

**Tanggung Jawab Pelaku usaha atas Kehilangan Barang dalam Penggunaan Jasa Cuci
Sepatu Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen dan Hukum Islam**

(Studi di shoescare and treatment Madzshoes Kota Malang)

Skripsi

Oleh:

Fahri Wahyu Adji

18220066



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2023

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM
PENGUNAAN JASA CUCI SEPATU PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(STUDI DI SHOES CARE AND TREATMENT MADZSHOES KOTA MALANG)**

SKRIPSI

OLEH:

FAHRI WAHYU ADJI

NIM 18220066



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dengan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwasanya skripsi dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM
PENGUNAAN JASA CUCI SEPATU PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(STUDI DI SHOES CARE AND TREATMENT MADZSHOES KOTA MALANG)**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika kemudian hari laporan skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai persyaratan mendapat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 08 November 2023
Penulis,



Fahri Wahyu Adji
NIM 18220066

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN


Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Fahri Wahyu Adji NIM: 18220066 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM PENGGUNAAN JASA CUCI SEPATU PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI SHOES CARE AND TREATMENT MADZSHOES KOTA MALANG)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,

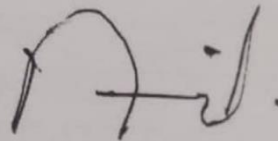
Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI
NIP. 197408192000031002

Malang, 08 November 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. H.Noer Yasin, M.HI
NIP. 196111182000031001

BUKTI KONSULTASI



KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang Telp. (0341) 551354 Fax. (0341) 572533

BUKTI KONSULTASI

Nama : Fahri Wahyu Adji
Nim : 18220066
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. H.Noer Yasin, M.HI
Judul Skripsi : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang Dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi di Shoes Care and Treatment Madzshoes Kota Malang)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Selasa, 14 Maret 2023	Konsultasi BAB 1	
2.	Rabu, 5 April 2023	Konsultasi revisi BAB 1	
3.	Rabu, 10 Mei 2023	Konsultasi BAB 2-3	
4.	Kamis, 11 Mei 2023	Konsultasi revisi BAB 2-3	
5.	Senin, 15 Mei 2023	ACC BAB 2-3	
6.	Kamis, 20 Juli 2023	Revisi Sempro BAB 1-3	
7.	Rabu, 26 September 2023	Konsultasi BAB 4-5	
8.	Senin, 23 Oktober 2023	Konsultasi BAB 4-5	
9.	Senin, 30 Oktober 2023	Konsultasi BAB 4-5	
10.	Senin, 8 November 2023	ACC BAB 4-5	

Malang, 09 November 2023

Mengetahui, a/n

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP. 197408192000031002

PENGESAHAN SKRIPSI


PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Fahri Wahyu Adji NIM 18220066, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM PENGGUNAAN JASA CUCI SEPATU PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM
(STUDI DI SHOES CARE AND TREATMENT MADZSHOES KOTA MALANG)**

Telah dinyatakan Lucus dengan nilai B+

Dengan Penguji:

1. H. Faishal Agil Al Munawar, Lc., M.Hum. ()

NIP: 198810192019031010

Ketua

2. Dr. H. Noer Yasin, M.H.I.

NIP : 19611182000031001

Sekretaris

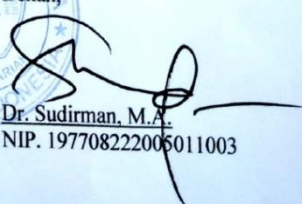
3. Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI.

NIP : 198212252015031002

Penguji Utama

Malang, 19 Desember 2023

Dekan,


Dr. Sudirman, M.A.

NIP. 197708222006011003



MOTTO

“Sesungguhnya Kesabaran Yang Sebenarnya adalah pada saat goncangan pertama”

HR. Bukhari

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (A Guide Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = b	ط = th
ث = t	ظ = dh
د = ts	ع = „(koma menghadap keatas)
ج = j	غ = gh
ح = h	ف = f
خ = kh	ق = q
ذ = d	ك = k
ر = dz	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش = sy	ه = h
ص = sh	ي = y

Hamzah (ء) dilambangkan alif, apabila terletak diawal kata maka dalam transliterasinya berdasarkan vokalnya, serta tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau di akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma atas (‘), berbalik dengan koma (‘) untuk mengganti lambang “ع”.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal fathah ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, dlommah dengan “u,” sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = â Misalnya قَالَ Menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î Misalnya قِيلَ Menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û Misalnya دُونَ Menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisba diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”.

Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قَوْلٌ Menjadi qawlun

Diftong (ay) = ي misalnya خَيْرٌ menjadi khayrun

D. Ta' Marbutah (ة)

“Ta” marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila “ta” marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah

kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في رحمة هلا menjadi *fi rahmatillâ*

E. Kata Sandang dan Lafdz al Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh- contoh berikut ini:

- Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
- Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
- *Masyâ” Allâhkânawamâ lam yasya” lam yakun.*
- *Billâh ,,azzawajalla*

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi.

Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dan orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-RahmânWahîd,” “AmînRaîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu diharapkan syafa'atnya di Yaumul Akhir.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini akan terasa berat dan sulit tanpa petunjuk-Nya. Tak lupa terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan doa serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sudirman, M.A., selaku dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Dr. H.Noer Yasin, M.HI, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan teliti telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta telah memberikan pelajaran yang berharga kepada penulis. *Jazaakumullahu khiron.*

5. Dewan Penguji skripsi yang telah memberikan kritik yang membangun serta arahan dalam menyempurnakan kekurangan yang ada dalam skripsi penulis.
6. Iffaty Nasyi'ah, M.H, selaku Dosen Wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis mengucapkan terima kasih telah memberikan saran, motivasi, dan arahan kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan didikan, bimbingan, dan memberikan ilmunya kepada penulis, semoga Allah melipat gandakan amal kebaikan mereka. *Aamiin...*
8. Segenap Staff Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis mengucapkan terima kasih atas partisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga penulis, kepada orang tua penulis Ibu dan Bapak yang telah banyak memberikan waktu, pikiran serta mendoakan, membimbing dan menyemangati penulis. Kepada Kakak penulis yang selalu menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini. Serta kepada keluarga besar penulis yang selalu menyemangi penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Pemilik Madzshoes yang Bernama Gusmad dan para staff telah memberikan kemudahan informasi dan bantuan selama penelitian, sehingga terselesainya skripsi ini.

11. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2018, terima kasih telah mewarnai perjalanan masa perkuliahan penulis serta senantiasa menyemangati penulis.

Dengan terselesainya penelitian skripsi ini, penulis berharap ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dapat memberikan manfaat amal kehidupan di dunia dan akhirat. Serta penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut andil dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan budi baik yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat segala keterbatasan, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan pintu maaf serta kritikan dan saran dari seluruh pihak demi upaya perbaikan di waktu yang akan datang.

Malang, 8 November 2023

Penulis,

Fahri Wahyu Adji

18220066

ABSTRAK

Fahri Wahyu Adji, 18220066, 2023, *TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ATAS KEHILANGAN BARANG DALAM PENGGUNAAN JASA CUCI SEPATU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN HUKUM ISLAM (STUDI DI SHOES CARE AND TREATMENT MADZSHOES KOTA MALANG)*, Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Dr. H.Noer Yasin, M.HI

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab, Hukum Islam

. Jasa cuci sepatu sangat membantu memudahkan seseorang dalam kegiatan-kegiatan lainnya. Tak jarang sepatu yang sudah sangat kotor menjadi objek untuk dibersihkan, atau sepatu yang begitu banyak sehingga membutuhkan waktu untuk membersihkan, yang pasti jasa cuci sepatu memiliki andil dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen. Sehubungan dengan hal itu sekarang banyak berdiri penyedia jasa cuci sepatu seperti yang dilakukan oleh Shoes Care and Treatment MADZSHOES yang memberikan jasa cuci sepatu. kepada para masyarakat Indonesia khususnya yang berada di Kota Malang. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab penyedia jasa cuci sepatu terhadap sepatu yang hilang atau salah dalam pengerjaan menurut Undang-Undang dan hukum Islam. Dengan

diadakannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat dan memiliki kepentingan dengan penelitian ini.

Adapun penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian lapangan atau empiris, dengan pendekatan yuridis sosiologis. Adapun hasilnya dari penelitian ini kedalam bentuk data yang bersifat deskriptif analisis. Lokasi penelitian berada di Toko Shoescare and Treatment Malang. Untuk jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan, bahwasanya Tanggung jawab pelaku usaha laundry di Shoescare and treatment kota malang timbul karena adanya hubungan antara pelaku usaha (pengusaha) dengan konsumen (pelanggan), terutama dalam hal kerusakan dan kehilangan barang pelanggan atas kelalaian ataupun kesengajaan pihak pengusaha dan Tujuan adanya ijarah dalam jasa cuci sepatu madzshoes adalah agar memberikan keamanan dan kenyamanan dalam mencuci sepatu, hal ini untuk menghindari kerugian yang akan menimbulkan penyesalan antara salah satu pelaku usaha dan konsumen dikemudian hari.

ABSTRACT

Fahri Wahyu Adji, 18220066, 2023, *MANUFACTURER RESPONSIBILITY FOR LOSS OF GOODS IN THE USE OF SHOE CLEANING SERVICES PERSPECTIVE OF ISLAMIC LAW AND LAW NUMBER 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION (STUDY IN SHOES CARE AND TREATMENT MADZSHOES, MALANG CITY)*, Thesis, Law Study Program Sharia Economics, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang, Supervisor: Dr. H. Noer Yasin, M.HI

Keywords: Consumer Protection, Responsibility, Islamic Law

Shoe washing services really help make it easier for someone to carry out other activities. It is not uncommon for shoes that are very dirty to be cleaned, or there are so many shoes that it takes time to clean them. It is certain that shoe cleaning services play a role in providing comfort to consumers. In connection with this, there are now many shoe washing service providers such as MADZSHOES Shoes Care and Treatment which provides shoe washing services. to the Indonesian people, especially those in Malang City. This research aims to determine the responsibility of shoe washing service providers for shoes that are lost or incorrectly processed according to Islamic law and law. By conducting this research, it is hoped that it will be beneficial for all parties involved and who have an interest in this research.

The research carried out uses field or empirical research, with a sociological juridical approach. The results of this research are in the form of descriptive analysis data. The research location was at the Malang Shoescare and Treatment Shop. The types of data used are primary data and secondary data.

The results of this research show that the responsibility of laundry business actors in Shoescare and Treatment in Malang City arises because of the relationship between producers (entrepreneurs) and consumers (customers), especially in terms of damage and loss of customer goods due to the negligence or intention of the entrepreneur and the purpose of its existence. The khiyār in madzshoes shoe washing services is to provide safety and comfort in washing shoes, this is to avoid losses that will cause regret between one of the producers and consumers in the future.

خلاصة

فاهري واهيو أدجي، 18220066، 2023، مسؤولية الشركة المصنعة عن فقدان البضائع أثناء استخدام خدمات تنظيف الأحذية من منظور القانون الإسلامي والقانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك (دراسة في العناية بالأحذية وعلاجها) هوز، مدينة مالانج)، أطروحة، القانون برنامج دراسة الاقتصاد الشرعي كلية الشريعة جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج المشرف: د. ح. نوبر ياسين، م. هي

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، المسؤولية، الشريعة الإسلامية

تساعد خدمات غسل الأحذية حقًا في تسهيل قيام شخص ما بأنشطة أخرى. ليس من غير المألوف أن يتم تنظيف الأحذية شديدة الاتساخ، أو أن هناك الكثير من الأحذية التي يستغرق تنظيفها وقتًا، ومن المؤكد أن خدمات تنظيف الأحذية تلعب دورًا في توفير الراحة للمستهلكين. فيما يتعلق بهذا، يوجد الآن العديد من مقدمي خدمات الذي يوفر خدمات غسل الأحذية. MADZSHOES Shoes Care and Treatment غسل الأحذية مثل للشعب الإندونيسي، وخاصة أولئك الذين يعيشون في مدينة مالانج. يهدف هذا البحث إلى تحديد مسؤولية مقدمي خدمات غسل الأحذية عن الأحذية المفقودة أو المعالجة بشكل غير صحيح وفقا للشريعة الإسلامية. ومن المؤمل أن يكون إجراء هذا البحث مفيدًا لجميع الأطراف المعنية والمهتمة بهذا البحث.

يستخدم البحث المنجز البحث الميداني أو التجريبي، ذو المنهج القانوني الاجتماعي. نتائج هذا البحث في شكل بيانات تحليل وصفية. كان موقع البحث في متجر مالانج للعناية بالأحذية والعلاج. أنواع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

تظهر نتائج هذا البحث أن مسؤولية الجهات الفاعلة في أعمال غسل الملابس في مجال العناية بالأحذية والعلاج في مدينة مالانج تنشأ بسبب العلاقة بين المنتجين (رواد الأعمال) والمستهلكين (العلاء)، وخاصة من حيث تلف

وإسارفة سلعة العملاء بسبب الإهمال. أو نية صاحب المشروع والغرض من وجوده، والخيار في خدمات غسل الأحذية هو توفير الأمان والراحة في غسل الأحذية، وذلك لتجنب الخسائر التي قد تسبب الندم بين أحد المنتجين والمستهلكين في المستقبل.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
BUKTI KONSULTASI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR	xv
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xx
خلاصة	xxii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Definisi Operasional	10
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Kajian Teori.....	20
BAB III.....	49
METODE PENELITIAN	49
3.1. Metode Penelitian	49
3.2. Jenis Penelitian	49

3.3.	Pendekatan Penelitian	50
3.4.	Lokasi Penelitian	50
3.5.	Sumber Data	51
3.6.	Metode Pengumpulan Data	52
3.7.	Pengelolaan Data	53
BAB IV		56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Profil Shoescare And Treatment Madzshoes	56
4.2	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	59
4.3	Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu Perspektif Hukum Islam	70
BAB V		83
PENUTUP		83
5.1.	KESIMPULAN	83
5.2.	SARAN	84
DAFTAR PUSTAKA		86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan usaha meningkatkan kualitas manusia dan masyarakat yang dilakukan secara berkesinambungan. Upaya bangsa Indonesia dalam meluruskan kembali arah pembangunan nasional dilakukan dengan cara menuntut reformasi total kebijakan pembangunan disegala bidang. Apalagi Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maju dengan pesatnya, hal ini juga disertai dengan banyaknya kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia baik itu yang bersifat primer atau yang bersifat sekunder dan semuanya itu manusia membutuhkan dengan cepat guna untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Bidang jasa merupakan bidang yang menawarkan pelayanan yang mementingkan membantu Konsumen dalam berbagai hal.

Jasa cuci sepatu sangat membantu memudahkan seseorang dalam kegiatan-kegiatan lainnya. Tak jarang sepatu yang sudah sangat kotor menjadi objek untuk dibersihkan, atau sepatu yang begitu banyak sehingga membutuhkan waktu untuk membersihkan, yang pasti jasa cuci sepatu memiliki andil dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen. Sehubungan dengan hal itu sekarang banyak berdiri penyedia jasa cuci sepatu seperti yang dilakukan oleh Shoes Care and Treatment MADZSHOES yang memberikan jasa cuci sepatu. kepada para masyarakat Indonesia khususnya

yang berada di Kota Malang.¹ Fungsi dari penyedia jasa cuci sepatu tersebut adalah memudahkan masyarakat untuk dalam bekerja dan dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Terlepas dari semua itu tentunya, seiring dengan perkembangan zaman. Pelaku usaha jasa cuci sepatu dengan mengeluarkan berbagai produk jasa guna memenuhi permintaan (konsumen) dari konsumen yang semakin hari semakin berkembang jumlahnya. Perkembangan jumlah konsumen yang meningkat pesat ini dapat mengakibatkan adanya ketidakseimbangan hubungan pelaku usaha dan konsumen dalam bertransaksi dan menjadikan ketidakharmonisan yang berimplikasi terhadap jasa pelayanan yang diberikan.

Maka dari itu, dibutuhkan suatu instrumen hukum yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen apabila terjadi kerugian yang diakibatkan oleh pihak pelaku usaha. Ketidakpuasan konsumen terhadap penggunaan jasa diperlukan instrumen hukum dan solusi penindakan terhadap usaha-usaha yang berbentuk jasa, seperti kehilangan, kerusakan. Bentuk perlindungan hukum konsumen. Artinya untuk memastikan para pelaku usaha, sekaligus mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas. Demi melindungi hak-hak konsumen yang seringkali berada pada posisi yang lemah ini Pemerintah Indonesia telah

¹ <http://cleaningocm.co.id/> Diakses pada Kamis, 18 Agustus 2022

mengundang peraturan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini mengatur tentang kebijakan perlindungan konsumen, baik menyangkut hukum materil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.²

Hukum perlindungan konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kepentingan konsumen saja, tetapi juga hak-hak dan kepentingan-kepentingan barang dan jasa yang berimbang satu sama lain, proporsional, tidak memihak, dan tidak diskriminatif. Dalam UUPK, hak-hak dari pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan yang sama seperti halnya hak-hak dari konsumen, sehingga baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang setara. Sehingga menghasilkan iklim yang baik dan sehat dalam pelayanan jasa cuci sepatu.

Berbicara terkait Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) yang merupakan penyedia layanan, jasa cuci sepatu, berbagai merek dan sudah dipercaya oleh masyarakat Kota Malang Khususnya. Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) juga memberikan pelayanan dengan cara memberikan paket-paket/promo-promo pelayanan jasa cuci sepatu untuk memudahkan konsumen untuk memilih jasa yang mau mereka gunakan. Sehingga mekanisme tanggung jawab produsen dalam hal ini, Shoes Care and Treatment (MADZSHOES).

² Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusa Media, 2008) 5.

Berkewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen bahkan berkaitan dengan kondisi barang sekalipun.

Dalam hal penerapan hak dan kewajiban pengguna sebagai konsumen dari jasa pelayanan pembersih, apabila dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti yang termuat dalam UUPK, maka sudah sesuai dengan pengertian di dalam Undang-Undang tersebut, atau dapat dikatakan bahwa pengguna adalah konsumen jasa di bidang pelayanan, termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembersihan. Sebagai konsumen maka pengguna yang menggunakan jasa biro pelayanan pembersih mempunyai hak-hak yang diatur dalam Pasal 4 UUPK dan peraturan lain yang terkait.

Dinamika perkembangan ekonomi sekarang yang telah berkembang dengan pesat telah menghasilkan berbagai macam jenis dan variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi dan dimanfaatkan. Konsumen pengguna pelayanan mempunyai banyak pilihan biro pelayanan pembersihan yang hendak mereka pakai. Kondisi ini di satu sisi memberikan banyak manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan pemakaian jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin menambah kebebasan bagi konsumen untuk memilih berbagai jenis dan kualitas jasa sesuai keinginan dan kemampuan ekonomi dari konsumen.

Konsumen biro pelayanan cuci sepatu seringkali mengalami kerugian-kerugian yang disebabkan oleh kurang maksimalnya pelayanan atau kelalaian dari pihak penyedia jasa pelayanan. Kerugian yang sering dialami oleh

konsumen pelayanan cuci sepatu di antaranya adalah hasil dan waktu yang tidak sesuai sebagaimana yang dipromosikan pihak penyedia jasa, kehilangan barang ketika sedang pelayanan sedang diberikan, pekerja yang kurang kompeten dan mengecewakan konsumen. Kerugian-kerugian yang diderita konsumen akibat biro pelayanan tersebut seharusnya menjadi tanggung jawab dari pihak penyedia jasa, karena biro pelayanan memiliki fungsi khusus untuk menjamin bahwa segala fasilitas, keamanan, dan kenyamanan bagi konsumen harus sesuai dengan apa yang tertera dalam janji jasa pelayanan kebersihan yang kemudian mereka jual dalam bentuk brosur pelayanan kebersihan. Pengertian perjanjian menurut Pasal 1313 KUH Perdata adalah: *“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”*.

Islam merupakan agama yang bersifat komprehensif dan universal, setiap aspek pada kehidupan manusia Agama Islam telah mengaturnya. Agama Islam disebut sebagai agama yang bersifat komprehensif karena Islam tidak hanya mengatur perihal Aqidah, Ibadah, dan Akhlak. Selain mengatur hubungan manusia dengan Pencipta-Nya, Islam juga mengatur hubungan antara manusia dengan manusia (muamalah), seperti ekonomi, sosial dan politik. Kemudian Agama Islam bersifat universal yang berarti seluruh ajaran Agama Islam berlaku dalam berbagai keadaan dan tempat hingga tiba waktunya hari kiamat. Muamalah merupakan salah satu ajaran Agama Islam yang mengatur tentang hubungan manusia dengan manusia dalam hal duniawi. Maka dari itu,

Fiqh muamalah merupakan salah satu disiplin ilmu yang penting untuk dipelajari oleh manusia, karena Fiqh muamalah adalah suatu ilmu yang menjadi pedoman untuk manusia dalam menjalani kehidupannya di dunia. Dalam arti sempit, Fiqh muamalah merupakan aturan Allah yang mengatur hubungan antar manusia tentang cara mendapatkan dan mengelola harta benda.

Menurut pendapat Yusuf Al-Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan unsur sifat jujur, amanah, dan benar yang dijadikan sebagai indikator kepuasan dalam Islam.³

Salah satu aktivitas manusia yang berkaitan dengan harta kebendaan adalah sewa menyewa. Dalam Fiqh muamalah sewa menyewa dikenal dengan ijarah. Akad ijarah adalah bagian dari akad mu'awadhah, yaitu akad yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan secara material. Akad ijarah mempunyai 2 (dua) makna, mengutip dari pendapat Idris Ahmad pada bukunya yang berjudul Fiqh Syafii, beliau mendefinisikan ijarah sebagai upah-mengupah. Beliau juga menjelaskan tentang rukun dan syarat upah mengupah yang terdiri dari mu'jir dan musta'jir yaitu pemberi upah dan penerima upah.⁴ Lain halnya dengan pendapat Kamaluddin A. Marzuki, beliau mendefinisikan ijarah sebagai sewa-menyewa. Baik sewa maupun upah dalam bahasa arab,

³ Harun Nasrun, Fiqh Mu'amalah, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 129

⁴ Idris Ahmad, Fiqh Syafi'i (Jakarta: Karya Indah, 1984), 139.

penyebutan keduanya adalah ijarah. Akan tetapi, sewa dan upah juga mempunyai perbedaan dalam makna secara operasional. Sewa digunakan pada kegiatan yang berkaitan dengan benda, seperti seorang pegawai kantor yang menyewa sebuah rumah, sedangkan upah digunakan pada kegiatan yang berkaitan dengan tenaga manusia, seperti seorang buruh cuci mendapatkan gajinya setiap kali ia selesai mencuci.

Perlindungan terhadap konsumen pengguna pelayanan pembersih dalam konteks ini Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) sebagai biro pelayanan yang dimaksudkan penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak dasar konsumen sebagaimana yang tertera dalam Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan menjamin kesamaan kesempatan serta perlakuan tanpa diskriminasi atas dasar apapun untuk mewujudkan kesejahteraan konsumen dan penyedia dengan tetap memperhatikan perkembangan kemajuan dunia usaha. Karena itu melalui penelitian kali ini sengaja diangkat isu hukum dalam perlindungan hukum konsumen pengguna jasa pelayanan cuci sepatu khususnya untuk menjawab menggali aspek filosofis, memformulasikan hingga terbangun konsep hukum sebagai preskripsi dari isu hukum sehingga memberikan *novelty* baru bagi dunia usaha dan penggunaan jasa cuci sepatu di Kota Malang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka isu strategis sebagai rumusan masalah yang akan menjawab melalui kajian dan analisa pada penelitian ini adalah;

1. Bagaimana Tinjauan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap kehilangan barang dalam Penggunaan Biro Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang Atas kehilangan barang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berpegang pada rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan penelitian ini adalah;

1. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha biro Pelayanan Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang Atas Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Pengguna Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) Sesuai dengan Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Untuk menganalisa Tanggung Jawab Pelaku usaha dalam Pengguna Jasa Biro Pelayanan Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang, atas kehilangan barang sesuai dengan Hukum Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat secara langsung kaitannya dengan objek yang menjadi fokus penelitian.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam konteks memberikan pelayanan konsumen pengguna jasa Pelayanan Cuci Sepatu khususnya bagi mahasiswa hukum ekonomi syari'ah.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang untuk meningkatkan pelayanan dan perlindungan hukum terhadap konsumen.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi peneliti yang akan datang kaitannya dengan perlindungan hukum konsumen pengguna biro pelayanan cuci sepatu.

1.5. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian ini, adapun beberapa definisi yang dirumuskan berkaitan langsung dengan konteks penelitian perlindungan konsumen sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang Dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu adalah:

Suatu perlindungan yang diberikan oleh negara terhadap kehilangan dalam penggunaan jasa atau upaya konsumen dalam melindungi hak-hak mereka pada penggunaan jasa. Dalam konteks ini jasa yang digunakan adalah jasa pelayanan cuci sepatu di Madzshos. Kehilangan barang yang berupa sepatu-sepatu yang dititipkan serta pelayanan jasa cuci sepatu langkah-langkah hukum yang sesuai peraturan perundang-undangan untuk menuntut hak-hak konsumen dan kewajiban produsen pada pelayanan jasa cuci sepatu di Madzshoes harus terakomodir dengan baik dan adil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

Pengaturan tentang penjaminan hak-hak dan kewajiban produsen dalam penggunaan jasa. Pada konteks ini perlindungan jasa cuci sepatu yang

menjadi bahan penelitian kemudian ditelaah dengan UU Perlindungan Konsumen.

Sedangkan hukum Islam adalah sekumpulan aturan yang menjadi legalitas umat islam dalam menjalankan ibadah muamalah sesama manusia. Dalam konteks Kehilangan Barang dan Ketidakpuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu ditelaah dengan hukum Islam.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan secara garis besar penelitian ini maka penulis menyusun dalam 5 bab. Sistematika penulisan penelitian ini disusun sesuai dengan pedoman penulisan skripsi Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian ini, adalah:

BAB I Pendahuluan, Pada bab pertama berisi pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini. Latar belakang masalah mendeskripsikan dan menjabarkan secara rinci masalah yang menjadi topik penelitian. Kemudian juga dipaparkan manfaat dari penelitian berupa manfaat teoritis dan praktis serta definisi operasional yang menguraikan beberapa pengertian yang terkait dengan judul. Terakhir, sistematika penulisan ini sebagai gambaran besar pembahasan penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, Pada bab kedua berisi sub bab penelitian terdahulu dan kerangka teori atau landasan teori. Penelitian terdahulu berisi

mengenai informasi penelitian yang serupa untuk dilakukan perbandingan serta perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Kemudian kerangka teori atau landasan teori berisi konsep empiris untuk pengkajian dan analisis masalah

BAB III Metode Penelitian, Pada bab ketiga berisi penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data. Hal ini bertujuan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, Pada bab keempat, merupakan inti dari sebuah penelitian. Dalam pembahasan akan dijabarkan tentang hasil dari penelitian mulai dari gambaran umum tentang bagaimana. Dalam bab ini juga akan disajikan data-data hasil dari wawancara dan study literature yang tentunya akan menjawab problematika-problematika yang telah dirumuskan.

BAB V Penutup, Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan atas jawaban singkat dari rumusan masalah yang telah ditetapkan. Selanjutnya berisi saran yang dapat menjadi masukan untuk peneliti-peneliti mendatang. Penelitian ini juga berisikan daftar pustaka serta lampiran-lampiran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai literatur penunjang dalam penelitian ini diantaranya;

1. Lani Eka Kumala Dewi, I Nyoman Bagiastra.⁵ Dalam jurnalnya yang berjudul; “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry*” Fokus penelitian ini dilatar belakangi oleh perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang di tempat *laundry*. Penyusunan jurnal ini dilakukan dengan metode normatif yaitu menempatkan norma sebagai objek penelitian hingga tercapainya suatu kesimpulan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang barangnya hilang ditempat *laundry* terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata terdapat dalam Pasal 4 (a) yang berbunyi “*hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa*” Perjanjian penitipan diatur dalam Bab XI tentang Penitipan

⁵ Lani Eka KD, I Nyoman B, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry*. Jurnal ARCHIVES Volume: 05, Nomor: 04, Juni 2016 Doc. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/21213>

Barang yaitu Pasal 1694-1793 Buku Ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa penitipan barang terjadi bila orang menerima barang orang lain dengan janji untuk menyimpannya dan kemudian mengembalikannya dalam keadaan yang sama, Pasal 1697 yang menyatakan bahwa perjanjian penitipan antara pemberi jasa dan konsumen, Pasal 1365 yang menyatakan bahwa *“tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain mewajibkan orang yang karna salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”*.

2. Nurhalis.⁶ Dalam penelitiannya yang berjudul; *“Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Penelitian ini berfokus kepada hukum Islam prinsip-prinsip perlindungan konsumen sudah diterapkan sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat menjadi Rasul. di Indonesia ada undang-undang khusus yang mengatur masalah perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penulis tertarik mengkaji masalah *“Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum*

⁶ Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal IUS, Volume: III Nomor: 9 Desember 2015, Halamn 526 Doc: <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/download/3316/2489/>

Islam dan UU Nomor 8 Tahun 1999” karena mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam. Permasalahan yang diangkat adalah bagaimana perlindungan konsumen menurut hukum Islam dan UU Nomor 8 Tahun 1999.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa. penelitian menggunakan tiga pendekatan, yaitu 1) pendekatan konseptual, 2) Pendekatan perundang-undangan, dan 3) pendekatan perbandingan, dan enam kerangka teori, yaitu teori maqashid alsyari’ah, mashlahah, perlindungan hukum, perbandingan hukum, utilitarianisme, dan tanggung jawab sosial. Penulis menghasilkan bahwa hukum Islam memberikan perlindungan terhadap konsumen untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia, dalam memberikan perlindungan kepada konsumen hukum Islam dan UUPK memiliki banyak kesamaan sekalipun dalam masalahmasalah prinsip terdapat perbedaan, karena hukum Islam dalam melindungi konsumen lebih menampakkan nilai-nilai religiusitas dengan tidak mengesampingkan nilai nilai sosial, sedangkan UUPK lebih menampakkan nilai-nilai sosial dan kemanusiaan.

3. Marcelo Leonardo Tuela,⁷ Dalam jurnalnya yang berjudul; “*Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*” Fokus penelitiannya tentang Konsumen dalam menggunakan barang yang diproduksi atau diperdagangkan oleh pelaku usaha dan keadaan barang tersebut ternyata dalam kondisi rusak, cacat dan tercemar, maka konsumen akan dirugikan. Oleh karena itu ketentuan-ketentuan hukum dibuat untuk melindungi hak-hak konsumen agar dapat mencegah kerugian bagi pihak konsumen dan bagi pelaku usaha harus mempertanggungjawabkan kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diproduksi dan diperdagangkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan upaya hukum untuk mencegah konsumen tidak dirugikan akibat barang yang digunakan dalam keadaan rusak melalui pemenuhan kewajiban pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usaha dengan beritikad baik. Pelaku usaha harus memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

⁷ Marcelo Leonardo Tuela, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*, Jurnal Lex Privatum Volume: 2 Nomor: 3 Agustus 2014. Doc: <https://media.neliti.com/media/publications/150086-ID-upaya-hukum-perlindungan-konsumen-terhad.pdf>

4. Damanhuri, Mustakim,⁸ dalam jurnalnya yang berjudul; “*Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Dan Rusaknya Pakaian Konsumen Pada Jasa Usaha Laundry di Aceh*”. Jurnal ini membahas masalah pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugiann konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. Namun dalam kenyataannya hukum perlindungan konsumen yang berkaitan atas hilang dan rusaknya pakaian konsumen pada jasa usaha laundry belum dilaksanakan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab pemilik usaha laundry tidak dilaksanakan sebagaimana yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Faktor penyebab tidak dilaksanakan tanggung jawab bahwa tidak ada kesadaran hukum dari pelaku usaha, karena sifat dari pelaku usaha yang selalu mencari keuntungan, jika memberi ganti kerugian pada konsumen maka pelaku usaha mengalami keuntungan yang kecil. Sedangkan upaya yang dapat dilakukan konsumen terhadap kerugian yang diterima, konsumen dapat menyelesaikan dengan musyawarah pihak pemilik usaha laundry, atau melalui pengadilan dan/atau meminta bantuan kepada pihak Yayasan

⁸ Damanhuri, Mustakim. *Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Dan Rusaknya Pakaian Konsumen Pada Jasa Usaha Laundry di Aceh*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Hukum , Universitas Syiah Kuala. <https://jim.usk.ac.id/perdata/article/download/14980/6502>

Perlindungan Konsumen Aceh (YaPKA) atau ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) seperti yang diatur pada Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK. Saran yang dapat peneliti berikan adalah bagi pelaku usaha dan konsumen tentunya persoalan ini menjadi pelajaran bagi pelaku usaha dan konsumen, karena mengingat hal ini sering terjadi di sekitar kita. Pesan yang ingin penulis sampaikan adalah harus lebih hati-hati dalam membeli atau menjual barang dan/atau jasa, karena masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang tidak boleh dilanggar oleh masing-masing pihak, dan tidak boleh melakukan hal dengan itikad tidak baik.

5. Roida Nababan, Martono.⁹ Dalam jurnalnya yang berjudul; “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut*” jurnal ini membahas tentang Tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam mengganti kerugian yang dialami oleh konsumen dalam pengiriman barang yang diakibatkan dari kerusakan barang atau hilangnya barang maka mencari bukti-bukti bahwa kerusakan dan kehilangan barang terjadi akibat pengangkutan barang sehingga merugikan pihak konsumen sesuai dengan Pasal 188 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan

⁹ Roida Nababan, Martono. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut*. Nommensen Journal Of Legal Opinion (NJLO) Volume 02 Nomor 01 Januari 2021. Pascasarjana Universitas HKBP Nommensen. <https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/opinion/article/download/206/333/1663>

Jalan dan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil Penelitian Ini mengungkapkan bahwasanya, Jika barang yang diangkut hilang/dicuri atau mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan perusahaan pengangkut, maka ia harus bertanggung jawab. Kedua, Upaya hukum yang dilakukan pihak konsumen yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan, Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Perusahaan ekspedisi bertanggungjawab mengenai ganti rugi barang/atau jasa harus diganti dengan harga barang yang sebenarnya sesuai dengan undang-undang dengan melihat kontrak tertulis yang diperjanjian antara pelaku usaha dan konsumen

Table. 1.1**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Leni Eka Kumala Dewi, I Nyoman Bagiastera. <i>“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry”</i>	Dari segi Jasa Perlindungan Konsumen, dan Perspektif Undang-Undang	Objek Kajian yaitu; Jasa Cuci Sepatu dan terdapat hukum islam	Setiap perbuatan yang melanggar hukum seperti hilangnya sesuatu dalam pelayanan jasa adalah tanggung jawab dari produsen.
2	Nurhalis <i>Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.</i>	Dilihat dari segi Perlindungan Konsumen, dan Perspektif Hukum Islam	Objek Kajian yaitu; Jasa Cuci Sepatu Dan ada <i>ijarah</i>	Bahwa Hukum Islam Memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan tujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi seluruh umat manusia.
3.	Marcelo Leonardo Tuela <i>“Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan”</i>	Di lihat dari segi Perlindungan Konsumen, dan Perspektif Undang-Undang	Objek Kajian yaitu; Jasa Cuci Sepatu Dan terdapat hukum islam	Keadaan barang rusak adalah tanggung jawab produsen dan konsumen mempunyai hak untuk meminta ganti rugi.
4.	Damanhuri, Mustakim. <i>“Perlindungan Konsumen Atas</i>	Dilihat dari Perlindungan Konsumen, dan	Objek Kajian yaitu; Jasa Cuci Sepatu	Kerusakan yang dikarnakan oleh pelayanan jasa adalah

	<i>Kehilangan Dan Rusaknya Pakaian Konsumen Pada Jasa Usaha Laundry di Aceh</i>	Perspektif Undang-Undang	Dan perspektif hukum islam	suatu kelelaian yang ditimbulkan, dan konsumen berhak meminta ganti rugi.
5.	Roida Nababan, Martono. “ <i>Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekspedisi Laut</i> ”	Dilihat dari Perlindungan Konsumen, dan Perspektif Undang-Undang	Objek Kajian yaitu; Jasa Cuci Sepatu Dan perspektif hukum islam	Bahwa setiap kerusakan yang ditimbulkan oleh pelayanan jasa maka, penyedia jasa sebagai produsen harus mengganti kerugian.

2.2. Kajian Teori

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan atakorban, yang dapat diwujudkan dalam bentuk seperti melalui restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum. Dengan kata lain perlindungan hukum adalah suatu upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa amandari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁰

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai defenisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasanya yang tersedia dalam masyarakat, bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan. Sebelum muncul UUPK, yang diberlakukan pemerintah mulai 20 april 2000, praktis hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif Indonesia. Dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (Ketetapan MPR No.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press. 1984), H. 133.

II/MPR/1993) disebutkan kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengertian istilah ini dalam ketetapan tersebut.

Diantara ketentuan normatif itu terdapat Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dari Persingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan 5 Maret 2000; satu tahun setelah diundangkan). Undang-undang ini memuat suatu defenisi tentang konsumen yaitu setiap pemakai dan pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Batasan ini mirip dan garis besar maknanya diambil alih oleh UUPK. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (kooper). Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab-Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen lebih jelas dan lebih luas daripada pembeli. Pakar masalah hukum konsumen di Belanda, Hindius sebagaimana dikutip oleh tim FH UI & Depdagri disimpulkan bahwa, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan/atau jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir, dan konsumen pemakai terakhir.

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah suatu kumpulan peraturan yang dapat melindungi suatu haldari hal lainnya. Jika berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan yang

mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Perlindungan hukum menurut Phillipus Hadjon ada dua bentuk:

- a. Perlindungan hukum preventif artinya rakyat diberi kesempatan menyatakan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.
- b. Perlindungan hukum represif yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa¹¹

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi hak asasi manusia di bidang hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan yang diberikan ke subyek hukum harus sama dengan ketentuan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹² Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya

¹¹ Phillipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya:PT.Bina Ilmu,1987), H. 20.

¹² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2003), H. 55.

hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa.

Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹³ Adapun yang dimaksud dengan konsumen itu adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang sangat luas meliputi perlindungan terhadap segala kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa, perlindungan konsumen terhadap diberlakukan syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Meskipun perlindungan ini diperuntukan bagi konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Untuk menciptakan persaingan usaha yang sehat dan kondusif, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan adil, dengan memosisikannya sebagai mitra konsumen dalam memenuhi kebutuhan sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.

Sementara itu perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi dua cakupan aspek, yakni:¹⁴

¹³ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak selaras dengan apa yang telah disepakati
- Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Pengertian Hukum Konsumen menurut Az. Nasution yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang menurut beliau: *“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara pengguna dan penyediannya dalam kehidupan bermasyarakat.”*¹⁵

Sedangkan terhadap batasan dari hukum perlindungan konsumen yang mana merupakan bagian khusus dari hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai: *“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat.”*¹⁶

2. Definisi Istilah Pelaku Usaha

Isitilah developer berasal dari bahasa asing yang menurut kamus bahasa Inggris artinya adalah pembangun perumahan. Sementara itu menurut Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 tahun 1974, disebutkan

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, 37.

¹⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, 22.

pengertian Perusahaan Pembangunan dan Perumahan yang dapat pula masuk dalam pengertian developer, yaitu:

“Perusahaan Pembangunan Perumahan adalah suatu perusahaan yang berusaha dalam bidang pembangunan perumahan dari berbagai jenis dalam jumlah yang besar di atas suatu areal tanah yang akan merupakan suatu kesatuan lingkungan pemukiman yang dilengkapi dengan prasarana-prasarana lingkungan dan fasilitas-fasilitas sosial yang diperlukan oleh masyarakat penghuninya”

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Developer masuk dalam kategori sebagai pelaku usaha. Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

“Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi
“.

Dalam upaya untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap pelanggaran yang dilakukan developer (pelaku usaha), Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pada prinsipnya telah

mengklasifikasi bentuk-bentuk pelanggaran tersebut kedalam 3 kelompok yang dijabarkan dalam Bab IV Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 yakni;¹⁷

- a) Larangan bagi pelaku usaha dalam kegiatan produksi (Pasal 8)
- b) Larangan bagi Pelaku usaha dalam kegiatan pemasaran (Pasal 9-16)
- c) Larangan bagi pelaku usaha periklanan (Pasal 17)

Ada 10 larangan bagi pelaku usaha sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) UUPK, yakni pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan/jasa yaitu:

- a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
- c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukurannya yang sebenarnya.
- d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.

¹⁷ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, model, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label.
- i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat.
- j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan yang berlaku

Pada Pasal 15 ditentukan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen. Pasal terakhir berkaitan dengan perbuatan yang dilarang dalam

kegiatan pemasaran adalah Pasal 16 yang mengatur penawaran melalui pesanan. Adapun Pasal 17 UUPK berisi aturan untuk perusahaan periklanan.

3. Hak, Kewajiban dan Tanggung Jawab

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha didasarkan pada suatu perikatan, baik yang berasal dari perjanjian maupun undang-undang.¹⁸Subekti mengungkapkan bahwa perikatan itu suatu denganinteraksi hukum antara dua pihak, berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut. Objek perikatan menurut C. Asser adalah apa yang harus dipenuhi oleh si berutang dan merupakan hak si berpiutang yang biasanya disebut penunaian atau prestasi yang dapat berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu¹⁹

Menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara developer (pelaku usaha) dan konsumen maka perlu adanya hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hal tersebut lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi:

¹⁸ Subekti, Hukum Perjanjian, (Jakarta: Intermasa 2002), H. 4.

¹⁹ C. Asser, Pedoman Untuk Pengajian Hukum Perdata Belanda, (Jakarta: Dian Rakyat, 1991), H. 13.

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk merehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.²⁰

Sedangkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai Kewajiban Developer (Pelaku Usaha) yang meliputi:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

²⁰ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian²¹

Di samping adanya hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh developer (pelaku usaha), ada tanggung jawab (Product Liability) yang harus dipikul oleh developer (pelaku usaha) sebagai bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatannya dalam berusaha. Sehingga diharapkan adanya kewajiban dari developer (pelaku usaha) untuk selalu bersikap hati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa yang dihasilkannya. Tanggung jawab (Product Liability) dapat didefinisikan sebagai suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*), dari orang/badan yang bergerak dalam suatu proses untuk

²¹ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

4. Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Islam

Perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa dalam Islam dilakukan dengan memberikan Ijarah. Ijarah merupakan suatu cara yang dilakukan oleh orang yang sedang melakukan akad dalam istilah Islam yaitu memberi kebebasan dalam menentukan pilihan dari apa yang akan dibeli dalam hal jual beli, yang bertujuan memberikan hak atas apa yang akan dilakukan dalam menentukan akad tersebut. Sedangkan fungsi dari ijarah tersebut adalah sebagai bentuk dari perlindungan terhadap calon pengguna barang dan jasa dalam menentukan akad tersebut untuk membeli dan menggunakan produk barang dan jasa yang dikehendaki.²²

Pada dasarnya suatu perjanjian (akad) apabila telah dibuat secara sah dan telah memenuhi syarat berlakunya akibat hukum akad, maka akad tersebut mengikat secara penuh dan tidak boleh salah satu pihak membatalkannya secara sepihak tanpa persetujuan pihak lain. Akan tetapi, terdapat beberapa macam akad yang memang sifat aslinya terbuka untuk di-*fasakh* secara sepihak oleh salah satu pihak tanpa persetujuan pihak lain. Di samping itu, terdapat pula akad yang salah satu pihak mempunyai hak ijarah untuk meneruskan atau mem-

²² Harun Nasrun, *Fiqh Mu'amalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007) 129

fasakh akadnya, baik secara hak *ijarah* itu dimasukkan dalam perjanjian sebagai bagian dari klausulnya, maupun karna ditetapkan syarak.²³ Dalam akad penitipan atau pinjam pakai, misalnya penitip atau pemberi pinjaman bisa saja menarik kembali barang yang dititipkannya atau dipinjamkannya, tanpa persetujuan penerima penitipan atau peminjam. begitu pula sebaliknya, penerima titipan atau peminjam dapat membalikkan barang titipan atau pinjaman tanpa persetujuan penitip atau pemberi pinjaman.²⁴

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam Islam melindungi konsumen merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Islam telah mengajarkan umat manusia untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain, terutama dalam hal pemakaian barang dan jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Surat an-Nisa Ayat 29;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

²³ Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007) 256.

²⁴ Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, 257

Artinya; *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”*.

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara-cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, perjudian dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan- akan sesuai dengan hukum syari’at, tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari sipelaku untuk mengindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari’at Allah.²⁵

Tujuan dari ganti rugi pada dasarnya adalah untuk masalah fardiyah (hak-hak individu) guna menciptakan perdamaian antara kedua belah pihak yaitu pihak penyedia jasa dengan konsumen agar tidak terabaikan hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban dari pihak penyedia jasa yang harus dipenuhi. Dengan kata lain, kerugian yang dimaksudkan untuk mengganti

²⁵ Salim Bahreisy, Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 2, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986) 134

kerugian atau menghilangkan kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan.²⁶

Maka dalam keadaan ini melanjutkan atau membatalkan transaksi itu tergantung kepada keadaan barang atau jasa yang akan di transaksikan. Akad jual beli memiliki bersifat mengikat sehingga sempurna hukum asalnya. apabila terdapat hak *ijarah* di dalamnya maka jual beli tersebut bersifat tidak mengikat selama jangka waktu *ijarah*, karena kemungkinan ada salah satu pihak yang membatalkan dalam berakad sehingga hal itu menimbulkan ketidakpastian dalam transaksi. Tetapi karena hukum Islam memerintah hak *ijarah* maka dalam tingkat kepuasan para pihak yang melaksanakan akad, hal itu jadi solusi terbaik dalam melakukan transaksi barang atau jasa.

a) Pengertian Ijarah

Dalam konsep hukum Islam istilah sewa-menyewa dikenal dengan istilah *ijarah* yang artinya upah, sewa jasa atau imbalan. Salah satu bentuk kegiatan manusia dalam bermuamalah adalah sewa-menyewa, kontrak, menjual jasa dan lain-lain. Secara harfiah, *al-ijarah* bermakna jual beli manfaat yang juga merupakan makna istilah *Syar'i*. *Al-Ijarah* bisa diartikan sebagai akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa dalam batas waktu

²⁶ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari hukum Acara Serta Kendala Implementasinya* (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2008), 53

tertentu, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang.²⁷

Menurut pengertian diatas terlihat bahwa yang dimaksud dengan sewa-menyewa itu adalah pengambilan manfaat sesuatu benda, jadi dalam hal ini bendanya tidak berkurang sama sekali, dengan perkataan lain dengan terjadinya peristiwa sewa-menyewa, yang berpindah hanyalah manfaat dari benda yang disewakan tersebut, dalam hal ini dapat berupa manfaat barang seperti kendaraan, rumah dan manfaat karya seperti pemusik, bahkan dapat juga berupa karya pribadi seperti pekerja.²⁸

Sedangkan menurut istilah *ijarah* mempunyai banyak makna dan ada beberapa definisi *ijarah* yang di kemukakan para ulama²⁹ :

- a. Ulama madzhab Hanafi mendefinisikan:

عقد علي منافع بعوض

“Transaksi terhadap suatu manfaat dengan suatu imbalan”

Mazhab Hanafi ini mendefinisikan bahwasannya transaksi sewa-menyewa suatu barang yang timbul manfaatnya

²⁷ Dimyauddin Djuwaini, Pengantar Fiqih Muamalah, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008, h.153.

²⁸ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, Hukum Perjanjian Dalam Islam, h. 52

²⁹ M. Ali Hasan, Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat), Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003, h. 227-228

dan di rasakan oleh penyewa dari barang yang disewanya, maka penyewa memberikan suatu imbalan kepada pemilik barang terhadap manfaat yang didapat.

b. Ulama mazhab Syafi'i mendefinisikannya

عقد علي منفعة مقصودة معلومة مباحة قابلة للبذل
ولإباحة بعوض معلوم

“Transaksi terhadap manfaat yang dituju, tertentu bersifat bisa dimanfaatkan, dengan suatu imbalan tertentu”.

Mazhab Syafi'i mendefinisikan suatu transaksi sewa-menyewa terhadap manfaat suatu barang yang dituju dengan imbalan yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Contohnya dalam sewa-menyewa kendaraan yang bisa di ambil manfaatnya, setelah penyewa mendapatkan manfaat atas barang yang disewanya, penyewa barang memberi imbalan tertentu dengan apa yang telah disepakatinya.

c. Ulama Malikiyah dan Hanbaliyah mendefinisikannya:

تملكك منافع شئى مباحة مدة معلوم بعوض

“Pemilikan manfaat sesuatu yang dibolehkan dalam waktu tertentu dengan suatu imbalan”.

Mazhab Malikiyah dan Mazhab Hanbaliyah mendefinisikan bahwa suatu transaksi sewa-menyewa yang diberikan batas waktu kepemilikan oleh pemilik barang kepada penyewa dengan batas waktu yang telah di sepakati dengan membayarkan imbalan kepada pemilik barang. Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka akad ijarah tidak boleh dibatasi oleh syarat. Akad ijarah juga tidak berlaku bagi pepohonan untuk diambil buahnya, karena buah itu adalah materi (benda), sedangkan akad ijarah itu hanya ditunjukkan kepada manfaat saja.

b) Dasar Hukum *Ijarah*

ijarah adalah akad yang dibolehkan oleh *syara'* berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah serta *ijma'* para ulama. Hal ini sesuai QS Al- Baqarah ayat 233:

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا
ءَاتَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

*Artinya: dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain,
Maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan
pembayaran menurut yang patut. bertakwalah kamu kepada*

*Allah dan Ketahuilah bahwa Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan*³⁰

Inti pengertian dari ayat ini ialah, apabila diantara kita ada yang mempekerjakan seseorang maka berikanlah upah kepada mereka dengan upah yang patut dan atas dasar kerelaan hati.

Serta Hadis Nabi:

وعن ابن عمر رضي الله عنه قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم
:اعطوا الأجير أجره قبل ان يجف عرقه

*Artinya: Dari Ibnu Umar r.a ia berkata: Rasulallah SAW bersabda: Berikanlah kepada tenaga kerja itu upah sebelum keringatnya kering. (HR. Ibnu Majah).*³¹

Maksud dari hadits ini ialah untuk orang yang mempekerjakan pekerja maka hendaklah bergegas untuk menunaikan hak si pekerja setelah selesainya pekerjaan sebelum “keringat si pekerja kering”, kalimat ini adalah ungkapan untuk menunjukkan diperintahkannya memberikan gaji setelah pekerjaan itu selesai si pekerja meminta walau

³⁰ Departemen Agama RI, 2002, Al- Qur'an dan Terjemahnya, h. 37.

³¹ Ali Hasan, Berbagai Macaan Transaksi Dalam Islam, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003, h.231

keringatnya tidak kering atau keringatnya telah kering, begitu juga bisa dimaksud jika telah ada kesepakatan pemberian gaji setiap bulan.

Mengenai disyaria'atkannya *ijarah*, semua umat bersepakat, tak seorangpun yang membantah kesepakatan (*ijma'*) ini, sekalipun ada beberapa orang diantara mereka yang berbeda pendapat.³²

c) Rukun dan Syarat *Ijarah*

Ulama Mazhab Hanafi mengatakan, bahwa rukun *ijarah* hanya satu, yaitu *ijab* dan *ka-bul* saja (ungkapan menyerahkan dan persetujuan sewa-menyewa). Jumhur ulama berpendapat, bahwa rukun *ijarah* ada empat:

- 1) Orang yang berakal.
- 2) Sewa/imbalan.
- 3) Manfaat.
- 4) *Sighah* (*ijab* dan *ka-bul*).

Menurut ulama mazhab Hanafi, rukun yang dikemukakan oleh jumhur ulama diatas, bukan rukun tetapi syarat. Sebagai sebuah transaksi (akad) umum, *ijarah* baru dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan syaratnya.

³² Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah XIII*, Alih bahasa Kamaludin A. Marzuki, Bandung: Al- Maarif, h. 18

Adapun syarat ijarah ialah:

- 1) Syarat bagi kedua orang yang berakad, adalah telah baligh dan berakal (Mazhab Syafi'i dan Hanbali). Dengan demikian, apabila orang itu belum atau tidak berakal, seperti anak kecil atau orang gila, menyewakan hartanya, atau diri mereka sebagai buruh (tenaga dan ilmu boleh disewa), maka ijarahnya tidak sah. Berbeda dengan Mazhab Hanafi dan Maliki mengatakan, bahwa orang yang melakukan akad, tidak harus mencapai usia baligh, tetapi anak yang telah *mumayyiz* pun boleh melakukan akad ijarah dengan ketentuan, disetujui oleh walinya.
- 2) Kedua belah pihak yang melakukan akad menyatakan, kerelaannya untuk melakukan akad ijarah itu. Apabila diantara keduanya terpaksa melakukan akad, maka akadnya tidak sah.
- 3) Obyek ijarah itu dapat diserahkan dan dipergunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya. Oleh sebab itu, ulama fikih sepakat mengatakan, bahwa tidak boleh menyewakan sesuatu yang tidak dapat diserahkan, dimanfaatkan langsung oleh penyewa. Umpamanya, rumah atau toko harus siap pakai atau tentu saja sangat bergantung kepada penyewa apakah mau dia melanjutkan akad itu atau tidak. Sekiranya rumah itu atau toko itu disewa oleh orang lain, maka setelah habis sewanya, baru dapat disewakan kepada orang lain.
- 4) Obyek ijarah itu sesuatu yang diharamkan oleh syara'. Oleh sebab itu ulama fikih sependapat, bahwa tidak boleh menggaji tukang sihir, tidak boleh menyewa

orang untuk membunuh (pembunuh bayaran), tidak boleh menyewakan rumah untuk tempat berjudi atau tempat prostitusi (pelacuran). Demikian juga tidak boleh menyewakan rumah kepada non-muslim untuk tempat mereka beribadat.

- 5) Upah/sewa dalam akad ijarah harus jelas, tertentu dan bernilai harta. Namun, tidak boleh barang yang diharamkan oleh syara'.

d) Tanggung Jawab Orang Yang Digaji/Upah

Pada dasarnya semua yang dipekerjakan untuk pribadi dan kelompok (serikat), harus mempertanggungjawabkan pekerjaan masing-masing. Sekiranya terjadi kerusakan atau kehilangan, maka dilihat dahulu permasalahannya apakah ada unsur kelalaian atau kesengajaan, tidak. Jika tidak ada kedua unsur tersebut, maka tidak perlu diminta penggantinya dan jika ada unsur kelalaian atau kesengajaan, maka dia harus mempertanggungjawabkannya, apakah dengan cara mengganti atau sanksi lainnya. Sekiranya menjual jasa itu untuk kepentingan orang banyak seperti tukang sepatu, maka ulama berbeda pendapat.

Imam Abu Hanafiah, Zufar bin Huzail dan Syafi'i berpendapat, bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian, maka para pekerja itu tidak dituntut ganti rugi.

Abu Yusuf dan Muhammad bin Hasan asy-Syaibani (murid Abu Hanafiah), berpendapat, bahwa pekerja itu ikut bertanggung jawab atas kerusakan tersebut, baik yang sengaja atau tidak. Berbeda tentu, kalau terjadi kerusakan itu diluar batas kemampuannya seperti banjir besar atau kebakaran.

Imam Abu Hanifah, Zufar bin Huzail dan Syafi'i berpendapat bahwa apabila kerusakan itu bukan karena unsur kesengajaan dan kelalaian maka para pekerja itu tidak dituntut ganti rugi.³³

e) Hal-Hal yang Membatalkan *Ijarah*

Adapun hal-hal yang menyebabkan batalnya perjanjian sewa menyewa adalah disebabkan hal-hal sebagai berikut.

- a. Terjadinya aib (kerusakan) pada barang sewaan,
- b. Rusaknya barang yang disewakan,
- c. Rusaknya barang yang diupahkan (ma'jur a'laih)
- d. Terpenuhinya manfaat yang diakadkan, dan
- e. Penganut Mazhab Hanafi menambahkannya dengan uzur (suatu halangan sehingga perjanjian tidak mungkin dapat terlaksana sebagaimana mestinya).³⁴

³³ M. Ali Hasan, Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat) h. 237

³⁴ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis. Hukum Perjanjian Dalam Islam, h. 57

Berdasarkan pemaparan diatas, kita dapat mengetahui bahwa ijarah (sewa-menyewa) adalah salah satu bentuk dari kegiatan manusia dalam bermuamalah, karenan setiap manusia tidak luput dari kegiatan tersebut. Dan kegiatan ijarah (sewa-menyewa) pun telah disyariatkan dalam islam, yang mana hukum asalnya menurut Jumhur Ulama adalah mubah atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh syara'.

Adapun dari kegiatan ijarah (sewa-menyewa) yang mempunyai definisi sebagai transaksi sewa-menyewa terhadap manfaat suatu barang dengnan suatu imbalan haruslah ada di dalamnya perlindungan, khususnya perlindungan terhadap orang yang menyewa barang (konsumen), agar menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen demi terjalinnya kemaslahatan transaksi sewa-menyewa yang baik menurut pandangan hukum positif maupun menurut hukum islam.

5. Jenis-Jenis Jasa Cuci Sepatu

Tempat jasa pencucian sepatu ini bertempat di Kota Malang. Perbandingan dari usaha yang pernah ada sebelumnya usaha pencucian dan perawatan sepatu ini berbasis platform digital (aplikasi) yang dapat diakses

pada web atau diunduh di google playstore (android) dan AppStore (IOS) atau dengan melakukan ekspansi ke media sosial seperti Instagram, wa dan lain-lain mulai pemesanan atau penjemputan, pelacakan proses jasa sampai dengan pengiriman. Untuk layanan pengiriman menggunakan transportasi online yaitu gojek dan grab. Begitu pula dengan pembayaran bisa; adapun beberapa rincian produk yang dipasarkan di antaranya;

- a) Standard Clean / Quick Clean • Price: Rp 35.000,-
 - Cleaning Part: Upper Sole, Middle Sole
 - Shoe Material: All Materials (Canvas, Suede, Leather, Nubuck, etc.)
 - Duration: 30-Minutes
- b) Deep Clean • Price: Rp 35.000,-
 - Cleaning Part: Upper Sole, Middle Sole, Out Sole, In Sole, Laces
 - Shoe Material: All Materials (Canvas, Suede, Leather, Nubuck, etc..)
 - Duration: 2-5 Days (Depends on shoes condition).
- c) Kids Shoes • Price: Rp 30.000,-
 - Cleaning Part: Upper Sole, Middle Sole, Out Sole, In Sole, Laces
 - Shoe Material: All Materials (Canvas, Suede, Leather, Nubuck, etc..)
 - Duration: 2-Days

4) Boots Shoes • Price: Rp; 50.000,-

• Duration: 2-5 Days (Depends on shoes condition)

6. Jenis-Jenis Kehilangan Barang dan Ketidakpuasan Konsumen

Ketidakpuasan yang dialami konsumen bisa dipengaruhi oleh banyak faktor. Tidak selamanya konsumen selalu benar dan tidak selamanya perusahaan selalu salah. Kepuasan konsumen dibentuk dari kerja sama kedua belah pihak. Menurut Ramsey, yang mengungkapkan bahwa seseorang melakukan komplain karena didasari oleh alasan yang benar-benar mengecewakan atau karena tidak ada alasan sama sekali.

Konsumen yang mengambil tindakan (*take action*) bisa yang melakukan tindakan publik (*public action*) dan tindakan pribadi (*private action*). Yang dimaksud tindakan pribadi (*private action*) bisa berupa melakukan getok tular (WOM) yang negatif dan melakukan boikot terhadap merek atau perusahaan yang bersangkutan. Tindakan umum (*public action*) yang bisa dilakukan konsumen yang kecewa antara lain meminta ganti rugi, menempuh jalur hukum dan melakukan komplain langsung ke perusahaan. Penuntutan ganti rugi masih bisa diperluas lagi, yaitu secara aktif maupun pasif. Penuntutan ganti rugi secara aktif bisa berupa berhadapan langsung dengan pihak dari perusahaan yang bersangkutan dan via telepon. Adapun beberapa kehilangan barang yang pernah terjadi di antaranya;

- a) Kehilangan yang disebabkan oleh kelalaian. Dalam hal ini diantaranya; hilang dan tertinggal pada saat pendistribusian.
- b) Kehilangan yang diakibatkan oleh orang lain, dalam hal ini diantaranya; dirampok, dirusak dan dibuang.

Penuntutan ganti rugi secara pasif bisa berupa mengirim surat atau email kepada perusahaan yang bersangkutan. Bahan pembahasan utama pada penelitian ini ada pada bagian di mana konsumen melakukan komplain yang melalui surat pembaca. Perilaku komplain melalui surat pembaca merupakan perilaku yang pasif, karena pembaca tidak bertemu langsung dengan produsen. Bahasa yang digunakan dalam penulisan surat juga lebih sopan dibandingkan apabila konsumen yang kecewa meluapkannya langsung dengan kata-kata.

Hasil penemuan dari penelitian *Consumer complaining to firm: the determinants of channel of choice* karya Anna S. Mattila dan Fochen Wirtz mengatakan bahwa pilihan seorang konsumen dalam menentukan saluran komplain apa yang akan dipilih untuk menyalurkan keluhannya adalah tergantung dari individu yang bersangkutan. Serta disebutkan bahwa konsumen sebenarnya lebih menyukai saluran komplain yang tidak langsung. Para konsumen akan menghindari komplain yang face-to-face dan akan beralih ke pola komplain yang tanpa melibatkan interaksi dengan orang lain.³⁵

³⁵ Rudy Irwansyah Dkk, *Perilaku Konsumen* (Widhina Bakti Persada Bandung, 2021) 23

7. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen tersebut. Hal tersebut senada dengan Pasal 45 UUPK yang menyebutkan:

- 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 pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 3.
- c) 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

Dalam kepustakaan tentang penyelesaian sengketa jalur lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK) disebut jalur non-litigasi, sedangkan melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum atau peradilan disebut dengan jalur litigasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah proses dalam mencari tanggapan atas suatu masalah penelitian yang pokok baik dalam perspektif ilmu sosial, hukum maupun mendalami ilmu lainnya. Ketentuan dan tata cara yang harus ditempuh dalam suatu penelitian tentunya tidak dipungkiri dari tahapan pengumpulan data, penelitian lanjutan dan *research* berita informasi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian tersebut, dengan demikian suatu penelitian dapat dibuktikan baik dalam aspek ilmiah dan akademis

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yuridis empiris, yaitu suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan terlebih dahulu meneliti data sekunder yang ada kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap problematika yang terjadi.³⁶ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan beberapa informan berkaitan langsung dengan penyedia jasa Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care And Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang.

³⁶ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Cetakan Ketiga, Jakarta: UI Press, 1984) .52.

3.3. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian ini termasuk penelitian Yuridis Sosiologis (*Social Legal Approach*) dimana pendekatan tersebut digunakan sebagai sarana dalam mengkaji aspek hukum dengan aspek hukum lapangan yang terjadi di kalangan masyarakat. Yuridis Sosiologis merupakan sebuah penelitian yang biasa dilakukan dalam menemukan fakta (*Fact-Finding*) di kehidupan masyarakat, yangi selanjutnya beralih pada identifikasi (*problem-Identification*), kemudian diakhiri dengan penyelesaian masalah (*Problem Solution*).³⁷

3.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan Pelayanan Cuci Sepatu di Shoes Care and Treatment (MADZSHOES) di Kota Malang. Adapun yang melatar belakangi pemilihan tempat penelitian ini di antaranya; Pertama, Kota Malang dipenuhi dengan kawasan padat penduduk baik penduduk asli maupun pendatang; kedua, banyaknya kebutuhan mahasiswa dan masyarakat terhadap cuci sepatu; Ketiga, Seiring dengan perkembangan waktu kebutuhan pembersihan meningkat secara signifikan akan tetapi apakah perlindungan konsumennya terlindungi oleh pelayanan yang diberikan.³⁸

³⁷ Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, (Jakarta: UI Press, 1982), 51.

³⁸ Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), 129.

3.5. Sumber Data

Sumber data dapat dipahami sebagai kumpulan sumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh penulis sebagai jawaban atas pokok permasalahan suatu penelitian, atau dapat diartikan sebagai sumber dari mana informasi tersebut diperoleh baik dari manusia maupun barang. sumber data manusia yang dimaksudkan dalam penelitian ini ialah para penyedia layanan pembersihan. dan sumber informasi non-manusia berupa dokumen atau catatan yang berkaitan dengan fokus penelitian.³⁹

a. Data Primer

merupakan informasi data yang dari awal dimiliki secara langsung, dimana pokok pembahasan yang terdapat di dalam data tersebut akan dibahas, dalam penulisan ini, data primer diperoleh dari proses wawancara.

No	Nama	Keterangan
1	Gus Mad	Owner
2	Saiful	Karyawan
3	Irfan	Karyawan
4	Rian	Staf
5	Rifqi	Konsumen
6	Afton	Konsumen
7	Solikin	Konsumen
8	Dzulfikri	Konsumen
9	Dicky	Konsumen

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT Renika Cipta, 2006), 129.

b. Data Sekunder

Adalah pelengkap dari informasi data primer (utama) yang di dapat dari beberapa sumber yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti, Seperti berupa studi kepustakaan berupa sumber ilmiah. buku, hasil penelitian. dan seterusnya. Dalam proses penelitian ini, sumber data sekunder yang penulis pilih adalah buku-buku yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, buku-buku dan sejenisnya serta beberapa jurnal, skripsi online.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Komponen utama dalam mencari jawaban atas inti dari suatu masalah penelitian ialah pengumpulan suatu data sebagaimana informasi data berupa informasi yang akurat, valid dan dapat di hitung. Adapun jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian *research and investigation*, sedangkan metode pengumpulan data primer dan data sekunder dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut;

a. Wawancara Langsung

Pengertian wawancara adalah suatu keadaan atau proses antara pihak pertama sebagai pewawancara dan yang diwawancarai sebagai pihak kedua yang melakukan dialog tanya jawab secara tatap muka, dalam proses ini pewawancara akan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan. yang telah dipersiapkan

sebelumnya, dengan tujuan untuk memperoleh poin jawaban yang relevan. pada topik masalah yang diteliti, oleh karena itu dalam proses pengumpulan data ini peran responden menjadi fokus data utama.⁴⁰

Adapun beberapa responden yang akan berpartisipasi pada penelitian ini di antaranya;

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengolah data yang berupa gambar, data tertulis dan data berwujud. Adapun gambar atau foto, dokumen dinas, buku, arsip dan sejenisnya merupakan bagian dari bentuk pengolahan data yang berkaitan dengan masalah⁴¹

3.7. Pengeloaan Data

Menganalisis data merupakan salah satu bentuk pengelolaan data dalam penelitian hukum empiris. Penjajaran fakta di lapangan harus dikaitkan dengan keabsahan data karena cara kualitatif digunakan dalam mendeskripsikan data dalam bentuk kalimat atau diksi yang logis dan teratur, sehingga mampu menginterpretasikan data.⁴² Tingkatan dalam mengkaji data adalah sebagai berikut:

⁴⁰ Bandher Johan Naution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), 167-168

⁴¹ Soejono Soekanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1981),23

⁴² Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), 99.

a. Menyusun (Editing)

Tahapan berupa pengumpulan suatu data lapangan merupakan proses yang dinamakan menyusun, proses tersebut mengupayakan untuk mengkaji hasil penelitian sebelumnya maupun yang terbaru dari perkumpulan informasi pencarian data.

b. Klasifikasi

Proses klasifikasi adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data yang mempunyai ketelitian yang sistematis, dengan demikian proses ini sesuai dengan kriteria, seperti contoh-contoh pertanyaan rumusan masalah dengan harapan dapat menjawab data yang telah terkumpul yang berisi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

c. Analisis Data

Prosedur penyederhanaan data untuk kemudahan interpretasi adalah arti dari analisis data. Bentuk analisisnya berupa data pada beberapa uraian rumusan hipotesis kerja dengan tujuan mengelola data yang diperoleh dari wawancara

d. Verifikasi

Proses keakuratan keabsahan data adalah pengertian verifikasi yang bertujuan untuk meninjau beberapa data yang telah digabungkan untuk

memeriksa kebenaran data untuk menyesuaikan dengan data dengan menyesuaikan hasil wawancara yang telah dilakukan.⁴³

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 280.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penulis dalam bab ini akan menganalisis hukum ekonomi syariah terhadap jasa cuci sepatu Shoescare and Treatment Madzshoes, yang berisikan tentang profil umum dari Shoescare and Treatment Madzshoes, Tanggung jawab pemilik dari jasa cuci sepatu, dan penerapan akad *khiyar* dalam praktik jasa cuci sepatu di Shoescare and Treatment Madzshoes.

4.1 Profil Shoescare And Treatment Madzshoes

Sebelum menjelaskan bentuk tanggung jawab Madzshoes atas kehilangan barang. Maka penulis menjelaskan terlebih dahulu mengenai profil dari Shoescare and Treatment madzshoes secara singkat untuk bisa mendapatkan gambaran objek tentang penelitian ini. Shoescare and Treatment madzshoes merupakan salah satu usaha dibidang jasa kebersihan yang menawarkan cuci sepatu yang berada di Jl. Simpang Gajayana No. 613-F, RT 10/RW 02, Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. Usaha ini berdiri sejak tahun 2021 awal atau yang lebih tepatnya pada tanggal 23 maret. Berawal dari pemilik *shoescare and treatment* madzshoes yang Bernama gus mad yang menyukai fashion terutama dibidang footwear dan beliau ini sangat ingin memiliki usaha di bidang thrifting, tetapi karena kekurangan dana akhirnya gus mad memutar otak agar bisa mendirikan salah satu kesukaan beliau yakni mendirikan Shoescare and Treatment Madzshoes ini. dikarenakan dikota Malang ada banyak juga jasa cuci sepatu yang telah buka tidak membuat gus mad putus asa dan tetap ingin membangun sebuah usaha kecil-

kecilan untuk mewujudkan *passion* beliau di bidang *fashion* terutama di bagian *footwear*.

Berbicara mengenai jasa yang di tawarkan oleh madzshoes ini ada banyak sekali yakni mencuci sepatu, repaint sepatu, dan masih banyak lagi. Beliau juga rela mengantar jemput pada awal-awal pembukaan madzshoes ini dikarenakan lokasi tempat gusmad ini sangat terpencil sehingga mau tifik mau gus mad mengajak teman-teman gusmad untuk promosi shoescare and treatment ini agar bisa berkembang dengan baik. Dan lambat laun usaha jasa cuci sepatu ini berkembang. Salah satu cara gus mad mempromosikan tempat usahanya yakni dengan membuat Instagram hal ini dikarenakan banyak anak muda yang tentunya menggunakan Instagram tau dengan keberadaan madzshoes ini banyak diketahui oleh semua orang terkhusus mahasiswa UIN malang karena gus mad ini berstatus mahasiswa S2 di UIN malang.⁴⁴

Praktik pencucian di Shoescare and Treatment setelah peneliti mengamati mekanisme yang terjadi proses pencucian jika ada yang datang kerumah membawa sepatu yang hendak dicuci kemudian dijelaskan proses treatment sepatu dengan treatment *deep cleaning* (pencucian secara menyeluruh luar dan dalam sepatu) dengan teknik *dry cleaning* repaint sepatu dan masih banyak lagi pelayanan yang diberikan oleh Shoescare and Treatment, serta memberikan kisaran waktu penyelesaian, biasanya waktu pengerjaan cuci sepatu dan lainnya itu berkisar

⁴⁴ GusMad, Pemilik Usaha Shoescare and Treatment Madzshoes, Wawancara, pada 06 September 2023

antara 2-3 hari tergantung dari jenis sepatu ataupun dari permintaan konsumen dan juga tergantung dari jam operasional dari Shoescare and Treatment. Namun kebanyakan baik pelanggan baru ataupun yang sudah berlangganan hampir semuanya minta agar sepatunya diambil di tempat pelanggan dengan menghubungi pihak Shoescare and Treatment melalui whatsapp atau bisa juga menghubungi lewat dm di Instagram. Untuk meningkatkan tanggung jawab kepada pengguna jasa Shoescare and Treatment, Shoescare and Treatment memberikan pelayanan berupa repaint ulang jika mengalami kelunturan setelah di cuci dan apabila ada kehilangan dalam pengerjaan maka Shoescare and Treatment siap mengganti berapapun itu.⁴⁵

Untuk jam operasional dari Shoescare and Treatment itu sendiri dari jam 10.00 pagi sampai dengan pukul 21.00 malam tergantung dari banyaknya sepatu yang dikerjakan, hal ini yang membuat Madzshoes mempunyai beberapa pekerja yang handle dari cuci sepatu, repaint sepatu, pembersihan sol, dan masih banyak layanan yang diberikan oleh Shoescare and Treatment Madzshoes ini.

⁴⁵ GusMad, Pemilik Usaha Shoescare and Treatment Madzshoes, Wawancara, pada 06 September 2023

4.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kehilangan Barang dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Peningkatan perekonomian di Kota Malang akan diimbangi dengan pertumbuhan produksi barang dan jasa di daerah tersebut terutama dalam bidang fashion salah satunya adalah jasa cuci sepatu dalam selang waktu tertentu. Semakin tinggi tingkat perekonomian di kota malang semakin besar juga produksi barang dan jasa apalagi terkait dengan fashion salah satunya di bidang footwear yang otomatis juga meningkatkan daya beli masyarakat terhadap barang dan jasa tersebut. Semakin banyaknya barang dan jasa yang dihasilkan juga akan mengurangi kualitas barang dan jasa tersebut terutama dalam cuci sepatu. Dampak dari hal ini adalah konsumen akan mengalami kerugian akibat mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Kerugian yang dialami konsumen bukan hanya disebabkan oleh pelaku usaha baik secara sengaja atau tidak sengaja. Kerugian juga bisa disebabkan oleh perbuatan konsumen yang tidak memanfaatkan barang dan jasa tersebut sesuai prosedur yang telah dianjurkan. Kerugian yang dialami konsumen dapat dimintakan pertanggungjawaban kepada pelaku usaha, namun apabila pelaku usaha menolak memberikan pertanggungjawaban maka akan timbul sengketa konsumen yang dimana konsumen dapat melakukan pengaduan kepada pihak yang berwenang.

Jual beli merupakan sebuah transaksi ekonomi yang sering sekali dijumpai dalam masyarakat indonesia. Jual beli melibatkan dua pihak yang saling bertukar

barang atau jasa untuk memenuhi kepentingan dan tujuan masing-masing. Konsumen merupakan seseorang atau organisasi yang membeli atau menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lainnya.⁴⁶ Sehingga sudah sangat jelas dari definisi tersebut bahwasanya konsumen merupakan orang atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa dari pihak lain atau bisa dikatakan produsen (pelaku usaha). Seiring dengan perkembangan perekonomian nasional dan dinamika perubahan yang terjadi disebabkan oleh kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menghasilkan berbagai produk barang dan/atau jasa yang dipasarkan secara bebas dan dapat dikonsumsi oleh konsumen. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas wilayah negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen kebutuhannya akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk menjatuhkan pilihan terhadap berbagai jenis barang dan/atau jasa yang diinginkan.⁴⁷ Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen, baik berupa pelaku usaha dan konsumen barang maupun jasa. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan di sisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk

⁴⁶ (Sri Handayani 2012 :2).

⁴⁷ Rusli, 2012: 87

tertentu. Dengan kata lain, konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan.

Dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen disebutkan mengenai hak-hak konsumen diantaranya sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sekian hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen disebutkan secara spesifik mengenai penyelesaian sengketa pada huruf e yang menyatakan bahwa “setiap konsumen memiliki untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut” sehingga apabila konsumen mengalami ingin menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha dapat memilih penyelesaian sengketa yang menurutnya tepat dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kemudian dalam Pasal 45 UU Perlindungan Konsumen menyatakan tentang penjelasan mengenai penyelesaian sengketa konsumen sebagai berikut:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana yang diatur dalam undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila Upaya

Tanggung jawab pelaku usaha laundry di Madzshoes and treatment kota Malang timbul karena adanya hubungan antara produsen (pengusaha) dengan konsumen (pelanggan), terutama dalam hal kerusakan dan kehilangan barang pelanggan atas kelalaian ataupun kesengajaan pihak pengusaha. Pelaku usaha cuci sepatu dapat bertanggung jawab atas barang dan jasa yang digunakan oleh pelanggan menimbulkan kerugian, produknya cacat dan berbahaya dan bahaya yang terjadi tidak diketahui sebelumnya oleh pelanggan. Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab VI, adalah sebagai berikut:⁴⁸

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau dipergunakan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tanggung waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

⁴⁸ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan uraian dari Pasal 19 ayat (1), dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi beberapa macam, adalah sebagai berikut:⁴⁹

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan,
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Namun dalam penyelenggaraannya, kerugian usaha jasa laundry sepatu masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan, kerusakan sepatu atau warna sepatu yang pudar yang sering dialami oleh konsumen pada menggunakan jasa laundry sepatu. Pada saat konsumen meminta ganti rugi kepada pihak pengusaha jasa laundry sepatu, konsumen tidak mendapatkan pertanggung jawaban ganti rugi penuh (100%) dari pelaku usaha jasa laundry sepatu tersebut, sehingga konsumen merasa dirugikan oleh sikap pelaku usaha laundry sepatu tersebut. Dalam hal ini banyak kasus yang ditemukan dilapangan, namun penulis

⁴⁹ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 126.

menguraikan beberapa macam pertanggungans risiko (ganti rugi) yang diberikan pihak pengusaha laundry kepada pelanggannya, seperti:

1. Kasus yang dialami oleh seorang mahasiswa Bernama Rifqi yang menetap di Joyosuko. Dia merupakan pelanggan tetap Madzshoes. Pada saat Rifqi ingin mengambil cucian sepatu yang sudah selesai, ternyata sepatu yang Rifqi cuci itu hilang. Kemudian Rifqi datang ke tempat laundry sepatu untuk melapor bahwa cucian sepatunya hilang, kemudian pihak laundry sepatu Madzshoes merespon dengan baik, katanya akan bertanggung jawab atas kehilangan sepatu pelanggannya. Kemudian pihak laundry sepatu Madzshoes menggantikan tersebut dengan uang seharga setengah dari harga barang yang hilang. Rifqi merasa kecewa atas sepatunya yang hilang disebabkan kelalaian dari pihak laundry sepatu meskipun pihak laundry sepatu mau menggantikan setengah dari harga barang. Akan tetapi ini bukan hal kerelaan, namun Rifqi terpaksa menerima ganti rugi yang diberikan pihak laundry sepatu walaupun hanya setengah harga dari pada tidak sama sekali.⁵⁰
2. Kasus yang dialami oleh sesama mahasiswa bernama Afton yang menggunakan jasa pencucian sepatu Madzshoes Kasus ini sama halnya yang dialami oleh Rifqi pelanggan Madzshoes, namun dalam hal pertanggungans risiko yang terjadi atas kelalaian pihak pengusaha yang sama yakni Pihak pengusaha Madzshoes bertanggung jawab atas barang yang hilang, namun

⁵⁰ Hasil wawancara penulis dengan Rifqi pelanggan Madzshoes, tanggal 06 September 2023

mereka memberikan ganti rugi dengan pelayanan cuci sepatu gratis untuk beberapa kali cucian. Dalam hal ini Afton selaku pelanggan Madzshoes merasa dirugikan karena tidak terpenuhi hak-haknya meskipun pihak Madzshoes bertanggung jawab atas kehilangan Madzshoes yang ditiip karena kelalaiannya.

3. Kasus yang dialami oleh sesama mahasiswa juga yang Bernama sholikin beliau ini juga pemilik dari laundry sepatu tetapi ingin mencoba cuci sepatu di Madzshoes tetapi, dalam kasusnya sepatu dari mas sholikin ini ternyata hilang dalam cuci sepatu madzshoes dan madzshoes pun berani tanggung jawab dengan mengganti dengan uang dari harga sepatu tersebut meskipun di kembalikan uangnya setengah dari harga beli sepatu dari mas sholikin, alhasil mas sholikin ini mau tidak mau menerima uang tersebut meskipun ada sedikit cekcok dengan pemilik dari cuci sepatu Madzshoes tersebut.
4. Kasus yang dialami oleh mahasiswa Bernama Dzulfikri yang menggunakan jasa dari Madzshoes. Kasus yang dialami oleh Dzulfikri merupakan kerusakan pada sol sepatu. Akan tetapi pihak pengusaha laundry Sepatu tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang milik Dzulfikri sehingga Dzulfikri tidak menggunakan jasa Madzshoes itu lagi karena kecewa dan sangat di rugikan atas kelalian pihak laundry tersebut.⁵¹

⁵¹ Hasil wawancara penulis dengan Dzulfikri pelanggan Madzshoes, tanggal 06 September 2023

5. Kasus yang dialami oleh seorang warga bernama Dicky yang menggunakan jasa pencucian sepatu pada Madzshoes yang terletak di Lowokwaru, namun dalam hal pertanggung jawaban risiko yang terjadi atas kelalaian pihak pengusaha yang berbeda. Dalam hal ini pihak Madzshoes bertanggung jawab atas mukena pelanggan yang hilang, mereka memberikan ganti rugi senilai Rp.300.000,- atau senilai 50% harga sepatu yang dibeli oleh Dicky sebagaimana aturan yang berlaku pada laundry tersebut agar pelanggannya tidak merasa dirugikan 100% atas kelalaian pihak Madzshoes.⁵²

Berdasarkan kasus yang dialami oleh beberapa konsumen, terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka upaya perlindungan konsumen terhadap konsumen terus ditingkatkan, hal ini dibuktikan dengan kualitas yang selalu harus ditingkatkan oleh setiap laundry sepatu, sehingga konsumen merasa puas dalam menggunakan produknya. Pelaku usaha juga berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Dengan kata lain, apabila terjadi kerugian pada konsumen, maka pelaku usaha laundry sepatu akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, tetapi harus dibuktikan terlebih dahulu apakah kerugian tersebut timbul pada kegiatan jasa laundry sepatu Madzshoes akibat kelalaian yang disebabkan oleh pelaku usaha laundry Madzshoes atau bukan.

⁵² Hasil wawancara penulis dengan Dicky pelanggan Madzshoes, tanggal 06 September 2023

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di atas, sebagai ketentuan yang berlaku secara general bagi seluruh kegiatan usaha dari pelaku usaha laundry, jangka waktu pemberian ganti rugi dalam masalah usaha laundry tidak ada pengaturannya. Namun hal tersebut tidak membuat pelaku usaha laundry terlepas dari tanggung jawab, melainkan tetap mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dimana pemberian ganti rugi terhadap konsumen dilakukan pihak laundry setelah konsumen mengadukan keluhan atas penggunaan barang atau jasa yang digunakan oleh konsumen tidak dapat memenuhi hak-hak pengguna jasa laundry sebagai konsumen

Unsur kesalahan dalam pemberian ganti rugi sangat berpengaruh dalam memberikan besarnya ganti rugi yang harus dibayar oleh pelaku usaha laundry. Karena kesalahan itu sendiri mempunyai tiga unsur, yaitu perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan, perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya dan dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka diharapkan agar konsumen tidak hanya menuntut haknya saja namun juga harus melakukan kewajibannya. Hal ini ditujukan untuk melindungi pelaku usaha laundry dalam menjalankan usahanya agar terus berjalan sehingga akan tercipta keseimbangan antar pelaku usaha laundry dengan konsumennya. Kesadaran pihak laundry memberikan ganti rugi atas semua kerugian yang diderita oleh konsumen akibat kelalaian pihak laundry pada saat proses pencucian. Alasan pihak laundry

memberikan ganti rugi merupakan bukti tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dan untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pelaku usaha laundry sepatu Madzshoes tidak memiliki tanggung jawab penuh apabila konsumen mengalami kerugian atas kerusakan dan kehilangan barang (sepatu) yang mereka titipkan di laundry sepatu. Pihak pelaku usaha laundry sepatu hanya mengganti setengah harga dari barang yang hilang atau rusak dan terkadang memberikan ganti rugi dengan pelayanan laundry sepatu gratis untuk beberapa kali cucian. Dalam hal ini, jelas konsumen mengalami kerugian, karena tidak dapat menerima ganti rugi yang sesuai dengan kualitas dan harga barang yang hilang atau rusak akibat kelalaian dari pihak laundry sepatu.

Namun ada juga sebagian kecil pelaku usaha laundry sepatu bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang terjadi pada konsumen, sepanjang kerugian itu adalah kelalaian atau kesalahan pelaku usaha atau karyawannya, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kerugian itu diluar kesalahan pelaku usaha atau karyawannya. Dalam menangani masalah kerugian konsumen, maka pelaku usaha akan memberikan ganti rugi berupa penggantian barang sejenis atau uang yang setara nilainya kepada konsumen apabila kerugian itu disebabkan oleh pengusaha atau karyawannya.

4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Penggunaan Jasa Cuci Sepatu Perspektif Hukum Islam

Praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” merupakan wujud dari penerapan salah satu jenis akad *ijarah*, yaitu *ijarah bil ’amal*. Ijarah bil ’amal merupakan akad *ijarah* yang objek akadnya berupa manfaat atas jasa atau pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang disebut dengan *ajir*. Laundry sepatu “Madzshoes” merupakan penyedia layanan perawatan dan pencucian sepatu yang dibutuhkan oleh banyak orang, sehingga jasa Laundry sepatu “Madzshoes” dikategorikan sebagai *ijarah bil ’amal* yang bersifat serikat dan pelaku usaha Laundry disebut sebagai *ajir mushtarak* karena pelaku usaha Laundry memberikan pelayanan kepada banyak pelanggan bukan dikhususkan untuk seorang pelanggan saja.⁵³

Sebagai bentuk dari *ijarah bil ’amal*, praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” harus disesuaikan dengan ketentuan dari akad *ijarah*. Syarat dan rukun akad *ijarah* merupakan salah satu ketentuan yang harus dipenuhi oleh jasa Laundry sepatu “Madzshoes” agar praktik layanan jasa Laundry sepatu yang dijalankan dapat dianggap sah dan sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Berikut merupakan rukun akad *ijarah* yang harus dipenuhi dalam praktik jasa Laundry sepatu “Madszshoes”:

⁵³ Jaih dan Hasanudin Mubarak, Fikih Muamalah Maliyah..., 75.

a. *Aqid* (para pihak yang melaksanakan akad ijarah)

Pihak yang melakukan akad menjadi unsur penting dalam akad ijarah, karena jika tidak ada pihak yang berakad maka akad ijarah tidak dapat terlaksana. Jasa Laundry sepatu “Madzshoes” merupakan bentuk dari penerapan akad ijarah bil ’amal, maka pihak-pihak yang melakukan akad disebut ajir dan musta’jir. Laundry sepatu “Madzshoes” bertindak sebagai ajir yaitu pihak yang menyediakan jasa, sedangkan pelanggan atau konsumen bertindak sebagai musta’jir yaitu pihak yang menggunakan jasa dari Laundry sepatu ”Madzshoes”. Sebagai penyedia jasa pencucian sepatu yang diperuntukkan bagi masyarakat umum, Laundry sepatu “Madzshoes” tergolong sebagai ajir mushtarak. Pihak-pihak yang terlibat dalam akad ijarah merupakan orang yang mampu melakukan akad, maksudnya kedua pihak merupakan orang yang berakal sehat, dan mampu membedakan mana yang baik dan buruk. Kelompok Mazhab Syafi’i dan Hambali menambahkan syarat yaitu mencapai usia baligh.⁵⁴ Baik pelanggan maupun pihak jasa Laundry sepatu “Madzshoes” sudah memenuhi syarat-syarat tersebut, kedua pihak merupakan orang yang sudah balig, berakal sehat, cakap hukum untuk melakukan suatu kegiatan usaha dan juga dapat mengatur harta.

⁵⁴ Yazid, Fiqh Muamalah; Ekonomi Islam..., 193

b. *Sighat* akad

Sighat akad terdiri dari *ijab* dan *kabul*. *Ijab* dan *kabul* dapat dilakukan dengan perkataan maupun perbuatan. Pada *ijab* dan *kabul* yang dilakukan dengan perkataan, *jumhur* ulama sepakat memperbolehkan karena cara tersebut merupakan yang biasa digunakan oleh umat Islam, selain itu *ijab* dan *kabul* dengan perkataan juga bermakna sempurna akad *ijarah* yang dilakukan. Sedangkan pada *ijab* dan *kabul* dengan perbuatan ulama berbeda pendapat, ulama Hanafiyah dan Hanabilah berpendapat akad yang *ijab* dan *kabulnya* dengan perbuatan diperbolehkan terhadap barang yang umum di masyarakat. Imam Malik dan Imam Ahmad berpendapat *ijab* dan *kabul* dengan perbuatan boleh dengan syarat kerelaan dua pihak jelas atas barang yang umum ataupun tidak. Sedangkan Imam Syafi’I, Syi’ah dan Zhahiriyah berpendapat bahwa akad yang dilakukan dengan perbuatan tidak sah, karena perbuatan tidak kuat untuk menunjukkan terjadinya akad dan kerelaan dari dua pihak tidak jelas, karena hanya lafaz yang dapat mengindikasikan terjadinya akad *ijarah*.⁵⁵ *Ijab* dan *kabul* pada praktik jasa Laundry “Madzshoes” terjadi saat memilih salah satu layanan jasa Laundry dan kemudian pihak Laundry menyanggupi dan kemudian sepatu diserahkan oleh pelanggan kepada pihak Laundry. *Ijab*

⁵⁵ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa Adillatuhu* 4, Cet. Ke-1, terj. Abdul Hayyie Al-Kattani et al., (Jakarta: Gema Insani, 2011)

dan kabul yang terjadi antara pelanggan dan pihak Laundry dilakukan dengan perkataan dan perbuatan.

c. *Ujrah*

Ujrah merupakan imbalan yang didapatkan ajir atas pekerjaan/jasa yang telah dilakukannya. Jumhur ulama sepakat bahwa upah merupakan harta yang bernilai dan dapat diketahui wujudnya, seperti sabda Rasulullah:

من استأجر أجيراً فليعلمه أجره

“Barangsiapa yang mempekerjakan pekerja, maka beritahukanlah upahnya” (HR. ‘Abd al-Razaq).⁵⁶

Syarat berikutnya bahwa upah tidak boleh dari hasil pekerjaan ajir atau tidak boleh sama dengan manfaat. Ulama Syafi’I berpendapat jika upah sama dengan manfaat ataupun dari hasil pekerjaan ajir, berarti syarat mengenai kemampuan membayar upah kepada ajir tidak terpenuhi. Ulama Hanafiah juga berpendapat memberikan upah yang serupa dengan manfaat akan merusak keabsahan akad.⁵⁷

Pada praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” pelanggan mengetahui jumlah ujrah yang harus dibayarkan melalui penjelasan pihak laundry yang termuat dalam daftar layanan Laundry

⁵⁶ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu...*, 400.

⁵⁷ Jaih Mubarak dan Hasanudin, *Fikih Muamalah Maliyah Akad Ijarah...*, 27

“Madzshoes”. Ujrah yang diberikan pelanggan berupa uang sejumlah harga layanan yang dipilih oleh pelanggan, artinya ujrah yang dibayarkan tidak sama dengan manfaat. Waktu pembayaran ujrah ditentukan oleh pihak Laundry yaitu pada saat akad dan dibayarkan secara tunai.

d. Manfaat

Manfaat adalah objek dari akad ijarah. Pada akad ijarah atas jasa, yang menjadi objek adalah manfaat dari jasa/pekerjaan yang dilakukan oleh ajir. Sebagai objek dari akad ijarah atas jasa, manfaat dari pekerjaan/jasa yang dilakukan ajir mempunyai ketentuan yaitu suatu diketahui dengan jelas dan diperbolehkan menurut syariat.⁵⁸ Manfaat disini berupa pekerjaan yang dilakukan pihak Laundry berupa pencucian atau perawatan terhadap sepatu pelanggan sesuai dengan layanan yang dipilih. Manfaat tersebut tentu sesuai dengan ketentuan akad ijarah, karena jenis pekerjaan ajir diketahui dengan jelas yaitu mencuci dan merawat sepatu pelanggan dan pekerjaan tersebut diperbolehkan oleh syariat.

Selain rukun akad ijarah, sah atau tidak suatu akad ijarah juga ditentukan berdasarkan syarat-syarat sah nya suatu akad ijarah. Berikut

⁵⁸ Ibid., 49.

syarat sah akad ijarah yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan akad ijarah:⁵⁹

- a. Kerelaan dari kedua pihak yang terlibat dalam akad
- 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 “Madzshoes”;

- a. Unsur kerelaan sudah tercapai diawal praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes”, tidak ada pemaksaan dari pihak manapun, akad ijarah terjadi

⁵⁹ Ibid., 261-262.

karena pelanggan membutuhkan layanan yang disediakan oleh jasa Laundry sepatu “Madzshoes” 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 menjadi cacat (*fasid*). Mengenai kerelaan dalam melakukan akad Allah berfirman: QS. An-Nisa’ (4): 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

- b. Laundry sepatu merupakan wujud dari akad ijarah atas jasa sehingga objeknya adalah manfaat dari jasa/pekerjaan yang dilakukan ajir. Manfaat dari jasa Laundry sepatu adalah hasil yang dapat dirasakan kegunaannya oleh pelanggan dari layanan pencucian dan perawatan sepatu yang ditawarkan pihak Laundry, hal ini tentu memenuhi syarat sah akad ijarah, yaitu manfaat

merupakan suatu yang dapat digunakan. Manfaat atas jasa Laundry sepatu juga merupakan suatu yang bernilai, karena ada harga yang harus dibayar untuk layanan pencucian Sepatu.

- c. Pada praktiknya pihak jasa Laundry sepatu “Madzshoes” saat pelanggan datang atau menghubungi pihak Laundry untuk melakukan pencucian atau perawatan sepatu, pihak Laundry terlebih dahulu menjelaskan jenis layanan yang terdapat pada Laundry sepatu “Madzshoes” beserta harganya dan waktu pengerjaan setiap 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 “Madzshoes” 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 berupa perawatan dan pencucian sepatu pelanggan yang manfaatnya dirasakan oleh pelanggan saat sepatu mereka telah selesai dikerjakan oleh pihak Laundry. Berdasarkan syarat sah bahwa objek akad merupakan sesuatu yang dapat diserahkan, maka praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” sudah sesuai dengan ketentuan pada syarat sah ijarah.
- e. Syarat sah akad ijarah selanjutnya adalah objek akad merupakan sesuatu yang diperbolehkan oleh syariat, maka manfaat atas jasa Laundry sepatu merupakan manfaat yang diperbolehkan dalam syariat karena pekerjaan yang dilakukan oleh pihak Laundry bukan merupakan perbuatan maksiat.

Ujrah/upah pada akad ijarah dapat dibayarkan dengan 3 (tiga) cara, yaitu tunai (saat akad berlangsung), tanggung (saat akad telah berakhir), dan diangsur. Menurut pembagian jenis ijarah berdasarkan ulama Syafi'i, akad ijarah atas jasa disebut dengan ijarah dzimmah. Pada ijarah dzimmah, pembayaran upah dilakukan secara tunai pada saat akad ijarah dilakukan.

Pada ijarah atas jasa terdapat dua kondisi yang menyebabkan ujarah wajib dibayar, ujarah pekerja khusus/ajir khash ujarah diberikan atas akad ijarah yang telah terjadi. Ujarah pekerja umum/ajir mushtarak diberikan atas terjadinya akad ijarah dan pekerjaan yang dilakukan oleh *ajir mushtarak*.⁶⁰

Ulama Syafi'I dan Hanafiyah berpendapat pekerja umum/ajir mushtarak mempunyai tanggung jawab terhadap barang milik pelanggan yang berada dalam penguasaannya, jika barang tersebut mengalami kerusakan saat sedang digarap oleh pekerja umum/ajir mushtarak dan barang tersebut belum diserahkan kepada pemiliknya, maka ajir mushtarak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut dan tidak berhak untuk mendapatkan upah, karena upah yang diterima oleh ajir mushtarak bergantung pada kesempurnaan pekerjaan/jasa yang dilakukan ajir, jika barang rusak, manfaat atas pekerjaan/jasa tidak bisa diserahkan kepada pemilik barang serta hasil dari pekerjaan ajir mushtarak juga tidak bisa dirasakan, atas sebab tersebut upah menjadi gugur.⁶¹ Ketentuan tersebut jika dikaitkan dengan praktik jasa Laundry sepatu "Madzshoes", maka sepatu yang sedang dalam proses pengerjaan, merupakan tanggung jawab pihak Laundry untuk menjaga agar terhindar dari kerusakan, namun ketika sepatu mengalami kerusakan akibat kelalaian yang dilakukan pihak Laundry atau

⁶⁰ Jaih Mubarok dan Hasanudin, Fikih Muamalah Maliyah Akad Ijarah..., 81.

⁶¹ Wahbah Az-Zuhaili, Fiqih Islam wa Adillatuhu 5..., 426

hasil dari perawatan sepatu kurang atau tidak sesuai dengan layanan yang dipilih pelanggan, maka pelanggan berhak mendapatkan ganti rugi.

Praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” ditinjau dari rukun akad ijarah sudah memenuhi ketentuan akad ijarah seperti keberadaan pelaku akad, terjadinya ijab dan kabul, jenis manfaat yang menjadi objek akad yaitu jasa Laundry sepatu, serta berkaitan dengan ujah/upah secara 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 “Madzshoes” 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.

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Hasil penelitian penulis terkait tanggung jawab pelaku usaha atas kehilangan barang dalam penggunaan jasa cuci sepatu perspektif hukum islam dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (studi di shoes care and treatment madzshoes kota malang) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” menawarkan berbagai macam layanan pencucian dan perawatan sepatu. Pencucian dan perawatan sepatu dilakukan secara manual dan menggunakan detergen khusus sepatu, hal tersebut bertujuan untuk menjaga kondisi sepatu pelanggan. Namun, pada praktiknya pihak Laundry sepatu “Madzshoes” terkadang kurang hati-hati saat mengerjakan sepatu milik pelanggan, beberapa kali pihak Laundry lalai dalam menjalankan tugasnya. Kelalaian pihak Laundry tersebut yang membuat pelanggan dirugikan. Perihal ganti rugi juga tidak dibicarakan saat awal dan tidak terdapat pada syarat ketentuan milik pihak Laundry. Padahal ganti rugi merupakan hak pelanggan saat layanan tidak dikerjakan dengan baik ataupun barang pelanggan mengalami kerusakan saat berada ditangan pihak Laundry
2. Berdasarkan ketentuan hukum Islam, praktik jasa Laundry sepatu “Madzshoes” belum memenuhi ketentuan akad ijarah. Rukun akad ijarah sudah terpenuhi

seperti keberadaan pihak yang berakad, adanya ijab dan kabul, adanya manfaat serta upah. Namun pada praktiknya jasa Laundry sebagai ajir mushtarak tidak dapat menjaga tanggung jawabnya yaitu menjaga sepatu dan mengerjakan layanan dengan tepat, sehingga membuat pelanggan kecewa dan menghilangkan unsur kerelaan dari pihak pelanggan, serta tidak ada kejelasan mengenai pemberian ganti rugi 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.

5.2.SARAN

1. Bagi pihak jasa Laundry sepatu “Madzshoes” 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, serta memberikan ganti rugi bila terjadi kerusakan merupakan tanggung jawab dan kewajiban yang harus dilaksanakan pihak Laundry.

2. Bagi pelanggan jasa Laundry sepatu diharapkan untuk lebih memahami hak-hak nya sebagai pelanggan, agar saat pihak Laundry melakukan kelalaian dan menyebabkan kerugian, pelanggan tidak langsung menerima hal tersebut, melainkan pelanggan diharapkan untuk tidak ragu untuk meminta ganti rugi. Saat awal memilih layanan dan membayar, pihak pelanggan juga seharusnya berinisiatif untuk menanyakan tentang pemberian ganti rugi kepada pihak Laundry dan membuat kesepakatan tentang ganti rugi, karena mendapatkan ganti rugi yang sesuai merupakan hak pelanggan atas upah yang telah dibayarkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alip Sunandar “Hak Khiyar dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Skripsi, (Lampung: Metro, 2017), h. 70. T.d
- Abdul Rahman Ghazaly dkk, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), Cet. Ke-15, h. 104.
- Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Bandung: Nusa Media, 2008
- Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 126.
- Ahmad Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2017), Cet. Ke-4, h. 235-237.
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006
- Bandher Johan Naution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, (Bandung: Mandar Maju, 2008
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), h. 56
- Harun Nasrun, *Fiqh Mu’amalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007)
- Janus Sidabalok, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. (PT. Citra Abadi Bakti, Bandung 2006

Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), 99.

Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 280.

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 74

Nurhajija, "*Konsep dan Implementasi Khiyār dalam Jual Beli Online Prsefektif Hukum Islam UU Perlindungan Konsumen*", Skripsi, Institut Ilmu Al-Qur'an Jakarta, 2019, h. 96. Tidak diterbitkan (t.d)

Rudy Irwansyah Dkk, *Perilaku Konsumen* (Widhina Bakti Persada Bandung, 2021

Salim Bahreisy, *Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986

Soejono Soekanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1981

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1982

Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cetakan Ketiga, Jakarta: UI Press, 1984

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: PT Renika Cipta, 2006

Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007)

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), h. 48.

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Jurnal

Lani Eka KD, I Nyoman B, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Di Tempat Laundry*. Jurnal ARCHIVES Volume: 05, Nomor: 04, Juni 2016 Doc.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthawicara/article/view/21213>

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*. Jurnal IUS, Volume: III Nomor: 9 Desember 2015, Halamn 526 Doc:

<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/download/3316/2489/>

Marcelo Leonardo Tuela, *Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan*, Jurnal Lex Privatum Volume: 2 Nomor: 3 Agustus 2014. Doc:

<https://media.neliti.com/media/publications/150086-ID-upaya-hukum-perlindungan-konsumen-terhadap.pdf>

<http://cleaningocm.co.id/> Diakses pada Kamis. 18 Agustus 2022

Wawancara

Afton Ilman Huda, Wawancara yang dilakukan dengan mahasiswa UIN MALANG konsumen madzshoes, pada tanggal 27 Oktober 2023

Hasil wawancara penulis dengan Dicky pelanggan Madzshoes, tanggal 06 September 2023

GusMad, Pemilik Usaha Shoescare and Treatment Madzshoes, Wawancara, pada 06 September 2023

Rifqi Fadhil, Wawancara yang dilakukan dengan mahasiswa pelanggan madzshoes, pada tanggal 25 Oktober 2023.

Sholikin, Wawancara yang dilakukan dengan mahasiswa UIN malang konsumen Madzshoes pada tanggal 27 Oktober 2023