

El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah
Volume 4 Nomor 1 Juni 2022
Halaman 16-26

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA
JASA LAUNDRY DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM**

Hamzah, Nila Sastrawati, Muhammad Anis
Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar
Email: hamzah040088@gmail.com

Abstrak

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dilakukan oleh *Baby Laundry* bentuk tanggungjawab tersebut dilakukan secara baik oleh *Baby laundry*, tanggungjawab yang berdasar atas ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha *Baby laundry*. *Baby laundry* akan bertanggung jawab atas apa yang menjadi kesalahan yang dilakukan oleh *Baby laundry* Kerugian yang dialami oleh konsumen *Baby laundry* merupakan kerugian yang berdasarkan wanprestasi berupa kelalaian pelaku usaha *Baby laundry* yang mengakibatkan kerugian bagi konsumennya. *Baby Laundry* memberikan ganti kerugian atas kelalaiannya tersebut baik itu dengan bentuk pembayaran sejumlah uang atau penggantian barang yang sejenis. Perihal perlindungan konsumen pihak *Baby laundry* harus bertanggung jawab atas kesalahan yang membuat konsumen mengalami kerugian., Hukum Islam membebankan kepada pihak pengelola jasa Laundry untuk bertanggung jawab atas segala kerusakan barang tersebut, sesuai aqad atau kesepakatan antara semua. Dalam hal muamalah (*ujrah al-., amah*), Islam telah memberikan garis-garis atas setiap aturan hukum, dalam hal ini tentang tanggung jawab dalam pertanggung jawaban barang antara pihak pengelola jasa pekerjaan dan yang menggunakan jasa.

Kata Kunci: Jasa Laundry, Konsumen, Perlindungan Hukum.

Abstract

*The form of legal protection for consumers carried out by Baby Laundry is a form of responsibility carried out properly by Baby Laundry, the responsibility is based on the provisions made by Baby Laundry business actors. Baby laundry will be responsible for what is a mistake made by Baby laundry. Losses experienced by consumers. Baby laundry is a loss based on default in the form of negligence of Baby laundry business actors which results in losses for consumers. Baby Laundry provides compensation for the negligence, either in the form of payment of a sum of money or the replacement of similar goods. Regarding consumer protection, the Baby Laundry must be responsible for mistakes that make consumers suffer losses. Islamic law imposes the responsibility of the laundry service manager to be responsible for any damage to the goods, according to the contract or agreement between all. In the case of muamalah (*ujrah al-., amah*), Islam has laid out the lines for every rule of law, in this case regarding the responsibility for goods coverage between the management of the work and those who use the service.*

Keywords: Legal Protection, Consumers, Laundry Services.

A. PENDAHULUAN

Perlindungan konsumen adalah istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut¹.

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 jasa terpenuhi. Adanya undang-undang ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen². Terkait perlindungan konsumen memiliki tujuan yang termuat dalam pasal 3 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagaimana yaitu;

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sendiri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
4. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya konsumen untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
5. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa.

Selain itu seiring dengan diberlakukannya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen maka ada hak-hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan dasar hukum yang telah di sahkannya, secara umum di kenal adanya 4 hak konsumen yang sifatnya universal yaitu:

1. Hak untuk mendapatkan keamanan
2. Hak untuk mendapatkan informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar³.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen juga memberikan arti jasa, jasa dalam undang- undang ini ialah setiap pelayanan yang berbentuk pekerjaan yang di sediakan bagi si pelaku usaha untuk di dimanfaatkan oleh para konsumennya.

Jasa adalah suatu tindakan aktivitas yang di tawarkan pada pihak lain dan tidak

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Cet 2; Jakarta, PrenadaMedia, 2016), h 22.

² Ari purwadi, "Telaah Singkat Tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Keadilan* Vol 3 No 3, (2000), h.116.

³Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta; PT Grasindo, 2000), h 16.

berwujud tetapi bisa dinikmati manfaatnya, di jasa juga mencakup aktivitas prekonomian yang hasilnya bukanlah produk atau konstruksi fisik melainkan dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kecepatan, dan kesehatan yang secara prinsip tidak berwujud. Pada era saat ini terdapat berbagai macam sektor jasa seperti jasa konsultasi, jasa penginapan, jasa transportasi, jasa keuanagan, jasa pendidikan, jasa pencucian pakaian (*laundry*) dan sebagainya, macam-macam jasa tersebut kurang lebih dilakukan dalam pemenuhan kebutuhan kegiatan sehari-hari masyarakat dan salah satunya jasa pencucian pakaian (*laundry*).

Dari jasa pencucian pakaian (*laundry*) sebgai orang melihat ini adalah peluang usaha yang menjanjikan dimana konsumen sebagai pelanggan yang ingin dicuci pakaiannya di tempat jasa pencucian (*laundry*) hanya menaruh pakaian kotornya kemudian si pelaku usaha jasa laundry ini memberikan tarif yang di kenakan kepada konsumen berdasarkan jumlah kilogram berat pakaian tersebut setelah di timbang. Maraknya jasa pencucian pakaian (*laundry*) ini pakaian yang ada semakin meningkat persaingan yang membuat para pelaku usaha berbondong-bondong menawarkan jasa laundrynya dengan bermacam-macam seperti mengenakan tarif yang lebih murah dan dengan jangka waktu yang lebih singkat pakaian dapat diambil dan juga menyediakan parfum pakaian yang bergam jenis sehingga konsumen dapat memilih jenis parfum apa yang disukai untuk digunakan pakaiannya itu.

Akan tetapi dalam kegiatan usaha tersebut pelaku jasa terkadang melakukan kesalahan yang bisa merugikan konsumen contohnya ialah pakaian yang rusak, tertukar dan bahkan bisa hilang, kesalahan tersebut sering terjadi karena beberapa hal yaitu pelaku jasa yang melakukan kelalaian, kurang teliti, atau juga dari konsumennya itu sendiri. Persoalan pakaian yang hilang biasanya pelaku jasa laundry akan memberikan jangka waktu untuk mencari menemukan pakaian itu jika dalam jangka waktu tersebut ternyata sudah lewat maka si pelaku jasa hanya meminta maaf kepada konsumen dan berjanji untuk tidak melakukan kesalahan itu lagi. kebanyakan dari konsumen pengguna jasa laundry yang menjadi korban dari kelalaian pelaku jasa tersebut hanya mengikhhlaskan begitu saja dan mencari lagi jasa laundry yang lain, hukuman sanksi yang di dapatkan oleh pelaku jasa ini hanya sebatas sanksi sosial dan sangat tidak seimbang apa kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa laundry.

Baby Laundry salah satu jasa laundry yang di Kabupaten Gowa khususnya di Kecamatan Somba Opu, Kelurahan Romang Polong, yang menjadi objek penelitian alasan Baby Laundry dijadikan objek penelitian berdasarkan observasi awal pihak Laundry mengatakan bahwa kesalahan yang dilakukan oleh pihak hal yang wajar. Hal tersebut di atas menimbulkan banyak kekecewaan para pihak konsumen karena merasa dirugikan sehingga dalam pelayanan jasa tersebut tidak tercapai unsur kerelaan berarti juga terdapat hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi, namun konsumen merasa sudah terbiasa rugi ketika menggunakan suatu jasa ini sedangkan pihak sipelaku jasa tidak pernah bertanggung jawab atas kelalaiannya yang berikan kepada konsumen secara tidak maksimal atau sesuai dengan harapannya.

Berdasarkan dari fenomena diatas perbuatan melawan hukum itu suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian seseorang karena perbuatan ini dilakukan atas kesengajaan ataupun tidak kesengajaan yang bisa merugikan bagi

orang lain maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelepasan tanggung jawab yang dilakukan si pelaku usaha bagi hak-hak yang dapat merugikan konsumen dikarenakan tidak adanya tanggung jawab terhadap pelaku usaha jasa laundry.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan Pendekatan yuridis empiris, yaitu pendekatan hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat dan pendekatan normatif syar'i pendekatan terhadap suatu masalah yang didasarkan atas Hukum Islam, baik itu berasal dari al-Qur'an, al-Hadis, kaidah ushul fiqh dan pendapat para ulama. Data yang digunakan dalam penelitian ini yakni data sekunder dan data primer.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Pada Baby Laundry Kab. Gowa

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah dijamin oleh undang-undang yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tentunya hal ini memberikan implikasi yang besar bukan hanya bagi konsumen tapi juga bagi pelaku usaha.⁴ Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1 "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan".⁵

Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu "segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan oleh pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.⁶

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang cukup baru dalam dunia peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun seringkali adanya seruan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah menempatkan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha. Perkembangan perlindungan konsumen yang paling berarti ditandai dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang

⁴ Andi Syafriani, Perlindungan Konsumen Dalam Persaingan Usaha Industri Jasa Penerbangan, *Jurisprudentie* Volume 3 Nomor 1 Juni 2016

⁵ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821

⁶ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Rajawali Pers, Jakarta 2010) h. 1

memberikan perlindungan kepada konsumen tidak hanya dalam bidang materil yang bermaksud mencegah timbulnya kerugian konsumen, tetapi juga dalam bidang hukum acara atau hukum formal yang dimaksudkan untuk memudahkan konsumen dalam menuntut pemulihan haknya kepada pelaku usaha, baik melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.⁷

Konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha. Selama beberapa dasawarsa sejumlah peristiwa penting menyangkut keamanan dan keselamatan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan jasa mencuat ke permukaan sebagai suatu keprihatinan nasional. Oleh karena itu, diperlukan seperangkat aturan hukum untuk melindungi konsumen.⁸

Lemahnya posisi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum disebabkan antara lain oleh perangkat hukum yang melindungi konsumen belum bisa memberikan rasa aman serta peraturan yang telah ada kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan konsumen. Kondisi seperti ini cenderung potensial untuk menjadi korban pelaku usaha, dari sisi lain cara berpikir sebahagian pelaku usaha semata-mata masih bersifat mencari keuntungan untuk kebutuhan sesaat (ekonomi) dalam konteks jangka pendek, tanpa memperhatikan jaminan keberlangsungan usaha yang dilakukan dalam jangka panjang.⁹

Bentuk pertanggungjawaban dan ganti rugi yang diberikan oleh Baby laundry dalam prakteknya terhadap konsumen adalah sebagai berikut. Berdasarkan wawancara ibu Emi selaku pemilik dari Baby Laundry.¹⁰

a. Baju Hilang

Bentuk tanggungjawab dari Baby Laundry ketika ada konsumen yang kehilangan pakaian dari pihak Laundry kami memberikan Dua penawaran kepada konsumen yang pertama kita menggratiskan selama 3 kali pencucian dengan batas 5 Kg dan penawaran ke dua yaitu kita menggantikan 50% dari harga barang tersebut sebab kami dari pihak Laundry tidak bisa menggantikan secara full 100% sebab barang tersebut tersebut sudah bekas.

b. Baju Rusak

Ketika ada pakaian Konsumen rusak bentuk tanggungjawab kami dari pihak Laundry sama dengan Pakaian hilang akan tetapi pihak konsumen harus meberitahukan terlebih dahulu jenis dari pakaian tersebut sehinggah kami dari pihak Laundry tidak mencampur, ketika pihak konsumen tidak memberitahukan kekami terkait jenis pakaian tersebut ganti rugi tidak berlaku sebab itu bukan kesalahan kami.

c. Baju tertukar

Kami menghubungi konsumen yang lain, yang pada hari yang sama melakukan laundry di Smart laundry dengan konsumen yang merasa bajunya hilang atau tertukar, apakah ada baju tambahan pada saat mengambil laundry,

⁷ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 1

⁸St. Nurjannah, Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen, *Jurnal ad-daulah* Vol. 1, No. 2, Juni 2013.

⁹ Adriana Mustafa, Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pemasangan Instalasi listrik oleh Kontraktor pada PT. PLN Rayon Makassar *Al-Qadau* Volume 4 Nomor 1 Juni 2017

¹⁰ Wawancara ibu Emi selaku pemilik dari *Baby Laundry* Pada tanggal 8 September 2021

kalau ada maka pihak pelaku usaha akan mengambalnya akan tetapi ketika kita tidak mendapatkan baju tersebut maka ganti rugi dengan dua penawaran tersebut.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dilakukan oleh *Baby Laundry* bentuk tanggungjawab tersebut dilakukan secara baik oleh Baby laundry, tanggungjawab yang berdasar atas ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha Baby laundry. Baby laundry akan bertanggung jawab atas apa yang menjadi kesalahan yang dilakukan oleh *Baby laundry*. Kerugian yang dialami oleh konsumen *Baby laundry* merupakan kerugian yang berdasarkan wanprestasi berupa kelalaian pelaku usaha Baby laundry yang mengakibatkan kerugian bagi konsumennya. *Baby Laundry* memberikan ganti kerugian atas kelalaiannya tersebut baik itu dengan bentuk pembayaran sejumlah uang atau penggantian barang yang sejenis.

Dalam kaitannya dengan perlindungan hukum bagi konsumen, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur berbagai norma-norma hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha. Norma-norma hubungan hukum dalam UUPK ini telah memberikan kedudukan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.¹¹

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Bab VI Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 UUPK, mengatur mengenai tanggungjawab perdata dari pelaku usaha terhadap konsumennya. Kemungkinan untuk meminta pertanggungjawaban pihak pada kerugian usaha *Baby laundry* telah disesuaikan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK, sebagai berikut:

“Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”

Masalah pertanggungjawaban memiliki keterkaitan dengan pelanggaran terhadap suatu peraturan, serta suatu kewajiban yang harus dilaksanakan berdasarkan perjanjian menurut ketentuan hukum, bahwa akibat dari pelanggaran tersebut maupun wanprestasi yang dilakukan, maka menimbulkan kewajiban kepada pihak yang melakukan pelanggaran maupun wanprestasi untuk melakukan perbaikan atau memberikan ganti kerugian kepada pihak lain. Tujuan dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang disahkan oleh Presiden pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku efektif tanggal 20 April 2000. Undang-undang diharapkan mampu melindungi kepentingan konsumen secara terpadu serta dapat terimplementasi secara efektif di masyarakat. Di samping itu pula kesetaraan dan kesederajatan antara pengusaha dan konsumen dapat terwujud secara nyata. Sebab pelaku usaha tidak akan bermakna tanpa adanya konsumen.¹²

Asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata bahwa ganti rugi hanyalah mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut:¹³

¹¹ Ashar Sinilele, Perlindungan Konsumen Atas Jual Beli Rumah Di Kota Makassar, Jurnal *El-Iqtishady* Volume 1 Nomor 2 Desember 2019

¹² Ashabul Kahpi, Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim, *El-Iqtishady* Volume 1 Nomor 1 Juni 2019

¹³ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta (Kencana Medua Group 2008), h. 165

1. Telah terjadi kerugian bagi konsumen
2. Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha
3. Tuntutan ganti rugi telah diajukan gugatannya oleh pihak yang menurut UUPK berhak mengajukan gugatan
4. Telah ada putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan, putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketanya melalui penyelesaian damai, atau berupa putusan arbitrase BPSK atau berupa putusan pengadilan.

2. Perspektif Hukum Islam Mengenai Tanggung Jawab Penyedia Jasa Laundry Terhadap Konsumen Pada Baby Laundry Kab. Gowa

Syariat Islam merupakan ajaran tentang sistem kehidupan yang meliputi hubungan antara pencipta (Al-Khaliq) dengan seluruh ciptaan-Nya dan antara pencipta (Al-Khaliq) dengan seluruh ciptaan-Nya dan antara ciptaan itu sendiri. Ajaran tersebut tercantum dalam Al-Qur'an dan Al-Hadits, kedua sumber itulah yang dijadikan sebagai pegangan yang secara moril mengatur segala aspek kehidupan manusia, termasuk di dalamnya yang berkaitan dengan ekonomi. Kondisi ekonomi mengalami perkembangan atau perubahan itu sendiri.¹⁴

Islam adalah agama yang sempurna dalam mengajarkan segala sesuatu yang baik dan bermanfaat bagi umat manusia. Manusia sebagai makhluk sosial sepatutnya harus mengikuti seperangkat peraturan yang berdasarkan ketentuan Allah swt. Ketentuan tersebut dapat memberikan arahan yang mencakup segala aspek kehidupan, yaitu akhlak, ibadah, akidah serta muamalah.¹⁵

Berbisnis secara etis sangat perlu dilakukan karena profesi bisnis sebenarnya adalah profesi mulia yang melayani masyarakat banyak. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya yaitu setiap usaha yang ia lakukan harus mampu memupuk atau membangun tingkat kepercayaan dari para relasinya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis dikemudian hari.¹⁶

Jasa *laundry* merupakan salah satu jenis bisnis jasa yang sedang naik daun, baik di kawasan perkotaan maupun pedesaan. Karena kebanyakan orang yang menggunakan jasa *laundry* adalah pekerja kantoran dan mahasiswa yang tinggal di rumah kontrakan, yang karena kesibukannya tidak memiliki waktu atau kesempatan untuk mencuci pakaiannya sendiri. Penyelenggara jasa *laundry* biasanya menawarkan layanan cuci pakaian, termasuk didalamnya jasa cuci kering, jasa setrika dan jasa cuci kering setrika. Pihak-pihak yang bekerja dalam usaha *laundry* ini adalah pihak pelaku usaha *laundry* dan pihak masyarakat merupakan konsumen pemanfaatan jasa *laundry*. Dengan adanya jasa *laundry* ini maka akan memberikan kemudahan bagi setiap masyarakat untuk mencuci pakaiannya dengan bantuan pihak *laundry*.

¹⁴ Ma'zumi, *Nilai-nilai Islam Dalam Ekonomi*, (Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012) h. 24

¹⁵ Rahmi Aulia Abshir, M. Thahir Maloko Tinjauan Hukum Islam Terhadap pengupahan Jasa Kerja Skripsi Secara Online *Jurnal El-Iqtishady* Volume 3 Nomor 1 Juni 2021. h 66

¹⁶ Ma'zumi, *Nilai-nilai Islam Dalam Ekonomi*, 99

Dalam melaksanakan kegiatan jasa *laundry*, akan terjadi hubungan perjanjian antar pihak produsen (pemilik jasa *laundry*) dengan pihak konsumen (pelanggan), yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya. Dimana pemilik *laundry* akan menawarkan jasanya dalam hal pencucian dan penyetricaan pakaian/barang, sedangkan pelanggan akan memanfaatkan jasa *laundry* untuk mencuci pakaian/barang menjadi bersih dengan memberikan sejumlah bayaran yang sesuai dengan perjanjian yang terjadi antara kedua belah pihak.

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul, beliau membawa barang dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah. Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Makkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.¹⁷

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلَئِمَّ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظَلَّمُونَ

Terjemahannya:

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka Ketahuilah, bahwa Allah dan rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.¹⁸

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.¹⁹

Sewa menyewa (ijarah) merupakan bentuk perjanjian timbal balik yang menimbulkan kewajiban-kewajiban kepada kedua belah pihak dan hak serta kewajibannya itu mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya.²⁰

¹⁷ Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2008), h. 49

¹⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006), hlm 47.

¹⁹ Zulham, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: kencana, 2013), h. 41

²⁰ Hartalena, Nur Taufiq Sanusi, Muhammad Anis. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sewa Menyewa Pohon Cengkeh Di Kabupaten Sinjai *Jurnal Iqtishaduna* Volume 2 Nomor 1 April 2020

Menurut Hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu: ²¹

1. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan
2. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
3. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
4. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
5. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk
6. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:²²

1. Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dha man Itlaf*)
2. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
3. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
4. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Dalam konsep *aqad ujarah al-,amah*, ganti rugi yang diberikan pihak pemegang amanah (pihak jasa *laundry* atau produsen) untuk pihak yang mengalami kerugian atau pemberi amanah (pengguna jasa *laundry* atau konsumen) harus nyata, jelas barangnya dan bisa dihitung. Selain itu kerugian dibebankan kepada pihak pengusaha atas kelalaian yang terjadi akibat kinerjanya, sehingga pembayaran atau ganti rugi dapat dilakukan oleh pengusaha *laundry* karena kerugian tersebut terjadi tidak disebabkan oleh faktor alam, misalnya kebakaran, banjir, dan lainnya. Hal ini sesuai dengan fatwa DSN NO:43/DSNMUI/VIII/2004 tentang *ijarah*. Pakar fiqih mengatakan bahwa pemberian ganti rugi ada kalanya berbentuk barang dan ada kalanya berbentuk uang.²³

Pihak *Baby laundry* memberikan ganti rugi dengan cara memberikan pelayanan cuci gratis selama tiga kali atau memberikan gantirugi setengah dari harga ekonomis barang yang hilang atau rusak. Namun ada sebagian kecil pihak *laundry* yang telah mencoba untuk menggantikan barang/pakaian sesuai dengan nilai ekonomis barang/pakaian yang hilang atau rusak milik pelanggannya. Berdasarkan pertanggungungan risiko yang diberikan oleh pihak *laundry* kepada konsumen kelalaian dalam menjaga amanah pihak konsumen. Maka dalam hal ini bentuk pertanggungungan risikonya lebih cenderung kepada hukum Islam berdasarkan konsep *ujrah al-,amah* di bandingkan hukum positif, karena dalam hukum Islam telah dijelaskan secara detail apabila ada konsumen yang dirugikan atas kinerjanya dan wajib diganti baik dengan uang maupun dengan barang.

Sudah menjadi sebuah aturan di mana ketika seseorang dipercayai oleh

²¹ Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta, BPFE, 2004), h. 195

²² Muhammad & Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, 196

²³ Chairuman Parasibuan dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rabbani Press, 2001), h. 53.

orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan, maka pekerjaan tersebut harus benar-benar dilaksanakan sebagaimana mestinya, dan harus dipertanggungjawabkan. Ketika amanah tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka seseorang harus mempertanggung jawabkannya dihadapan orang yang telah memberikan amanah itu kepadanya. Namun apabila amanah itu sudah semaksimal mungkin dilaksanakan namun mengalami kendala diluar kemampuannya untuk menghindari, maka orang yang diamanahkan suatu tanggung jawab tersebut, dapat dimaklumi atau dia bebas dari tanggung jawab tersebut.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan bahwa. Perlindungan hukum bagi konsumen yang di lakukan oleh Baby Laundry bentuk tanggungjawab tersebut dilakukan secara baik oleh Baby laundry, tanggungjawab yang berdasar atas ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha Baby laundry. Baby laundry akan bertanggung jawab atas apa yang menjadi kesalahan yang dilakukan oleh Baby laundry Kerugian yang dialami oleh konsumen Baby laundry merupakan kerugian yang berdasarkan wanprestasi berupa kelalaian pelaku usaha Baby laundry yang mengakibatkan kerugian bagi konsumennya. Baby Laundry memberikan ganti kerugian atas kelalaiannya tersebut baik itu dengan bentuk pembayaran sejumlah uang atau penggantian barang yang sejenis. Perspektif Hukum Islam mengenai tanggung jawab pengguna jasa laundry terhadap konsumen pada Baby Laundry Kab. Gowa. Perihal perlindungan konsumen pihak Baby laundry harus bertanggung jawab atas kesalahan yang membuat konsumen mengalami kerugian, hukum Islam membebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan untuk bertanggung jawab atas segala kerusakan barang tersebut sesuai aqad atau pembicaraan awal antara pihak laundry dengan pihak konsumen, Demikian pula dengan pihak pengelola jasa pekerjaan, seperti jasa laundry, maka harus bertanggung jawab atas barang pelanggan, mana kala rusak atau mengurangi nilai ekonomis terhadap barang tersebut. Dalam hal muamalah (ujrah al-.,amah), Islam telah memberikan garis-garis atas setiap aturan hukum, dalam hal ini tentang tanggung jawab dalam pertanggungangan barang antara pihak pengelola jasa pekerjaan dan yang menggunakan jasa.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agama RI, Departemen. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2006.
- Jusmaliani, dkk. *Bisnis Berbasis syariah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Ma'zumi. *Nilai-Nilai Islam Dalam Ekonomi*. Serang: Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2012.
- Miru, Ahmadi dan Sutaman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Muhammad dan Alimin. *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: Kencana Media Group, 2008.
- Parasibuan, Chairuman dan Suhrawardi K. Lubis. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Rabbani Press, 2001.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta; PT Grasindo, 2000.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cet 2; Jakarta: Prenada Media, 2016.

Jurnal:

- Abshir, M, Rahmi Aulia dan Thahir Maloko. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap pengupahan Jasa Kerja Skripsi Secara Online" *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol.3 No. 1 (2021).
- Hartalena, dkk. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Sewa Menyewa Pohon Cengkeh Di Kabupaten Sinjai." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 2 No.1 (2020).
- Kahpi, Ashabul. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Konsumen Muslim." *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol.1 No. 1(2019).
- Mustafa, Adriana. "Tinjauan Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pemasangan Instalasi listrik oleh Kontraktor pada PT. PLN Rayon Makassar". *Al-Qadau* Vol. 4, No. 1 (2017).
- Purwadi, Ari. "Telaah Singkat Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Keadilan* Vol. 3, No. 3, (2000).
- Sinilele, Ashar. "Perlindungan Konsumen Atas Jual Beli Rumah di Kota Makassar." *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* Vol. 1, No.2 (2019).
- St. Nurjannah. "Pembinaan Dan Pengawasan Pemerintah Terhadap Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ad-daulah* Vol.1, No.2 (2013).
- Syafriani, Andi. "Perlindungan Konsumen Dalam Persaingan Usaha Industri Jasa Penerbangan". *Jurisprudentie* Vol. 3, No. 1 (2016).