

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Fitrah manusia sebagai subjek hukum tidak bisa lepas dari berhubungan dengan orang lain. Dalam kaitan ini islam datang memberikan dasar-dasar dan prinsip-prinsip yang mengatur secara baik dalam pergaulan hidup manusia yang mesti dilalui dalam kehidupan sosial mereka.¹ Allah Swt. telah menjadikan manusia masing-masing saling membutuhkan antara satu dengan yang lain supaya mereka tolong menolong, tukar-menukar keperluan dalam segala urusan kepentingan hidup masing-masing, baik dengan jual beli, sewa-menyewa, bercocok tanam atau perusahaan lain, baik dalam urusan sendiri maupun kemaslahatan umum. Dengan demikian, kehidupan manusia atau masyarakat menjadi teratur dan subur, pertalian satu dengan yang lainnya menjadi teguh. Akan tetapi, sifat loba dan tamak tetap ada pada manusia, dimana manusia suka mementingkan diri sendiri. Oleh sebab itu, agama memberi peraturan yang sebaik-baiknya.²

Salah satu bentuk transaksi muamalah adalah Ijarah (*ujrah*), yang mana terdapat dasar hukum yang telah diatur di dalam Al-Quran, as-sunnah, dan ijmak untuk memastikan kebolehan mengenai transaksi ijarah. Ijarah adalah transaksi yang memperjualbelikan manfaat suatu harta benda, sedangkan kepemilikan pokok benda itu tetap ada pemiliknya. Atau

¹Harun, *Fiqh Muamalah* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), 1.

²Palmawati Tahir dan Dini Handayani, *Hukum Islam* (Jakarta Timur: Sinar Grafika, 2018), 149.

transaksi ijarah merupakan salah satu bentuk kegiatan muamalah yang banyak dilakukan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.³Ijarah mempunyai peranan penting dalam kehidupan sehari-hari, karena tidak sanggup mengerjakan dan menyelesaikan urusan kita dengan kemampuan kita sendiri, karena itu terpaksa menyewa tenaga atau memperkerjakan orang lain yang mampu melakukannya dengan imbalan pembayaran yang disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam hubungan ini syariat islam memikulkan tanggung jawab bagi kedua belah pihak. Pihak pekerja yang telah mengikat kontrak, wajib melaksanakan pekerjaan itu sesuai dengan isi kontraknya, dan pihak pengusaha wajib memberikan upah atas pekerjaannya. Dalam transaksi Ijarah biasanya terdapat hal-hal yang rentan terjadi dengan adanya kecurangan-kecurangan yang ditimbulkan baik oleh konsumen ataupun pelaku usaha itu sendiri.⁴

Perlindungan konsumen merupakan hak yang sangat penting dalam hukum Islam, karena Islam melihat, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT. Dalam Islam, hukum perlindungan konsumen mengacu kepada konsep halal dan haramnya. Serta keadilan ekonomi, berdasarkan nilai-nilai atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Aktivitas ekonomi Islam dalam perlindungan konsumen meliputi perlindungan

³Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 7: Muamalat* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018), 115-117.

⁴Ruslan Abdul Ghofur, *Konsep Upah Dalam Ekonomi Islam* (Bandar Lampung: Arjasa Pratama, 2020), 31.

terhadap zat, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa tersebut.⁵

Seiring berkembangnya zaman saat ini, banyak terjadi masalah muamalah yang dilakukan oleh setiap pelaku usaha yang hanya mementingkan keuntungan untuk melangsungkan kehidupannya sendiri, namun tidak memikirkan kepuasan terhadap konsumennya, sehingga sering terjadi kelalaian dan wanprestasi (ingkar janji) dalam pelayanan jasa yang dikelola, salah satu kasus yang marak terjadi yaitu pada pelayanan jasa *laundry*.

Tindakan sewenang-wenangan oleh pelaku usaha terhadap konsumen dapat berakibat hak-hak konsumen hilang, serta dapat menjadikan konsumen sebagai pihak yang memang benar-benar tidak mendapatkan kepastian hukum, oleh karena itu pengaturan mengenai jaminan kepastian hukum terhadap konsumen sudah seharusnya diberikan.⁶Dengan demikian, berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1, yang menyebutkan bahwa: “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat

⁵Rosmawati, *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Depok: PRENADAMEDIA GROUP, 2018), 8-9.

⁶Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), 2.

mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.⁷

Dengan berkembangnya zaman modern saat ini usaha *laundry* sangat banyak diminati oleh kalangan masyarakat sebagai bentuk meringankan kegiatan sehari-hari yaitu mencuci pakaian. Peluang usaha *laundry* saat ini banyak dikembangkan karena memberikan peluang usaha tersendiri bagi kalangan masyarakat. Dalam pelaksanaan bidang usaha *laundry* di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan jika terjadi suatu kerusakan, tertukar ataupun kehilangan pada objek *laundry* oleh pihak pengusaha *laundry* akan diganti dengan harga yang tidak sesuai berdasarkan harga objek tersebut. Akan tetapi ada juga pihak pengusaha *laundry* yang tidak mau bertanggung jawab secara maksimal mengenai kerusakan atau kehilangan barang yang telah dilakukan. Terkait dengan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan barang pada objek *laundry* terdapat suatu kendala dalam hal ketidakmauan konsumen menaganti rugi yang ditetapkan oleh pihak pengusaha *laundry* tersebut.⁸

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas terkait dengan pelaksanaan usaha *laundry* di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan terdapat beberapa permasalahan yang perlu untuk diteliti dan dikaji, sehingga dari permasalahan tersebut peneliti berkeinginan untuk menganalisisnya dengan mengangkat judul

“Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa *Laundry* Persepektif

⁷Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸Hasil Observasi, Para Pemilik *Laundry*, Wawancara Langsung, 06 Juni 2021, Jam 09:15.

**Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus di Desa Bettet Kecamatan
Pamekasan Kabupaten Pamekasan)”**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Pelaku Usaha *laundry* kepada Konsumen di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan ?
2. Bagaimana Persepektif Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam terhadap pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha *laundry* di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Agar dapat mengetahui Bentuk Perlindungan Hukum pelaku usaha *laundry* di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Persepektif Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam terhadap pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memiliki banyak manfaat serta kegunaan untuk beberapa pihak dalam kehidupan bersosial, baik secara teoritis maupun praktis. Secara umum penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan serta memperkaya wawasan khususnya

mengenai perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa, adapun kegunaan lainnya yang harus diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini di harapkan memberikan suatu manfaat untuk menambah pengetahuan serta memperdalam keilmuan mengenai perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa khususnya para pembisnis *laundry* dan pembisnis lainnya, serta diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan, referensi dan acuan bagi peneliti lainnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, khususnya bagi mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah, hasil penelitian ini sebagai penambahan untuk memperluas wawasan pemikiran ilmiah dan menjadi bagian dari aktifitas kajian-kajian ilmiah.
- b. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini akan menjadi suatu pengalaman yang akan memperluas khazanah keilmuan.
- c. Bagi Masyarakat, penelitian ini berguna agar masyarakat umum khususnya orang Islam dapat memahami serta meningkatkan kesadaran bagi pelaku usaha dalam melakukan pelayanan jasa sebagaimana yang telah di anjurkan dalam syariat Islam bahwa dalam melakukan pelayanan hanya melakuan dengan keinginanya sendiri, sehingga dapat menimbulkan kerugian terhadap orang lain.

E. Definisi Istilah

1. Perlindungan Hukum :Hal atau perbuatan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi.⁹
2. Pengguna Jasa : Adalah konsumen *laundry*, yang mana dalam istilahnya konsumen ialah seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa.¹⁰
3. *Laundry* : Merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dimana yang menjadi objek penelitian peneliti adalah jasa Az-zahra Laundry, Fresh Laundry dan Rumah Laundry yang terletak di desa Bettet kecamatan Pamekasan kabupaten Pamekasan.
4. Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 : Adalah undang-undang yang mengatur secara rinci perihal Perlindungan hukum terhadap konsumen termasuk dalam hal ini adalah konsumen pengguna jasa *laundry*.
5. Hukum Islam : Merupakan seperangkat kaidah hukum yang bersumber dari Al-Quran, Hadist, Ra'yu (ijtihad) yang mengatur hubungan antarsesama manusia yang menyangkut ekonomi dan bisnis yang dikenal dengan istilah fiqih muamalah.¹¹

⁹Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Sleman: Penerbit Deepublish,2019), 4.

¹⁰Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, 2.

¹¹Ramli Semmawi, "Urgensi Akad Dalam Hukum Ekonomi Islam" *Jurnal Al-Syari'ah*, 2 (Desember, 2010), 499.