



**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP USAHA JASA LAUNDRY DI KALIJATEN
TAMAN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu
Ilmu Syariah**

PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA	
No. KLAS K S-2010 102 Oleh: M	No REG : S-2010/M/102 ASAL BUKU : TANGGAL :

**Riski Dwi Puspita Ningrum
NIM. C02206099**

**FAKULTAS SYARIAH
JURUSAN MUAMALAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2010**

GADJAHMUKTI
8439407-5353709

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Riski Dwi Puspita Ningrum
Nim : CO2206099
Jurusan : Muamalah
Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Jasa
Laundry Di Kalijaten Taman Sidoarjo

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 16 Agustus 2010

Saya yang menyatakan


METERAI
TEMPEL
PAJAK NEGARA
E519EAAF205032482
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

(Riski Dwi Puspita Ningrum)

CO2206099

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Riski Dwi Puspita Ningrum ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 16 Agustus 2010

Pembimbing



Drs. H. Akh. Mukarram. M. Hum

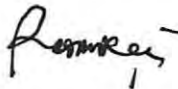
NIP: 195609231986031002

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Riski Dwi Puspita N. ini telah dipertahankan di depan Sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Ampel pada hari Senin, tanggal 1 September 2010, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana Strata Satu dalam Ilmu Syari'ah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Ketua,



Drs. H. Akh. Mukarram. M.Hum
NIP. 195609231986031002

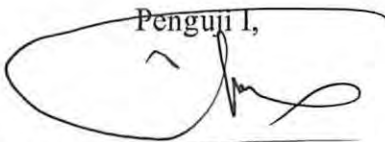
Sekretaris,



Darmawan, SHI, MHI
NIP. 198004102005011004

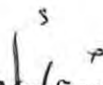
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penguji I,



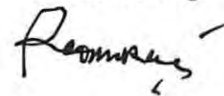
Dr. H. Abu Azam Al Hadi, M.Ag
NIP. 195808121991031001

Penguji II,



Siti Musfiqoh, MEI
NIP. 197608132006042002

Pembimbing



Drs. H. Akh. Mukarram. M.Hum
NIP. 195609231986031002

Surabaya, 01 September 2010
Mengesahkan, Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. H. A. Faishal Haq M.Ag.
NIP. 195005201982031002



ABSTRAK

Skripsi ini hasil penelitian lapangan yang berjudul “*Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Jasa Laundry Di Kalijaten Taman Sidoarjo*”. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan : bagaimana praktek usaha jasa laundry di Kalijaten ditinjau dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif, yaitu suatu metode yang memberikan gambaran dan memberikan penilaian terhadap suatu fenomena dari suatu keadaan yakni tentang usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo. Kemudian dalam menjelaskannya menggunakan pola pikir logika induktif, yaitu dengan melihat fakta dan data hasil penelitian tersebut selanjutnya dianalisis dengan hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa praktek usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo kebanyakan kerugian yang dialami konsumen akibat proses produksi yang dilakukan pelaku usaha dan tidak adanya ganti kerugian yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen.

Praktek diatas setelah dianalisis ada ketidaksesuaian dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal hak konsumen yang seharusnya didapatkan oleh konsumen dan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen. Sedangkan dalam hukum Islam dalam hal ujah yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha

Sejalan dengan kesimpulan diatas, maka disarankan kepada pihak usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sesuai dengan peraturan-peraturan dan hukum Islam. Kepada masyarakat agar lebih berhati-hati dan teliti dalam memilih usaha jasa laundry yang banyak bermunculan pada saat ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR TRANSLITERASI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Kajian Pustaka	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Hasil Penelitian	9
G. Definisi Operasional	11
H. Metode Penelitian	12

I. Sistematika Pembahasan	16
---------------------------------	----

BAB II AL-UJRAH DALAM HUKUM ISLAM

A. Pengertian Ujrah	18
B. Dasar Hukum Ujrah	20
C. Rukun dan Syarat Al-Ujrah	22
D. Syarat-Syarat Pelaksanaan Upah	24
E. Berakhirnya Akad Ijarah	25
F. Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.	25
1. Latar Belakang dan Dasar Perlindungan Konsumen	25
2. Esensi dan Tujuan Perlindungan Konsumen	27
3. Konsumen dan Pelaku Usaha	30
a. Pengertian Konsumen	30
b. Pengertian Pelaku Usaha	32
c. Hak dan Kewajiban Konsumen	34
d. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	40
4. Larangan Bagi Pelaku Usaha	42

BAB III DESKRIPSI PELAKSANAAN USAHA JASA LAUNDRY DI KALIJATEN TAMAN SIDOARJO

A. Keadaan Wilayah Kalijaten Taman Sidoarjo	43
B. Pelaksanaan Usaha Jasa Laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo	

1. Gambaran Pelaku Usaha Jasa Laundry disekitar Kalijaten Taman Sidoarjo	47
2. Bentuk-Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen Pengguna Jasa Laundry	49
C. Upaya Hukum Yang Di Lakukan Konsumen Pengguna Jasa Laundry	55

BAB IV ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP USAHA JASA LAUNDRY DI KALIJATEN TAMAN SIDOARJO

A. Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Jasa Laundry Di Kalijaten	62
B. Analisis Hukum Islam Terhadap Usaha Jasa Laundry Di Kalijaten	66

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran-Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penduduk menurut Agama.....	45
2. Sarana Peribadatan.....	46
3. Jumlah Penduduk menurut Pencahariaan.....	47

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai obyek hukum tidak mungkin hidup di alam sendiri tanpa berhubungan sama sekali dengan manusia lainnya. Eksistensi manusia sebagai makhluk sosial sudah merupakan fitrah yang ditetapkan Allah SWT kepada manusia. Adapun interaksi antar sesama manusia adalah dengan tujuan agar manusia bisa saling tolong menolong dalam kehidupannya.¹ Suatu hal yang paling mendasar dalam memenuhi kebutuhan manusia adalah adanya interaksi sosial dengan manusia yang lain. Dalam kaitan ini, Islam datang dengan dasar-dasar dan prinsip-prinsip yang mengatur secara baik persoalan mu'amalah yang akan dilalui oleh setiap manusia dalam kehidupan sosial mereka.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan tolong menolong antara yang satu dengan yang lain, Karena itu merupakan fitrah untuk saling membantu dan bekerja sama, saling tolong menolong antara satu belah pihak tidak mengingkari salah satu pihak. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat Al-Māidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas – Asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2000), 5

Artinya : “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (QS. Al-Māidah : 2)²

Mu'amalah merupakan kerjasama yang mengatur tentang masalah dunia, sehingga selalu mengikuti perkembangan dan keadaan zaman, hal ini perlu diadakan penalaran melalui pikiran sehat yang sesuai dengan prinsip syari'at Islam.

Kehidupan masyarakat yang harmonis akan terlaksana atas dasar keseimbangan, yang kuat menolong yang lemah, yang kaya membantu yang miskin, sebaliknya yang lemah pun mendukung tegaknya keadilan dengan jalan yang baik, bukan merongrong kepada yang kuat, yang miskin pun tidak merongrong yang kaya. Kewajiban Negara dalam hal ini adalah mengatur bagaimana agar kehidupan atas dasar keseimbangan itu benar – benar dapat terlaksana dalam masyarakat.³

Dalam kerangka ekonomi Islam, keseimbangan sosial ditekankan bukan saja dalam masalah material akan tetapi juga menyangkut pemerataan distribusi harga antara orang yang kaya dan orang yang miskin. Salah satu bentuk dari tolong menolong dalam usaha kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih adalah pemberian upah atau gaji terhadap karyawan atau buruh dimana mereka bekerja. Pelaksanaan pemberian upah ini dimaksudkan sebagai usaha

² Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, 156

³ Ahmad Azhar Basyir, *Garis Besar Sistem Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE cet. 3, 1987), 44

kerja sama saling menguntungkan, disatu sisi pihak mendapatkan bantuan orang lain dan pihak lainnya memperoleh upah atas pekerjaan yang dilakukannya.

Secara etimologi kata “*al-Ujrah*” atau “*al-Ajru*” yang menurut bahasa berarti *al-Iwadu* (ganti dan upah), dengan kata lain suatu imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan.⁴

Sedangkan menurut istilah atau terminologi, para fuqaha berbeda pendapat mengenai pengertian *ijārah*, tetapi pada dasarnya, *ijārah adalah* adalah sebuah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah atau imbalan, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan.⁵

Sektor jasa merupakan salah satu kegiatan bisnis yang mulai berkembang pesat dan banyak diminati para pelaku usaha. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, seperti jasa konsultan, jasa angkutan, jasa persewaan (rental) komputer, jasa pencucian pakaian (*laundry*), dan sebagainya. Dalam dunia usaha, perusahaan-perusahaan tersebut memegang peranan penting dalam memperlancar dan membantu pengembangan usaha. Salah satu bidang usaha jasa yang relatif baru tetapi sudah sangat memasyarakat adalah jasa pencucian pakaian (*laundry*). Pada saat ini perusahaan jasa *laundry* berkembang sangat pesat di berbagai kota di Indonesia, salah satunya di kota Sidoarjo. Biaya yang relatif murah, pengelolaan yang tidak terlalu sulit dan dengan perhitungan untung yang akan didapatkan menyebabkan usaha jasa *laundry* banyak diminati

⁴ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), 422

⁵ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama Cet. 1, 2000), 228

oleh para pelaku usaha, sehingga menyebabkan usaha jasa laundry banyak berdiri di kota Sidoarjo yang masing – masing berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasanya.

Diantara kewajiban – kewajiban bagi para pelaku usaha untuk menjamin mutu produk jasa mereka agar tidak merugikan konsumen. Selain itu dalam Undang – Undang ini juga diatur adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang akan membantu para konsumen untuk menuntut para pelaku usaha yang merugikan mereka, dan cara penuntutannya dibuat sedemikian rupa sehingga lebih efektif dan efisien. Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka hak – hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan dasar hukum yang telah disahkan tersebut. Secara umum pun kemudian dikenal adanya empat hak konsumen yang sifatnya universal, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan ;
2. Hak untuk mendapatkan informasi ;
3. Hak untuk memilih ;
4. Hak untuk didengar.⁶

Kemempat hak tersebut kemudian diadopsi dalam Pasal 4 Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur hak – hak konsumen antara lain :

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang ;

⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2000), 16

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa ;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa Perlindungan Konsumen secara patut ;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen ;
7. Hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya ;
8. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.⁷

Dari beberapa peraturan (ketentuan hak dan kewajiban) tersebut di atas bisa kita lihat poin yang paling urgen adalah masalah kerugian konsumen yang dilakukan pelaku usaha yang mengabaikan hak – hak konsumen. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa kerugian yang diderita konsumen pengguna usaha jasa laundry di Kalijaten sebagian besar adalah terjadi akibat proses

⁷ Redaksi Sinar Grafika, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1999), 5



produksi seperti pakaian kurang bersih, barang rusak (cacat tersembunyi), barang berubah warna akibat terkena luntur dari barang warna lain dan hilang.

Di satu sisi, konsumen belum menyadari sepenuhnya akan hak yang telah diberikan Undang – Undang Perlindungan Konsumen kepada mereka. Padahal, di dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen tersebut serangkaian hak yang menjadi milik konsumen telah diatur jelas dan tegas. Kurangnya kesadaran masyarakat inilah yang menyebabkan hak – haknya selaku konsumen seringkali terabaikan oleh konsumen sendiri maupun oleh pelaku usaha. Hal ini timbul akibat kurang tersosialisasikannya Undang -- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kesadaran yang relatif rendah dari masyarakat sendiri menyebabkan konsumen di Indonesia terbiasa atau dikondisikan untuk menjadi manusia yang patuh dan taat sehingga produsen sebagai penyedia jasa sebagai pelaku usaha dapat dengan leluasa memanfaatkan kelemahan – kelemahan konsumen, sehingga memunculkan berbagai kasus yang merugikan konsumen.

Berangkat dari pemikiran tersebut penulis akan mengkaji masalah dalam sebuah penelitian yang tertuang dalam bentuk skripsi dengan judul “ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG – UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP USAHA JASA LAUNDRY DI KALIJATEN TAMAN SIDOARJO”

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka masalah – masalah yang dapat di Identifikasi sebagai berikut :

1. Pengertian *ujrah*
2. Praktek pelaksanaan usaha jasa *laundry*.
3. Tinjauan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap usaha jasa *laundry*..
4. Tinjauan Hukum Islam terhadap usaha jasa laundry

Dari bebrapa Identifikasi masalah tersebut, perlu diperjelas batasan atau ruang lingkup persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini agar fokus dan terarah

pembahasan dalam skripsi ini dibatasi pada persoalan sebagai berikut :

1. Praktek pelaksanaan usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo.
2. Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo.
3. Hukum Islam tentang usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktek pelaksanaan usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo?
2. Bagaimana tinjauan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo?

3. Bagaimana analisis hukum Islam terhadap usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan di seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada⁸.

Dalam penelusuran awal sampai saat ini penulis belum menemukan penelitian atau tulisan yang secara spesifik mengkaji sebagaimana penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Hukum Islam dan Undang – Undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Jasa Laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo”

Diantaranya karya ilmiah yang mengkaji tentang perlindungan konsumen adalah :

1. Skripsi yang dibuat Muhammad Nadir (2003) dengan judul “Pelanggaran terhadap hukum (perlindungan konsumen Undang – Undnag No.8 Tahun 1999 dan hukum Islam)”, membahas tentang pencantuman label halal studi perbandingan.

⁸ Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi, 9

2. Skripsi dari Dewi Setianingsih (2005) dengan judul “Pelanggaran hukum terhadap larangan klausa baku Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999 dalam tinjauan hukum Islam”, membahas tentang larangan pencatuman klausa baku dalam jual beli menurut hukum Islam.

Jadi sejauh pengamatan penulis belum ada karya tulis yang membahas tentang analisis hukum Islam dan undang-undang perlindungan konsumen terhadap usaha jasa *laundry*.

E. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka penelitian ini mempunyai

tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui praktek pelaksanaan usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo
2. Untuk mengetahui tinjauan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo
3. Untuk menganalisis hukum Islam terhadap usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi instansi yang terkait dengan Perlindungan Konsumen, bagi pelaku usaha, bagi konsumen serta bagi penulis sendiri. Secara lebih terinci kegunaan penulisan ini adalah :

1. Kegunaan teoritis

Karya tulis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

2. Kegunaan praktis

a. Bagi konsumen pengguna jasa laundry, penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen pengguna jasa laundry agar bersikap kritis terhadap pelaku usaha yang melakukan penyimpangan. Selain itu juga agar konsumen, dengan pemahaman demikian menjadi tidak hanya sekedar tahu akan hak dan kewajiban dalam rangka penegakan Perlindungan Konsumen, tetapi juga memacu melaksanakannya.

b. Bagi pelaku jasa laundry karya tulis ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha jasa laundry terhadap hak-hak konsumen dalam upaya peningkatan mutu pelayanan terhadap konsumen. Karya tulis ini juga diharapkan dapat meluruskan persepsi keliru dari sebagian pelaku usaha bahwa Undang – Undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya menghambat perkembangan dunia usaha.

- c. Bagi peneliti sendiri selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan acuan atau perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas bidang kajian yang sama yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

G. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dalam memahami dan mengetahui konsep yang dimaksud oleh penulis, maka penulis memberikan definisi dalam penulisan skripsi ini :

Hukum Islam : Aturan yang berkaitan dengan dua pengertian, yakni Pertama, Pemberian imbalan karena mengambil manfaat dari suatu 'ain, seperti : rumah dan pakaian, Kedua, Pemberian imbalan akibat suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, seperti : seorang pelayan. Pengertian pertama mengarah pada sewa-menyewa, sedangkan pengertian yang kedua lebih tertuju kepada upah-mengupah.

Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk mewujudkan keseimbangan Perlindungan Konsumen, perlindungan

kepentingan konsumen dan pelaku usaha agar tercipta perekonomian yang sehat.

Ujrah : Uang dan sebagainya yang dibayarkan sebagai pembalasan jasa atau bayaran tenaga yang sudah dipakai untuk mengerjakan sesuatu.

Usaha Jasa *Laundry* : Usaha yang memberikan pelayanan berupa pencucian pakaian dengan upah atas pemberian layanan

H. Metode Penelitian

Agar penulisan skripsi dapat tersusun dengan benar, penulis memandang

perlu menggunakan metode penulisan skripsi sebagai berikut :

1. Data yang dikumpulkan

1. Gambaran pelaku usaha
2. Bentuk – bentuk kerugian yang dialami konsumen
3. Upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna jasa laundry

2. Sumber data

a. Sumber Primer

Yaitu sumber-sumber asli yang memberi informasi langsung dalam penelitian.

Informan, yaitu sumber dan orang-orang yang memberikan keterangan tentang suatu yang berkenaan dengan usaha jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo diantaranya :

- 1) Pelaku usaha jasa *laundry*
- 2) Konsumen pengguna jasa *laundry* di Kalijaten
- 3) Masyarakat Desa
- 4) Tokoh agama (ulama) Desa

b. Sumber Sekunder

Yaitu sumber yang bersifat membantu atau menunjang dalam melengkapi dan memperkuat serta memberikan penjelasan mengenai sumber data primer. Sumber sekunder yang dipakai oleh penulis antara lain:

Yang akan digunakan adalah buku-buku (literatur) yang terkait dengan pembahasan antara lain :

- 1) *Fiqh Muamalah*, karya Nasrun Haroen.
- 2) *Fiqh Muamalah*, karya H. Hendi Suhendi.
- 3) *Fiqh Muamalah*, karya M. Ali Hasan.
- 4) *Fiqh Sunnah*, karya Sayyid Sabiq.
- 5) *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, karya Gunawan Widjaya.
- 6) *Hukum Perlindungan Konsumen*, karya Ahmadi Miru
- 7) *Hukum Perlindungan Konsumen*, karya Shidarta

c. Sumber Tersier

- 1) Browsing pada situs Internet.
- 2) Kamus Bahasa Indonesia

3. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian tersebut adalah para pelaku usaha jasa laundry di Desa Kalijaten Taman Sidoarjo, jumlah para pelaku usaha 45 orang dan 20 tempat usaha jasa laundry, sedangkan yang diambil dalam sampel dalam penelitian ini adalah 10 orang dan 5 tempat usaha jasa laundry.

4. Teknik pengumpulan data

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, yakni pengamatan dan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat dengan mengamati dan memantau serta mengikuti kegiatan-kegiatan,⁹ yang dilakukan para pelaku jasa *laundry* di Kalijaten Taman Sidoarjo.
- b. Dokumentasi, yaitu cara mengumpulkan data melalui dokumen atau catatan, seperti arsip-arsip dan termasuk buku-buku tentang pendapat,

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), 146

teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.¹⁰

- c. Interview, disebut juga wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).¹¹ Yakni dengan pelaku usaha jasa *laundry*, konsumen jasa *laundry*, masyarakat di Kalijaten, dan Tokoh agama di Desa tersebut.

5. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data ini adalah metode deskriptif analisis yaitu memaparkan data – data dan informasi tentang praktek pelaksanaan usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo, penulis menggunakan cara ini karena ingin memaparkan, menjelaskan, serta menguraikan data – data yang terkumpul kemudian disusun dan dianalisa untuk diambil kesimpulan, pola pikir yang digunakan dalam menganalisis data adalah pola pikir induktif, pola pikir induktif adalah analisis dengan menggunakan kenyataan yang bersifat khusus dari hasil penelitian sehingga dapat dirumuskan dengan kesimpulan bersifat umum. Dengan demikian akan diperoleh data tentang pelaksanaan usaha jasa laundry dalam hukum perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

¹⁰ *Ibid.*, 149

¹¹ *Ibid.*, 145

I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini, maka penulis akan menguraikan pembahasan ini ke dalam beberapa bab yang sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Merupakan pola dasar yang mencakup dari keseluruhan dari isi skripsi, maka disini penyusun kemukakan tentang; latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : *Al-Ujrah* Dalam Hukum Islam

Bab ini merupakan landasan teori sebagai pijakan masalah dalam skripsi, sehingga perlu mengetahui: (a) pengertian *ujrah*, dasar hukum *ujrah*, rukun dan syarat *ujrah*, berakhirnya *ujrah* (b) undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi latar belakang dan dasar perlindungan konsumen, tujuan perlindungan konsumen, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian pelaku usaha, serta hak dan kewajiban pelaku usaha (c) definisi laundry.

Bab III : Deskripsi Pelaksanaan usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo

Bab ini memuat sajian hasil penelitian usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo yang diawali dengan (a) gambaran umum lokasi penelitian meliputi; letak geografis, luas dan batas wilayah, struktur penelitian, kondisi sosial keagamaan, kondisi sosial ekonomi, serta kondisi sosial pendidikan, (b) pelaksanaan usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo meliputi; gambaran pelaku usaha jasa laundry di sekitar kalijaten, bentuk – bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa laundry, upaya hukum yang dilakukan konsumen pengguna jasa laundry.

Bab IV : Bab ini membahas tentang analisis terhadap praktek pelaksanaan

usaha jasa laundry, dilanjutkan dengan tinjauan undang-undang no. 8

tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap usaha jasa laundry serta analisa hukum islam terhadap usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo.

Bab V : Penutup

Bab ini adalah akhir dari pembahasan skripsi yang berisi; kesimpulan sebagai jawaban permasalahan dan saran.

BAB II

AL-UJRAH DALAM HUKUM ISLAM

A. Pengertian *Ujrah*

Secara etimologi kata “*al-Ujrah*”, atau “*al-Ajru*” yang menurut bahasa berarti *al-iwadu* (ganti), dengan kata lain suatu imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan. Menurut Istilah: *ijārah* adalah perjanjian atau perikatan mengenai pemakaian dan pemungutan hasil dari manusia, benda atau binatang.¹

Pada garis besarnya *ijārah* terdiri atas dua pengertian, yakni Pertama, Pemberian imbalan karena mengambil manfaat dari suatu ‘ain, seperti : rumah dan pakaian, Kedua, Pemberian imbalan akibat suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, seperti : seorang pelayan. Pengertian pertama mengarah pada sewa-menyewa, sedangkan pengertian yang kedua lebih tertuju kepada upah-mengupah.²

Dalam pembahasan kali ini yang diuraikan adalah *al-ujrah* yang terkait dengan upah kerja, jadi yang dimaksud *al-ujrah* adalah pembayaran (upah kerja) yang diterima pekerja selama ia melakukan pekerjaan.

¹ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam* (Jaakarta: Rineka Cipta, 1992), 422

² Helmi Karim, *Fiqh Mu'amalah* (Jakarta: PT Raja Gra.indo Persada, 1993), 34

Pengertian upah dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah uang dan sebagainya, yang dibayarkan sebagai pembalasan jasa atau sebagai pembayaran tenaga yang sudah dilakukan untuk mengerjakan sesuatu.³

Menurut Idris Ahmad bahwa upah artinya mengambil tenaga orang lain dengan jalan memberi ganti menurut syarat – syarat tertentu.⁴

Afzalurrahman mengatakan bahwa upah adalah harga yang dibayarkan pekerja atas jasanya dalam produksi kekayaan. Seperti faktor produksi lainnya, tenaga diberi imbalan atas jasanya. Dengan kata lain, upah adalah harga dari tenaga yang dibayar atas jasanya dalam produksi. Menurut pernyataan Prof. Benham : “upah dapat didefinisikan dengan sejumlah uang yang dibayar oleh orang yang memberi pekerjaan kepada seorang pekerja atas jasanya sesuai perjanjian”.⁵

Nurimansyah Haribuan juga mendefinisikan bahwa upah adalah segala macam bentuk penghasilan (*earning*) yang diterima buruh (tenaga kerja) baik berupa uang ataupun barang dalam jangka waktu tertentu pada suatu kegiatan ekonomi.⁶

Islam telah memberikan pedoman bahwa penyerahan upah dilakukan pada saat selesainya suatu pekerjaan. Dalam hal ini, pekerja dianjurkan untuk

³ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, 1132

⁴ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005), 115

⁵ Afzalurrahman, *Doktrin Ekonomi Islam 2* (Jakarta: Dharma Bhakti Wakaf, 1995), 361

⁶ Zainal Asikin dkk, *Dasar – Dasar Hukum Perburuhan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), 68

mempercepat pelayanan kepada majikan sementara bagi pihak majikan sendiri disarankan mempercepat pembayaran upah pekerja. Hal ini sesuai dengan ḥadīs :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ص م.: أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرْفُهُ
 (رواه ابن ماجه)

Artinya : “Dari Abdullah Ibn Umar berkata : “Rasul SAW bersabda: “Berikanlah upah kepada orang yang kamu pakai tenaganya sebelum kering keringatnya.” (H.R. Ibnu Majah).

B. Dasar Hukum *Ujrah*

Banyak ayat al-Qur’an dan ḥadīs yang dijadikan argumen oleh para ulama’ untuk kebolehan *al-ujrah*, adapun landasan al-Qur’an diantaranya sebagai berikut

Surat at-Talaq ayat 6 :

فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ

Artinya : “....*Jika mereka telah menyusukan (anak-anak) mu untukmu, maka berikanlah upah kepada mereka...*”⁸

1. Surat az-Zukhruf ayat 32 :

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَةَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ

Artinya : “*Apabila mereka yang membagi – bagi rahmat tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka dalam kehidupan dunia, dan Kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain*

⁷ Abi Muhammad bin Yazid Al-Qazwini, *Sunan Ibn Majah*, 20

⁸ Departemen Agama RI, *Terjemahan al-Qur’an al-Karim*, 504

beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain”⁹

2. Surat al- Qashas ayat 26 :

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya : *“Salah seorang dari dua wanita itu berkata: “Wahai bapakku ambillah dia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.*¹⁰

3. Sabda Rasulullah

مَنْ اسْتَجَارَ أُجِيرَ أَقْلِيَعْلَمُهُ أَجْرُهُ (رواه احمد)

Artinya : *“Siapa yang menyewa seseorang maka hendaklah beritahu upahnya”.* (HR. Abd. Razaq dan Baihaqi).¹¹

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Selain itu dalam hadis riwayat Ahmad :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ. يَقُولُ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ: ثَلَاثَةٌ أَنَا خَصْمُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَمَنْ كُنْتُ خَصْمَهُ خَصَمْتُهُ: رَجُلٌ أَعْطَى بِي ثُمَّ غَدَرَوْرَجُلٌ بَاعَ وَ أَكَلَّ ثَمَنَهُ , وَرَجُلٌ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا فَاسْتَوْفَى مِنْهُ وَلَمْ يُؤْفِهِ أَجْرَهُ (رواه احمد)

Artinya : *“Dari Abi Hurairah, ia berkata : Rasulullah SAW, bersabda : “Allah berfirman : Ada tiga golongan yang kelak dihari kiamat Akulah pembelanya, sedang siapa yang aku (ini) sebagai pembelanya, pasti dia Aku bela, yaitu : 1) Seorang yang memberi (sesuatu) karena Aku tetapi kemudian dia berkhianat, 2) Seorang yang menjual orang merdeka dan dia makan harganya, 3) Seorang yang mengangkat seorang buruh dan buruh itu sudah memenuhi kewajibanya, tetapi tidak memenuhi upahnya”.* (HR. Ahmad)¹²

⁹ Ibid, 443

¹⁰ Ibid, 352

¹¹ Abi Bakar Ahmad bin Husain bin Al-Baihaqi, *Sunan Kubrah*, Juz VI, (Bairut : Darul Kitab, tt) h. 198

¹² Abi Bakar Ahmad bin Husain bin Al-Baihaqi , h. 200.

C. Rukun dan Syarat *Al-Ujrah*

Rukun *al – ujrah* menurut ulama ada 4 yaitu :

1. Orang yang berakad yakni *mu'jīr* dan *musta'jīr*
2. Sewa/ imbalan/ upah secara alami setiap orang akan terdorong untuk mencurahkan tenaganya untuk menghasilkan harta yang bisa dipergunakan untuk menyambung hidupnya, oleh karena itu wajar apabila dalam hidupnya seseorang terjadi saling tukar menukar hasil tenaganya dengan orang lain dan suatu hal yang wajar apabila upah akan menjadi salah satu rukun *ijārah*
3. Adanya manfaat/jasa dari akad *ijārah* tersebut
4. Sigat (ijab dan qabul) *mu'jīr* dan *musta'jīr*.¹³

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebagai sebuah transaksi umum, *al-Ijārah* baru dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya. Sebagaimana yang berlaku secara umum dalam transaksi lainnya. Adapun syarat – syarat akad *ijārah* adalah sebagai berikut :

- a. Untuk kedua orang yang berakad (*al-muta'āqidain*, menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah, disyaratkan telah *baliq* dan berakal. Oleh karena sebab itu, apabila orang yang belum atau tidak berakal, seperti anak kecil dan orang gila, menyewakan harta mereka atau diri mereka (sebagai buruh), menurut mereka, *al-ijārah* nya tidak sah. Akan tetapi Ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpandangan bahwa kedua orang yang berakad itu tidak harus mencapai usia *baliq*, tetapi anak yang telah *mumayyiz* pun boleh melakukan akad *al-ijārah*.

¹³ Sudarsono, 422

Namun, mereka mengatakan, apabila seorang anak yang mumayyiz melakukan akad *ijārah* terhadap harta atau dirinya, maka akad itu baru dianggap sah apabila disetujui oleh wālinya.¹⁴

- b. Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya untuk melakukan akad *al-ijārah*. Apabila salah seorang di antaranya terpaksa melakukan akad itu, maka akadnya tidak sah. Hal ini berdasarkan kepada Firman Allah dalam surat al-Nisā' ayat 29 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِنْكُمْ

Artinya : ”Wahai orang – orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta kamu dengan cara yang batil, kecuali melalui suatu perniagaan yang berlaku suka sama suka”.¹⁵

- c. Manfaat yang menjadi obyek *al-ijārah* harus diketahui secara jelas, sehingga tidak terjadi perselisihan dibelakang hari. Jika manfaatnya tidak jelas, maka akad itu tidak jelas.
- d. Obyek *al-ijārah* itu boleh diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak cacat.¹⁶
- e. Hendaknya barang yang menjadi obyek transaksi (akad) dapat dimanfaatkan kegunaannya menurut kriteria, realita dan syara’

¹⁴ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama Cet. 1, 2000), 232

¹⁵ Depag RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, 83

¹⁶ M. Ali Hasan, *fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 232

Sebagian di antara ulama fikih ada yang membebaskan persyaratan ini, untuk itu ia berpendapat, bahwa menyewakan barang yang tidak dapat dibagi tanpa dalam keadaan lengkap hukumnya tidak boleh sebab manfaat kegunaannya tidak dapat ditentukan.¹⁷

D. Syarat-syarat Pelaksanaan Upah

Mengenai penyerahan upah ini secara terperinci dalam Islam telah memberikan pedoman yaitu selesainya pekerjaan dan mempercepat dalam bentuk pelayanan atau kesepakatan kedua belah pihak sesuai dengan syarat yaitu mempercepat pembayaran upah pekerja.

Pengusaha harus membayar pekerja dengan bagian yang seharusnya

mereka terima sesuai dengan kerjanya begitu juga pekerja dilarang memaksa pengusaha untuk membayar melebihi kemampuannya, dalam pelaksanaan pemberian upah yang merupakan hak pekerja, syariat Islam telah memberi pedoman yaitu apabila :

1. Selesai bekerja.
2. Mengalirnya manfaat, jika ijarah untuk barang

Apabila terdapat kerusakan pada barang sebelum dimanfaatkan dan sedikitpun belum ada waktu yang berlalu, ijarah menjadi batal

¹⁷ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah* 13(Bandung: PT Alma'arif, 1987), 12

3. Memungkinkan mengalirnya manfaat jika masanya berlangsung, ia mungkin mendapatkan manfaat pada masa itu sekalipun tidak terpenuhi keseluruhannya.

E. Berakhirnya Akad Ijārah

Para ulama fikih menyatakan bahwa akad al-ijārah akan berakhir apabila :

1. Obyek hilang atau musnah, seperti rumah yang terbakar atau baju yang dijahitkan hilang.
2. Tenggang waktu yang disepakati dalam akad *ijārah* telah berakhir.
3. Menurut ulama Hanafiyah wafatnya salah seorang yang berakad, karena akad *ijārah*, menurut mereka, tidak boleh diwariskan. Sedangkan menurut jumhur, akad *al-ijārah* tidak batal.
4. Menurut ulama Hanafiyah, apabila ada uzur dari salah satu pihak, seperti rumah yang disewakan disita Negara karena terkait uang yang banyak, maka akad *al-ijārah* batal.¹⁸

F. Undang–Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

1. Latar Belakang dan Dasar Perlindungan Konsumen

Pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya di bidang perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai macam barang dan/atau

¹⁸ Nasrun Haroen, Fiqh Muamalah, 237

Di sisi lain, kondisi tersebut menimbulkan fenomena bahwa konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar – besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serat penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen. Hal ini menyebabkan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi atau kedudukan yang lemah karena konsumen belum memiliki tingkat kesadaran akan hak – haknya akibat rendahnya pendidikan konsumen. Tujuan dari Hukum Perlindungan Konsumen adalah untuk melindungi kepentingan dan hak – hak konsumen.

Mengenai dasar Hukum Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang disahkan pada tanggal 20 April 1999, dan mulai berlaku pada tanggal 20 April 2000. Undang – Undang Perlindungan Konsumen ini bukan merupakan awal dan akhir dari hukum tentang Perlindungan Konsumen, sebab sebelum Undang – Undang Perlindungan Konsumen terbentuk telah ada beberapa produk hukum yang sudah menyinggung sendi – sendi Perlindungan Konsumen. Namun dengan disahkannya Undang – Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen di Indonesia mendapat pengaturan secara khusus. Adapun Peraturan Perundang – undangan yang melindungi konsumen antara lain :

a. Pembukaan UUD 1945

“...Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap Bangsa Indonesia....”

Pasal 27 ayat 2 UUD 1945

“Tiap – tiap warga Negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”

b. Pasal 1365 KUH Perdata

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salah menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut “. Artinya, hak untuk mendapat ganti rugi termasuk dalam hak perdata khusus mengatur tentang Perlindungan Konsumen. Pasal ini dapat digunakan sebagai dasar untuk mempertahankan hak – hak konsumen.

c. Undang – Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Esensi dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Tahun 1999 menyatakan bahwa yang dimaksud perlindungan terhadap konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada dasarnya konsumen di Indonesia adalah seluruh penduduk Indonesia. Ini berarti kepentingan atas perlindungan hukum bagi konsumen adalah kepentingan seluruh masyarakat Indonesia. Dalam melakukan upaya perlindungan hukum, Undang – Undang Perlindungan Konsumen menetapkan dalam Pasal 3 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, bahwa tujuan dari adanya perlindungan konsumen adalah :

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri ;

- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi ;
- d. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak – haknya sebagai konsumen ;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha ;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 2 Undnag – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 asas yang *relevan* dalam pembangunan nasional, yaitu :

- a. Asas manfaat, bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha ;
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi masyarakat Indonesia dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil ;

- c. Asas keseimbangan, yaitu untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual ;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan ;
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

3. Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen sebagai definisi yuridis formil terdapat pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menyebutkan bahwa : “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁹

Definisi konsumen juga terdapat pada Undang – Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Dalam Pasal 1 angka 15 Undang – Undang No. 5 Tahun 1999 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.²⁰

Dalam kamus hukum disebutkan bahwa :

Konsumen sebagai alih bahasa dari *consument* (Belanda) secara harfiah berarti pihak pemakai jasa atau barang. Sedangkan konsumen sebagai alih bahasa dari *consumer* (Inggris) secara harfiah berarti seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau suatu perusahaan yang membeli suatu barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu, juga seseorang atau suatu perusahaan yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang.²¹

Menurut Gunawan Widjaya and Ahmad Yani : “konsumen adalah setiap pemakai barang dan/atau jasa tersedia dalam masyarakat, baik bagi

¹⁹ Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2

²⁰ Undang-undang No. 5 Tahun 1999 Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha tidak sehat Pasal 1 angka 15

²¹ Yan Pramadya Puspa, *kamus Hukum*, 246

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan”²²

Menurut Nasution : Konsumen dalam pengertian masyarakat umum saat ini, bahwa konsumen itu adalah pembeli, penyewa, nasabah (penerima kreditlembaga jasa dari perbankan atau asuransi), penumpang angkutan umum, atau pada pokoknya langganan dari pengusaha. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang dan jasa untuk suatu kegunaan tertentu. Konsumen adalah orang yang mengkonsumsi, orang perorangan yang membeli, menggunakan, mempertahankan, dan menghabiskan barang dan/atau jasa, anggota masyarakat luas yang dipengaruhi oleh kebijakan harga, praktek pembiayaan, kualitas barang dan jasa, laporan kredit, penagihan hutang, dan praktek perdagangan lain sebagaimana ditetapkan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Baik ditingkat Negara maupun federal, konsumen dibedakan dari pengusaha pabrik (yang menghasilkan barang) dan pedagang borongan. Serta pedagang eceran (yang menjual barang).²³

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia memberi batasan tentang konsumen, “yaitu pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam

²² Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Tama Cet. II, 2001), 5

²³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 68-69

masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali”.

b. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha merupakan subyek antonim dari konsumen, keberadaan konsumen tidak akan terlepas dari adanya pelaku usaha. Hal ini berarti terdapat hubungan timbal balik yang bersifat mutualisme dan seimbang. Dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen ketentuan mengenai pelaku usaha tidak begitu besar pengaturannya dibandingkan dengan ketentuan mengenai konsumen. Hal ini karena Undang – Undang Perlindungan Konsumen lebih memberikan perlindungan kepada kepentingan konsumen.

Pengertian pelaku usaha secara yuridis formal terdapat dalam Undnag – Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Undang – Undang Anti Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat dan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 5 Undang – Undang No. 5 Tahun 1999 dan Pasal 1 butir 3 Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 menyebutkan definisi yang sama mengenai pelaku usaha. Kedua Undang – Undang tersebut menyebutkan definisi pelaku usaha sebagai berikut :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau berkedudukan atau melakukan kegiatan usaha dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama

– sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”

Undang – Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen menghindari penggunaan kata produsen sebagai lawan kata dari konsumen agar tidak ada asumsi bahwa cakupan Undang – Undang ini pada penghasil barang dan/atau jasa.” Makna pelaku usaha lebih luas daripada produsen sehingga akan memberi arti sekaligus bagi kreditur, produsen, penyalur (distributor), penjual, dan terminologi lainnya yang lazim diberikan. Hal tersebut masih ditambah dengan pengertian badan usaha yang lebih luas daripada badan hukum sehingga semua kegiatan ekonomi yang dilakukan subyek hukum di Indonesia yang berhubungan dengan konsumen akan tercakup oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

Kotler dalam Sidharta memberikan definisi pelaku usaha sebagai berikut : “pelaku usaha atau produsen adalah individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi. Konsumen adalah individu dan kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal”.

Pelaku usaha atau produsen (*producer/manufacturer*) dirumuskan dalam *Draft European Convention on Product Liability in Regard to*

Personal Injury and Death, yaitu : “pembuat produk – produk jadi atau suku cadang dan juga yang menghasilkan produk – produk alami”.²⁴

c. Hak dan Kewajiban Konsumen

Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 memberi perlindungan hukum bagi setiap warga Negara Indonesia tanpa terkecuali. Oleh karena itu produk legislative harus senantiasa mampu memberikan jaminan perlindungan hukum bagi semua orang, bahkan mampu menangkap aspirasi – aspirasi hukum dan keadilan yang berkembang di masyarakat, diberbagai bidang termasuk bidang hukum dan ekonomi, dalam hal warga Negara berperan pelaku usaha atau produsen dan sebagian besar sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak – hak konsumen. Salah satu indikator dicapainya kesejahteraan konsumen adalah dengan diakui dan dilindunginya hak – hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :

- 1) *The right to safety* atau untuk mendapatkan keamanan
- 2) *The right to be informed* atau hak untuk mendapatkan informasi
- 3) *The right to choose* atau hak untuk memilih
- 4) *The right to be heard* atau hak untuk didengar.²⁵

²⁴ Erman Radja Guk Guk, *Hukum Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000),. 45

²⁵ *Ibid*, h. 46

Menurut Pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, ada delapan hak konsumen, yaitu :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa

Konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan/atau jasa tersebut tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani. Perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang dan/atau jasa ini adalah sangat rendah.

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Adanya berbagai macam bidang usaha dan produk dengan berbagai kualitas, maka dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak lain sehingga ia tidak bebas untuk membeli atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar. Jika seseorang atau suatu golongan diberikan hak monopoli untuk

memproduksi dan memasarkan barang atau jasa, maka besar kemungkinan konsumen kehilangan hak untuk memilih produk yang satu dari produk yang lain. Konsumen tidak mempunyai alternative lain, mau tidak mau konsumen harus mengkonsumsi barang atau jasa tersebut meskipun ia diharuskan membayar harga yang relatif mahal, sementara disisi lain peningkatan kualitas barang dan pelayanan yang diberikan masih buruk. Oleh karena itu asas akuntabilitas public harus dijaga.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelaku usaha wajib menyampaikan baik secara lisan, tertulis, maupun audiovisual. Informasi tersebut meliputi kualitas suatu produk, harga yang wajar suatu produk, ketersediaan suatu produk dipasaran dan dimungkinkan adanya pilihan suatu produk barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Hal ini dimaksudkan agar konsumen tidak keliru dalam memilih produk barang dan/atau jasa terkait dengan beragamnya produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan, dan juga agar konsumen lebih sadar akan hak – haknya. Informasi yang diberikan pada masyarakat harus proporsional dan tidak diskriminatif. Selain itu pelaku usaha juga harus memperhatikan adanya sebagian masyarakat yang mempunyai ketidakmampuan dalam menerima informasi karena

kemajuan teknologi dan keragaman produk yang disebut *consumer ignorance*.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

Yaitu hak untuk membela diri dan juga hak untuk mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jika terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan. Dalam praktek sehari – hari seringkali konsumen dihadapkan pada adanya klausula baku yang merugikan konsumen dalam perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, oleh karena itu konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan hukum, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

Banyaknya iklan yang menyesatkan, menimbulkan persepsi salah dari konsumen terhadap produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, pemerintah wajib melakukan tindakan konkret untuk mengatasi masalah ini sebagai perwujudan dari hak konsumen untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dalam kenyataan di masyarakat tindakan diskriminatif selalu ada. Misalnya saja pengaduan konsumen melalui YLKI seringkali lebih didengar oleh pelaku usaha jika dibandingkan dengan pengaduan konsumen secara perorangan atau kelompok yang langsung datang ke *customer service*, oleh karena itu Undang – Undang menetapkan hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.

- 8) Hal untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi, dan atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.²⁶

Di samping Undang – Undang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan hak – hak bagi konsumen sebagaimana tersebut diatas, sebagai penyeimbang, konsumen juga dibebani kewajiban, yaitu kewajiban untuk bersikap kritis dan teliti, berani bertindak, dan memiliki rasa solidaritas serta kepedulian sosial. Akan tetapi konsumen dengan kewajiban tersebut belum menjadi tradisi dalam masyarakat kita. Konsumen kita cenderung tidak peduli (masa bodoh) bahkan cenderung mendekati keputusan yang disebabkan oleh belum adanya sistem hukum nasional yang cukup menjamin kepentingan konsumen, belum mempunyai

²⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT Grasindo, 2000), 18

aparatus penegak hukum dalam melaksanakan ketentuan perundang – undangan yang ada, tingkat kesadaran konsumen akan hak – haknya masih sangat rendah, dan masih bertahannya sistem nilai yang tidak mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen secara aktif.

Bila merujuk pada Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 5 disebutkan kewajiban konsumen adalah :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hal ini dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya. Sedangkan selama ini tidak ada ketentuan perundang – undangan yang secara khusus menyebutkan kewajiban konsumen.

d. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Menurut Sidharta : “Pelaku usaha merupakan pihak yang mempunyai timbal balik dengan konsumen. Hak dan kewajiban

merupakan antinomy dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen, demikian pula sebaliknya”.²⁷

Untuk menciptakan keamanan berusaha bagi pelaku usaha, dan sebagai keseimbangan atas hak – hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha sebagaimana yang dicantumkan pada Pasal 6 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, maka diberikan hak berikut :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan ;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik ;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen ;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan ;
- 5) Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan – peraturan perundang – undangan lainnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen, maka dalam Pasal 7 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha dibebankan kewajiban – keweajiban sebagai berikut :

²⁷ Ibid, h. 18

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya ;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan ;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif ;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku ;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serata memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan ;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan ;
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jika disimak baik – baik jelas bahwa kewajiban – kewajiban tersebut merupakan manifestasi dari hak konsumen dalam sisi yang lain yang

“ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha.²⁸

4. Larangan Bagi Pelaku Usaha

Untuk melindungi pihak konsumen dari ketidakadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah menentukan larangan-larangan kepada pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Larangan-larangan tersebut adalah :

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dari ketentuan perundang-undangan.
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, dan jumlah dalam hitungan **sebagaimana dinyatakan dalam label barang tersebut**
3. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran dan timbangan dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya
4. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan dan keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label barang dan atau jasa tersebut
5. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label
6. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label atau promosi barang dan atau jasa tersebut.²⁹

²⁸ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 32-34

²⁹ Abdul R. Saliman. Hermansyah, *Hukum bisnis untuk Perusahaan* (Jakarta: Kencana, 2005), 200

BAB III

DESKRIPSI PELAKSANAAN USAHA JASA LAUNDRY DI KALIJATEN TAMAN SIDOARJO

A. Keadaan Wilayah Kalijaten Taman Sidoarjo

1. Letak Geografis

Data monografi Kelurahan Kalijaten

- a. Kelurahan : Kalijaten**
- b. Nomor Kode : 61257**
- c. Kecamatan : Taman**
- d. Kota Madya Dati II : Sidoarjo**
- e. Propinsi Dati I : Jawa Timur**
- f. Keadaan Data Bulan : Januari sampai Desember 2010**

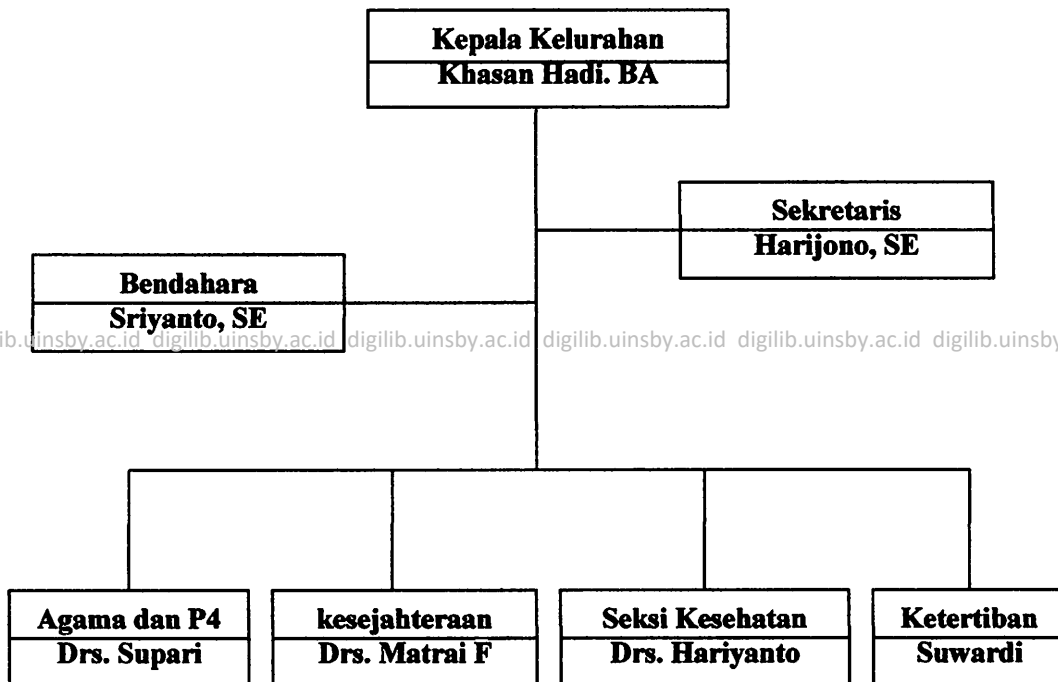
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Luas dan batas Wilayah

- a. Luas Kelurahan : 62,4 ha**
- b. Batas wilayah**
 - 1) Sebelah Utara : Kelurahan Ngelom**
 - 2) Sebelah Selatan : Kelurahan Geluran**
 - 3) Sebelah Barat : Kelurahan Tawangsari**
 - 4) Sebelah Timur : Kelurahan Taman**

3. Struktur Pemerintahan

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan segenap tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antara fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawab setiap tugas pekerjaan itu



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun tugas perangkat kelurahan Kalijaten Taman Sidoarjo adalah sebagai berikut :

1. Lurah : Mempunyai tugas melaksanakan sebagai wewenang pemerintahan yang dilimpahkan Camat

2. **Sekretaris Kelurahan** : Membantu kepala kelurahan dibidang pembinaan administrasi memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat kelurahan
3. **Seksi Ketertiban** : - Pembinaan ketentraman masyarakat
- Penyusunan laporan dibidang ketertiban
- Pelaksanaan tugas diberikan oleh lurah
4. **Seksi Kesejahteraan** : - Pelayanan masyarakat dibidang kesejahteraan
- Penyusunan program dan PKK
- Pembinaan dalam bidang keagamaan

4. Kondisi Sosial keagamaan

Jumlah penduduk menurut Agama

Tabel 1

No	Agama	Jumlah
1	Islam	7664
2	Kristen	397
3	Katholik	162
4	Hindu	8
5	Budha	27

Dari seluruh jumlah penduduk yang terdapat di catatan Kantor Kelurahan Kalijaten sebagian besar penduduknya penganut agama Islam. Hal

ini menunjukkan bahwa agama Islam yang dianut oleh mayoritas penduduk sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat, sehingga beragam tradisi di latar belakang ajaran Islam juga sangat pesat menonjol dalam kegiatan masyarakat. Beberapa fasilitas atau sarana peribadatan yang cukup lengkap. Sebagaimana yang tercatat di kantor kelurahan berikut ini

Table 2

No	Tempat Ibadah	Jumlah
1	Masjid	7
2	Mushola	10
3	Gereja	5
4	Pura	-
5	Wihara	-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Kondisi sosial Ekonomi

Dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari – hari masyarakat Kalijaten terdiri dari berbagai macam sektor pekerjaan yang sesuai dengan keahlian masing – masing.

Jumlah penduduk menurut pencaharian

Table 3

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	ABRI	10
2	Bidan	3
3	Guru	15
4	Pedagang	100
5	Pegawai Kelurahan	9
6	Pekerja Industri	648
7	PNS	237
8	Wiraswasta	10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Pelaksanaan Usaha Jasa Laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo

1. Gambaran Pelaku usaha Jasa Laundry di sekitar Kalijaten Taman Sidoarjo

Kota Sidoarjo dikenal sebagai kota pendidikan, karena banyaknya fasilitas pendidikan yang tersedia di kota ini mulai TK, SD, SMP, SMU, Perguruan Tinggi dan jenis Pendidikan non formal seperti kursus bahasa asing dan kursus komputer, baik yang diselenggarakan oleh pemerintahan maupun oleh swasta.

Hal ini mendorong bidang – bidang usaha yang lain juga berkembang di sekitarnya, seperti bidang usaha jasa *laundry* yang tumbuh berkembang

dengan pesat di daerah sekitar Sidoarjo. Demikian juga di sekitar daerah Kalijaten usaha jasa *laundry* ini juga tumbuh dengan pesat, dikarenakan di daerah Kalijaten merupakan pasar yang potensial bagi pengembangan jasa usaha *laundry* ini.

Berkembangnya jasa usaha ini, selain pengelolaan yang tidak terlalu sulit juga modal yang dibutuhkan juga tidak terlalu banyak, seorang yang membuka jasa usaha ini hanya memerlukan tempat yang tidak begitu luas, beberapa mesin cuci dan karyawan dengan jumlah yang tidak terlalu besar serta tidak membutuhkan keahlian yang khusus.

Di Daerah sekitar Kalijaten ini menurut pengamatan yang dilakukan oleh penulis terdapat lebih dari 5 (lima) buah jasa usaha *laundry* yang telah berdiri, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merupakan pangsa pasar bagi jenis usaha jasa *laundry* ini, karena seperti kita ketahui sebagian besar dari masyarakat ini lebih memilih untuk membawa pakaian, celana, dan lain – lain yang dianggap perlu di cuci ke jasa *laundry* dari pada harus mencuci sendiri. Di samping harga ditawarkan adalah murah, dengan membawa barang – barang yang di anggap kotor ke jasa usaha *laundry* ini dianggap lebih efektif dari pada harus mencuci sendiri yang membutuhkan banyak waktu dan tempat.

Hal tersebut di atas jelaskan bahwa sebagian besar konsumen mengemukakan alasan menggunakan jasa pelaku usaha *laundry* adalah karena mencucikan pakaian, celana, karpet dan sebagainya dianggap lebih praktis

dari pada mencuci sendiri dan biayanya lebih murah dari pada harus mengeluarkan tenaga untuk mencuci sendiri.

2. Bentuk – Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen Pengguna Jasa Laundry

Perusahaan jasa *laundry* pada umumnya adalah tergolong jenis usaha kecil dan usaha menengah. Usaha jasa *laundry* sebagai bentuk usaha berkategori usaha rumah tangga yang banyak memberikan lapangan usaha tanpa harus mempunyai jenjang pendidikan maupun keahlian khusus, dengan jumlah tenaga kerja rata – rata kurang dari 20 orang.¹

Transaksi konsumen adalah transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen yang membeli barang atau jasa dengan tujuan untuk dikonsumsi sendiri dan tidak bertujuan untuk dijual kembali sehingga terjadi suatu peralihan barang dan jasa, termasuk didalamnya peralihan kenikmatan dalam menggunakannya dari pelaku usaha kepada konsumen.

Transaksi konsumen merupakan suatu perikatan yang terkait erat dengan perikatan keperdataan. Transaksi jasa *laundry* merupakan proses peralihan penikmatan jasa dari penyelenggara jasa kepada konsumen. Dalam hukum perdata disebutkan bahwa transaksi konsumen tidak terjadi dengan sendirinya melainkan harus ada suatu bentuk perikatan yang mendahuluinya. Perikatan konsumen merupakan pelaksanaan perikatan dari perikatan sebelumnya yang disebut pratransaksi konsumen. Jadi setelah pratransaksi

¹ Profil Usaha Jasa Laundry Tidak Berbadan Hukum Indonesia

konsumen selesai dilakukan maka perikatan konsumen baru dilaksanakan. Kemudian setelah dilaksanakan perikatan konsumen, maka perikatan tidak berakhir begitu saja tetapi masih ada bentuk perikatan selanjutnya yaitu pasca transaksi konsumen. Begitu pula yang terjadi dalam praktek perdagangan jasa *laundry*. Suatu perjanjian tidak terjadi serta merta dan berakhir dengan sendirinya, namun melalui beberapa tahap yang saling berkaitan satu sama lain, yaitu tahap pra transaksi, tahap transaksi, dan tahap purna transaksi konsumen.

Tahap pra transaksi konsumen biasanya ditandai dengan penawaran dari pelaku usaha jasa *laundry* kepada calon pembelinya. Dalam perdagangan jasa *laundry* lazimnya penawaran dilakukan dengan pemasangan iklan dalam bentuk brosur yang di tempel di depan toko, ditempat – tempat umum, maupun disebarakan bahkan ada pula yang melakukan penawaran melalui internet.²

Tahap kedua adalah tahap transaksi atau perjanjian jual beli. Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang atau jasa dan harga. Menurut asas konsensualisme, jual beli lahir pada detik tercapainya sepakat mengenai barang atau jasa dan harga.³ Dengan adanya transaksi konsumen berarti telah terjadi hubungan konsumen dengan pelaku usaha. Hubungan tersebut kemudian menimbulkan hak dan kewajiban. Pelaksanaan perjanjian jual beli

² Wawancara Dengan Saudari Kelik Rachmawati pada Tanggal 29 April 2010. Pukul 10.00 WIB

³ Simatupang, Richard Burton, Aspek hukum Dalam Bisnis (Jakarta: Rineka Cipata, 1995), 20

sendiri diawali dengan kedatangan konsumen sendiri ke perusahaan, kemudian terjadi penawaran oleh perusahaan dengan menunjukkan ketentuan – ketentuan yang ditetapkan dalam bentuk perjanjian baku yaitu mengenai harga, ganti rugi jika terjadi kerugian karena pengerjaannya, dan sebagainya. Perjanjian jual beli jasa *laundry* terjadi pada saat penjual menerima barang dengan penyebutan harga dan pembeli menyatakan setuju dengan harga yang ditetapkan oleh pelaku usaha tersebut. Bukti telah terjadinya jual beli jasa *laundry* adalah nota pembelian yang dikeluarkan pihak pelaku usaha sebagai bukti bahwa konsumen menggunakan jasa penyelenggara jasa *laundry* tersebut. Nota tersebut juga dianggap sebagai bentuk perjanjian dalam transaksi jual beli jasa *laundry*. Karena dalam nota tersebut juga mengenai klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha jasa *laundry*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan bentuk – bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* ini sebagian besar adalah terjadi akibat proses produksi yang dilakukan pelaku usaha dan jarang sekali terjadi karena hilang. Mengenai tahapan proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan jasa *laundry* pada umumnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Setelah penerimaan order pencucian, dilakukan pemisahan cucian antara cucian warna dengan tidak (putih), cucian yang menggunakan bahan tebal seperti bed cover, selimut, jeans, dan yang tipis, hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya pelunturan warna disamping untuk mempermudah pelaksanaan pencucian. Pelaksanaan pencucian didasarkan atas kapasitas

mesin cuci, penggunaan serta deterjen serta pewangi sesuai dengan yang tertera dalam tata cara penggunaan mesin cuci pada buku petunjuk pemakaian, hal tersebut dilakukan untuk menghindari adanya kerusakan pada mesin cuci serta untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

b. Pengeringan pakaian. Pakaian yang selesai dicuci dimasukkan dalam mesin pengering dengan kadar kekeringan sampai dengan 80%.

c. Penjemuran. Penjemuran dilakukan dengan dua cara, yaitu penjemuran langsung dengan memanfaatkan sinar matahari, dan penjemuran yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu blower yang ditempatkan pada ruangan tertentu. Penjemuran blower tersebut dilakukan pada saat – saat tertentu saja guna menghemat biaya produksi, yaitu pada saat penjemuran di malam hari. Hal ini dilakukan karena banyaknya order yang menumpuk dan bila cuaca tidak memungkinkan untuk dilakukan penjemuran dengan sinar matahari (musim hujan).

d. Pemilahan. Pemilahan dilaksanakan setelah cucian 100% kering.

Pemilahan ini dimaksudkan agar tdiak terjadi kesalahan dalam pengelompokan cucian antara konsumen satu dengan konsumen yang lain. Pada konsumen yang hanya menggunakan jasa *laundry.*, pemilahan cucian ini dapat dilanjutkan dengan pelipatan yang diikuti dengan pengemasan sebelum dilakukan pengiriman hasil produksi kepada konsumen.

- e. Penyetrikaan hanya dilakukan kepada cucian konsumen yang melakukan order paket cuci-setrika.⁴ Hal ini dapat dilakukan langsung setelah proses penjemuran selesai dengan menggunakan setrika listrik dan bahan pelican pakaian, yang selanjutnya diikuti dengan pelipatan dan pengemasan hasil produksi sebelum, dilakukan pengiriman kepada konsumen.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan maka dari hasil wawancara dengan konsumen jasa *laundry*, penulis dapat menggambarkan hasil penelitian mengenai bentuk – bentuk kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* dikaitkan dengan hak – hak konsumen menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Pada tahap pra transaksi konsumen

Pada tahap ini terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas mengenai ketentuan yang ditetapkan oleh pihak pelaku jasa usaha *laundry*. Dimana pelaku usaha jasa *laundry* yang seharusnya memberitahukan klausula baku yang ditetapkannya sebelum transaksi dilakukan, tidak memberitahukan ketentuan yang ditetapkannya terlebih dahulu pada konsumen pengguna jasa *laundry*. Tetapi justru klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha *laundry* diberitahukan pada tahap purna transaksi.

2. Pelanggaran terhadap hak – hak konsumen untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur.

⁴ Wawancara Dengan Saudari Eka Mufita pada Tanggal 29 April 2010. Pukul 11.30 WIB

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, sebagian besar pelaku usaha jasa *laundry* yang ada di sekitar kota Sidoarjo tepatnya di daerah Kalijaten pernah mendapat klaim dari konsumen pengguna jasa *laundry*. Sedangkan yang tidak pernah mengalami klaim hanya sebagian kecil saja, itupun karena perusahaan tersebut masih baru berdiri.

3. Kerugian konsumen akibat kesalahan pelaku usaha jasa *laundry* berupa kerusakan akibat penyetrikaan yang terlalu panas sehingga mengakibatkan cacatnya barang.
4. Kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* akibat kesalahan pelaku usaha jasa *laundry* pada tahap pencucian barang (pakaian, boneka, bed cover dan lain - lain). Dimana kerugian ini termasuk didalamnya barang kurang bersih, barang rusak, barang berubah warna akibat terkena luntur dari barang warna lain karena kesalahan pelaku usaha jasa *laundry* dalam melakukan pemilahan atas barang yang mudah luntur warnanya dengan yang tidak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Upaya Hukum Yang Dilakukan Konsumen Pengguna Jasa *Laundry*

Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang lahir pada tanggal 20 april 1999 dan kemudian dinyatakan berlaku pada tanggal 20 April 2000. hal ini menunjukkan bahwa masalah Perlindungan Konsumen bukan merupakan hal baru dalam perundang-undangan kita. Namun demikian dalam masyarakat keberadaan Undang-Undnag

Perlindungan Konsumen ini belum banyak dikenal. Bahkan kenyataan menunjukkan bahwa masih sering terjadi pelanggaran hak-hak konsumen sehingga menimbulkan kerugian pada konsumen.

Hukum perdata menganut asas umum bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain maka ia berkewajiban untuk mengganti rugi terhadap pihak yang menderita kerugian tersebut.

Pada umumnya dalam transaksi usaha jasa *laundry* hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen ditandai dengan adanya kesepakatan dari pelaku usaha untuk mencucikan dan atau merapikan barang tanpa cacat milik konsumen sedangkan konsumen sepakat untuk membayar jasa *laundry* sesuai dengan nilai yang disepakati. Yang penulis maksud merapikan disini adalah membuat jadi rapi tanpa cacat yaitu dengan jalan dicuci kemudian disetrika.

Tidak dipenuhinya kewajiban sebagaimana yang disepakati oleh salah satu pihak mengakibatkan pihak tersebut telah melakukan suatu perbuatan yang mengakibatkan kerugian pada pihak lain. Tindakan tersebut memberikan hak pada pihak yang dirugikan untuk meminta pembatalan atas perjanjian yang telah dibuat, beserta penggantian atas segala biaya, bunga, dan kerugian aktual yang telah dideritanya. Hal ini dapat dilakukan baik melalui jalur peradilan maupun dengan penyelesaian diluar peradilan.

Masalah perlindungan konsumen meliputi tiga aspek hukum, yaitu :

1. Aspek kepidanaan

2. Aspek keperdataan

3. Aspek administrasi

Sehingga upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dapat dilakukan baik melalui pengadilan umum maupun pengadilan tata usaha Negara (PTUN). Namun demikian dalam penelitian ini dititik beratkan pada kajian bentuk perlindungan konsumen dari aspek keperdataan. Karena hubungan hukum yang terjadi dalam bisnis usaha jasa *laundry* merupakan hubungan keperdataan, oleh karena itu upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen bersifat perdata yaitu penuntutan ganti rugi.

Sedangkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan berdasarkan atas musyawarah antara para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen, untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terulang kembali kerugian yang diderita konsumen.⁵ Kemudian tuntutan mengenai wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha tersebut dapat dilakukan oleh perseorangan atau konsumen itu sendiri dan ahli warisnya, sekelompok orang yang memiliki kepentingan yang sama, lembaga perlindungan konsumen yang berkompeten, dan pemerintah atau instansi terkait.⁶

⁵ Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 47

⁶ Ibid Pasal 46

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat dikatakan konsumen pengguna jasa *laundry* sebagian besar belum sadar akan hak-hak yang seharusnya diterimanya. Salah satu contoh adalah mereka yang merasa dirugikan banyak yang tidak mengajukan keluhan kepada pihak perusahaan jasa *laundry* mengenai produk jasa yang mereka terima, baik mengenai kualitas dan mutunya maupun harganya, serta ketidka jelasan mengenai mekanisme pengaduan jika terjaaid kerugian yang dialami konsumen pengguna jasa *laundry* serta jaminan after sales servise (setelah pelayanan penjualan) dari pelaku usaha *laundry*.

Sedangkan kebanyakan dari konsumen yang mengajukan klaim kepada pelaku usaha adalah karena cacat tersembunyi pada barang yang dicucikan pada perusahaam, sedamgkan kebanyakan mereka yang tidak mengajukan klaim sebageian besar adalah karena mereka malas untuk mengajukan klaim yang disebabkan karena prosedur pengajuan klaim yang cukup rumit. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh liling seorang mahasiswa di YPM Ngelom yang mengungkapkan sebagai berikut :

“Selama ini saya sudah 3 kali ganti perusahaan jasa *laundry* untuk mencuci pakaian saya. Saya melakukan hal ini karena saya merasa tidak cocok dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa *laundry* tersebut. Pernah suatu saat baju saya pudar warnanya karena kelunturan. Kemudian saya mengajukan klaim pada perusahaan jasa *laundry* tersebut. Pada perusahaan tersebut saya disuruh datang lagi beberapa hari kemudian,

belum lagi saya disuruh membawa nota dan menunjukkan pakaian yang saya cucikan bersamaan dengan pakaian yang terkena luntur tadi. Tetapi akhirnya saya memutuskan tidak melanjutkan proses klaim tersebut karena saya merasa di permmainkan dan dipersulit untuk meminta pertanggung jawaban kepada pelaku usaha. Dan tindakan akhir yang saya lakukan adalah tidak menggunakan jasa *laundry* yang saya anggap tidak bertanggung jawab tersebut.”⁷

Pengalaman lain diungkapkan oleh Lukman, Mahasiswa Muhammadiyah Sidoarjo, sebagai berikut : “Saya pernah mengajukan klaim kepada pelaku usaha jasa *laundry* karena kerugian yang saya tanggung akibat kerusakan pada baju yang saya cucikan pada perusahaan tersebut, baju tersebut berlubang akibat terkena setrika yang terlalu panas. Hal ini saya ketahui 5 jam setelah barang diantar oleh pihak perusahaan. Setelah saya mengetahui kerusakan tersebut, saya mengajukan klaim pada perusahaan dengan membawa nota dan perusahaan menunjukkan kepada saya dua klausula yang terdapat pada nota yang isinya pertama, keluhan perihal service akan dilayani 24 jam setelah barang diterima dan kedua, kerusakkan karena kesalahan pengerjaan akan diganti 5 kali biaya cuci. Dan kemudian perusahaan menganggap saya berhak menerima ganti rugi tersebut maka saya mendapatkan ganti rugi yang ditetapkan pihak pelaku usaha tersebut, meskipun saya sebenarnya tidak meras apuas dengan besarnya ganti rugi yang

⁷ Wawancara Dengan Saudari Liling Pada Tanggal 29 April 2010. Pukul 13.00 WIB

diberikan oleh pelaku usaha tersebut karena ganti rugi tersebut saya anggap tidak sesuai dengan harga baju yang telah rusak tersebut.”⁸

Dengan tidak disampaikannya keluhan konsumen pengguna jasa *laundry* yang dirugikan akibat kesalahan pelaku usaha *laundry*, maka perusahaan jasa *laundry* yang seharusnya bertanggung jawab mengenai hal ini akan bebas dari tanggung jawabnya. Mekanisme pengaduan manakala barang yang telah di *laundry* diterima oleh konsumen bermasalah memang tidak ada dan tidak disediakan oleh perusahaan. Namun demikian konsumen pengguna jasa laundry seharusnya sadar dan mengetahui bahwa mereka punya hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas produk jasa yang yang mereka gunakan. Juga dalam hal untuk menuntuk ganti kerugian konsumen seharusnya menggunakan upaya – upaya sebagaimana yang digariskan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan upaya di luar pengadilan.

Konsumen yang dirugikan sebagai akibat membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa dapat menyampaikan pengaduan pada lembaga – lembaga yang ada, seperti lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dan Sub Dinas Pengembangan Perlindungan Konsumen Disperindag.

⁸ Wawancara Dengan Saudara Lukman Pada Tanggal 29 April 2010. Pukul 16.00

Dalam melaksanakan upaya perlindungan konsumen di Kota Sidoarjo, YLKM melaksanakan tiga program, yakni penyuluhan, penelitian, dan advokasi. Penyuluhan dilakukan oleh YLKM dalam upaya sosialisasi tentang perlindungan konsumen pada masyarakat. Hal ini dilakukan tentang hak – hak konsumen dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Jika kemudian tidak ditemui suatu kesepakatan maka para pihak dapat meneruskan sengketa tersebut ke BPSK. Selama ini BPSK dibentuk di berbagai Kota yang berdasarkan Keppres RI No. 90 tahun 2001 Pasal 1 menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diluar pengadilan yang efisien, cepat, murah dan profesional. Keputusan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK bersifat tegas dan mengikat. Jika di BPSK tidak ada keputusan maka ditingkan ke pengadilan umum. Begitu pula jika terdapat putusan BPSK namun para pihak menyatakan keberatan dengan putusan tersebut, maka sengketa dapat diajukan ke pengadilan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penyelesaian sengketa melalui BPSK dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Diselesaikan dengan cara musyawarah terlebih dahulu antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. Diteruskan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Bila di BPSK tidak ada putusan maka diteruskan ke tingkat Peradilan Umum.

Dengan upaya damai yang ditempuh oleh konsumen pengguna jasa *laundry* melalui musyawarah dengan pihak pelaku usaha jasa *laundry* yang

menimulkan kerugian pada dirinya tanpa mediator baik YLKM maupun BPSK. Musyawarah dilakukan untuk menentukan besarnya ganti kerugian yang akan diberikan tersebut tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak.

BAB IV

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP USAHA JASA LAUNDRY DI KALIJATEN TAMAN SIDOARJO

A. Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Usaha Jasa Laundry di Kalijaten

Sektor jasa merupakan salah satu kegiatan bisnis yang mulai berkembang pesat dan banyak diminati para pelaku usaha. Saat ini terdapat beraneka ragam bentuk usaha jasa, seperti jasa konsultan, jasa angkutan, jasa persewaan (rental) komputer, jasa pencucian pakaian (*laundry*) dan sebagainya. Dalam dunia usaha perusahaan memegang peranan penting dalam memperlancar dan membantu pengembangan usaha. Salah satu bidang usaha jasa yang relatif baru tetapi sudah sangat memasyarakat adalah jasa pencucian pakaian (*laundry*). Pada saat perusahaan jasa *laundry* berkembang sangat pesat diberbagai kota di Indonesia, salah satunya di Kota Sidoarjo. Biaya yang relatif murah, pengelolaan yang tidak terlalu sulit dan perhitungan untung yang akan didapatkan menyebabkan usaha jasa *laundry* banyak diminati oleh para pelaku usaha, sehingga menyebabkan usaha jasa *laundry* banyak berdiri di Kota Sidoarjo yang masing-masing memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna jasanya.

Orientasi untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya dari penyelenggara jasa *laundry* merupakan hal yang wajar, karena hal itu merupakan

salah satu daya tarik ketika seseorang ingin mendirikan usaha jasa *laundry*. Permasalahan yang mungkin menjadi adalah ketika usaha meraih keuntungan itu dilakukan dengan mengabaikan kepentingan konsumen. Dalam pelaksanaan jual beli jasa yang terjadi pelaku usaha telah banyak melakukan pelanggaran-pelanggaran seperti apa yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 diantaranya adalah kecerobohan pelaku usaha dalam melakukan pekerjaannya seperti barang cacat tersembunyi atau rusak, barang kurang bersih, barang berubah warna akibat terkena luntur dari barang warna lain sehingga tidak memberikan rasa kenyamanan dan keamanan kepada konsumen pengguna jasa *laundry* sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- a. Hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa

Juga tidak melakukan kewajiban sebagai pelaku usaha seperti yang dijelaskan dalam Pasal 7 pada bagian

- a. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan

- b. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

Pasal 8 tentang perbuatan yang dilarang pelaku usaha pada bagian

- a. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya

Oleh karena itu jika sesuatu terjadi pada para konsumen maka konsumen boleh melakukan gugatan pada pelaku usaha sebagaimana telah diatur dalam Pasal 45 bagian

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum

- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa

- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang

- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

Untuk itu ada beberapa macam pidana untuk pelaku usaha seperti yang dijelaskan dalam Pasal 62

- a. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah)
- b. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)¹

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Analisis Hukum Islam Terhadap Usaha Jasa Laundry di Kalijaten

Islam mendefinisikan Agama bukan hanya berkaitan dengan spiritual dan ritualitas namun agama merupakan serangkaian keyakinan, ketentuan dan peraturan serta tuntunan moral bagi aspek kehidupan manusia. Ekonomi secara umum didefinisikan sebagai hal yang mempunyai perilaku manusia dalam menggunakan sumber daya yang langka untuk memproduksi barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat.²

¹ Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, 31

² M. Faruq Nababan, *Sistem Ekonomi Islam* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 7

Etika bisnis adalah suatu sifat atau budi pekerti yang harus diterapkan sebagai dasar melakukan transaksi. Pelaku usaha sebagai subyek jual beli jasa harus bertindak (ber-etika) sesuai dengan bisnis Islam yang ada yaitu salah satunya adalah tanggung jawab, setiap manusia boleh melakukan apa saja yang ia kehendaki namun mereka harus mampu bertanggung jawab apa yang mereka lakukan.

Dalam bab 2 sudah dijelaskan bahwa Al-ujrah (upah kerja) termasuk dalam bab ijarah. Yaitu imbalan dari manfaat yang dinikmati. Upah kerja tersebut diberikan sesuai dengan perjanjian apakah sebelum melakukan pekerjaan atau setelah selesai pekerjaannya.

Apabila transaksi tersebut berhubungan dengan seorang ajir harus ditentukan bentuk kerjanya, waktu dan upahnya. Oleh Karena itu jenis pekerjaannya harus jelas sehingga tidak kabur, karena transaksi ijarah yang tidak jelas maka hukumnya fasid (rusak) waktunya pun harus ditentukan. Karena upah merupakan hak atas seorang pekerja dan bukan merupakan bagian dari hadiah.³

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam surat al-Fushsilat ayat 8 yang berbunyi :

إِنَّ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ أَجْرٌ غَيْرُ مَمْنُونٍ ﴿٨﴾

Artinya: *“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebaikan maka bagi mereka adalah upah (pahala) yang tanpa putus”*⁴

³ Enggi Sudjana, Bayarlah Upah Sebelum Keringatnya Mengering (Yogyakarta: PPMI, 2000),

⁴ Depag RI, al-Qur'an dan Terjemahannya, 774

Islam mengajarkan bahwa dalam bermuamalah harus didasarkan pada prinsip saling tolong-menolong dan mengutamakan rasa keadilan sebagaimana dalam surat at-Talaq ayat 6 yaitu :

أَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ مِنْ وُجْدِكُمْ وَلَا تُضَارُوهُنَّ لِتُضَيِّقُوا عَلَيْهِنَّ
وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ
فَعَاتُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ ۖ وَأَتَمِّرُوا بَيْنَكُمْ بِمَعْرُوفٍ ۖ وَإِن تَعَاَسَرْتُمَّ فَسْتَرْضِعْ لَهُ
أُخْرَىٰ

Artinya: *Tempatkanlah mereka (para isteri) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyimpitkan (hati) mereka. Dan jika mereka (isteri-isteri) yang sudah ditalaq itu sedang hamil. Maka berikanlah kepada mereka nafkahnya hingga mereka bersalin. Kemudian jika mereka menyusuhkan (anak-anak)mu untukmu. Maka berikanlah mereka upahnya, musyawarahkan di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu menemui kesulitan, maka perempuan lain boleh menyusuhkan (anak itu) untuknya.*⁵

Secara umum lafaz Ijarah mempunyai pengertian umum yang meliputi upah barang pemanfaatan suatu benda atau imbalan suatu kegiatan, atau upah karena melakukan aktivitas tertentu, upah merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana kita memahami dan mewujudkan karakter sosial kita, karena persoalan upah pada dasarnya bukan merupakan persoalan yang hanya berhubungan dengan uang melainkan merupakan persoalan yang lebih berkaitan dengan penghargaan dan wujud tolong-menolong antara manusia terdapat sesamanya,

⁵ Depag RI, al-Qur'an dan Terjemahannya, 504

sebagaimana yang kita ketahui bahwa pada prinsipnya Islam sangat menghendaki bahkan memberi dorongan agar manusia saling tolong-menolong antara yang satu dengan yang lainnya dalam hal kebaikan, Karena pada dasarnya telah menjadi sunnatullah bahwa manusia sebagai makhluk sosial harus bermasyarakat dan tolong-menolong. Dalam al-Qur'an surat az-Zukhruf ayat 32 yang berbunyi :

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۗ وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ سُخْرِيًّا ۗ وَرَحِمْتُ رِبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ ﴿٣٢﴾

Artinya : *“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka pemhidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan”*.⁶

Dalam hal ketenagakerjaan Islam mengajarkan bahwa hubungan kerja yang dibangun antara pelaku usaha dan konsumen bukanlah hubungan yang semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya dengan mengesampingkan kesejahteraan pihak lain (konsumen) melainkan juga merupakan hubungan yang dibangun sebagai bentuk saling tolong menolong antara sesama manusia. Hal ini didasarkan dalam Firman Allah surat al-Nisa' ayat 29 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ

⁶ Depag RI, al-Qur'an dan Terjemahannya, 798

Artinya : *"Wahai orang – orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta kamu dengan cara yang batil, kecuali melalui suatu perniagaan yang berlaku suka sama suka".*⁷

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan ditempat penelitian mengenai upah didalam usaha jasa laundry yang diberikan konsumen kepada pelaku usaha tidak sesuai dengan rukun dan syarat ijarah dalam Islam dimana dalam Islam sudah dijelaskan bahwa sighthat (ijab dan qobul) yang dilakukan antara kedua belah pihak tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dimana pelaku usaha bersedia melakukan pekerjaannya membersihkan pakaian dengan imbalan upah yang sudah ditentukan pelaku usaha apabila pekerjaannya sudah diselesaikan, setelah pekerjaannya terselesaikan konsumen berhak memberikan imbalan upah kepada pelaku usaha, setelah konsumen menerima pakaiannya, konsumen tidak mendapatkan kepuasan dalam pengerjaan pelaku usaha tapi justru banyak konsumen yang dirugikan akibat kecerobohan dan kelalain pelaku usaha akibat pekerjaannya yang kurang berhati-hati ditambah lagi dengan pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab (mengganti kerugian konsumen atau mengembalikan upah yang sudah diberikan oleh konsumen) atas apa yang telah mereka perbuat.

⁷ Depag RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, 83

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. **Praktek usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo adalah, bahwa konsumen merasa dirugikan dikarenakan proses pelayanan pelaku usaha yang tidak memuaskan dengan adanya barang yang diterima konsumen mengalami cacat tersembunyi atau rusak, barang kurang bersih sehingga tidak memberikan kenyamanan dan keamanan kepada konsumen dan dimana kerugian yang dialami konsumen pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi yang diberikan konsumen.**
2. **Dalam praktek usaha jasa laundry di Kalijaten Taman Sidoarjo tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, dikarenakan praktek usaha jasa laundry bertentangan atau melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mana pelaku usaha tidak memberikan hak konsumen unuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, jelas. Dan pelaku usaha juga melanggar kewajibannya sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi ketika konsumen merasa dirugikan akibat pelaku usaha.**
3. **Pada prinsipnya upah dalam praktek usaha jasa laundry hukumnya tidak sah karena pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen ketika terjadi**

kerugian dan upah usaha jasa laundry tersebut bisa menjadi sah jika dalam praktek usaha tersebut tidak mengalami penyimpangan-penyimpangan.

B. Saran

1. Dalam transaksi penggunaan jasa *laundry* seharusnya dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis dimana didalamnya harus dijelaskan hak dan kewajiban para pihak, sehingga jika nantinya terjadi klaim kedua belah pihak baik pengguna jasa *laundry* maupun penyelenggara jasa *laundry* tidak ada merasa saling dirugikan.
2. Hendaknya pemerintah mensosialisasikan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga kedua belah pihak mengetahui arti penting peraturan tersebut sehingga tidak ada yang merasa dirugikan
3. Hendaknya pelaku usaha menganggap konsumen sebagai mitra kerja dan bukan sebagai faktor modal

DAFTAR PUSTAKA

Abdul R Saliman Hermansyah, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan*, Jakarta: Kencana, 2005

Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalah (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UII Press, 2000

....., *Garis Besar Sistem Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE Cetakan 3, 1987

Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial (Format-format kuantitatif dan kualitatif)*, Surabaya: Airlangga University Press, Cet. 1, 2001

Erman Radja Guk Guk, *Hukum Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000

Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Tama Cetakan 1, 2001

Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1993

Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005

Husni Mustofa, *Kehidupan Sosial Menurut Islam (Tuntunan Hidup Bermasyarakat)*, Bandung: CV. Diponegoro, Cet. IV, 1993

M, Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003

M, Faruq Nababan, *Sistem Ekonomi Islam*, Yogyakarta: UII Press, 2000

Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama Cetakan ke-1, 2000

Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah 13*, Bandung: PT Alma'arif, 1987

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 2000

Simatupang Richard Burton, *Aspek Hukum dalam Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995

Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992

Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993

Suhrawardi K Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet 2, 2000

Yan Pramadya Puspa, *Kamus Hukum*, CV Aneka, Semarang, 1997

Yusarto M.I dan Widjadjakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, Jakarta: Gema Insani, Cet 1, 2001

Zainal Asikin dkk, *Dasar-Dasar Hukum Perburuhan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997

Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi Cetakan ke-3*, 2010

Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahan*, Bandung, 2004

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat