

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Kelurahan Kangeran**

Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, pada tahun 1981 terjadi peralihan dari Desa menjadi Kelurahan dan dikepalai oleh Lurah berikut dengan Staff Kelurahan dengan status Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki Areal 145,95 Ha. Kelurahan Kangeran terbagi menjadi 4 lingkungan yaitu, lingkungan barat, lingkungan utara, lingkungan tengah dan lingkungan selatan. Dari keempat lingkungan tersebut terbagi menjadi 36 RT dan 12 RW yang masing-masing terletak di lingkungan barat 9 RT dengan 3 RW, lingkungan utara 9 RT dengan 3 RW, lingkungan tengah 10 RT dengan 3 RW dan lingkungan selatan 8 RT dengan 3 RW.

Kelurahan Kangeran beralamat di Jalan Raya Kangeran No. 121, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, dengan kode pos 69317. Jarak dari Pemerintahan Kabupaten sekitar 5 Km dan Pemerintahan Kecamatan sekitar 2 Km, jarak dengan Rumah Sakit Umum Daerah sekitar 2,5 Km, jarak dengan Polsek Pamekasan sekitar 3 Km dan jarak menuju Puskesmas terdekat sekitar 4 Km. akses jalan transportasi di Kelurahan Kangeran sudah cukup baik yaitu terdiri dari satu jalan Provinsi dan 7 gang utama yang semua telah jalan aspal.

Kelurahan Kangeran berada pada ketinggian 50 m diatas permukaan laut, dengan rata-rata daerahnya adalah dataran rendah, suhu rata-rata daerah Kelurahan Kangeran adalah 25-30 derajat celcius. Iklim di Kelurahan Kangeran sama seperti di wilayah Indonesia lainnya yaitu mempunyai iklim kemarau dan penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam yang rata-rata penduduknya bermata pencaharian pada bidang pertanian.

## **B. Paparan Data**

### **1. Praktik Kelalaian dan Bentuk Tanggung Jawab Jasa Laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.**

Pada bagian ini untuk mempermudah pemaparan dari hasil yang sudah dilakukan oleh penulis, maka akan dijelaskan sedikit mengenai permasalahan yang sedang diteliti dalam hal ini, yaitu mengenai praktik dan bentuk tanggung jawab jasa laundry yang terjadi di beberapa usaha laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. Dalam praktiknya kebanyakan para pengusaha melakukan kelalaian sehingga menyebabkan kerugian pada konsumennya.

Oleh karena itu, yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah mengenai praktik dan bentuk tanggung jawab jasa laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan yang sudah dijelaskan diatas, yaitu apakah bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pengusaha laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan telah sesuai dengan hukum Islam dan prinsip Ijarah, berhubungan dengan hal itu

konsumen juga akan terlibat dalam penelitian ini guna memberikan keterangan dengan benar-benar detail.

Pada praktiknya atau proses transaksi yang dilakukan adalah sama seperti jasa laundry pada umumnya yaitu pihak laundry menawarkan beberapa pilihan jasa layanan yang tersedia pada usaha laundry tersebut. Terdapat beberapa jasa pelayanan yang dapat dipilih oleh konsumen seperti cuci kering setrika, cuci kering saja, cuci basah, jasa setrika dan sebagainya. Setelah konsumen memilih jasa mana yang akan dipilih kemudian baju atau pakaian yang akan dicuci diambil oleh pihak laundry lalu di timbang terlebih dahulu oleh pihak laundry. Setelah barang ditimbang dan menghasilkan nominal atau harga yang harus dibayar kemudian pihak laundry memberikan nota yang mana nantinya juga sebagai bukti ketika akan mengambil pakaian.

Untuk lebih jelasnya peneliti melakukan wawancara terhadap karyawan My Laundry yang bernama Ibu Anni Musrifah, mengatakan:

“Disini sistem pelayanannya udah sama kayak biasanya mas. Jadi pelanggan itu datang kesini membawa pakaian habis itu nanti pelanggan memilih jenis layanan sesuai kebutuhan mas apa itu cuci kering, cuci basah atau setrika saja itu pelanggan memilih sendiri. Nah, setelah baru pakaiannya itu ditimbang mas lalu pelanggan diberi nota pembayaran gitu mas. Nah, habis itu mas yasudah proses pencucian dilakukan layaknya laundry pada umumnya. Nanti kalau udah selesai sesuai waktu yang diperjanjikan pastinya ya dijemput sama pelanggan dengan syarat membawa nota pembayaran kemaren.”<sup>1</sup>

Wawancara kedua dilakukan dengan salah satu karyawan Rumah Laundry bernama Mbak Ayu Kartika, megatakan:

---

<sup>1</sup>Anni Musrifah, selaku Karyawan Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangenan, 18 April 2023).

“Masalah peraktiknya mas disini kami menerapkan sistem pelayanan seperti laundry pada umumnya mas. Mas nya kan pastinya pernah ngelaundry, ya kayak gitu udah mas sistemnya disini. Jadi pelanggan datang sendiri kesini membawa pakaian, habis itu mereka bebas memilih jasa layanan sesuai kebutuhan mereka. Entah itu cuci kering, cuci basah ya kita melayani sesuai permintaan pelanggan. Kalau sudah memilih baru pakaian itu diambil dan ditimbang. Nanti dapetnya berapa kilo kita kalkulasi barulah nanti ketemu berapa yang harus dibayar. Nah habis itu pelanggan dikasih nota pembayaran mas.”<sup>2</sup>

Kesimpulan yang bisa peneliti ambil dari hasil wawancara diatas yaitu pada proses transaksi pemesanan jasa laundry sistem yang digunakan sudah sama dengan jasa laundry pada umumnya, dimulai dari pemesanan, pemilihan jasa layanan, penimbangan pakaian sampai ketahap pengambilan sudah sesuai dengan sistem jasa laundry pada umumnya. Namun peneliti menemukan beberapa kelalaian yang terjadi pada saat pakaian telah diterima oleh pihak laundry. Salah satu contoh pada jasa laundry Rumah Laundry. Peneliti menemukan suatu praktik kelalaian yang dilakukan oleh pemilik jasa Rumah Laundry yaitu setelah pakaian diterima oleh pihak laundry pakaian tersebut langsung diletakkan begitu saja bersamaan dengan pakaian orang lain dengan alasan yang disampaikan kepada peneliti yaitu keterbatasan tempat sehingga jika diletakkan secara terpisah dan berjauhan dengan pakaian orang lain maka akan memakan banyak tempat. Terkadang pemilik laundry juga lupa untuk memberikan tanda atau identitas pengguna jasa laundry pada pakaian tersebut bahkan hasil dari observasi peneliti juga menemukan pakaian yang belum dicuci berserekan dilantai. Akibat perbuatan pihak laundry tersebut maka terjadilah suatu kelalaian berupa

---

<sup>2</sup>Ayu Kartika, selaku Karyawan Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan kangenan, 18 April 2023).

ketertukaran dengan pakaian orang lain sehingga pengguna jasa laundry tersebut merasa dirugikan.

Hasil dari wawancara dengan salah satu karyawan Rumah Laundry yang bernama Ibu Anni Musrifah, menegaskan:

“Memang benar mas, terkadang saya memang menaruh pakaian pelanggan dilantai bersamaan dengan pakaian pelanggan yang lain itupun terpaksa soalnya memang disini terbatas tempatnya apa lagi pas sedang rame-ramenya mas. Kadang saya juga lupa ngasih identitas soalnya waktu itu Ibu Safira pemilik laundry disini pulang jadi saya sendirian kewalahan mas. Dan hal itu memang tidak sengaja saya lakukan namanya juga manusia sering lupa mas. Ibu aja yang sudah bertahun-tahun membuka usaha laundry ini kadang pernah kelupaan juga apa lagi saya mas.”<sup>3</sup>

Selain kasus yang terjadi diatas, contoh kedua yang ditemukan oleh peneliti yaitu pada jasa laundry Barokah Laundry. Praktik transaksi yang dilakukan oleh pemilik jasa Barokah Laundry hampir sama dengan jasa laundry pada umumnya namun pada jasa Barokah Laundry peneliti menemukan suatu praktik kelalaian yang dilakukan oleh pemilik laundry tersebut. Pada praktiknya setelah pakaian diterima oleh pemilik laundry lalu pakaian tersebut disimpan dan diberikan tanda atau identitas konsumen pada bungkus pakaian tersebut. Setelah sampai pada tahap pencucian sesuai hasil dari observasi peneliti, pemilik jasa Barokah Laundry lupa memisahkan pakaian yang mudah mengalami kelunturan warna seperti baju batik dan lain-lain. Peneliti disini menemukan adanya kecerobohan dalam proses pencucian sehingga terjadilah suatu kelalaian yaitu pakaian konsumen mengalami kelunturan warna akibat terkena pakaian lain. Bahkan ada salah satu seragam sekolah milik konsumen yang terkena kelunturan

---

<sup>3</sup>Anni Musrifah, selaku Karyawan Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 18 April 2023)

warna pakaian lain. Akibat kelalaian ini konsumen merasa kecewa atas kelalaian yang dilakukan oleh pemilik laundry tersebut.

Hasil dari wawancara dengan pemilik Barokah laundry, Ibu Purwati beliau juga mengatakan:

“Kalau masalah itu mas memang pernah terjadi disini dan kebetulan saya sendiri yang mengalami. Biasanya saya menanyakan dulu ke pelanggan mas ada baju yang mudah luntur apa nggak gitu. Nah waktu itu saya lupa menanyakan itu dan lebih parahnya lagi saya gak ngecek lagi bajunya mas soalnya kan gak langsung dicuci tapi disimpan dulu. Jadi ya saya pikir memang udah gak ada baju yang mudah luntur, ehh taunya pas dicuci malah kelunturan ke baju putih. Waktu itu kalau gak salah baju batik kayaknya mas yang kelunturan warnanya.”<sup>4</sup>

Kasus yang sama juga terjadi pada jasa My Laundry yaitu pada usaha laundry tersebut juga pernah melakukan kelalaian yaitu kelunturan warna pakaian. Seperti yang disampaikan oleh salah satu karyawan My Laundry, Mbak Anis mengatakan :

“Pernah mas, kalau tidak salah sebulan yang lalu pelanggan disini bajunya ada yang mengalami kelunturan warna. Waktu itu seingat saya baju koko warna putih yang terkena kelunturan warna. Saya lupa kejadiannya seperti apa cuman intinya saya tau kalau bajunya itu kelunturan warna pada saat mau di setrika mas. Ya saya kaget waktu itu cuman mau gimana lagi. Saya cobak pakai pemutih tetep sih mas cuman agak mengurangi aja warnanya.”<sup>5</sup>

Selain mengalami kasus kelunturan warna, hasil observasi peneliti juga menemukan bahwa pada jasa My Laundry pernah melakukan kelalaian selain kelunturan warna yaitu terjadi kerusakan pada pakaian konsumen. Seperti yang dijelaskan oleh Mbak Anis selaku karyawan My Laundry sebagai berikut:

“Kalau masalah kerusakan pakaian sebenarnya juga pernah terjadi disini mas cuman itu bukan saya tapi Ibu Safira sendiri. Waktu itu saya tidak masuk mas jadi Ibu disini sendirian. Keesokan harinya saya diceritakan

---

<sup>4</sup>Purwati, selaku Pemilik Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 18 April 2023).

<sup>5</sup>Anis, selaku Karyawan Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 18 April 2023).

Ibu masalah itu mas. Waktu itu sih katanya Ibu lupa menutup resleting celana jeans milik konsumen. Biasanya kalau saya ditutup dulu mas atau nggak mencucinya dipisah tapi mungkin waktu itu Ibu kelupaan menutupnya. Jadi pas diangkat gitu mas mau dijemur ada pakaian yang sobek dan mungkin memang penyebabnya ya itu mas”.<sup>6</sup>

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa beberapa pengusaha jasa laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan telah berusaha melakukan pelayanan dengan sangat baik dengan adanya bukti sistem transaksi pemesanan jasa laundry yang dilakukan oleh pihak laundry telah sesuai dengan sitem jasa laundry pada umumnya. Namun peneliti masih menemukan bahwa beberapa jasa laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan masih saja sering melakukan kelalaian seperti penjelasan hasil wawancara diatas. Meskipun kelalaian terebut memang tidak disengaja atau diluar dari kehendak pengusaha laundry akan tetapi tindakan tersebut tetap merugikan konsumen.

Pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya saling ketergantungan dan saling membutuhkan satu sama lain antara pelaku usaha dan konsumen sehingga prinsip dan tujuan perlindungan konsumen bertumpu pada kesetaraan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam penggunaan jasa laundry akan menimbulkan adanya hak dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh kedua pihak (pelaku usaha jasa laundry dan konsumen laundry).

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dapat menimbulkan kerugian sebagai akibat dari penggunaan, pemanfaatan, serta pemakaian atas suatu barang tertentu yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen

---

<sup>6</sup>Anis, selaku Karyawan Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangenan, 18 April 2023).

berhak untuk didengar keluhannya serta pihak konsumen berhak untuk memperoleh ganti kerugian dan sebaliknya pihak jasa laundry berkewajiban untuk mendengar keluhan konsumen dan memberikan ganti kerugian yang sepadan terhadap konsumen.

Kenyataan yang terjadi dilapangan bahwa pemilik usaha jasa laundry di Kelurahan Kangean, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan dalam memberikan ganti kerugian terhadap konsumen dengan memberikan ganti rugi setengah harga dari harga pakaian konsumen yang rusak ataupun hilang, atau dengan cara memberikan cuci gratis bagi konsumen yang komplain karena merasa pakaiannya masih kotor atau kurang rapi. Dalam hal memberikan ganti rugi terhadap konsumen pihak jasa laundry telah melanggar prinsip *Ijarah 'Ala al-A'mal* yaitu, pemilik laundry bertanggung jawab penuh atas kelalaian yang telah dilakukan baik disengaja maupun tidak disengaja.

Untuk menambah paparan data peneliti melakukan wawancara dengan berbagai pelaku usaha laundry di Kelurahan Kangean, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. Termasuk wawancara dengan pemilik Rumah Laundry. Adapun hasil wawancara dengan pemilik jasa Rumah Laundry yang bernama Ibu Safira, sebagai berikut:

“kalau ada pakaian yang hilang, saya cari dulu selama nota itu masih ada dan cocok sama nota yang ada dipakaian laundry. Waktunya itu sekitar 1 minggu mas, kalo gak ketemu juga saya siap ganti dengan uang sebesar 50% dari harga pakaiannya. Tapi kalau komplain pelanggan saya lebih dari 1x24 jam mas, itu tidak saya terima dan tidak saya ganti rugi. Iya itu sudah resiko kalau tidak komplain dalam waktu yang sudah ditentukan. Masalah nerima atau gak nerimanya pelanggan itu beda-beda mas, ada



yang menerima diganti separuh harga tapi kadang ada yang tidak menerima juga”<sup>7</sup>

Wawancara kedua dengan pemilik usaha My Laundry, Ibu Rosidah mengatakan:

“Begini dek, ada baju hilang bisa kembali kesini dan waktu komplain dibatasi sampai 1x24 jam saat pakaian diambil. Tapi iya harus dibuktikan dengan nota, kalo tidak dengan nota kami tidak mau menanggung kehilangan kan bisa aja dek orang cari cari kesalahan orang lain, makanya itu kami melayani harus dengan nota. Tapi tetep saya usahakan mencari dulu selama 1 minggu jika tidak ketemu iya saya ganti dengan uang maksimal 2kali dari ongkos pakaiannya sesuai dengan yang tertera pada nota.”<sup>8</sup>

Tidak jauh berbeda dari hasil wawancara peneliti dengan Barokah Laundry, Ibu Purwati sebagai berikut:

“Disini mas, ada baju yang hilang kami proses selama ada komplain dari yang kehilangan 1x24 jam lebih dari itu tidak diterima komplain. Komplain itu pun harus pakai nota kalo tidak tetap tidak diterima. Biar saya tau kalo pakai nota pakaian mana yang hilang bisa ketemu dan dicocokkan dengan nota yang masih ada di pakaian laundry. Kalau memang sesuai dengan nota dan memang hilang, pakaian yang hilang itu saya ganti dengan uang maksimal 20% dari harga baju.”<sup>9</sup>

Wawancara keempat peneliti dengan pemilik My Laundry yaitu Ibu Safira sebagai berikut:

“Kalau masalah kelunturan warna seperti yang dipertanyakan memang pernah terjadi dek tapi kembali lagi ke perjanjian yang tertera pada nota yaitu kami tidak menerima komplain masalah kelunturan warna karena memang dari bajunya sendiri. Kami menganggap itu kesalahan konsumen kenapa tidak memberitahu sebelumnya kan gitu dek. Jadi masalah kelunturan warna kami sepakat tidak bertanggung jawab.”<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup>Safira, selaku Pemilik Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 19 Februari 2023).

<sup>8</sup>Rosidah selaku Pemilik Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 19 Februari 2023).

<sup>9</sup>Purwati selaku Pemilik Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 19 Februari 2023).

<sup>10</sup>Safira, selaku Pemilik Laundry, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 19 Februari 2023).

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap pelaku usaha telah berusaha memberikan tanggung jawab ganti kerugian dengan berbagai macam cara dan besar kecilnya ganti rugi tersebut juga berbeda bahkan ada salah satu usaha laundry yang tidak mau bertanggung jawab karena menganggap masalah tersebut adalah kesalahan dari konsumen. Kesamaan yang terjadi pada beberapa laundry tersebut yaitu dalam pembatasan waktu pengaduan komplain sama-sama 1x24 jam setelah laundry diambil oleh pelanggannya dan dibuktikan dengan adanya nota.

Keterbatasan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap pelaku usaha jasa laundry sangat berdampak kepada pengguna jasanya. Walaupun dari pihak laundry sendiri sudah memberikan tanggung jawab dan kompensasi dengan bermacam-macam dari setiap pelaku usaha jasa laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan tetap saja pengguna jasa laundry merasakan kerugian.

Guna memperluas informasi sebagai tambahan paparan data, dalam hal ini peneliti juga melakukan wawancara dengan konsumen yang pernah melakukan transaksi sewa jasa laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. Adapun hasil wawancara dengan salah satu konsumen yang bernama bapak Agus sebagai berikut:

“Baju saya pernah hilang saat di laundry mas, iya saya komplain lah orang baju saya itu masih baru. Saya bilang ke laundrynya kalau baju saya ada yang hilang. Tapi dari pihak laundry bilang kalau batas komplain 1x24 jam sedangkan saya sudah 2 hari. Orang laundrynya enggak mau buat ganti rugi baju saya mas, saya kesal banget orang baju saya masih baru hilang di laundry malah gak mau tanggung jawab. Iya

saya mana tau kalau pas saya ambil pakaian laundry saya ada yang hilang, dan ada peraturan komplain 1x24 jam.”<sup>11</sup>

Kerugian tersebut juga dialami oleh pengguna jasa laundry lainnya yang bernama Ibu Fatimah. Ia merasa dirugikan dan kecewa terhadap tempat laundry tempat ia mencuci pakaiannya

“Pernah mas, baju saya hilang pas mau saya pakai untuk acara pernikahan saudara saya, saya bingung kok baju saya yang mau saya pakai enggak ada ditumpukan laundry. Saya langsung pergi ketempat laundry itu mas, aku pasang muka kesel aja bilang ke tukang laundry nya. Mbak ini gimana kok baju saya ada yang hilang, mbak laundry nya bilang baju yang mana ya mbak. Saya bilang baju saya yang terusan warna coklat. Terus saya bilang gimana ini mbak? dari laundry, Mau mengganti dengan uang maksimal sebesar Rp. 80.000, masak segitu mbak baju saya ini belinya di Matahari dengan harga Rp. 450.000. laundry nya tetap segitu buat gantinya. Dengan rasa kecewa mas, iya gimana lagi lah rugi saya sudah baju hilang dan ganti uang juga jauh dari harga beli.”<sup>12</sup>

Hasil uraian diatas sangat jelas berdampak merugikan pelanggan jasa laundry akibat yang ditimbulkan dari pelaku usaha jasa laundry tersebut. Adanya pembatasan tanggung jawab yang dilakukan pihak laundry dengan mencantumkan tanggung jawab diselebar nota sangat merugikan pengguna jasa laundry. Walaupun ada tanggung jawab ganti rugi yang diberikan dari pihak pelaku jasa laundry kepada pelanggannya tapi hal itu tidak membuat hati pelanggannya puas dan terima akan hal itu.

Dalam hal ini, pengguna jasa laundry merasa kecewa terhadap pelaku usaha jasa laundry. Kerusakan pakaian konsumennya membuktikan kurangnya akan tanggung jawab dari pihak pelaku usaha dan kurangnya tanggung jawab dalam menepati perjanjian yang dilakukan kedua belah pihak. Tapi dalam hal ini

---

<sup>11</sup>Agus Putra, selaku Konsumen, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 19 Februari 2023).

<sup>12</sup>Fatimah, selaku Konsumen, *Wawancara* langsung, (Kelurahan Kangeran, 19 Februari 2023).

memang sering terjadi di beberapa pelaku usaha jasa laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan baik dari tahap observasi hingga tahap wawancara, maka peneliti menemukan suatu temuan penelitian di lapangan terkait Tanggung Jawab Jasa Laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan sebagai berikut:

1. Bahwa mekanisme pelayanan mulai dari tahap pemesanan, pemilihan layanan jasa, penimbangan pakaian, proses pencucian hingga cucian diserahkan kembali kepada konsumen sistemnya sama seperti usaha jasa laundry pada umumnya dan sudah memenuhi syarat serta rukun akad.
2. Namun ada suatu praktik kelalaian yang dilakukan baik oleh karyawan maupun pemilik jasa laundry itu sendiri. Kelalaian tersebut berupa kehilangan pakaian, kelunturan warna pakaian bahkan kerusakan pada pakaian. Menurut pengakuan subjek atau responden penelitian yaitu karyawan dan pemilik laundry memang benar adanya terjadi suatu tindak kelalaian bahkan kemungkinan besar semua usaha laundry pasti akan mengalami permasalahan yang sama.
3. Terkait dengan bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pemilik usaha jasa laundry terhadap kerugian yang diterima konsumennya berbeda-beda antara usaha laundry dengan usaha laundry lainnya. Sebagaimana penjelasan di atas bahwa pemberian ganti kerugian yang diberikan oleh pihak laundry ada yang mengganti separuh harga, ada yang mengganti hanya 2 kali ongkos laundry, memberikan cucian gratis selama periode tertentu bahkan ada yang tidak mau

bertanggung jawab dikarenakan beranggapan bahwa kesalahan tersebut dilakukan oleh konsumen seperti halnya masalah kelunturan warna yang terjadi pada usaha My Laundry. Kelalaian yang terjadi menurut pengakuan dari responden bahwa hal tersebut adalah ketidaksengajaan dan diluar dugaan mereka. Namun hal demikian tentunya sangat merugikan semua konsumen dan pertanggung jawaban yang diberikan oleh pemilik laundry tidak sesuai dengan akad Ijarah.

4. Upaya penyelesaian pun telah dilakukan secara musyawarah kekeluargaan dengan alasan tidak ingin memperpanjang masalah dan diselesaikan secara damai.
5. Tidak semua laundry yang mencantumkan perjanjian atau aturan-aturan baik secara lisan maupun tulisan. Seperti contoh jasa Barokah Laundry, pada jasa laundry tersebut tidak dicantumkan perjanjian-perjanjian secara tertulis bahkan nota yang dipakai dalam bertransaksi adalah nota jual beli pada umumnya sehingga konsumen kebingungan ketika nantinya akan meminta ganti kerugian kepada pemilik laundry.
6. Tidak semua konsumen yang mau memperpanjang masalah tersebut seperti yang dituturkan oleh salah satu pemilik laundry bahwa ada konsumen yang benar-benar meminta ganti kerugian dan ada pula konsumen yang biasa saja bahkan pasrah menerima apa yang dipertanggung jawabkan oleh pemilik laundry karena mereka menganggap hal tersebut merupakan suatu hal yang biasa.

### **C. Pembahasan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan dijabarkan di paparan data sehingga muncul temuan penelitian pada sub-sub sebelumnya yang telah di analisis sesuai dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti memiliki dua pembahasan sesuai dengan fokus penelitian yang telah peneliti angkat, sebagai berikut:

#### **1. Praktik Kelalaian dan Bentuk Tanggung Jawab Jasa Laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.**

Manusia pada sejatinya tidak pernah merasa cukup, karena manusia dibekali akal dan nafsu. Jika akal dan nafsu tidak berjalan seimbang, maka dirasa mustahil bagi seorang manusia bisa tercapai apa yang diinginkan akal dan bagaimana keinginan nafsu itu sendiri untuk mendorong gairah apa yang akan dikerjakan.

Tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang akan datang sudah tidak bisa lepas dari diri perseorangan maupun kelompok. Banyak kebutuhan hajat seseorang yang dirancang sebanyak mungkin agar supaya terpenuhi setiap harinya, namun tidak semua keinginan itu bisa terlaksana tanpa suatu usaha untuk menyeimbangkan apa yang dirancang dengan hasil dari usahanya itu. Kunci tercapainya dari suatu keinginan adalah berusaha seigih mungkin serta tawakkal kepada Allah SWT agar apa yang menjadi hasil dari usaha tersebut bisa bermanfaat bagi dirinya sendiri khususnya bagi orang lain.

Pada sejatinya setiap manusia pasti bekerja untuk mencari sumber penghasilan agar bisa terpenuhi kebutuhan hidupnya, dirasa sangat mustahil bisa seseorang yang tidak bekerja dan berusaha tetapi ia bisa tercapai segala apa yang dibutuhkan dalam hidupnya. Berbagai macam pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang, salah satunya yaitu menjadi pengusaha jasa laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan. Jasa laundry yaitu bisnis yang bergerak dibidang jasa pencucian pakaian dan barang-barang yang lain dengan sistem sewa menyewa yaitu dibuktikan dengan adanya konsumen memberikan upah atas manfaat yang telah dihasilkan oleh pengusaha laundry.

Seorang manusia agar mendapatkan harta dalam jumlah yang banyak maupun sedikit tentunya dibutuhkan usaha dan kerja keras yang maksimal. Banyak cara yang dilakukan seseorang agar bisa tercapai apa yang diinginkannya, namun semua usaha tersebut tidak lepas atau menyimpang dari agama dan syariat.

Dalam usaha jasa laundry adalah kegiatan yang berhubungan dengan orang yang mana penerapan ini lebih ke menggunakan jasa orang. Dalam hukum Islam menggunakan jasa orang disebut dengan istilah Ijarah pada fiqh muamalah. Akad Ijarah yang menggunakan jasa seseorang atau menjual tenaga dikenal dengan sebutan *Ujrah* (Upah).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa prosedur atau sistem transaksi pada jasa laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan sama seperti jasa laundry pada umumnya yaitu konsumen datang sendiri ke tempat jasa laundry dengan membawa pakaian kotor yang hendak dicuci. Lalu konsumen akan

ditawarkan beberapa layanan jasa yang tersedia ditempat jasa laundry tersebut oleh pemilik laundry. Layanan tersebut berupa cuci kering, cuci basah, jasa setrika dan lain sebagainya barulah konsumen dapat melakukan pemesanan sesuai layanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Beralih ke tahap selanjutnya yaitu pakaian kotor yang dibawa oleh konsumen ditimbang dan diberikan nota pembayaran oleh pemilik laundry. Tahap terakhir ialah proses pencucian dilakukan dengan berbagai teknik yang ada di masing-masing jasa laundry.

Dari penjelasan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa dilihat dari proses transaksi yang dilakukan pada jasa laundry di Kelurahan Kenganan sudah cukup baik layaknya proses transaksi jasa laundry pada umumnya. Namun yang menjadi permasalahan dan objek pada penelitian ini bahwa sering terjadi suatu kelalaian yang dilakukan oleh pemilik laundry. Kelalaian tersebut terjadi akibat dari kecerobohan yang dilakukan oleh pemilik laundry. Memang hal tersebut bukan hal yang disengaja akan tetapi Islam telah mengajarkan bahwa dalam bekerja harus senantiasa berhati-hati, teliti, dan selalu mengutamakan kepuasan konsumen.

Pada dasarnya pelaku usaha dan konsumen memang saling ketergantungan dan saling membutuhkan satu sama lain antara pelaku usaha dan konsumen sehingga prinsip dan tujuan perlindungan konsumen bertumpu pada kesetaraan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Pelaku usaha jasa laundry kini banyak yang tidak lagi memenuhi kewajiban untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis



ataupun setara nilainya atas kerugian yang telah ditimbulkan kepada penggunaan jasa laundry.

Hal tersebut dikarenakan kepentingan dari pelaku usaha jasa laundry dalam menjalankan usahanya mendasarkan pada prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan sebanyak-banyaknya dengan modal yang minimal. Perbuatan pelaku usaha seperti ini tidak mau memikirkan kerugian yang diderita oleh konsumen dan hanya memikirkan keuntungan diri sendiri.

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu:<sup>13</sup>

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

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:<sup>14</sup>

1. Ganti rugi karena perusakan (*Dhaman Itlaf*)

---

<sup>13</sup>Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), 195.

<sup>14</sup>Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, 196.

2. Ganti rugi karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
3. Ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)
4. Ganti rugi karena penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)
5. Ganti rugi karena tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Terkait dengan bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pemilik laundry seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dan berdasarkan hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pihak laundry hanya memberikan ganti rugi separuh harga dari harga pakaian konsumen artinya dari setiap jasa laundry yang telah dilakukan observasi oleh peneliti tidak satupun yang memberikan ganti rugi penuh terhadap konsumen. Pada dasarnya sekecil apapun kelalaian harus benar-benar dipertanggung jawabkan secara maksimal sebagai bentuk pemenuhan amanah yang diberikan oleh konsumen. Terlebih lagi minimnya kesadaran para konsumen terhadap hukum yang berlaku dan menganggap kejadian tersebut merupakan hal yang biasa.

Hal demikian sangat bertentangan dengan prinsip akad *Ijarah 'Ala al-A'mal* yang mana menurut pendapat para ulama dalam akad ijarah tersebut pihak laundry yang melakukan kelalaian dan menyebabkan kerugian bagi konsumen baik disengaja maupun tidak disengaja harus memberikan ganti rugi sepenuhnya terhadap konsumen, kecuali kelalaian tersebut terjadi diluar batas kemampuannya seperti banjir besar dan kebakaran.

## **2. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah pada Tanggung Jawab Jasa Laundry di Kelurahan Kangeran, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan.**

Islam merupakan agama yang tidak melarang seseorang untuk dapat menjalin hubungan hukum terhadap sesama. Namun, dalam hal ini kebebasan tersebut setiap individu harus taat pada aturan syariat Islam. Salah satu bentuk hubungan terhadap sesama manusia ini yaitu berkaitan dengan transaksi bermu'amalah. Bermu'amalah disini merupakan wujud dari bentuk kepedulian dan tolong-menolong untuk saling memenuhi kebutuhan hidup manusia. Fiqih Muamalah menjelaskan dengan sangat jelas mengenai prinsip-prinsip mu'amalah. Beberapa prinsip yang harus diperhatikan dalam bermu'amalah ialah dalam memberikan hak atau melakukan sesuatu hal yang dianjurkan tindakannya yang dilakukan tidak boleh menimbulkan kerugian terhadap orang lain. Setiap bentuk tindakan yang dapat merugikan orang lain walaupun tidak disengaja, maka akan dimintai pertanggung jawabannya.<sup>15</sup>

Peneliti disini menyimpulkan, dalam hal ini setiap individu dilarang melakukan kecurangan, penipuan yang dapat merugikan orang lain. Sikap adil, jujur dan bertanggung jawab untuk setiap pekerjaan yang dilakukan dan didasari atas rasa kerelaan terhadap sesuatu yang di perjanjikan, dalam hal ini mengenai tanggung jawab pelaku usaha laundry dengan pengguna jasanya.

Prinsip-prinsip muamalah juga mengenal adanya keterbukaan dalam transaksi (aqad), dan prinsip itu diantaranya:

---

<sup>15</sup>Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005 ), 116.

- a. Transaksi pada dasarnya mengikat orang (para pihak).
- b. Syarat-syarat transaksi tidak bertentangan.
- c. Transaksi dilakukan dengan cara suka rela.
- d. Mewajibkan agar setiap perencanaan transaksi dan pelaksanaannya didasarkan atas niat yang baik.
- e. Transaksi dan hak yang muncul dari satu transaksi.<sup>16</sup>

Dengan demikian, para pihak yang melakukan transaksi memiliki pelaksanaan dalam memenuhi hak dan kewajiban. Dalam islam dikenal kaidah akan menyatakan bahwa dasarnya akad kesepakatan kedua belah pihak dan akibat hukumnya adalah apa yang mereka dalam terapkan melalui perjanjian. Perjanjian yang diakibatkan oleh kerja sama dalam hal hilangnya barang dari praktik pelaku usaha jasa laundry dengan pengguna jasa laundry merupakan akad yang mengandung perbuatan syar'i yang harus dipertanggung jawabkan.

Sewa-menyewa dalam Islam dikenal dengan akad ijarah, merupakan salah satu bentuk muamalah yang saat ini sering dilakukan di kehidupan manusia. Dalam praktik usaha jasa laundry termasuk dalam akad ijarah, karena unsur-unsur akad ijarah terpenuhi didalamnya. Dalam praktiknya konsumen sebagai pihak pertama yang mengambil manfaat berupa pekerjaan dari pihak kedua sebagai pelaku usaha yang mendapatkan upah dari konsumen. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Az-Zukhruf ayat 32:

---

<sup>16</sup>Suhendi, *Fiqih Muamalah*, 120-122.

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۗ وَرَفَعْنَا  
بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ لِبَعْضٍ سُلْحَابًا ۗ وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِمَّا  
يَجْمَعُونَ

Artinya: “Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kamilah yang menentukan penghidupan mereka dalam kehidupan dunia dan kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat memanfaatkan sebagian yang lain. Rahmat tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.”<sup>17</sup>

Sewa-menyewa (*Ijarah*) merupakan bentuk perjanjian timbal balik yang menimbulkan kewajiban-kewajiban kepada kedua belah pihak dan kewajibannya itu mempunyai hubungan satu dengan yang lainnya.<sup>18</sup>

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

<sup>17</sup>Departemen Agama, *Al-quran dan terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan Raya, 2019), 715.

<sup>18</sup>Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPF, 2004), 193.

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

Dalam praktik usaha jasa laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan termasuk akad ijarah, dibuktikan dengan terpenuhinya syarat dan rukun ijarah didalamnya. Pelaksanaan akad ijarah pada usaha jasa laundry di kelurahan Kangenan menggunakan akad ijarah, dimana dari pihak laundry mendapatkan manfaat dari jasanya berupa imbalan (upah) sedangkan dari pihak pengguna jasa mendapatkan manfaat pakaiannya yang awalnya kotor menjadi bersih.

Pada praktik usaha jasa laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan dapat dianalisis menggunakan fiqih muamalah mengenai rukun dan syarat akad laundry sebagai berikut:

- a. Orang yang berakat (Mu'jir dan Musta'jir). Disini yang dimaksud adalah pelaku usaha laundry dan pengguna jasa laundry. Keduanya pihak tersebut sudah aqhil dan baligh.
- b. Sighat (ijab qabul), dilakukan antara pelaku usaha laundry dan pengguna jasa yang mana dilakukan dalam ucapan saja, tanpa ada pemberitahuan antara

pelaku usaha bagaimana tanggung jawabnya jika ada kerusakan, hanya saja dicantumkan dalam nota.

- c. Ujrah (upah), Pelaku usaha jasa laundry mendapatkan upahnya setelah menyelesaikan pakaian laundry pelanggannya.
- d. Manfaat, manfaat bisa dirasakan antara pelaku usaha dan pengguna jasa laundry, dari pengguna jasa mendapatkan manfaat pakaiannya bersih setelah dari laundry dan pihak laundry mendapatkan manfaat berupa imbalan (upah).

Dari analisis diatas dapat peneliti ambil kesimpulan bahwa transaksi tersebut sudah memenuhi rukun dan syarat akad ijarah. Para pelaku akad dalam hal ini sudah aqil dan baligh dan terdiri dari dua orang, adanya manfaat yang dirasakan dari transaksi tersebut dan juga adanya upah terhadap pemilik jasa laundry.

Perbuatan melanggar hukum dalam tanggung jawab pelaku usaha atas layanan yang merugikan konsumen dapat diartikan juga sebagai perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban pelaku usaha, bertentangan dengan kesusilaan dan tidak sesuai dengan kepantasan dalam masyarakat perihal memperhatikan orang lain (konsumen). Untuk dapat menuntut ganti kerugian atas layanan yang merugikan konsumen dalam dasar perbuatan melanggar hukum maka harus dipenuhi beberapa syarat, seperti adanya suatu perbuatan melawan hukum, adanya kesalahan, adanya kerugian dan adanya hubungan kausal antara kerugian dan kesalahan, maka dari itu tanggung jawab disini berlaku bagi pemilik usaha tersebut.

Dalam Islam tanggung jawab menjadi barometer dalam mengukur keimanan seseorang, sebab bagi orang yang bertanggung jawab berarti orang tersebut dikatakan amanah dalam bekerja akan tetapi sebaliknya bila orang itu tidak mampu untuk bertanggung jawab maka orang tersebut dikatakan munafik. Dalam al-Qur'an Allah SWT. Berfirman tentang tanggung jawab seseorang dalam surah Qaf ayat 17 :

إِذْ يَتَلَقَى الْمُتَلَقِيَانِ عَنِ الْيَمِينِ وَعَنِ الشِّمَالِ قَعِيدٌ

Artinya: “(yaitu) ketika dua orang malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri.”<sup>19</sup>

Dari ayat di atas menjelaskan tentang perbuatan yang dilakukan oleh manusia. Setiap perbuatan tersebut dicatat oleh malaikat yang sifatnya Roqib dan ‘Atid yaitu malaikat yang senantiasa dekat dan tidak akan pernah lepas dari seorang hamba. Malaikat tersebut tidak akan pernah membiarkan suatu perbuatan melainkan ia kan mencatatnya.

Begitu pula konsep tanggung jawab dalam al-Quran Allah SWT berfirman mengenai tanggung jawab pada surah Al-Isra' ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ ۚ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ

مَسْئُولًا

Artinya: “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.”<sup>20</sup>

<sup>19</sup>Departemen Agama, *Al-quran dan terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan Raya, 2019)



Dari ayat diatas menunjukkan bagaimana nanti di akhirat Allah SWT akan menunjukkan catatan perbuatan manusia didunia. Dan perbuatan tersebut akan diminta pertanggung jawaban. Tanggung jawab merupakan suatu ikatan kerja untuk melakukan suatu perbuatan hukum yang diikat dengan ketentuan syara' dan mengetahui secara jelas apa yang diperjanjikan serta harus sama-sama rela keduanya.

Dari penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pemilik usaha berkewajiban dalam mengganti barang milik konsumen yang rusak. Kelunturan waran bahkan hilang sebagai bentuk pertanggung jawabannya kepada umat manusia pada umumnya dan kepada Allah SWT pada khususnya.

Perihal tanggung jawab atas barang, hukum Islam membebaskan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan barang tersebut, dengan alasan pihak yang memberikan upah terhadap jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan sempurna, seperti pertama kali diberikan atau dititipkan (amanah). Demikian pula dengan pihak pengelola jasa pekerjaan, seperti jasa laundry, maka harus bertanggung jawab atas barang pelanggan apabila mengalami kerusakan atau mengurangi nilai ekonomis terhadap barang tersebut. Dalam hal muamalah (*Ijarah 'Ala al-A'mal*), Islam telah memberikan garis-garis atas setiap aturan hukum, dalam hal ini tentang tanggung jawab dalam pertanggung jawaban barang antara pihak pengelola jasa pekerjaan dan yang menggunakan jasa.

---

<sup>20</sup>Departemen Agama, *Al-quran dan terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan Raya, 2019), 127.

Adapun mengenai tanggungan atau jaminan yang diemban oleh pemilik usaha atau pekerja ada beberapa ketentuan, yakni sebagai berikut:

- a. Pekerja khusus (khos): dialah orang yang berhak atas upah dengan menyerahkan dirinya untuk bekerja dalam kurun waktu tertentu. Seperti pembantu rumah tangga dimana pembantu tersebut berada di tempat kerjanya. Dalam hal ini, para Imam empat Madzhab (Hanafi, Maliki, Syafi'i, dan Hambali) sepakat bahwa pekerja tersebut bukanlah orang yang menanggung atas barang yang diserahkan kepadanya untuk dia bekerja di dalamnya. Dikarena tangan si pekerja adalah tangan yang memiliki amanah seperti halnya penjaga rumah, atau pemutar modal. Jika karena bukan kelalaiannya, maka tidak ada kewajiban atas jaminan barang tersebut jika terjadi kerusakan.
- b. Pekerja untuk umum (musytarak): dia yang mendapatkan upah dengan tidak menyerahkan dirinya sepenuhnya ketika bekerja. Contoh seperti tukang cuci pakaian (laundry), tukang cat, dan sejenisnya. Dalam hal ini, terdapat sejumlah perbedaan pendapat di kalangan ulama, sebagaimana penjelasan berikut: 1) Menurut pendapat Imam Abu Hanifah, Hambali, Syafi'i, serta para ulama yang setuju dengannya mengatakan bahwa ketentuannya adalah sama dengan pekerja khusus (khos), sebagaimana dijelaskan di atas bahwa tidaklah menjadi tanggung jawab baginya, selain jika terjadi kerusakannya akibat kelalaian mereka. 2) Adapun menurut Imam Ahmad dan para ulama yang setuju dengannya mengatakan bahwa pekerja umum (musytarak) ini bertanggung jawab atas kerusakan barang yang ada di tangannya, meskipun tidak ada kesengajaan atau kelalaian pada pihak pekerja, kecuali hanya di beberapa

keadaan saja. Pertama ketika terkena kebakaran, kedua yakni ketika tenggelamnya barang ke dalam air yang dalam sehingga seluruhnya basah dan rusak.<sup>21</sup>

Jika dianalisis dengan menggunakan teori Ijarah dalam hukum Islam, penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam hal ini Ijarah yang bersifat pekerjaan adalah dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Ijarah seperti ini menurut para ulama' fiqih hukumnya boleh apabila jenis pekerjaannya itu jelas. Pekerjaan Ijarah seperti ini ada yang bersifat pribadi (Khos), seperti pembantu rumah tangga dan ada yang bersifat serikat (Musytarik), yaitu sekelompok orang yang menjual jasanya untuk kepentingan umum. Kedua bentuk Ijarah terhadap pekerjaan ini menurut ulama fiqih hukumnya boleh.<sup>22</sup>

Pada hakikatnya perihal tanggung jawab menurut *Ijarah 'Ala al-A'mal* yang bersifat memanfaatkan dalam bentuk (benda), atau upah mengupah yang bersifat manfaat dalam bentuk (tenaga), dalam pertanggung jawabannya adalah pihak yang melakukan pekerjaan tersebut. Apabila barang/pekerjaan itu rusak dan sebab lain yang menyebabkan barang tersebut tidak dapat diserahkan kembali atau dimanfaatkan lagi oleh pemiliknya yang semula, maka pihak yang diamanahkan untuk memakai manfaat suatu barang atau mengerjakan suatu pekerjaan itu wajib untuk mengganti rugi barang tersebut.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>Akhmad Affandi Mahfudz, "Analisis Akad Ijārah 'Ala al-A'mal Pada Produk Pemesanan Online Paket Santri Gontor (Studi Kasus di La Tansa Darussalam Distributor Center (DDC), Ponorogo)", *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8 (Februari, 2022), 4.

<sup>22</sup>Rahmat Syafi'i, *Fikih Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2004), 134.

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

Imam Abu Hanifah, Zufar ibn Huzail, ulama Hanabilah dan Syafi'iyah berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian pemilik usaha tersebut, maka tidak dituntut ganti rugi barang yang rusak. Abu Yusuf dan Muhammad ibn Al-Hasan asy-Syaibani, keduanya sahabat Abu Hanifah dan salah satu riwayat dari imam Ahmad ibn Hanbal berpendapat bahwa penjual jasa untuk kepentingan umum bertanggung jawab atas kerusakan barang yang sedang ia kerjakan, baik dengan sengaja maupun tidak sengaja kecuali kerusakan itu diluar batas kemampuannya untuk menghindari, seperti banjir besar atau kebakaran. Ulama Malikiyah berpendapat bahwa apabila sifat pekerjaan itu membekas pada barang yang dikerjakan, seperti laundry, maka baik sengaja atau tidak sengaja segala bentuk kerusakan dan kelalaian yang terjadi menjadi tanggung jawab mereka dan wajib mengganti rugi.<sup>24</sup>

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

---

<sup>24</sup>Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2015), 334.

Dalam konsep *Ijarah 'Ala al-A'mal*, ganti rugi yang diberikan pihak pemegang amanah (pihak jasa laundry atau produsen) untuk pihak yang mengalami kerugian atau pemberi amanah (pengguna jasa laundry atau konsumen) harus nyata, jelas barangnya dan bisa dihitung. Selain itu kerugian dibebankan kepada pihak pengusaha atas kelalaian yang terjadi akibat kinerjanya, sehingga pembayaran atau ganti rugi dapat dilakukan oleh pengusaha laundry karena kerugian tersebut terjadi tidak disebabkan oleh faktor alam, misalnya kebakaran, banjir, dan lainnya.<sup>25</sup>

Dalam kenyataannya, penulis menemukan fakta bahwa tidak sedikit pihak jasa laundry yang menerima pengaduan dari para pelanggan karena kelalaian dari pihak jasa laundry itu sendiri baik berupa kehilangan, kerusakan, ketertukaran, ataupun keterlambatan penyelesaian. Dalam sistem ganti ruginya, terkadang pihak pelanggan tetap mengalami kerugian, karena harga barang yang diganti tidak sesuai dengan harga/kualitas barang pelanggan. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa pihak pelanggan merasa dirugikan, karena ganti rugi tidak sesuai dengan keinginan para pengguna jasa laundry. Bahkan terkadang ada juga kasus dimana pihak laundry tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan pakaian pelanggannya. Firman Allah SWT dalam Surat Al-Jasyiah ayat 22, yaitu:

وَخَلَقَ اللَّهُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ وَلِتُحْزَىٰ كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ

---

<sup>25</sup>Chairuman Parasibuan dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, 53.

Artinya: “Allah menciptakan langit dan bumi dengan hak dan agar setiap jiwa diberi balasan (*setimpal*) dengan apa yang diusahakan serta mereka tidak akan dizalimi”.<sup>26</sup>

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa prinsip dasar keadilan dan kejujuran dalam setiap transaksi yang diperbuat manusia, karena setiap pekerjaan yang dilakukan akan diberikan balasan di dunia dan di akhirat. Setiap manusia akan mendapat imbalan dari apa yang ia kerjakan dan masing-masing tidak akan dirugikan apabila dikerjakan sesuai dengan amanah.

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa adanya hal-hal yang merugikan pihak konsumen seperti barang yang hilang, kelunturan warna dan barang yang rusak ada beberapa jasa laundry tidak bertanggung jawab penuh atas kesalahannya. Ketika kedua belah pihak melakukan akad berarti keduanya sudah melakukan perjanjian yang harus ditepati. Karena dalam Islam diajarkan untuk menepati janji supaya tidak menjadi golongan orang yang munafik. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang, serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak. Islam bukanlah agama yang kaku, Islam adalah agama yang sangat memandang untuk kemaslahatan kedua belah pihak, dimana penyelesaian permasalahan bisa dilakukan dengan musyawarah.

Berdasarkan pemaparan di atas maka Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Pada Tanggung Jawab Kelalaian Jasa Laundry di Kelurahan Kangenan, Kecamatan Pamekasan, Kabupaten Pamekasan tidak sesuai dengan hukum Islam

---

<sup>26</sup>Departemen Agama, *Al-quran dan terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan Raya, 2019), 731.

karena jasa laundry tidak dapat menjaga amanah konsumen dan juga tidak dapat memberikan ganti rugi sepenuhnya atas barang/pakaian yang hilang dan rusak sesuai dengan milik pelanggan, sehingga pelanggan mengalami kerugian serta dalam transaksi tersebut mengandung unsur penipuan. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa pihak pelanggan yang dirugikan, karena ganti rugi yang diberikan tidak sesuai dengan nilai ekonomis ataupun kualitas barang, namun hanya saja berdasarkan ketentuan yang ada pada pihak laundry.