

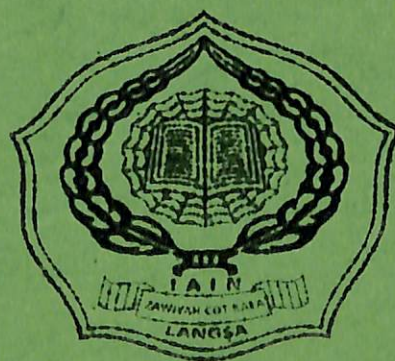
**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN LAUNDRY
MENURUT HUKUM ISLAM
(STUDI KASUS DI LAUNDRY KOTA LANGSA)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

AZZIKRA

**Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri
(IAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa
Program Strata Satu (S-1)
Fakultas/Jurusan : Syari'ah /MU
Nim : 510800571**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
ZAWIYAH COT KALA LANGSA
1436 H / 2015 M**

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN LAUNDRY
MENURUT HUKUM ISLAM
(STUDI KASUS DI LAUDRY KOTA LANGSA)**

Skripsi

Diajukan Oleh :

AZZIKRA

**Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Zawiyah Cot Kala Langsa
Fakultas/Jurusan: Syariah/MU
Nomor Pokok : 510800571**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
ZAWIYAH COT KALA LANGSA
2015 M / 1435 H**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur kita serahkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Perlindungan Konsumen Laundry Menurut Hukum Islam (Studi Kasus di Laundry Kota Langsa)”** yang merupakan kewajiban penulis untuk menyusunnya agar memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Syariah Prodi MU, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Zawiyah Cot Kala Langsa.

Shalawat berangkai salam atas junjungan alam Nabi Muhammad SAW. Beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau yang telah berjuang menegakkan kalimat tauhid dipermukaan bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini banyak hambatan yang dihadapi dikarenakan kurangnya pengalaman dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, tetapi berkat arahan dan tuntunan dari Bapak pembimbing yang telah ditunjuk dan bantuan dari berbagai pihak lainnya, maka skripsi ini dapat terselesaikan. karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. H. Abdullah AR, MA, selaku pembimbing pertama dan Ibu Jaidatul Fikri, M.S.I. selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan kepada pimpinan dan karyawan perpustakaan STAIN Zawiyah Cot Kala Langsa yang telah memberikan pinjaman buku-buku yang penulis butuhkan dalam penulisan karya ilmiah.

Ucapan terima kasih kepada ketua, para dosen dan staf pengajar STAIN lainnya yang telah mengajar penulis selama menuntut ilmu di perguruan tinggi ini

Teristimewa ucapan terima kasih kepada ayahanda, ibunda dan keluarga tercinta, sahabat serta handai tolan lainnya yang telah turut memberikan bantuan dan dorongan serta do'a selama penulis menyelesaikan studi pada perguruan tinggi.

Penulis menyadari bahwasanya skripsinya masih sangat jauh dari kesempurnaan. Karena itu kritikan dan saran-saran sangat diharapkan demi kesempurnaan pada masa yang akan datang

Akhirnya kepada Allah kita serahkan segalanya seraya berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat adanya.

Amin.....

Langsa, April 2015

Penulis

AZZIKRA

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Abstrak	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Penjelasan Istilah	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsumen	8
B. Perlindungan Konsumen	14
C. Laundry	22
D. Permasalahan yang Sering Terjadi Dalam Bisnis Laundry ...	24
E. Hubungan Hukum Antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Laundry.....	26
F. Tahapan dalam Laundry.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Data dan Sumber Data	35
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknik Analisis Data	37
E. Pengecekan Keabsahan Temuan Data	38
F. Tahap-tahap Penelitian	41
G. Pedoman Penulisan	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Kondisi Jasa Laundry di Kota Langsa	48
C. Perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Kota Langsa	49
D. Tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian	53
E. Data Analisis	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran-saran	57

DAFTAR PUSTAKA	59
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ABSTRAK

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. Praktek-praktek curang yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha di Indonesia menyebabkan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab. Hukum Islam telah mengatur berbagai aturan tentang hak-hak konsumen, demikian juga dalam undang-undang perlindungan konsumen sudah ditetapkan hak-hak konsumen, akan tetapi hak-hak konsumen masih sering diabaikan. Ini terbukti dengan kekecewaan yang dialami oleh konsumen sering didengar, bahkan mungkin banyak yang mengalami hal yang sama. Konsumen yang seharusnya dianggap sebagai suatu aset, namun selama ini dibuat sebagai objek yang dapat dengan mudah dipermainkan dan ditipu.

Penelitian ini ditempuh bertujuan untuk mengetahui analisis perlindungan konsumen laundry menurut hukum Islam.

Penelitian ini ditempuh dengan menggunakan metode *field research* (penelitian lapangan) serta dengan menelaah sejumlah sumber tertulis di perpustakaan (*library research*) yang ada kaitannya dengan kajian skripsi ini. Sementara teknik dan instrument pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara serta observasi di laundry-laundry Kota Langsa.

Hasil dari penelitian ini dapat penulis uraikan bahwa, setiap pemilik laundry memang telah mengetahui dan memang telah membuat peraturan tentang perlindungan terhadap konsumen yang mencuci baju maupun barang lainnya di laundry, begitu juga dengan permasalahan perlindungan konsumen telah dengan jelas di beritahukan dan telah di buat suatu brosur tentang bagaimana tata cara tentang permasalahan dan solusi yang akan di lakukan oleh pihaknya apabila terjadi kesalahan dalam masalah laundry tersebut. Namun, memang masih banyak permasalahan yang timbul dalam usaha laundry. Dimana masih banyak laundry yang tidak mau mengakui kesalahan-kesalahan yang ditimbulkan oleh laundry itu sendiri dengan berbagai alasan. Diharapkan dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam usaha laundry sebaiknya pihak laundry maupun konsumen hendaknya menempuh jalan musyawarah untuk menghasilkan kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak dan tidak membuat salah satu pihak tidak puas.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan sosial yang paling dominan dalam kehidupan manusia adalah hubungan ekonomi. Karena untuk memudahkan pemenuhan segala kebutuhan hidupnya, manusia memerlukan bantuan orang lain, terutama dalam hal kehidupan modern dimana kehidupan manusia sudah mengarah pada spesialisasi profesi dan produksi. Dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang dinamakan transaksi. Secara hukum transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian bagian dari perikatan.¹

Salah satu bentuk transaksi muamalat adalah *ijarah*, yang mana dasar hukumnya telah diatur baik dalam Al-Qur'an dan sunnah maupun ijtihad. *Ijarah* adalah bentuk usaha yang dihalalkan oleh Allah. Sungguhpun demikian dalam transaksinya juga harus memenuhi aturan-aturan hukum yang nantinya akan berakibat sah atau tidaknya sewa-menyewa atau upah-mengupah tersebut. Sewa-menyewa atau upah-mengupah sangat rentan dengan kecurangan-kecurangan yang bisa saja dilakukan oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha. *Ijarah* sebagai jual-beli jasa (upah-mengupah), yakni mengambil manfaat tenaga manusia, ada pula yang menerjemahkan sewa-menyewa, yakni mengambil manfaat dari barang.²

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

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

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

Dalam banyak kasus, dengan alasan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan konsumen ini banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa laundry. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Sejak zaman Jahiliah gerakan protes dari konsumen terhadap perlakuan curang sudah ada dimana para konsumen atau bahkan para pedagang kecil dirugikan oleh pedagang besar yang berusaha mencegat mereka di batas kota agar mau menjual barangnya dengan harga murah.³

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

Pasal 1 butir 2 : “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa

³ Buchori Alma, *Ajaran Islam dalam Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1994), hal. 49.

dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan.

Praktek-praktek curang yang dilakukan oleh produsen atau pelaku usaha di Indonesia menyebabkan diberlakukannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab.⁴

Dengan disahkannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, salah satu harapan dari masyarakat luas pengguna barang dan atau jasa terpenuhi. Adanya undang-undang ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen.⁵

Hukum Islam telah mengatur berbagai aturan tentang hak-hak konsumen, demikian juga dalam undang-undang perlindungan konsumen sudah ditetapkan hak-hak konsumen, akan tetapi hak-hak konsumen masih sering diabaikan. Ini terbukti dengan kekecewaan yang dialami oleh konsumen sering didengar, bahkan mungkin banyak yang mengalami hal yang sama. Konsumen yang seharusnya dianggap sebagai suatu aset, namun selama ini dibuat sebagai objek yang dapat dengan mudah dipermainkan dan ditipu.⁶

⁴ Erman Rajagukguk dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hal. 7

⁵ Ari Purwadi. "Telaah Singkat tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen", dalam *Jurnal Hukum & Keadilan*, vol. 3, no. 3 2000: 116-126, hal. 116.

⁶ B. Marojahan S Sinurat, "Perlindungan Konsumen dan Perumahan", Bernas, (Rabu, 17 Oktober 2001), hal. 4.

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut. Dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. Pihak laundry sebagai pelaku usaha yang memberikan layanan jasa laundry, seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa laundry atau konsumen. Tetapi pada kenyataannya jasa laundry tersebut sering melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian seperti kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain entah itu ada unsur tidak kesengajaan atau ketidakteelitian pihak laundry atau tidak.

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

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Perlindungan Konsumen Laundry Menurut Hukum Islam (Studi Kasus di Laundry Kota Langsa)”**

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Kota Langsa?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Kota Langsa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

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

D. Penjelasan Istilah

1. Perlindungan Konsumen

Secara harafiah arti kata konsumen adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen menurut Pasal 1 angka 2 undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai

barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁷ Yang penulis maksud disini adalah perlindungan hukum kepada konsumen pada kesalahan yang dilakukan oleh pihak Laundry

2. Laundry

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Laundry adalah jenis usaha rumahan yang menawarkan jasa dalam hal mencuci pakaian, dengan metode-metode khusus,⁸ yang penulis maksud disini adalah usaha mencuci pakaian yang terletak di Kota Langsa

3. Hukum Islam

Definisi hukum Islam adalah hukum yang bersumber dari agama Islam. Hukum Islam juga menjadi bagian dari agama Islam.⁹

E. Sistematika Pembahasan

Skripsi yang berjudul “Analisis Perlindungan Konsumen Laundry Menurut Hukum Islam (Studi Kasus di Laundry Kota Langsa)” ini terbagi dalam lima bab yang saling terkait.

Bab I, Pendahuluan terdiri dari latar belakang rumusan masalah, tujuan dan manfaat, penjelasan istilah, kajian pustaka, kerangka teori, dan sistematika pembahasan.

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hal. 17

⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi ketiga (Jakarta : Balai Pustaka, 2003), hal. 172

⁹ *Ibid*, hal. 138

Bab II, Pembahasan meliputi pengertian konsumen dan perlindungan konsumen, hak-hak konsumen dalam hukum Islam dan undang-undang, larangan terhadap pelanggaran hak konsumen, upaya Islam dan undang-undang dalam melindungi konsumen.

Bab III, Berisi Metode Penelitian terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian lokasi penelitian data dan sumber data teknik pengumpulan data teknik analisis data pengecekan keabsahan temuan data tahap-tahap penelitian pedoman penulisan

Bab IV, Adalah Bab yang berisi Hasil Penelitian terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Kota Langsa, tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Kota Langsa dan analisis data.

Bab V, Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran

Untuk keseragaman dalam teknik penulisannya, penulis berpedoman kepada buku: pedoman penulis karya ilmiah Jurusan Syariah Prodi Muamalah STAIN Zawiyah Cot Kala, Edisi pertama yang diterbitkan oleh STAIN Zawiyah Cot Kala Tahun 2011