

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 8  
TAHUN 1999 TERHADAP JASA *LAUNDRY* SEPATU “JANJI  
BERSIH”**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Shafira Dinar Putri Prasetyo**

**NIM: C92218172**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya**

**Fakultas Syariah Dan Hukum**

**Jurusan Hukum Perdata Islam**

**Program Studi Hukum Ekonomi Syariah**

**Surabaya**

**2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shafira Dinar Putri Prasetyo  
NIM : C92218172  
Fakultas/Jurusan/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Perdata Islam/ Hukum  
Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam Dan Undang – Undang  
Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Jasa *Laundry* Sepatu  
“Janji Bersih”.

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

Surabaya, 20 April 2022

Saya yang menyatakan,



Shafira Dinar Putri Prasetyo

C92218172

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “Analisis Hukum Islam Dan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Jasa *Laundry* Sepatu “Janji Bersih”” ditulis oleh Shafira Dinar Putri Prasetyo NIM. C92218172 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 20 April 2022

Pembimbing,



**Dr. Achmad Fageh, MHI**  
NIP : 197306032005011004

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Shafira Dinar Putri Prasetyo NIM. C92218172 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 08 Juni 2022, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana satu dalam Hukum Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I



**Dr. Achmad Fageh, M.H.I**  
NIP. 197306032005011004

Penguji II



**Dr. Sri Wigati, M.E.I**  
NIP. 197302212009122001

Penguji III



**Muh. Sholihuddin, M.H.I.**  
NIP. 197707252008011009

Penguji IV



**Elly Uzlifatul Jannah, M.H**  
NIP. 199110032019032018

Surabaya, 08 Juni 2022

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan



**Dr. Suqiyah Musyafa'ah, M.Ag.**

NIP. 196303271999032001



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Shafira Dinar Putri Prasetyo  
NIM : C92218172  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum / HES  
E-mail address : C92218172@uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999

TERHADAP ~~PRAKTIK~~ JASA LAUNDRY SEPATU "JANJI BERSIH"

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Juli 2022

Penulis

(Shafira Dinar Putri P.)



















adanya kepastian hukum, pelanggan jasa *Laundry* sepatu diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, kemampuan serta kemandiriannya untuk membela hak-haknya. Sehingga jika hak-haknya ada yang tidak terpenuhi seperti; sepatu yang rusak karena kelalaian pihak *Laundry*, sepatu yang dikerjakan tidak selesai tepat waktu, ataupun pelanggan tidak mendapatkan ganti kerugian atas kelalaian penyedia jasa, maka konsumen dapat melakukan komplain dan tidak hanya menerima begitu kerugian yang dialami, karena jika konsumen mengalami kerugian, dan kerugian tersebut berasal dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, maka konsumen berhak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha.

Berlaku jujur merupakan salah satu unsur penting dalam kegiatan muamalah. Perlindungan terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk implementasi perilaku jujur dalam bermuamalah. Berlaku jujur dalam bermuamalah tentu menciptakan transparansi antara produsen dan konsumen, dengan begitu hak dan kewajiban antara kedua belah pihak akan saling terpenuhi. Selain itu dengan berlaku jujur, akan menciptakan rasa aman dan nyaman pada pelanggan sehingga pelanggan akan secara terus menerus menggunakan jasa *Laundry* sepatu, tentu saja hal itu juga menguntungkan bagi penyedia jasa *Laundry* sepatu, karena jasanya akan selalu dibutuhkan. Undang-undang Perlindungan Konsumen diciptakan bukan untuk menghambat jalannya usaha penyedia jasa, justru keberadaan UUPK untuk menciptakan keadilan di antara penyedia jasa *Laundry* sepatu dan konsumen. Dengan adanya UUPK maka baik pihak pelanggan ataupun









2. “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungans Risiko Atas Kerusakan Dan kehilangan Barang Pada Jasa Laundry di Kota Banda Aceh (Studi Menurut Konsep Ujrah Al-‘Amah)*” Skripsi oleh Lia Aryani Tahun 2017. Pada penelitian ini, peneliti mengangkat masalah tentang sistem pertanggungans risiko terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen pada jasa *Laundry* di Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh. Pertanggungans risiko yang diberikan pihak *Laundry* berupa ganti rugi terhadap barang yang hilang atau rusak dan berupa layanan jika layanan yang diberikan tidak sesuai. Pada analisisnya penulis menyimpulkan bahwa sistem pertanggungans risiko terhadap kerusakan dan kehilangan pada jasa *Laundry* masih belum sesuai dengan konsep *ujrah al-amah*, karena menurut penulis jika upah sudah diberikan kepada pihak *Laundry*, maka barang milik konsumen yang di *Laundry*-kan menjadi tanggung jawab pihak *Laundry*.<sup>12</sup> Permasalahan penelitian diatas dengan penelitian penulis terletak pada salah satu pisau analisisnya yang menggunakan akad ijarah atas jasa, serta pada permasalahan terkait kerugian konsumen akibat pihak jasa *Laundry* yang tidak melakukan kewajibannya secara penuh. Sedangkan perbedaannya terletak pada pisau analisis penulis yang menggunakan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>12</sup> Lia Aryani, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungans Risiko Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry Di Kota Banda Aceh (Studi Menurut Konsep Ujrah Al-‘Amah)*” (Skripsi—Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2017).



















## I. Sistematika Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini dapat tersusun secara sistematis, sesuai dengan yang sudah penulis rencanakan serta agar tercapainya tujuan pembahasan, maka disusunlah sistematika pembahasan yang dikelompokkan menjadi lima bab dengan sub bab yang saling berkaitan sebagai berikut;

Bab pertama merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, Identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang landasan teori tentang Ijarah, mencakup pengertian, dasar hukum, rukun dan syarat sah, macam-macam ijarah serta konsep *ujrah* dalam akad ijarah. Kemudian membahas mengenai landasan teori Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu; pengertian hukum perlindungan konsumen, Tujuan perlindungan konsumen serta hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Terakhir membahas tentang *Laundry* sepatu dan perkembangannya.

Bab ketiga berisi tentang praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih” yang terdiri dari tiga sub pembahasan, sub bab pertama membahas tentang profil *Laundry* sepatu “janji bersih” dan sub bab kedua membahas tentang produk layanan jasa *Laundry* sepatu “janji bersih” dan sub bab tiga tentang praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih”.

























































merupakan konsumen, untuk itu makna konsumen tidak terbatas pada individu saja, badan usaha juga dapat dikategorikan sebagai konsumen.

- 2) Pemakai: berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UUPK, makna pemakai ditekankan kepada konsumen akhir (*ultimate consumer*). Makna pemakai menurut UUPK adalah pihak yang secara langsung mengkonsumsi barang atau jasa baik itu individu/badan usaha. Pemakai disini juga tidak harus pihak yang terlibat dalam kontrak jual beli.
- 3) Barang dan atau jasa: Istilah barang dan atau jasa saat ini diganti dengan produk, karena produk bermakna barang atau jasa. Berdasarkan UUPK barang berarti setiap benda yang berwujud maupun tidak berwujud, yang bergerak maupun yang tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak, serta benda yang mempunyai nilai jual dan bisa dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan jasa merupakan layanan berupa pekerjaan ataupun prestasi yang ditujukan kepada masyarakat untuk dimanfaatkan.
- 4) Tersedia dalam Masyarakat: Pada perdagangan yang semakin kompleks syarat ini bukan lagi menjadi syarat utama, karena saat ini keberadaan barang yang diperjualbelikan bukan menjadi syarat utama dalam transaksi, saat ini perusahaan sudah terlebih dahulu melakukan transaksi walaupun barangnya belum ada.











































1. Pembayaran dilakukan diawal dan secara penuh (*full payment*)
2. Untuk layanan ambil antar ke tempat pelanggan minimal 2 (dua sepatu)
3. Untuk sepatu yang tidak diambil dalam waktu 30 hari terhitung dari sepatu selesai dikerjakan, maka sudah bukan tanggung jawab pihak *Laundry*.

Pihak *Laundry* menjelaskan bahwa diawal tidak ada kesepakatan khusus dengan pelanggan, kesepakatan yang dibuat seperti pada umumnya pelanggan memilih layanan dan membayar biaya layanan. Mengenai permasalahan yang sering terjadi di *Laundry* sepatu “janji bersih”, pihak *Laundry* menyebutkan permasalahan yang lumayan sering terjadi adalah pelanggan yang komplain karena merasa pihak *Laundry* kurang bersih saat mencuci sepatunya, terutama sepatu putih, ada pelanggan yang datang langsung saat mengajukan komplain dan ada juga yang menghubungi lewat *Chat* pihak *Laundry* mengatakan bahwa pelanggan yang mengajukan komplain lewat *Chat* biasanya tidak berani untuk mengajukan komplain secara langsung. Kompensasi yang diberikan oleh pihak *Laundry* adalah mencuci kembali sepatu tersebut, dan untuk kompensasi ini tidak tercantum pada syarat dan ketentuan *Laundry* sehingga yang mendapatkan kompensasi ini hanya pelanggan yang mengajukan komplain saja, sedangkan yang tidak berani atau ragu untuk komplain tidak mendapatkan kompensasi. Permasalahan lainnya terjadi saat jumlah pelanggan yang datang ke *Laundry* lebih banyak dari biasanya dan pelanggan tersebut mayoritas menggunakan layanan *deep clean midle* dan *one day service*,













terjadi tidak dijelaskan oleh pihak *Laundry* terkait ganti rugi jika terjadi kerusakan atau jika pengerjaan layanan tidak sesuai oleh pihak *Laundry*, pihak konsumen juga tidak menanyakan terkait hal tersebut.

Saat mengerjakan sepatu pelanggan pihak *Laundry* beberapa kali melakukan kelalaian yang menyebabkan sepatu pelanggan berubah kondisinya ataupun kelalaian saat mengerjakan layanan. Sepatu pelanggan yang rusak tersebut disebabkan oleh pihak *Laundry* yang kurang berhati-hati saat menggunakan detergen sehingga menyebabkan sepatu pelanggan warnanya luntur dan kulit sepatu mengelupas. Sedangkan kelalaian mengerjakan layanan yang sering terjadi pihak *Laundry* kurang bersih saat mencuci sepatu, terutama sepatu dan sepatu selesai dikerjakan tidak tepat waktu sesuai dengan yang tertera pada ketentuan layanan, hal tersebut dikarenakan pihak *Laundry* sedang *overload*. Kondisi tersebut tentu menyebabkan kerugian pada pihak pelanggan dan terkait ganti rugi yang seharusnya didapatkan akibat kerugian tersebut juga tidak diatur oleh pihak *Laundry* pada saat kesepakatan awal ataupun di syarat dan ketentuan *Laundry*, hal-hal seperti ini yang seharusnya diperbaiki pihak *Laundry* yaitu lebih bertanggung jawab terhadap amanah pelanggan dan terkait ganti rugi juga harus disepakati bersama karena merupakan hak pelanggan.











- b. Objek akad merupakan sesuatu yang bernilai dan manfaatnya dapat digunakan dengan sempurna sesuai dengan ketentuan akad ijarah;
- c. Manfaat sebagai objek akad hendaknya diketahui jenis dan sifatnya untuk menghindari sengketa;
- d. Objek akad hendaknya suatu yang dapat diserahkan baik secara fisik bersamaan dengan bendanya (nyata) ataupun secara syara;
- e. Manfaat baik dari yang didapat dari barang ataupun jasa seseorang merupakan sesuatu yang diperbolehkan menurut ketentuan akad ijarah.

Berdasarkan wawancara terhadap pihak *Laundry* dan pelanggan *Laundry* serta syarat sah akad ijarah yang telah disebutkan, penulis menyimpulkan bahwa praktik ijarah atas jasa yang terjadi di *Laundry* sepatu “janji bersih”;

- a. Unsur kerelaan sudah tercapai diawal praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih”, tidak ada pemaksaan dari pihak manapun, akad ijarah terjadi karena pelanggan membutuhkan layanan yang disediakan oleh jasa *Laundry* sepatu “janji bersih” artinya dua pihak ini melakukan akad karena saling membutuhkan dan hal tersebut menunjukkan bahwa kedua pihak sudah saling ridha satu sama lain untuk melakukan akad ijarah. Akan tetapi kelalaian yang dilakukan pihak *Laundry* dapat menjadikan unsur kerelaan dari pihak pelanggan hilang, saling rela merupakan salah satu dasar sahnya suatu akad, jika unsur ini hilang dapat menyebabkan akad ijarah



layanan. pihak *Laundry* juga membantu pelanggan dengan menyarankan layanan sepatu yang sesuai dengan kondisi sepatu milik pelanggan. Memberi penjelasan yang detail kepada pelanggan tentang jenis layanan bertujuan agar menghindari perselisihan, agar perselisihan tersebut dapat dihindari hingga akad berakhir atau saat sepatu selesai dikerjakan, pihak *Laundry* seharusnya juga menjelaskan kompensasi yang didapat pelanggan jika layanan yang diberikan pihak *Laundry* sepatu tidak sesuai, hal ini bertujuan untuk menghindari perselisihan serta menghindari unsur ketidakjelasan dalam akad yang dapat membuat akad menjadi tidak sah. Menurut wawancara dengan pelanggan hal tersebut belum dilakukan oleh pihak *Laundry*, karena di awal pihak *Laundry* tidak menjelaskan tentang kompensasi jika layanan tidak sesuai dengan yang dijelaskan diawal. Tidak ada kejelasan mengenai ganti rugi membuat akad ijarah menjadi tidak sah, karena dalam ijarah atas jasa harus dijelaskan secara terperinci mengenai pekerjaan yang dilakukan, menurut penulis pemberian ganti rugi juga harus dijelaskan karena bagian dari tanggung jawab pihak *Laundry* terhadap hak pelanggan.

d. Manfaat dari jasa/pekerjaan yang dilakukan oleh pihak *Laundry* sepatu “janji bersih” merupakan objek akad, meskipun objek akad tidak berwujud dan tidak dapat diserahkan secara nyata, akan tetapi objek akad dapat dirasakan kegunaannya dan hasilnya dapat dilihat oleh pelanggan, artinya objek akad dapat diserahterimakan, yaitu





garis besar sudah memenuhi ketentuan dalam akad ijarah. Namun pada kesepakatan saat melakukan ijab dan kabul dan tanggung jawab atas upah yang telah diberikan, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, agar akad ijarah tidak menjadi *fasid* (cacat). Pada kesepakatan yang dibuat oleh pihak *Laundry* dan pelanggan saat melakukan ijab dan kabul, perlu ditambahkan kesepakatan mengenai kompensasi ketika sepatu pelanggan mengalami kerusakan di tangan pihak *Laundry* dan jika pihak *Laundry* tidak mengerjakan perawatan sepatu sesuai dengan layanan yang telah dipilih oleh pelanggan, hal tersebut diperlukan karena terdapat pelanggan yang mengalami kerugian, akan tetapi pelanggan tersebut tidak berani meminta ganti rugi karena diawal tidak ada kesepakatan tentang ganti rugi. Kesepakatan ganti rugi berkaitan dengan syarat sah akad ijarah atas jasa bahwa jenis pekerjaan harus dijabarkan dengan jelas, dan ganti rugi merupakan ketentuan yang seharusnya sudah diatur pada ijarah atas jasa yang dikerjakan oleh *ajir mushtarak*, karena *ajir* bertanggung jawab atas kondisi barang dan ketepatan dalam mengerjakan layanan. Sehingga jika tidak ada kejelasan mengenai ganti rugi membuat akad ijarah menjadi tidak sah.

Upah yang dibayarkan oleh pelanggan saat menyerahkan sepatunya kepada pihak *Laundry*, menimbulkan tanggung jawab kepada pihak *Laundry* yaitu menjaga barang agar terhindar dari kerusakan serta melakukan pelayanan dengan tepat serta menghindari kelalaian. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada pelanggan, permasalahan

tersebut timbul karena unsur kelalaian pihak *Laundry*, artinya pihak *Laundry* belum sepenuhnya bertanggung jawab atas upah yang telah dibayarkan. Kelalaian pihak *Laundry* dalam menjaga kondisi sepatu pelanggan serta saat melakukan pekerjaan, dapat mengurangi kesempurnaan akad ijarah, karena pihak *Laundry* tidak dapat menjaga amanah yang diberikan oleh pelanggan, kondisi ini dapat membuat pelanggan kecewa dan dapat menghilangkan unsur saling rela, jika unsur saling rela sudah tidak ada, maka akan menyebabkan akad menjadi cacat. Agar akad ijarah yang terjadi di *Laundry* sepatu “janji bersih” berjalan sesuai ketentuan hukum Islam dan tidak menjadi cacat atau batal, maka kejelasan terhadap pemberian ganti rugi kepada pelanggan perlu ditetapkan serta tanggung jawab terhadap upah dan sepatu pelanggan perlu diperhatikan dengan cara lebih berhati-hati saat melakukan perawatan terhadap sepatu pelanggan.

## 2. Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Praktik Jasa *Laundry* Sepatu “Janji Bersih”

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 merupakan dasar hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Pengaturan hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan iklim usaha yang baik, melindungi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta memastikan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha dapat terlaksana sesuai ketentuan perlindungan konsumen. *Laundry* sepatu “janji bersih” merupakan jenis usaha di bidang jasa yang dalam praktiknya

memerlukan Undang-undang perlindungan konsumen sebagai landasan agar praktik usaha jasa tersebut dapat menciptakan iklim usaha yang sehat. Kesepakatan yang dibuat antara pelanggan dan pihak *Laundry* saat diawal menggunakan layanan perawatan sepatu menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua pihak. Hak dan kewajiban merupakan dua hal saling berkaitan. Dalam kegiatan usaha seorang konsumen selain memperoleh hak nya sebagai konsumen juga harus menjalankan kewajibannya sebagai pelanggan. Begitu juga dengan pelaku usaha, ketika hak nya telah diperoleh, maka pelaku usaha juga wajib melakukan kewajibannya terhadap konsumen.

Hak-hak konsumen diatur pada pasal 4 UUPK. Berkaitan dengan praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih”, menurut penulis dari 9 (sembilan) hak yang disebutkan pada pasal 4 UUPK, terdapat 4 (empat) konsumen yang harus dipenuhi pada praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih”:

- a. Hak untuk memilih: konsumen mempunyai kebebasan dalam memilih layanan jasa *Laundry* yang disediakan pihak *Laundry*, pihak *Laundry* boleh merekomendasikan, tetapi tidak boleh memaksa pelanggan untuk menggunakan salah satu jasa *Laundry*.
- b. Hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas: konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas tentang layanan di *Laundry* “sepatu janji” bersih secara detail mengenai fasilitas dari layanan tersebut, waktu pengerjaan hingga

harga layanan tersebut, termasuk jika pihak *Laundry* menemui kendala saat mengerjakan sepatu pelanggan, pihak *Laundry* juga harus menginformasikan kepada pelanggan, tujuan dari hak ini adalah untuk menghindari terjadinya kerugian dan kekecewaan bagi pelanggan.

- c. Hak untuk mendapatkan ganti rugi: konsumen berhak atas ganti rugi ketika barang (sepatu) mengalami kerusakan saat dikerjakan oleh pihak *Laundry* ataupun jika hasil pekerjaan pihak *Laundry* tidak sesuai dengan layanan yang dipilih, terlebih konsumen telah membayar upah dari layanan tersebut di awal. Ganti rugi merupakan tanggung jawab pihak *Laundry* atas kelalaiannya saat mengerjakan sepatu pelanggan, bentuk ganti rugi yang diberikan pihak *Laundry* bisa berbentuk uang ataupun jasa
- d. Hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik: Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak *Laundry*, pelayanan yang baik tidak hanya sikap yang ramah dan sopan, melainkan berusaha untuk menjaga kondisi sepatu pelanggan agar terhindar dari kerusakan, berhati-hati dalam mengerjakan sepatu pelanggan, memastikan bahwa layanan yang dikerjakan sesuai dengan yang dipilih pelanggan, serta berlaku jujur kepada pelanggan merupakan bagian dari memberikan pelayanan yang baik.

Sebagai pelanggan, konsumen mempunyai kewajiban yang harus dilakukan saat melakukan kegiatan usaha. Mengenai kewajiban

konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK, jika dikaitkan dengan praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih” maka terdapat 3 (dua) kewajiban yang harus dilakukan pelanggan, yaitu beritikad baik saat melakukan transaksi dengan pihak *Laundry*, membayar biaya layanan jasa serta memahami layanan yang dipilihnya, jika pelanggan tidak melakukan hal tersebut, maka pihak jasa *Laundry* dapat menahan hak-hak yang seharusnya diberikan kepada pelanggan.

Agar tercipta kegiatan usaha yang sehat, saling menguntungkan dan pihak-pihak terhindar dari kerugian, pihak *Laundry* sepatu juga dituntut untuk melaksanakan hak dan kewajibannya. Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 6 dan 7 UUPK. Pada praktik jasa *Laundry*, pihak *Laundry* mempunyai hak yaitu menerima pembayaran atas layanan jasa yang telah dikerjakan. Sedangkan kewajibannya adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi yang benar terkait jenis-jenis layanan jasa *Laundry* sepatu, memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan seperti bersikap ramah, sopan serta jujur, mengerjakan sepatu pelanggan dengan hati-hati dan menghindari terjadinya kelalaian, memberikan ganti rugi kepada pelanggan jika sepatu mengalami kerusakan akibat kelalaian pihak *Laundry* maupun jika layanan yang dikerjakan tidak sesuai dengan kesepakatan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pihak *Laundry* dan pelanggan, pihak pelanggan telah melakukan kewajibannya yaitu

beritikad baik selama melakukan kegiatan usaha, membayar biaya layanan yang dipilih sesuai dengan harga yang telah ditentukan pihak *Laundry*, dan memahami layanan yang dipilih untuk sepatunya. Pelanggan telah memenuhi kewajibannya sehingga hak-hak pihak *Laundry* sebagai pelaku usaha juga terpenuhi yaitu mendapatkan pembayaran atas jasa yang telah dikerjakannya. Pihak *Laundry* telah terpenuhi haknya, artinya pelanggan juga harus memperoleh haknya. Hak pelanggan merupakan kewajiban pihak *Laundry*. Pada kegiatan jasa *Laundry* sepatu “janji bersih”, hak pelanggan untuk memilih telah terpenuhi, pihak jasa *Laundry* sepatu menawarkan beberapa pilihan layanan perawatan sepatu, pihak *Laundry* juga membantu pelanggan dalam merekomendasikan layanan mana yang sesuai tanpa adanya paksaan terhadap pelanggan untuk memilih layanan tersebut, dengan begitu pihak *Laundry* telah melaksanakan kewajibannya yaitu beritikad baik saat melakukan kegiatan usaha, memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar serta diperlakukan dengan baik juga telah dipenuhi oleh pihak *Laundry*. Pelanggan mengatakan bahwa pihak *Laundry* menjelaskan tentang layanan-layanan yang tersedia mulai dari kegunaan layanan, fasilitas yang didapat dari layanan, bagian-bagian sepatu yang mendapat perawatan, harga layanan hingga waktu pengerjaan. Pihak *Laundry* juga membantu pelanggan untuk memilih layanan yang sesuai dengan kondisi sepatu pelanggan saat dibawa ke *Laundry*.

Selanjutnya mengenai hak untuk mendapatkan pelayanan dengan baik. Hak pelanggan ini belum terlaksana dengan baik, karena pelayanan memberikan pelayanan yang baik tidak hanya dengan bersikap baik, ramah dan sopan, tetapi juga ditunjukkan dengan menjaga kondisi sepatu pelanggan agar tidak rusak dengan cara berhati-hati saat mengerjakan dan teliti saat mengerjakan layanan. Kelainan yang dilakukan pihak *Laundry* terhadap sepatu pelanggan dan terhadap layanan yang pengerjaan kurang atau tidak sesuai menunjukkan bahwa hak pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik belum terpenuhi. Memberitahu pelanggan tentang keadaan *Laundry* yang saat itu sedang *overload* (keadaan saat banyak yang memakai jasa *Laundry* sepatu) juga termasuk hak pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Permasalahan yang dialami pelanggan yang menggunakan layanan *one day service* merupakan salah satu wujud bahwa hak ini belum dilakukan dengan baik, pihak *Laundry* seharusnya memberitahu bahwa keadaan *Laundry* yang sedang *overload* agar pelanggan bisa mencari alternatif lain dan seharusnya atas kejadian tersebut pihak *Laundry* juga memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami pelanggan.

Berikutnya berkaitan dengan hak pelanggan untuk mendapatkan ganti rugi dan pelayanan yang baik serta kewajiban pihak *Laundry* untuk menjaga sepatu pelanggan dari kerusakan dan melakukan perawatan sepatu sesuai layanan dan dengan hati-hati. Pada permasalahan pelanggan yang sepatunya luntur dan kulitnya mengelupas pihak

*Laundry* sudah menunjukkan tanggung jawabnya yaitu memberikan ganti rugi. Pelanggan yang sepatunya luntur, pihak *Laundry* memberikan ganti rugi berupa layanan *repaint canvas* yaitu pewarnaan ulang sepatu, meskipun menurut pelanggan warna sepatunya tetap tidak kembali seperti sebelum di *Laundry*. Sedangkan pada pelanggan yang sepatunya mengelupas akibat kelalaian pihak *Laundry* dalam melakukan pencucian, pihak *Laundry* hanya bisa memberikan ganti rugi sebesar 4x harga layanan yg digunakan, pihak *Laundry* memang sudah berusaha untuk memberikan ganti rugi akan tetapi pelanggan tetap dirugikan karena nominal ganti rugi tidak sebanding dengan biaya yang pelanggan butuhkan untuk memperbaiki sepatunya. Ganti rugi yang diberikan oleh pihak *Laundry* kepada 2 (dua) pelanggan tersebut memang sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat 2 UUPK, yaitu memberikan ganti rugi berupa uang dan jasa yang sejenis atau sesuai dengan kerugian yang dialami. Meskipun pihak *Laundry* sudah memberikan ganti rugi, tetapi pihak *Laundry* belum menjalankan kewajibannya yaitu menjaga sepatu pelanggan dan melakukan perawatan/pencucian dengan hati-hati dan teliti.

Berkaitan dengan pemberian ganti rugi, terdapat pelanggan yang tidak berani mengajukan ganti rugi karena di kesepakatan awal tidak disebutkan perihal kompensasi jika layanan kurang sesuai dan perihal pemberian ganti rugi juga tidak tercantum pada syarat dan ketentuan yang terdapat pada *Laundry*. Pelanggan tersebut mengalami kendala





kepada pelanggan membuat praktik jasa *Laundry* sepatu “janji bersih” tidak memenuhi syarat sah akad ijarah, dan akad ijarah menjadi tidak sah. Praktik jasa *Laundry* “janji bersih” belum sesuai dengan ketentuan Pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang hak-hak konsumen, praktik jasa *Laundry* “janji bersih” belum memenuhi ketentuan Pasal 4 ayat (7) dan (8) UUPK yaitu mengenai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Kelalaian yang dilakukan pihak *Laundry* terhadap sepatu pelanggan dan layanan serta tidak dicantumkannya kesepakatan ganti rugi membuat pelanggan tidak mendapatkan hak-hak yang seharusnya didapatkan atas kewajiban yang dilakukan yaitu membayar biasa layanan yang dipilih.

## **B. Saran**

1. Bagi pihak jasa *Laundry* sepatu “janji bersih” diharapkan kedepannya untuk lebih memperhatikan hak-hak konsumen yang diatur pada Pasal 4 UUPK, yang juga menjadi kewajibannya untuk melaksanakan hak-hak konsumen. Perihal pemberian ganti rugi sudah seharusnya pihak *Laundry* membuat kesepakatan sejak awal dengan pelanggan ataupun menambahkannya pada syarat dan ketentuan *Laundry*. Selain itu pihak *Laundry* juga perlu meningkatkan kehati-hatiannya saat mengerjakan sepatu pelanggan serta lebih teliti dalam mengerjakan suatu layanan agar layanan yang dikerjakan hasilnya sesuai dengan ketentuan layanan, karena menjaga sepatu pelanggan, mengerjakan dengan baik dan benar,





- Mardani. *Hukum Islam: Kumpulan Peraturan tentang Hukum Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana, n.d.
- Mardawani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*. Sleman: Deepublish, 2020.
- Mubarok, Jaih dan Hasanudin. *Fikih Muamalah Maliyah Akad Ijarah dan Ju'alah*. Simbiosis Rekatama Media, 2017.
- Muhammad dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen; Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Musafa'ah, Suqiyah. *Buku Ajar Tafsir Ayat Hukum Ekonomi dan Bisnis*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Press, t.t.
- Narbuko, Habid dan Abu Ahmad. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Pasaribu, Theo Yose Pratama. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Sepatu Atas Kelalaian Pelaku Usaha Laundry Sepatu Yang Mengakibatkan Kerugian (Studi Pada Usaha Laundry Sepatu Di Medan Johor)." (Skripsi–Universitas Sumatra Utara, 2021).
- Rosmawati. *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Sabiq, Sayyid. *Fikih Sunnah*. Jilid 5. terj. Khairul Amru Harahap. Jakarta: Cakrawala Publishing, 2008.
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. 1 ed. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Suryaningtyas, Ajeng Kusuma. "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Perdana "Jeng Sri" Di Desa Bandingan Kejobong Purbalingga". (Skripsi–Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Waluyo, Bagja. *Sosiologi: Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat*. Bandung: PT Setia Purna Inves, 2007.
- Yazid, Muhammad. *Fiqh Muamalah; Ekonomi Islam*. Cetakan 1. Surabaya: Imtiyaz, 2017.

