa maka dipandang perlu menetapkan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa;

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa;

- ingat: 1. Undang-Undang Nomor: 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 10 Tahun 2015 tanggal 12 Februari 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Zawiyah Cot Kala Langsa.
6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Langsa.
7. Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: B.II/3/17201 tanggal 24 April 2019 tentang pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan 2019-2023;
8. Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 140 Tahun 2019 tanggal 9 Mei 2019.

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

KESATU : Menunjuk Dosen Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa Saudara :

**1. Anizar, MA**

(Sebagai Pembimbing Pertama / membimbing Isi)

**2. M. Alwin Abdillah, Lc. LLM**

(Sebagai Pembimbing Kedua / membimbing Metodologi)

Untuk membimbing Skripsi :

N a m a : Khalida Sari  
Tempat / Tgl.Lahir : Bunin/ 02 Juli 1998  
NIM : 2012016054  
Fakultas/ Jurusan/Prodi : Syari'ah / Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)  
Judul Skripsi : **Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen  
pada Jasa Laundry Ditinjau dari Etika Bisnis  
Islam**

- KEDUA : Bimbingan harus diselesaikan selambat-lambatnya selama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan.
- KETIGA : Kutipan atau Salinan Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku pada tanggal yang ditetapkan hingga 29 Desember 2020

Ditetapkan di Langsa,  
Pada Tanggal 30 Juni 2020

De Dekan Fakultas Syariah IAIN Langsa

  
DR. ZULFIKAR, MA  
NIP.19720909 1999 05 1 001

Tembusan:

1. Jurusan/Prodi dilingkungan Fakultas Syariah
2. Pembimbing I dan Pembimbing II
3. Mahasiswa yang bersangkutan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Kampus Zawiyah Cot Kala, Jln. Meurandeh - Kota Langsa - Aceh  
Telepon (0641) 22619 - 23129; Faksimili (0641) 425139; Surel: [info@iainlangsa.ac.id](mailto:info@iainlangsa.ac.id);  
Website: [www.iainlangsa.ac.id](http://www.iainlangsa.ac.id)

Nomor : 875 /In.24/FSY/PP.00.9/07/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **Mohon Izin Untuk Penelitian Ilmiah**

Langsa, 12 Agustus 2020

Kepada Yth,  
1. **Pemilik Cinta Laundry**  
2. **Pemilik My Laundry**  
3. **Pemilik fresh Laundry**

Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,  
Dengan ini kami maklumkan kepada Bapak/Ibu bahwa Mahasiswa kami yang tersebut di bawah ini :

Nama	:	<b>Khalida Sari</b>
Tempat/Tgl Lahir	:	Bunin, 02 Juli 1998
Nim	:	2012016054
Semester	:	IX (Sembilan)
Fakultas/ Jurusan / Prodi	:	Syariah / Hukum Ekonomi Syariah ( Muamalah)
Alamat	:	BTN Sungai Pauh Jln. Ginseng No. 55 Kec. Langsa Barat Kota Langsa .

Bermaksud mengadakan penelitian di wilayah Bapak/Ibu, sehubungan dengan penyusunan Skripsi berjudul "**Pembebanan Kerugian Kepada Konsumen pada Jasa Laundry Ditinjau dari Etika Bisnis Islam**"

Untuk kelancaran penelitian dimaksud kami mengharapkan Kepada Bapak/ibu berkenan memberikan bantuan sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, segala biaya penelitian dimaksud ditanggung yang bersangkutan.

Demikian harapan kami atas bantuan serta perhatian Bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

**Dr. Yaser Amri, MA**  
NIP. 19760823 200901 1 0071

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Khalida Sari
2. Tempat Tanggal Lahir : Bunin, 02 Juli 1998
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/suku : Aceh
6. Status : Belum Menikah
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : A. Kadir
  - b. Ibu : Almh. Mardiah
  - c. Pekerjaan : -
  - d. Alamat : Dusun BTN.Sungai Pauh, Jln.Ginseng, No.55  
Kec.Langsa Barat, Kota Langsa.
9. Riwayat Pendidikan
  - a. SDN 13 Langsa : Masuk Tahun 2010 - Tahun 2012
  - b. SMPN 4 Langsa : Masuk Tahun 2012 - Tahun 2014
  - c. MAS Nurul Ulum Peureulak : Masuk Tahun 2014 - Tahun 2016
  - d. IAIN Langsa : Masuk Tahun 2016 – Sekarang.

Langsa, 18 Februari 2021  
Penulis,

**Khalida Sari**