

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ERA LAUNDRY BERDASARKAN HUKUM  
EKONOMI SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 3 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

OLEH:  
IBNU WAHID KURNIAWAN SIMBOLON  
NIM. 1310200053

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN

2005

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ERA LAUNDRY BERDASARKAN HUKUM  
EKONOMI SYARIAN DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN



SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

OLEH:  
IBNU WAHID KURNIAWAN SIMBOLON  
NIM. 1810200053



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ERA LAUNDRY BERDASARKAN HUKUM  
EKONOMI SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

**OLEH:**

**IBNU WAHID KURNIAWAN SIMBOLON  
NIM. 1810200053**

**PEMBIMBING I**

  
Dr. Ahmatnijar, M.Ag  
NIP. 19680202 200003 1 005

**PEMBIMBING II**

  
Ihsan Henni Lubis, S.H.I., M.H  
NIP. 199211252020121008

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPuan**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang 22733  
Telepon (0634) 22080, Faximile (0634) 24022  
Website: fasih.uinsyahada.ac.id

Hal : Lampiran Skripsi

Padangsidimpuan, 17 Juni 2025

**A.n. Ibnu Wahid Kurniawan**  
**Simbolon**

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
UIN SYAHADA Padangsidimpuan

Di- Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon** berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Hukum (S.H.) dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skrispinya ini. Demikianlah kami sampaikan, semoga dapat memaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

**Dr. Ahmatnijah, M.Ag.**  
NIP. 19680202200003 1 005

Pembimbing II

**Ihsan Helmy Lubis, S.H.I., M.H**  
NIP. 199211252020121008

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon

NIM : 1810200053

Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan  
Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya sarahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan, Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidimpuan, 17 Juni 2025



Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon  
NIM. 1810200053

### **SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon

NIM : 1810200053

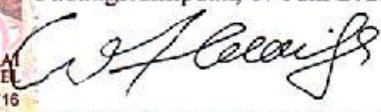
Fakultas/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/Hukum Ekonomi Syariah

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peneliti menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Hak Bebas Royaliti Nonekslusif atas karya ilmiah peneliti yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royaliti Non ekslusif ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan karya ilmiah peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya

 Padangsidimpuan, 17 Juni 2025  
  
Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon

NIM. 1810200053

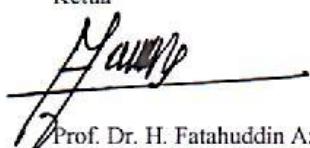


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPuan**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080, Faximile (0634) 24022  
Website: fasih.ulnsyahada.ac.id

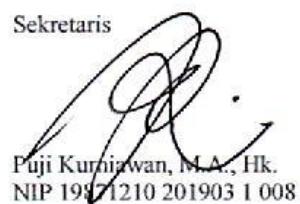
**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI**

Nama : Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon  
NIM : 1810200053  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Ketua

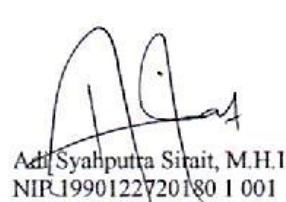
  
Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.A.  
NIP 19731128 200112 1 001

Sekretaris

  
Puji Kurniawan, M.A., Hk.  
NIP 1971210 201903 1 008

Anggota

  
Risalor Basri Marahap, M.A.  
NIP. 19850801 201903 1 003

  
Adi Syahputra Sirait, M.H.I  
NIP.19901227201801 001

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

Di	: Padangsidimpuan
Hari/Tanggal	: Jum'at, 20 Juni 2025
Pukul	: 08:30 WIB s/d Selesai
Hasil/ Nilai	: 76 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK)	: 3,48 (Tiga Koma Empat Delapan)
Predikat	: Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPuan  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sibitang 22733  
Telepon (0634) 22080, Faximile (0634) 24022  
Website: fasih.uinsyahada.ac.id

### PENGESAHAN

Nomor: B - 624 /Un.28/D/PP.00.9/11/2025

JUDUL SKRIPSI	:	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
NAMA	:	Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon
NIM	:	1810200053

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Hukum (S.H)

Padangsidimpuan, November 2025  
Dekan, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum



Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag.  
NIP 197311282001121001

## ABSTRAK

NAMA : Ibnu Wahid Kurniawan Simbolon  
NIM : 1810200053  
JUDUL : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen jasa laundry di Era laundry Kota Padangsidimpuan berdasarkan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hukum ekonomi syariah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya kasus penyalahgunaan kepercayaan konsumen oleh pelaku usaha laundry, seperti pakaian yang hilang, luntur, atau tertukar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan analisis peraturan perundang-undangan dan hukum ekonomi syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks jasa laundry.

Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha laundry untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melindungi hak-hak konsumen. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah untuk membuat kebijakan yang lebih efektif dalam melindungi konsumen dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perlindungan konsumen.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks jasa laundry. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi pelaku usaha laundry untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melindungi hak-hak konsumen.

**Kata Kunci:** *Perlindungan Konsumen, Jasa Laundry, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, Hukum Ekonomi Syariah.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamualaikum wr.wb.**

Puji Syukur alhamdulillah peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT atas curahan Rahmat dan hidayah-nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Kemudian shalawat dan salam peneliti haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW dimana kelahirannya menjadi anugrah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian makna ilmu pengetahuan di dunia ini.

Skripsi ini diajukan guna melangkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Hukum (SH) program studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Peneliti menyadari bahwa menulis skripsi ini sangat sulit diwujudkan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dari awal studi menginjakkan kaki di jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan sampai terselesaikannya skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu peneliti. Maka pada kesempatan saat ini peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati kepada semua pihak yang telah memberikan konstribusinya baik secara material maupun spiritual khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag. selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M. Ag, selaku wakil rektor bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar, M. A, Sebagai wakil rektor bidang Administrasi umum perencanaan dan keuangan, dan bapak Dr. Ikwanuddin Harahap, M. Ag sebagai Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Dan Kerja Sama.
2. Bapak Prof. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun beserta jajarannya.
3. Ibu Nurhotia Harahap, M.H Sebagai ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr.Ahmatnijar, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Ihsan Helmi Lubis, S.HI, M.H selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
6. Penghargaan teristimewa dan terimakasih yang tidak terhingga kepada Ayah saya Harisun Simbolon dan Ibu saya Rosmawati Purba juga kepada seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan kasih sayang dan doa-doa mereka

kepada peneliti, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral maupun material, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka.

7. Kepada sahabat karib yaitu Abdur Rahman Siregar, S.H., M.H dan Khairul Anwar Ibrahim Nasution, S.E yang selalu memberikan semangat dan motivasi, menegur jika salah serta terimakasih untuk selalu ada disegala keadaan.
8. Kepada kawan seperjuangan Keluarga besar HES-3 Seluruh rekan – rekan mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi, bantuan dan dukungan baik moral maupun materil dalam menyelesaikan pendidikan strata satu ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi, dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesaiya skripsi ini.

## **PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN**

### **1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin yaitu:

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama Huruf Latin</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	.‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong, vokal rangkap atau diftong dan vokal panjang.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	A
—	Kasrah	I	I
—	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
Ꝝ... —	fathah dan ya	Ai	a dan i
Ꝝ ... —	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Vokal panjang adalah vokal panjang bahasa Arab yang lambangnya berupa harkat, huruf dan tanda, transliterasinya adalah sebagai berikut:

Tanda	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
‘ —	fathah dan alif	A	A
Ꝝ —	kasrah dan ya	I	I
Ꝝ —	dommah dan wau	U	U

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### **4. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ↗. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fit'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, namadiri dan permulaankalimat. Bila nama diriitudi lalui oleh kata sandang, maka yang

ditulis dengan huruf capital tetapi huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu kerensmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

### HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

### SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

### SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SKRIPSI SENDIRI

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASAH

### PENGESAHAN DEKAN

**ABSTRAK .....** ..... i

**KATA PENGANTAR.....** ..... ii

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....** ..... v

**DAFTAR ISI.....** ..... xi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah .....	6
C. Batasan Istilah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Penelitian Terdahulu .....	10
H. Sistematika Pembahasan .....	13

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Hukum .....	15
B. Perlindungan Konsumen .....	21
C. Pelaku Usaha dan Konsumen.....	22
D. Jasa Laundry.....	27

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
B. Subjek Penelitian.....	31
C. Jenis Penelitian.....	31
D. Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Pengecekan Validasi Data .....	33
G. Teknik Analisis Data.....	33

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum Penelitian .....	35
B. Temuan Khusus Hasil Penelitian .....	37

**BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	60
B. SARAN .....	60

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, banyak sekali kesibukan masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak sempat melakukan semua pekerjaan rumah seperti mencuci pakaian serta menyetrikanya, maka dari itu *laundry* sangat diminati para masyarakat karna dapat membantu mereka dalam pekerjaan rumah seperti mencuci dan menyetrika pakaian. Secara umum *laundry* sudah merubah gaya hidup masyarakat menjadi lebih praktis dan cepat. Pelaku usaha memanfaatkan keadaan ini, sehingga pada saat ini jasa *laundry* sudah ada dimana-mana termasuk di Kota Padangsidimpuan.

Di era globalisasi ini, semua orang menuntut segala sesuatu berjalan secara cepat yang dapat meringankan beban pekerjaannya begitu juga mahasiswa. Oleh sebab itu jasa ini sangat diminati oleh seluruh kalangan masyarakat. Seperti yang kita ketahui bersama, beberapa pengusaha jasa *laundry* tidak bertanggung jawab atas hilangnya pakaian pengguna jasa *laundry* yang mana hal ini menyebabkan kekecewaan bagi pengguna jasa *laundry*. Padahal, perlindungan konsumen diperlukan untuk mencegah hal tersebut terjadi lagi dan supaya konsumen memahami perlunya melindungi diri mereka yang menjadi pihak dirugikan oleh pelaku usaha. Dalam pasal 1 angka 1 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan pengertian Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur secara tegas mengenai pelaku usaha dan konsumen, ketentuan ini diberlakukan untuk mewujudkan keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha. UUPK merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen atau upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dimana Perlindungan Konsumen merupakan suatu masalah yang cukup mendasar dalam masyarakat di Indonesia maka hal tersebut memerlukan suatu pengaturan dengan perhatian dari berbagai lapisan masyarakat.

Pada kenyataannya, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen tidak seimbang sama seperti perlindungan hukum yang didapat oleh produsen menyebabkan konsumen rentan mengalami kerugian.<sup>1</sup> Dalam pasal 2 undang-undang nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya ialah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas infomasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk memperoleh advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak

---

<sup>1</sup> Firman Tumantara Endipraja. *hukum perlindungan konsumen.* (Malang: setarapress, 2016) Hlm.19.

untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta hak-hak yang diatur dalam ketentuan pertauran perundangan undangan lainnya.

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang melindungi konsumen. Melindungi konsumen dalam Islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Perlindungan dalam Bahasa Arab sama artinya dengan “Asama” sedangkan konsumen dalam Bahasa Arab yaitu “mustahliku” Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’ān:

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأَذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ  
أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ○٢٧٩

Artinya : Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan). (Qs. Al-Baqarah : 279).

Ayat ini menekankan pentingnya menghindari riba dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pihak lain. Ini berkaitan dengan perlindungan konsumen karena memberikan ganti rugi merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap kerugian yang disebabkan oleh jasa atau produk yang tidak sesuai standar atau menimbulkan kerugian lainnya.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُذْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَمِ إِلَّا كُلُوا  
فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْأِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui. (Qs. Al-Baqarah : 188).

Ayat ini menekankan pentingnya keadilan dan kejujuran dalam transaksi, serta memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pihak lain. Ini juga relevan dengan perlindungan konsumen, karena keadilan dan kejujuran merupakan dasar dari hak-hak konsumen.

Landasan Sunnah Rasulullah SAW menjadi pedoman dalam melindungi konsumen yang menyatakan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِذَا أَضْرَيْتِ الْأَمَانَةَ فَأَنْتَظِ السَّاعَةَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَارَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِذَا أَسْنَدَ الْأَمْرَ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَأَنْتَظِ السَّاعَةَ.

Artinya : Dari Abu Hurairah r.a. berkata, *Rasulullah SAW bersabda: Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancurannya. Salah seorang sahabat bertanya: "Bagaimakah menyia-nyikannya, hai Rasulullah?" Rasulullah SAW menjawab: "Apabila perkara itu*

*diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya. (HR. Imam Bukhari).<sup>2</sup>*

Berdasarkan hadits diatas suatu amanah itu jika telah diamanahkan kepada seseorang maka harus ditunaikan karena amanah merupakan tanggung jawab dipenerima dan jangan menya-nyikan amanah tersebut.

Dengan demikian, dalam masalah muamalat yang terus berkembang di kalangan masyarakat perlu diperhatikan agar perkembangan ekonomi dalam masyarakat tidak menimbulkan kerugian maupun kesulitan bagi pihak tertentu yang disebabkan adanya tekanan, ketidakjujuran atau tipuan dari pihak lain dan salah satu bentuk perwujudan muamalat yang disyariatkan oleh Allah dalam ayat di atas.

Selanjutnya banyak kasus, yang mengejar pada keuntungan untuk memperkaya diri sendiri namun kepercayaan konsumen banyak yang disalah gunakan oleh para pelaku usaha. Salah satu bentuk penyalahgunaan atau kelalaian terjadi pada pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa *laundry*.

Era *laundry* berada di kawasan Aek Tampang Kota Padangsidimpuan yang menawarkan harga yang bervariasi, karena cara mencuci dan membersihkannya itu juga berbeda. Berdasarkan hasil observasi peneliti, Sebelum menggunakan jasa *laundry* tersebut konsumen terlebih dahulu menimbang pakaian tersebut untuk mengetahui berapa biaya yang harus dibayar. Sekarang bahkan pada Era *laundry* juga menawarkan paket bulanan yang disediakan untuk para membernya agar lebih

---

<sup>2</sup> Syihabuddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad Asy Syaffi'i Al Qustholani, Irsyadus Syari' Juz 13, (Beirut: Darul Kutub Al Ilmiyah, 1996), hlm. 494.

hemat.<sup>3</sup> Konsumen sering mendapatkan pakaian hasil *laundry* yang luntur, tertukar bahkan hilang. Akan tetapi banyak dari konsumen yang hanya diam dan mengikhlaskan itu dikarenakan minimnya wawasan dari konsumen dan tidak ada penjelasan khusus dari pelaku usaha Era *Laundry* atas permasalahan ini.

Kemudian atas permasalahan tersebut, menurut penulis patut untuk dikaji dalam sebuah penelitian yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Era Laundry Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**.

## **B. Fokus Masalah**

Menjadi fokus masalah dalam penelitian ini didasari oleh hasil temuan peneliti dilapangan bahwasannya peneliti menemukan kurangnya tanggungjawab dari pelaku usaha Era *Laundry* dalam menyikapi permasalahan- permasalahan konsumen. Dimana konsumen sering mendapatkan pakaian hasil *laundry* yang luntur, tertukar bahkan hilang. Akan tetapi banyak dari konsumen yang hanya diam dan mengikhlaskan itu dikarenakan minimnya wawasan dari konsumen dan tidak ada penjelasan khusus dari pelaku usaha Era *Laundry* atas permasalahan ini.

Menanggapi permasalahan diatas peneliti mebenturkannya dengan UU No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan Hukum bagi konsumen *Laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian pada konsumen. Peneliti harap UU No. 8 Tahun 1999 dapat mendapatkan titik temu dalam penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Era *Laundry*.

---

<sup>3</sup> Hasil Observasi di Era Laundry, Pada hari Sabtu 02 April 2022

### C. Batasan Istilah

1. Perlindungan hukum adalah upaya hukum yang dilakukan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan individu atau kelompok dari pelanggaran atau ancaman pelanggaran oleh pihak lain.<sup>4</sup>
2. Hukum konsumen adalah suatu bidang hukum yang mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual-beli barang atau jasa. Hukum konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum dalam transaksi konsumen.<sup>5</sup>
3. Perlindungan hukum konsumen adalah upaya hukum yang dilakukan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dalam melakukan transaksi jual-beli barang atau jasa. Perlindungan hukum konsumen bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen yang dirugikan atau mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum.<sup>6</sup>
4. Konsumen adalah setiap orang yang membeli atau menggunakan barang atau jasa untuk kepentingan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, bukan untuk tujuan usaha atau komersial.<sup>7</sup>
5. Era *Laundry* adalah suatu usaha penyedia jasa pencucian pakaian yang beralamatkan di Aek Tampang Kota Padangsidimpuan.
6. Kelalaian adalah suatu tindakan atau ketidak-aksian yang dilakukan oleh

---

<sup>4</sup> Satijpto Rahardjo, "Ilmu Hukum", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 12.

<sup>5</sup> Abdulkadir Muhammad, "Hukum Perikatan", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 45.

<sup>6</sup> Mariam Darus Badrulzaman, "Hukum Perdata Indonesia", (Bandung: Alumni, 2001), hlm. 123.

<sup>7</sup> Abdulkadir Muhammad, "Hukum Perikatan", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 50.

seseorang yang memiliki kewajiban untuk melakukan sesuatu, namun tidak melakukannya dengan semestinya, sehingga menyebabkan kerugian atau bahaya bagi orang lain. Kelalaian dapat berupa tindakan pasif, yaitu tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan, atau tindakan aktif, yaitu melakukan sesuatu yang tidak seharusnya dilakukan.<sup>8</sup>

7. Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan hukum yang melakukan kegiatan usaha untuk menghasilkan barang atau jasa yang diperdagangkan atau ditawarkan kepada konsumen. Pelaku usaha dapat berupa perusahaan, toko, restoran, atau penyedia jasa lainnya.<sup>9</sup>
8. Kerugian adalah suatu keadaan atau kondisi di mana seseorang atau suatu pihak mengalami kehilangan atau kerusakan atas harta benda, hak, atau kepentingan lainnya akibat suatu tindakan atau kejadian tertentu. Kerugian dapat berupa kerugian materiil, seperti kehilangan harta benda atau uang, atau kerugian immateriil, seperti kehilangan kesempatan atau kerugian emosional.<sup>10</sup>
9. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah suatu peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum dalam transaksi konsumen. UUPK mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> R. Soeroso, "Hukum Perdata", (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 123.

<sup>9</sup> Mariam Darus Badrulzaman, "Hukum Perdata Indonesia", (Bandung: Alumni, 2001),

<sup>10</sup> R. Subekti, "Hukum Perdata", (Jakarta: Pradnya Paramita, 2005), hlm. 200.

<sup>11</sup> Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan Hukum bagi konsumen Era *Laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan UU No. 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Era *Laundry* yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan UU No. 8 Tahun 1999?

## **E. Tujuan Penelitian**

Pada bagian ini, peneliti ingin menyebutkan tujuan dari masalah tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum bagi konsumen Era *Laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan UU No. 8 Tahun 1999.
2. Untuk mengetahui penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Era *Laundry* yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan UU No. 8 Tahun 1999.

## **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah penelitian ini dapat berguna bagi pembaca sebagai sumbangan pemikiran dan dapat menjadi solusi masyarakat untuk mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen

atas kelalaian pelaku usaha *laundry*.

2. Memberikan informasi kepada masyarakat bagaimana upaya untuk menyelesaikan kerugian yang telah dialami oleh konsumen atas kelalaian usaha *laundry*.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Pembahasan pada penelitian sebelumnya, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan topik dan masalah yang akan diangkat, yaitu:

1. Penelitian Rahmat Hidayat pada tahun 2022, program studi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang berjudul Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online. Hasil penelitian menyimpulkan bahwasanya praktik pelaksanaan yang terjadi dilapangan dapat disimpulkan bahwa 7 dari 10 konsumen mengalami permasalahan dalam bertransaksi *pre-order* di *ecommerce* aplikasi Shopee, diantaranya pembatalan sepihak oleh Shopee, barang pesanan tidak sesuai dengan barang yang diterima, adanya kekeliruan yang dilakukan oleh penjual serta tidak adanya respon penjual atas komplain yang diberikan oleh pembeli dan penjual tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan.<sup>12</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah pada objeknya, jika peneliti sebelumnya melakukan penelitian tentang undang-undang perlindungan konsumen terhadap jual beli online, maka peneliti melakukan penelitian tentang undang-undang perlindungan konsumen terhadap jasa *laundry*.

---

<sup>12</sup> Rahmat Hidayat , ” Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online”, *Skripsi* , (Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno, 2022), Hlm. 47.

2. Penelitian Wardani pada tahun 2018, program studi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh yang berjudul Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Akad Sewa Kamar Kos. Hasil penelitian menyimpulkan bahwasanya Analisis dalam hukum Islam menyatakan bahwa aturan baru tersebut tidak sah, selain itu hukum Islam juga melarang sewa-menyewa kamar kos apabila didalamnya terdapat unsur penipuan, serta ada pihak yang dirugikan. Sedangkan analisis dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa sebagian besar para pemilik kamar kos kurang mengetahui arti penting Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, sehingga banyak pemilik kamar kos yang melanggar hak penyewa sebagai konsumen karena keberadaan peraturan tersebut kurang efektif.<sup>13</sup> Dengan hasil bahwa peneliti sama-sama membahas tentang UUPK tetapi dengan objek yang berbeda dan peneliti lanjutan tidak membahas mengenai analisis secara hukum Islam.
3. Peneliti Purwati pada tahun 2016, program studi Hukum Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro yang berjudul Aspek Hukum Ekonomi Syari'ah pada Penerapan Pasal 2 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Asas Perlindungan Konsumen dalam Jasa *Laundry*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa usaha jasa *laundry* pakaian yang ada di Kelurahan Iring Mulyo 15A Kecamatan Metro Timur Kota Metro belum mengindahkan aturan diterapkannya asas perlindungan konsumen yaitu asas

---

<sup>13</sup> Wardani, "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Akad Sewa Kamar Kos", *Skripsi* , (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam, 2018), p.52.

manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen dan asas kepastian hukum berdasarkan aspek hukum ekonomi syari'ah konsumen yaitu adanya asas kerelaan dan asas kejujuran dan kebenaran dalam melakukan bisnis. Karena para pelaku usaha belum memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan dilarangnya berbuat yang dapat merugikan konsumen. Hal ini berdasarkan peraturan Penerapan Pasal 2 Undang-Undang. No. 8 Tahun 1999 Tentang Asas Perlindungan Konsumen, yang mana konsumen dan juga pelaku usaha memiliki kesempatan yang sama mendapatkan haknya dalam melaksanakan kewajibannya secara adil, dan dapat memperoleh manfaat sebesar- besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.<sup>14</sup> Dengan hasil sama-sama membahas tentang UUPK dan pada objek yang serupa yaitu perlindungan hukum bagi konsumen *laundry*, akan tetapi peneliti terdahulu tidak membahas mengenai bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen.

4. Selanjutnya skripsi (Online) yang ditulis oleh Sofyan Syahrullahi Budhi Firmansyah, dengan judul: “Pengaruh Kualitas Jasa *Laundry* Kiloan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Cahaya *Laundry* di Sawotratap Sidoarjo Surabaya)”, yang menjelaskan tentang semakin padat dan dinamis kinerja seseorang, menuntut untuk dapat mengatur waktunya sebaik mungkin. Sedikit sekali orang memiliki kemampuan manajerial dalam membagi waktunya, apalagi untuk hal-hal yang dianggap spele namun berpengaruh

---

<sup>14</sup> Purwati, ” Aspek Hukum Ekonomi Syari'ah pada Penerapan Pasal 2 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Asas Perlindungan Konsumen dalam Jasa *Laundry*”, *Skripsi* , (Metro: STAIN Jurai Siwo, 2016), hlm. 68.

besar. Aktivitas yang kecil namun membawa pengaruh besar yaitu mencuci pakaian. Dengan adanya usaha *laundry* kiloan dengan investasi yang cukup murah dan dapat dijadikan sebagai usaha yang bersifat jasa yang di lokalisasi pemukiman menengah keatas.<sup>15</sup>

5. Selanjutnya skripsi (Online) yang ditulis oleh Andi Riyanto dengan judul: "Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Antara Violetta Dengan Tiki Cabang Yogyakarta di Lembaga Konsumen Yogyakarta)" yang menjelaskan tentang suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang yang berperan sebagai pelaku usaha dalam menjalankan usahanya mempunyai kewajiban dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Dan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>16</sup>

## **H. Sistematika Pembahasan**

Penulisan penelitian, dibutuhkan sebuah sistematika penulisan agar pembahasan tersusun secara sistematis dan tidak keluar dari pokok permasalahan yang diteliti.

Sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bab ini mencakup latar belakang penelitian, masalah-masalah yang ingin diteliti, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

---

<sup>15</sup> Sofyan Syahrullahi Budhi Firmansyah, *Pengaruh Kualitas Jasa Laundry Kiloan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Cahaya Laundry di Sawotratap Sidoarjo Surabaya)*, (Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Narotama, 2010).

<sup>16</sup> Andi Riyanto, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman*, (Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, 2015).

BAB II Uraian Teori, membahas perlindungan hukum, perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen, jasa *laundry*.

BAB III Metode Penelitian, membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian, membahas tentang mekanisme menggunakan jasa Era *Laundry* yang di analisis dari UUPK dan cara penyelesaiannya.

BAB V Penutup, membahas tentang kesimpulan dan saran. Dalam bab ini akan diterangkan tentang kesimpulan dari penelitian ini serta memberikan saran-saran agar peneliti selanjutnya bisa dengan mudah dalam mencari kekurangan konsep ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum ialah hak yang diberikan oleh Negara kepada warga negaranya karena setiap warga Negara berhak untuk memperoleh perlindungan dan hak tersebut kewajiban bagi Negara memberikannya. Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan pengakuan harkat dan martabat dari perlindungan hukum Negara.

Perlindungan hukum ialah bentuk tanggung jawab yang diserahkan oleh Negara kepada masyarakat agar mendapatkan perlindungan seperti rasa aman dan nyaman dalam bentuk pemenuhan ganti rugi atau pembayaran yang setimpal.<sup>17</sup>

Menurut setiono, perlindungan hukum merupakan salah satu upaya yang diberikan oleh Negara untuk memberikan perlindungan terhadap masyarakat dari segala tindakan penguasa yang tidak bertanggung jawab dan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sehingga tidak terwujudnya ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat dan masyarakat tidak dapat merasakan martabatnya sendiri.<sup>18</sup>

Jadi, berdasarkan uraian diatas disimpulkan bahwa perlindungan hukum ialah suatu perbuatan dimana untuk memberikan perlindungan kepada setiap masyarakat yang melanggar hukum atau orang yang melanggar hak orang lain. Dengan itu, pemerintah serta aparatur penegak hukumnya menggunakan cara tertentu untuk memberikan hak kepada setiap warga negaranya.

---

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto. *pengantar penelitian hukum*. (Jakarta: UI Press. 1984) Hlm133.

<sup>18</sup> Setiono. *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*. (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004) Hlm.3.

Upah dalam bahasa arab disebut *al-ujrah*. Dari segi bahasa al-ajru yang berarti „iwad (ganti) kata “*al-ujrah*” atau “*al-ajru*” yang menurut bahasa berarti *al- iwad* (ganti), dengan kata lain imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti suatu perbuatan.<sup>19</sup>

Sedangkan *Al-,,amah* berasal dari kata amanah yang artinya kesetiaan, ketulusan hati, kepercayaan (*tsiqah*) atau kejujuran.<sup>12</sup> Al-Qurtubi mendefinisikan bahwa amanah adalah segala sesuatu yang dipikul/ditanggung manusia, baik sesuatu terkait dengan urusan agama maupun urusan dunia, baik terkait dengan perbuatan maupun dengan perkataan di mana puncak amanah adalah penjagaan dan pelaksanaanya.<sup>20</sup> *Al-,,amah* (*al-amah*) adalah suatu yang dipercayakan oleh Allah pada manusia atau kepercayaan manusia pada sesamanya seperti penitipan barang dan sebagainya, yang meliputi segala hubungan antar manusia dalam persoalan muamalah baik dalam aspek ekonomi, perkara kontrak (perjanjian) dan etika sosial serta persoalan kontrak politik dan perang, atau *al-amah* dapat diartikan sebagai sikap saling percaya yang didasarkan pada spirit profesionalitas, dan akuntabilitas dihadapan publik dan secara moral pada hati nurani dan Tuhan.<sup>21</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan *ujrah al-amah* adalah suatu ikatan perjanjian antara dua belah pihak dimana pihak pertama sebagai pelanggan yang menyerahkan barangnya kepada pihak kedua, dengan maksud penyerahan barang di sini untuk dikerjakan oleh pihak kedua yang berakhir

---

<sup>19</sup> Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pres, 1997), hlm. 29.

<sup>20</sup> Abu „Abdillah Muhammad Ibn Ahmad Syams Al-Din Al-Qurtubi, *Al-Jami' Li Ahkam Al-Qur'an*, Juz.XII, (Al-Qahirah:Dar Al-Kutub Al Misryyah, 1384 H), hlm. 107.

<sup>21</sup> Zakiyuddin Baidhawy, *Pendidikan Agama Berwawasan Multikultural*, (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 53.

dengan penyerahan sebagian imbalan, upah (*al-ujrah*) atau harga yang telah ditetapkan oleh pihak kedua atas jasa yang telah diberikannya kepada konsumen. Apabila pihak yang menerima amanah (pihak kedua) tidak mampu melaksanakannya dianggap sebagai *zalum jahul* (penganiaya dan bodoh).

Penetapan upah/*ujrah* bagi tenaga kerja harus mencerminkan keadilan, dan mempertimbangkan berbagai aspek kehidupan, sehingga pandangan Islam tentang hak dan tenaga kerja dalam menerima upah lebih terwujud. Sebagaimana di dalam Al-Qur'an juga dianjurkan untuk bersikap adil dalam artian harus sebanding dengan dengan pekerjaan yang dilakukannya dan seharusnya cukup juga bermanfaat bagi pemenuhan kebutuhan hidup yang wajar. Dalam hal ini baik karena perbedaan tingkat kebutuhan dan kemampuan seseorang ataupun karena faktor lingkungan dan sebagainya.<sup>22</sup>

Namun, pemberian upah (*al-ujrah*) itu hendaknya berdasarkan kontrak (*akad*) perjanjian kerja, karena menimbulkan hubungan kerjasama antara pekerja dengan majikan atau pengusaha yang berisi hak-hak atas kewajiban masing-masing pihak. Hak dari pihak yang satu merupakan suatu kewajiban bagi pihak yang lainnya, adanya kewajiban yang utama bagi majikan adalah membayar upah Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur'an.:

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَإِنَّمَا بَحْرُبٌ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ

أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

---

<sup>22</sup> Karta Saputra, *Hukum Perburuhan di Indonesia Berlandaskan Pancasila*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), hlm. 94.

Artinya : Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan). (Qs. Al-Baqarah : 279).

Ayat ini menekankan pentingnya menghindari riba dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pihak lain. Ini berkaitan dengan perlindungan konsumen karena memberikan ganti rugi merupakan salah satu bentuk perlindungan terhadap kerugian yang disebabkan oleh jasa atau produk yang tidak sesuai standar atau menimbulkan kerugian lainnya.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُذْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَمَ لِتَأْكُلُوا  
فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْأَثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : Janganlah kamu makan harta di antara kamu dengan jalan yang batil dan (janganlah) kamu membawa (urus) harta itu kepada para hakim dengan maksud agar kamu dapat memakan sebagian harta orang lain itu dengan jalan dosa, padahal kamu mengetahui. (Qs. Al-Baqarah : 188).

Ayat ini menekankan pentingnya keadilan dan kejujuran dalam transaksi, serta memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pihak lain. Ini juga relevan dengan perlindungan konsumen, karena keadilan dan kejujuran merupakan dasar dari hak-hak konsumen.

Persoalan upah-mengupah sama-sama mengambil manfaat dari suatu pekerjaan diperbolehkan, asalkan setelah pekerjaan selesai dilakukan kemudian orang yang mengupah membayar imbalan yang setimpal. Karena setiap masalah

muamalat yang berkembang dikalangan masyarakat perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan kerugian maupun kesulitan bagi pihak lain. Artinya kerjasama yang dilakukan dibolehkan selama saling menjunjung tinggi amanat kebersamaan dan menjauhi pengkhianatan.

Landasan Sunnah Rasulullah SAW menjadi pedoman dalam melindungi konsumen yang menyatakan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِذَا أَضْيَعْتِ الْأَمَانَةَ فَانْتَظِ السَّاعَةَ كَيْفَ إِضَاعَتْهَا يَارَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِذَا أَسْنَدَ الْأَمْرَ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِ السَّاعَةَ.

Artinya : Dari Abu Hurairah r.a. berkata, *Rasulullah SAW bersabda: Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancurannya. Salah seorang sahabat bertanya: "Bagaimanakah menyia-nyikannya, hai Rasulullah?" Rasulullah SAW menjawab: "Apabila perkara itu diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya. (HR. Imam Bukhari).<sup>23</sup>*

Berdasarkan hadits diatas suatu amanah itu jika telah diamanahkan kepada seseorang maka harus ditunaikan karena amanah merupakan tanggung jawab dipenerima dan jangan menyia-nyikan amanah tersebut.

Penyelesaian sengketa perlindungan konsumen di Indonesia berdasarkan hukum positif dan hukum islam dapat dilakukan melalui dua cara: litigasi

---

<sup>23</sup> Syihabuddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad Asy Syaffi'i Al Qustholani, Irsyadus Syari' Juz 13, (Beirut: Darul Kutub Al Ilmiyah, 1996), hlm. 494.

(melalui pengadilan) dan non-litigasi (di luar pengadilan). Litigasi melibatkan gugatan perorangan, gugatan kelompok, dan gugatan oleh lembaga swadaya masyarakat, sedangkan non-litigasi menggunakan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mediasi, negosiasi, konsiliasi, dan arbitrase.

Cara-cara penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dari segi hukum positif memiliki beberapa kesamaan dengan hukum islam, perbedaannya hanya di bahasa atau di penyebutannya saja. Beberapa alternatif penyelesaian sengketa yang sama seperti mediasi (sulh), yang mana mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak ketiga yang netral dan tidak memihak, dengan tujuan untuk mencapai kesepakatan antara pihak-pihak yang bersengketa.<sup>24</sup> Arbitrase (tahkim) adalah proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh arbiter yang dipilih oleh pihak-pihak yang bersengketa, dengan tujuan untuk mencapai putusan yang mengikat.<sup>25</sup> Negosiasi (mufaawadah) adalah metode komunikasi yang sebenarnya sering kita lakukan, tujuannya ialah untuk mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak dengan pihak yang lainnya.<sup>26</sup> Berdasarkan jenisnya, negosiasi terbagi menjadi dua macam jenis, yakni negosiasi formal dan non formal. Sengketa konsumen dapat diajukan ke pengadilan negeri jika BPSK tidak dapat menyelesaikan sengketa atau jika salah satu pihak tidak puas dengan putusan BPSK.<sup>27</sup>

Tujuan dari penyelesaian sengketa perlindungan konsumen adalah untuk

---

<sup>24</sup> R. Subekti, "Hukum Perdata", (Jakarta: Pradnya Paramita, 2005), hlm. 200.

<sup>25</sup> Abdulkadir Muhammad, "Hukum Perikatan", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002), hlm. 150.

<sup>26</sup> Ibid hlm. 100.

<sup>27</sup> Mariam Darus Badrulzaman, "Hukum Perdata Indonesia", (Bandung: Alumni, 2001), hlm. 123.

memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen yang dirugikan. YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) juga berperan penting dalam membantu konsumen menyelesaikan sengketa, mulai dari memberikan solusi hingga mendampingi konsumen dalam proses penyelesaian. Penyelesaian sengketa perlindungan konsumen berdasarkan hukum Islam dapat dilakukan melalui peradilan agama atau peradilan khusus al-hisbah, serta melalui jalur non-litigasi seperti BPSK atau mediasi, dengan dasar hukum Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', Qiyas, dan asas-asas hukum Islam lainnya.

## **B. Perlindungan Konsumen**

Pada dasarnya, dibutuhkan suatu aturan terhadap konsumen dan produsen untuk melindungi keseimbangan kedudukan produsen dan konsumen, karena selama ini konsumen sering berada pada posisi lemah yang disebabkan ketidak seimbangan perlindungan hukum tersebut, baik dalam hubungan dengan pelaku usaha, secara ekonomis, tingkat pendidikan, atau daya kemampuan. Berada dalam suatu organisasi sering kali konsumen tidak mendapatkan keadilan yang disebabkan tidak seimbangnya dan tidak sebanding dengan kedudukan pelaku usaha.<sup>28</sup>

Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK yaitu “ segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Pengertian konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut cukup memadai, kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum“, diharapkan sebagai

---

<sup>28</sup> Khristine, Agustina,Tesis: "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Parkir Terhadap Penggunaan Klausula Baku Dalam Karcis Berdasarkan UU N0. 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen Di Jakarta" (Jakarta: UI, 2010) Hlm.18.

benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan oleh pelaku hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.<sup>29</sup>

### **C. Pelaku Usaha dan Konsumen**

#### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Kata produsen dari bahasa Belanda yaitu *productent*.<sup>30</sup> Sedangkan dalam bahasa inggris, *producer* yang berarti penghasil. Produsen ialah pengusaha yang merupakan penghasil barang dan jasa kalimat ini yang sering diartikan kepada produsen. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer professional, dimana setiap orang/badan yang berperan melakukan penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>31</sup> Produsen selain sebagai pihak pembuat juga sebagai pihak penyampaian barang kepada konsumen.

Pengertian pelaku usaha menurut UUPK sangat luas, yang diartikan dengan pelaku usaha tidak hanya produsen, tetapi hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antar produsen dan konsumen, melainkan hingga pihak terakhir yang menjadi perantara antara produsen dan konsumen, seperti age, distributor dan pengecer.

#### **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Hak pelaku usaha ialah dimana pelaku usaha berhak atas pembayaran yang diberikan oleh konsumen dimana sesuai dengan kondisi barang dan/atau

---

<sup>29</sup> Ahmad Miru dan Sutaman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) Hlm.1.

<sup>30</sup> N.H.T Siahaan. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan tanggungjawab Produk*. (Jakarta: Pantai Rei, 2010) Hlm.28.

<sup>31</sup> Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. (Bandung Citra: Aditya Bakti, 2010) Hlm.16.

jasa yang diperdagangkannya, maksudnya pelaku usaha hanya menerima berapa pembayaran yang diberikan oleh konsumen apabila barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya itu keadaannya tidak memadai yang mana berlaku pada barang yang sama. Prakteknya yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang menyepakati harga yang lebih murah.<sup>32</sup> Berdasarkan hal ini yang dipentingkan adalah harga yang wajar.

Hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK, yaitu:<sup>33</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan 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 rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam pasal 7 UUPK, yaitu:<sup>34</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

---

<sup>32</sup> Ahmad Miru, *Hukum Kontrak dan Perancang Kontrak*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010) Hlm. 5.

<sup>33</sup> Vonny Erta Nadila, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen Nazwa Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian pada Konsumen Berdasarkan uu no 8 tahun 1999", *Skripsi* , (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021), p.10.

<sup>34</sup> Vonny Erta Nadila, Hlm. 11.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### 3. Pengertian Konsumen

Konsumen sering disebut pemakai terakhir yaitu dimana produk yang dihasilkan oleh pengusaha diserahkan kepada mereka. Jadi, konsumen itu merupakan orang yang mendapatkan barang namun tidak untuk diperjual belikan kembali.

Pengertian konsumen terdapat pada Pasal 1 anfka 2 UUPK yaitu setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain

dan tidak untuk diperdagangkan. Selain itu, terdapat batasan konsumen, yaitu:<sup>35</sup>

- a. Konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

#### 4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Yang dilaksanakan oleh pelaku usaha merupakan banyak pihak pelaku usaha tidak perduli atas hak-hak konsumen. Dengan terciptanya pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen serta terciptanya kenyamanan menunjukan bahwa adanya hak dan kewajiban tersebut.<sup>36</sup> Dengan adanya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maka dari itu konsumen dapat disebut sebagai pemakai barang dan jasa. Konsumen sangat penting untuk mengetahui tentang hak-hak yang mereka miliki agar bisa menjadi konsumen dapat bertindak sebagai konsumen yang pintar berkritis dan mandiri yang bertujuan untuk kebaikan dirinya agar kelak konsumen tersebut tidak mudah tertipu dan mendapat ketidak adilan. Dengan begitu konsumen

---

<sup>35</sup> A.Z Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta: Daya Widya, 1999) Hlm .13.

<sup>36</sup> Happy Susanto. *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*. (Jakarta: TranmediaPustaka, 2008) Hlm.34.

dapat mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen atas ketidak adilan atau pelanggaran hak-haknya yang dilaksanakan oleh pelaku usaha kepada dirinya.

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang 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 atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapat 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 mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan

lainnya.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selain memperoleh hak-hak tersebut, konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengekta perlindungan konsumen secara patut.

#### **D. Jasa *Laundry***

##### 1. Pengertian Jasa

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 5 UUPK pengertian jasa yang menyatakan bahwa “ Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen”.

Jasa ialah tindakan menawarkan sesuatu kepada orang lain yang manusia hal yang tidak berwujud namun mengakibatkan berpindahnya kepemilikan, apa saja produksinya bisa dan juga tidak bisa terikat pada satu produk.<sup>37</sup>

Pada umumnya ialah seluruh kegiatan ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat

---

<sup>37</sup> Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat,2006) Hlm.7.

bersamaan, memberikan nilai plus dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.<sup>38</sup>

## 2. Pengertian *Laundry*

Kata *laundry* merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang menurut *Webster's Dictionary*, berasal dari kata Latin *lavandus* yang artinya perlu dicuci dan *lavare* yang artinya mencuci. Jadi, *laundry* ialah orang berusaha dan bergerak dibidang pencucian.

*Laundry* adalah salah satu usaha yang awalnya dikerjakan untuk melakukan pencucian untuk kalangan menengah keatas, namun sekarang usaha rumahan tersebut sudah menjadi usaha yang popular dikalangan masyarakat dan tidak hanya pada kalangan masyarakat menengah ketas saja.

*Laundry* kiloan adalah salah satu bentuk usaha yang bagus dijadikan usaha pada saat sekarang ini, karena sangat membantu masyarakat yang sibuk bekerja. Usaha *laundry* mulai berkembang ditahun 1990-an, sejak adanya sistem waralaba dari luar negeri. Dengan begitu munculnya waralaba dalam negeri yang memeberikan pelayanan dengan harga yang diberikan sangat terjangkau. Beberapa tahun terakhir, muncul usaha sejenis yang menggunakan waralaba lokal yang dapat membenuhi layanan dengan harga terjangkau sehingga masyarakat setiap kalangan dapat merasakan jasa ini. Dimana layanan yang diberikan yaitu pakaian yang cuci setrika sebelum diproses

---

<sup>38</sup> Lupiyoadi, Rambat. Hlm. 8.

melakukan proses penimbangan atas pakaian tersebut tidak dihitung secara per potong maka itu disebut dengan *laundry* kiloan.<sup>39</sup>

Bentuk *laundry* di Indonesia dahulu lebih dikenal dengan istilah bahasa modern karena pakaian dicuci menggunakan mesin cuci maka dari itu sudah disebut canggih. Namun, sekarang sudah dikombinasikannya layanan murah dengan layanan cuci setrika yang lebih berkembang dengan nama sekarang yaitu *laundry* kiloan dengan menyediakan harga yang lebih terjangkau.

### 3. Tujuan dan Manfaat Jasa *Laundry*

Tujuan dari adanya jasa *laundry* ini ialah untuk memeberikan kemudahan kepada masyarakat yang mana pada saat sekarang ini padatnya kesibukan dan tuntutan hidup sehingga masyarakat yang sibuk bekerja tidak sempat atau tidak mempunyai waktu untuk melakukan salah satu pekerjaan rumah ini. Sehingga itu banyak jasa *laundry* pada saat ini digemari oleh masyarakat.<sup>40</sup>

Manfaat dari jasa *laundry* ini yang bisa diambil, yaitu.<sup>41</sup>

- a. Usaha *Laundry* dapat memberikan keringan pekerjaan rumah tangga, yaitu seperti cuci dan strika pakaian bagi konsumen.
- b. Usaha *laundry* dapat memberikan lowongan pekerjaan untuk masyarakat.

Usaha *laundry* ini dapat dikategorikan sangat luas, dimana aspek pemasarannya sangat mudah diidentifikasi. Karena, banyak faktor-faktor yang membuat masyarakat akan menggunakan jasa *laundry* tersebut yaitu

---

<sup>39</sup> Agustya, Wanda. "Tugas Akhir Perencanaan Bisnis Pada Usaha Laundry Clean N Clear." *Pendidikan*, (2011): hlm. 1.

<sup>40</sup> Agustya, Wanda.hlm.2.

<sup>41</sup> Agustya, Wanda.3.

seperti tidak mau capek, terlalu sibuk, menghemat waktu, menghemat air dan ingin mendapatkan pakaian yang lebih rapi dan wangi. Jadi, itu yang mendorong masyarakat banyak menggunakan jasa *laundry* tersebut.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode Penelitian adalah cara yang ditempuh untuk meneliti suatu objek penelitian guna memperoleh pengertian secara ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan. Metode penelitian ini sangatlah penting guna menentukan alur penelitian dan sifat keilmiahannya.

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Era *Laundry* Padangsidimpuan yang beralamat di Jl. Imam Bonjol Kota Padangsidimpuan sebagai objek penelitian dan penelitian ini dimulai dari tanggal 10 maret 2025 sampai tanggal 16 april 2025.. Adapun alasan bagi penulis untuk memilih lokasi tersebut dikarenakan disana terdapat kelalaian pelaku usaha yang merugikan konsumen.

#### **B. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah para konsumen, para pekerja dan pengelola Era *Laundry* kota Padangsidimpuan.

#### **C. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan menggunakan metode *observasional research* yang dilakukan dengan cara *survey* ialah penelitian yang secara langsung dilakukan di lokasi dengan menggunakan alat pengumpulan data yang berupa wawancara. Sedangkan ditinjau dari sifat penelitian ini, maka sifatnya, termasuk dalam penelitian jenis penelitian diskriptif analitik yaitu suatu metode yang berfungsi untuk memberi gambaran terhadap objek yang ditetiti melalui data atau sampel yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Sumber Data Primer**

Yaitu fakta atau petunjuk serta data yang akan melahirkan awal pokok dalam penelitian yang akan dibuat. Kemudian data ini diambil dengan cara melakukan observasi yakni dimana peneliti langsung ke tempat penelitian yang bertujuan untuk mencarai responden. Tentu data yang diperoleh ini harus sesuai dengan pokok masalah yang hendak diteliti yaitu dengan cara mewawancaraai kepada pihak Era *Laundry* di Jl. Imam Bonjol Padangsidimpuan diwakili oleh Pemilik Era *Laundry* dan pelanggan Era *Laundry* serta mengumpulkan data melalui observasi kepada karyawan Era *Laundry* di Jl. Imam Bonjol Padangsidimpuan.

##### **2. Sumber Data Sekunder**

Yakni fakta atau petunjuk serta data yang akan didapat dari studi perpustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, skripsi, hasil penelitian dan disertasi.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

##### **1. Observasi**

Observasi adalah salah satu alat pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terkait dengan praktek-

praktek yang terjadi, dengan observasi maka diharapkan data akan menjadi kuat dan realistik lengkap dan jelas.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan wawancara mencari metode pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara mencari informasi secara langsung dengan menyampaikan beberapa pertanyaan kepada para narasumber atau responden.

## 3. Dokumentasi

Peneliti akan melakukan dokumentasi saat melakukan wawancara dengan pengguna jasa Era *Laundry* atau konsumen, para pekerja dan pengelola Era *Laundry*.

## **F. Teknik Pengecekan Validitas Data**

Data yang baik dan benar akan menentukan hasil penelitian yang baik dan benar. Peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu teknik untuk menguji keabsahan data dengan cara membandingkan data dalam penelitian. Selain itu, dari referensi buku dan jurnal yang relevan.

## **G. Teknik Analisis Data**

Data yang penulis dapatkan dari sebuah wawancara beserta kuisoner secara langsung lalu dikumpulkan dan diklasifikasikan sesuai dengan permasalahan pokok yang dibandingkan dengan UU No. 8 Tahun 1999, kemudian penulis menguraikan dalam bentuk kerangka kalimat yang sesuai dengan pokok permasalahan pada penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif dimana

semua dan terkumpul dalam pengolahan, penganalisaan data secara menyeluruh. Setelah data diolah selanjutnya adalah melakukan interpretasi data untuk menarik kesimpulan dari kenyataan yang ditemui dilapangan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Umum Penelitian**

Sejarah jasa laundry sangat panjang, mulai dari zaman Romawi Kuno hingga modernisasi yang terjadi di abad ke-18. Jasa laundry pada masa lalu dikenal sebagai Fullones, di mana pencucian dilakukan dengan menendang pakaian di dalam tong, kemudian menjemurnya di bawah sinar matahari. Pada masa itu, penggunaan sabun belum umum, sehingga pencucian pakaian dilakukan dengan air sungai dan berbagai bahan alami lain.

Era *Laundry* berada di kawasan Aek Tampang Jalan Imam Bonjol Kecamatan Padangsidempuan Kota Padangsidempuan. Bisnis *laundry* sudah menjamur disetiap dikawasan yang padat penduduk, karena pengembangan usaha *laundry* sangat bergantung kepada kesibukan masyarakatnya, yang dilaksanakan untuk mengembangkan kegiatan usaha ekonomi skala kecil dan menengah yang produktif serta untuk mendukung perluasan lapangan kerja dan megatasi angka kemiskinan. Usaha *laundry* yang ada di Kecamatan Padangsidempuan Selatan merupakan bidang usaha yang berkembang. Saat ini, usaha jasa *laundry* berkembang pesat hampir disetiap daerah tidak hanya di Kecamatan Padangsidempuan Selatan, karena dilihat dari kesibukan masyarakat saat ini yang tidak sempat melakukan kegiatan cuci mencuci. Usaha *laundry* juga merupakan sumber mata pencaharian sebagian kecil masyarakat di Kecamatan Padangsidempuan Selatan.

Selanjutnya, usaha *laundry* pada umumnya memberikan pelayanan mencuci dan menyetrika pakaian, seprei, gorden, selimut, boneka dan lainnya kepada pelanggan, baik dengan cara manual (cuci dengan menggunakan tangan) atau dengan menggunakan mesin cuci. Adapun parfum dan deterjen yang digunakan juga berbeda-beda, dengan harga yang ditawarkan mulai dengan harga Rp 5.000.- sampai Rp 8.000.- per kilogram dan ada juga harga lain dengan proses cucion yang bebeda atau cuci *express*, sehingga pelanggan dapat memilih harga sesuai dengan keinginannya. Waktu yang digunakan untuk pencucian dan penyetrikaan pakaian pelanggan di jasa *laundry* minimal dua hari, menurut banyaknya pakaian yang diserahkan oleh pelanggan dan juga berdasarkan cuaca pada proses pengeringan pakaian. Pakaian yang diserahkan oleh pelanggan, pemilik *laundry* menimbang berapa berat pakaian yang diserahkan, dihitung agar diketahui berapa banyak jumlah pakaian, dan untuk mengetahui berapa biaya yang harus dibayar oleh pelanggan.<sup>42</sup>

Usaha jasa *laundry* pada umumnya menawarkan harga yang berbeda pula ada yang dihitung secara kiloan dan ada pula secara satuan. Adapun jasa *laundry* memiliki beberapa orang karyawan atau staf, untuk membantu pemilik usaha *laundry* dalam menjalankan usahanya. Dalam setiap *laundry* pada umumnya memiliki paling sedikit 2 orang karyawan dan paling banyak ada yang 20 orang karyawan untuk menjalankan kegiatan *laundry* dan bagi setiap karyawan memiliki tugas yang berbeda-beda tergantung keahlian masing-masing karyawan tersebut.

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara penulis dengan Zulhijjati, *Pemilik Super Clean's Laundry di Kecamatan Ulee Kareng Banda Aceh*, pada Rabu, 30 Novemver 2016.

## B. Temuan Khusus Hasil Penelitian

Perlindungan Hukum bagi konsumen Era *Laundry* atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan UU No. 8 Tahun 1999

Penulis telah melakukan wawancara dari beberapa konsumen yang menggunakan jasa Era Laundry di kota Padangsidempuan, selanjutnya yang akan diuraikan penulis sebagai berikut.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Roni, ia mengatakan bahwa sudah berlangganan dengan Era laundry selama 2 tahun, selama beliau menggunakan jasa Era laundry beliau merasa puas atas pelayanan yang diberikannya. Beliau juga mengatakan bahwa selama beliau menggunakan jasa Era laundry ia belum pernah merasa dirugikan oleh pihak Era laundry. Namun, selama menggunakan jasa Era laundry ia merasa diuntungkan karena apabila pihak laundry menemukan barang-barang atau berupa uang didalam kantong celana pihak laundry akan mengembalikan secara utuh. Dari segi tanggung jawab pihak Era laundry telah memberikan yang terbaik sesuai yang diharapkan oleh konsumen khususnya bagi saudara Roni sendiri.<sup>43</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Ardi, ia mengatakan bahwa ia sudah menggunakan jasa Era laundry selama 2 tahun dan selama itu ia merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Era laundry dikarenakan banyak kekurangan atau kerugian yang diakibatkan oleh Era laundry. Kerugian yang pertama dirasakan oleh ia, yaitu dimana bajunya terkena luntur oleh pakaian

---

<sup>43</sup> Hasil wawancara dengan saudara Roni, konsumen Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

lainnya. Namun, ia tidak complain dikarenakan ia menganggap itu masih kesalahan ia sendiri tanpa memberi tahu pihak laundry bahwa salah satu bajunya ada yang luntur. Tapi setelah beberapa bulan kemudian ada salah satu bajunya yang hilang, dikarenakan ini masalah yang kedua kalinya ia tidak tinggal diam dan memberi tahu pihak laundry. Kemudian pihak laundry menanggapi masalah ini dengan baik, yaitu mengganti kerugian sesuai dengan harga yang ia beli sebelumnya. Dengan rasa taggung jawab Era laundry tersebut saudara Ardi masih tetap berlangganan sampai saat ini dan sejak kejadian itu saudara Ardi tidak pernah lagi mengalami kerugian.<sup>44</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Anto, ia mengatakan bahwa sudah menggunakan jasa Era laundry selama 2 tahun, setalah berlangganan dengan Era laundry ia tidak begitu puas dengan pelayanannya dikarenakan sering bajunya terkena noda atau luntur. Kemudian, ia berusaha memberitahu masalah ini kepada karyawan Era laundry namun karyawan tidak memihak kepadanya dan mereka malah merespon dan berdalih bahwa mereka mencuci bajunya tidak dicampur dengan baju konsumen yang lain. Dikarenakan ia tidak mendapat respon dari karyawan jadi, ia memutuskan menyampaikan masalah ini kepada pemilik laundry. Demi kenyamanan konsumen pemilik laundry merespon dengan baik dan akan berusaha memperbaiki kecacatan yang disebabkan oleh karyawannya tanpa di bayar lagi. Namun, setelah kejadian itu ia tidak lagi berlangganan dengan Era laundry.<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Hasil wawancara dengan saudara Ardi, konsumen Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

<sup>45</sup> Hasil wawancara dengan saudara Anto, konsumen Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Iben, dari pernyataan saudara Iben mengatakan bahwa ia telah menggunakan jasa Era laundry selama 2 tahun, dan selama ini ia merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Era laundry. Namun, beberapa waktu terakhir ia merasa dirugikan karena ada dua helai bajunya yang hilang, setelah kejadian tersebut ia memberitahu pihak laundry tentang kejadian ini. Namun, pihak laundry menolak atas apa yang disampaikan oleh konsumen tersebut tanpa memberikan kompensasi kepada konsumen yang dirugikan tersebut. Kemudian ia memutuskan untuk tidak menggunakan jasa Era laundry lagi.<sup>46</sup>

Menurut analisa penulis atas pernyataan dari para konsumen, sebaiknya pihak laundry harus lebih memperbaiki pelayanannya kepada konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang diterima oleh konsumen agar konsumen mendapatkan haknya sebagai konsumen. Peraturan yang mengatur hak-hak konsumen yaitu didalam pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara dengan saudara Iben, konsumen Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

- diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
  9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara antara penulis dengan konsumen Era laundry bahwa muncul permasalahan sehingga penulis diharuskan mewawancarai karyawan Era laundry guna mendapatkan kebenaran informasi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawati Sukma, ia mengatakan bahwa ia sudah bekerja selama 9 (sembilan) tahun di Era laundry, selama bekerja di Era laundry masalah yang sering muncul yaitu masalah kehilangan baju dan cacatnya pakaian konsumen, apabila terjadi masalah ia berusaha menjelaskan kepada konsumen yang bersangkutan jika memang tidak bisa diselesaikan baik-baik maka ia akan memberi tahu masalah ini kepada pemilik laundry.<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawati Meida, ia mengatakan bahwa ia sudah bekerja selama 3(tiga) tahun, selama ia bekerja di Era laundry pernah terjadi masalah dengan konsumen dimana konsumen komplain masalah tentang kehilangan dan terjadinya cacat pada pakaian konsumen, untungnya masalah yang terjadi saat itu masih bisa ia tangani tanpa harus diselesaikan dengan pemilik laundry.<sup>48</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawati Ulfa sebagai pencuci pakaian di Era laundry, dimana ia telah bekerja selama 4 (empat) tahun di Era

---

<sup>47</sup> Hasil wawancara dengan saudari Sukma, karyawati Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

<sup>48</sup> Hasil wawancara dengan saudari Meida, karyawati Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

laundry, disana ia khusus mencuci baju para konsumen selama bekerja disana ia pernah mengalami masalah yaitu hilangnya baju pelanggan dan juga terjadinya cacat pada baju pelanggan, dan konsumen tidak terima dengan apa yang terjadi sehingga konsumen meminta ganti rugi atas kehilangan bajunya, sebab masalah itu murni dari karyawati yang mencuci baju komsumen tersebut maka ia bersedia membayar ganti rugi atas kehilangan pakaian tersebut.<sup>49</sup>

Berdasarkan wawancara penulis dengan saudara Dakkal sebagai karyawan antar jemput pakaian konsumen, ia sudah bekerja selama 2 (dua) tahun di Era laundry, selama ia bekerja disana ia pernah mengalami masalah yaitu dimana ia salah mengantar pakain kosumen, untungnya konsumen tersebut tidak memperbesar masalah yang disebabkannya.<sup>50</sup>

Menurut penulis dari pernyataan karyawan Era laundry diatas, karyawan kurang berhati-hati dalam menlindungi pakain konsumen setelah konsumen memberikan kepercayaan kepada mereka. sebaiknya para karyawan harus lebih berhati-hati lagi dalam menyelesaikan pekerjaan yang mereka pegang sehingga konsumen merasa aman dan nyaman dari pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara penulis dengan konsumen dan karyawan Era laundry tidak terlepas dari pemilik laundry, maka dari itu penulis juga melakukan wawancara dengan pemilik laundry agar mendapatkan informasi lebih lengkap.

Berdasarkan wawancara penulis dengan pemilik laundry, ia mengatakan bahwa ia merintis usaha laundry ini sudah selama 9 (sembilan) tahun, pelayanan

---

<sup>49</sup> Hasil wawancara dengan saudari Ulfah, karyawati Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

<sup>50</sup> Hasil wawancara dengan saudara Dakkal, karyawan Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

yang diberikan oleh Era laundry yaitu cuci setrika, cuci/setrika pada pakaian, ada juga berbagai paket yang ditawarkan di nazwa laundry beserta daftar harga yang kiloan seperti pada tabel dibawah ini:

Daftar Harga Era Laundry Kiloan

NO	JENIS PAKAIAN	HARGA LAUNDRY (Rp)
1	Cuci + setrika	6.500 / kg
2	Setrika atau cuci	4.000 /kg
3	Sprai	12.000 /kg
4	Bed cover	13.000 kg
5	Selimut	17.000 /kg
6	Gorden	13.000 – 16.000 / kg
7	Boneka	Sesuai ukuran / pcs

Sumber Data: Era Laundry

Daftar Harga Era Laundry Paketan

CUCI + SETRIKA			
NO	PAKET (Rp)	KG	PER KG
1	100.000	16	6.250
2	200.000	33	6.060
3	300.000	50	6.000
4	400.000	67	5.970
5	500.000	85	5.882

Sumber Data: Era Laundry

SETRIKA			
NO	PAKET (Rp)	KG	PER KG
1	100.000	26	3.846
2	200.000	53	3.773
3	300.000	80	3.750
4	400.000	107	3.738
5	500.000	135	3.703

Sumber Data: Era Laundry

Ketika terjadi masalah kehilangan pakaian konsumen ia akan berusaha mengganti rugi pakaian tersebut jika memang pakain tersebut murni hilang dari laundrynya, akan tetapi sering juga konsumen datang dan komplain bajunya hilang namun tidak pasti hilangnya dilaundry tersebut meski begitu ia tetap mengganti rugi pakaiannya agar tidak terjadi kesalah pahaman yang semakin besar.<sup>51</sup>

Namun, ia tidak mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana Undang-Undang ini yang berperan dalam melindungi konsumen yang dirugikan. Ia mengatakan jika ada konsumen yang komplain atas pakainnya yang hilang atau cacat maka ia akan menjelaskan dan menayakan bagaimana kronologi pakain tersebut bisa hilang atau cacat tidak terlepas dari karyawannya.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan pemilik Era laundry dapat penulis simpulkan bahwa pemilik Era laundry bertanggung jawab dan

---

<sup>51</sup> Hasil wawancara dengan saudari Era, pemilik Era Laundry, di Era Laundry, 02 april 2025.

memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan olehnya dari tindakan yang dilakukan oleh pemilik Era laundry sudah memberikan hak-hak para konsumen yang mana telah diatur dalam Undang-Undang Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengemukakan hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan.

Penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Era *Laundry* yang mengakibatkan kerugian konsumen berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah dan UU No. 8 Tahun 1999

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi, bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan teknologi terbukti turut medukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas

wilayah suatu Negara.<sup>52</sup> Hal yang menarik dari berbagai transaksi perdagangan tersebut adalah banyaknya persoalan muncul terkait penggunaan produk hingga menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak.

Sesuai Pasal 19 ayat (1) UUPK pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang /atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal ini sesuai dengan ditetapkan dalam Pasal 19 ayat (3) bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam 7 (tujuh) hari ini ternyata pelaku usaha memberikan ganti rugi, maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, sebaliknya apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari ini pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Sengketa konsumen terjadi apabila pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Sengketa (konflik) konsumen adalah suatu kondisi di mana pihak konsumen menghendaki agar pihak pelaku usaha berbuat atau tidak berbuat sesuai yang diinginkan, tetapi pihak pelaku usaha menolak keinginan itu.

Pengertian lain dari sengketa ialah sebagai keadaan dimana dua atau lebih pihak-pihak memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat

---

<sup>52</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Kencana Media Group, 2008), hal. 1

dipersatukan dan dimana tiap-tiap pihak mencoba meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran tujuannya masing-masing.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen tersebut.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen, tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang, tetapi jauh lebih kompleks dari itu yaitu menyangkut pada kesadaran semua pihak, baik itu pengusaha, pemerintah maupun konsumen sendiri tentang pentingnya perlindungan konsumen. Namun, kurangnya kesadaran konsumen tentang pentingnya perlindungan konsumen membuat kebanyakan pelaku usaha memanfaatkan keadaan tersebut untuk mengelabuhi konsumen atau berbuat seenang-wenang yang bisa merugikan konsumen.

Kewajiban semua pihak untuk mengambil peran dalam menyadarkan pelaku usaha dan konsumen akan hak, kewajiban dan tanggung jawabnya masing-masing. Hal ini harus dilakukan dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Namun, dalam kenyataan terdapat pelaku usaha dalam mempromosikan dan memasarkan sangat eksplotatif dan sering merugikan konsumen. Dalam hal konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, maka konsumen dapat menggunakan haknya untuk mendapatkan ganti kerugian, apabila keadaan barang atau jasa yang dibelinya tidak sebagaimana mestinya. Untuk itu, konsumen

dapat menuntut langsung kepada pelaku usaha agar memenuhi kewajibannya untuk dapat memberi ganti rugi atas barang atau jasa yang diperdagangkannya. Hal ini apabila antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat hubungan langsung dalam transaksi. Kenyataan dalam praktek, hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak langsung, dan hanya berkaitan dengan barang dan atau/jasa, sehingga tanggung jawab pelaku usaha adalah tanggung jawab produk, sedangkan pada hubungan langsung tanggung jawabnya adalah tanggung jawab kontraktural.

Pelaku usaha sering kali lebih banyak mengelak dari rasa pertanggung jawabannya. Pelaku usaha selalu dengan alasan bahwa kesalahan ada pada si konsumen yang kurang teliti atau salah dalam menyebutkan jenis barang atau jasa yang dibelinya, sehingga pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Apabila pelaku usaha tidak mau bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, maka hal ini akan terjadi sengketa konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderia kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Penyelesaian sengketa perlindungan konsumen berdasarkan hukum Islam dapat dilakukan melalui jalur peradilan (litigasi) maupun di luar pengadilan (non-litigasi), dengan peradilan khusus yang disebut al-hisbah sebagai mekanisme penyelesaian sengketa.

### 1. Penyelesaian Sengketa Melalui Peradilan

- a. Peradilan agama (Mahkamah Syariah) dapat menjadi forum penyelesaian sengketa konsumen dengan dasar hukum Islam.
- b. Hukum Islam menekankan prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab dalam transaksi bisnis.
- c. Peradilan agama dapat mengadili sengketa yang melibatkan pelanggaran hak-hak konsumen berdasarkan syariat Islam.

### 2. Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan

- a. Jawatan al-hisbah: Badan ini memiliki peran penting dalam memantau pelanggaran hak konsumen dan menyelesaikan sengketa.
- b. Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase: Beberapa metode penyelesaian sengketa non-litigasi yang dapat diterapkan dalam kerangka hukum Islam.
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Dalam konteks hukum Indonesia, BPSK dapat menjadi forum penyelesaian sengketa non-litigasi yang juga sejalan dengan prinsip hukum Islam.

### 3. Dasar Hukum Islam

- a. Al-Qur'an: Sumber hukum utama dalam Islam, yang mengandung prinsip perlindungan konsumen seperti tidak menganiaya (merugikan) atau dianiaya.
- b. Sunnah: Contoh perilaku Nabi Muhammad SAW dalam berbisnis dan berinteraksi dengan konsumen.
- c. Ijma' dan Qiyas: Prinsip hukum yang digunakan untuk mengembangkan hukum Islam dalam konteks yang baru, termasuk perlindungan konsumen.

d. Asas-asas Hukum Islam: Asas al-amanah (kejujuran), ash-shiddiq (kejujuran), al-adl (keadilan), dan lainnya yang menjadi landasan hukum Islam dalam perlindungan konsumen.

Penyelesaian sengketa perlindungan konsumen berdasarkan hukum Islam dapat dilakukan melalui peradilan agama atau peradilan khusus al-hisbah, serta melalui jalur non-litigasi seperti BPSK atau mediasi, dengan dasar hukum Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', Qiyas, dan asas-asas hukum Islam lainnya.

Terdapat kemungkinan bagi konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa akan menghadapi masalah, apalagi mengingat bahwa seringkali terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Untuk itu harus disediakan suatu mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang mampu menampung dan menyelesaikan seluruh permasalahan konsumen tersebut, sebagai realisasi dari salah satu hak konsumen yang diberikan jaminan dalam UUPK.

UUPK dibentuk untuk dapat menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen. Hal ini penting karena memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk menaati dan juga memiliki sanksi yang tegas. Selain itu, UUPK juga mengatur tentang mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang telah diatur secara rinci dalam Bab X (Pasal 45 s/d Pasal 48) dan Bab XI (Pasal 49 s/d Pasal 58) UUPK.

Pasal 45 UUPK menyatakan:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas meyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat

- (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 45 ayat (2) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersangkutan.

Pasal 45 ayat (2) ini merupakan prinsip dasar yang dapat digunakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa *Nazwa Laundry*. Pada dasarnya usaha jasa *Nazwa Laundry* menggunakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dan proses penyelesaiannya yang sering dilakukan ialah penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak *Nazwa Laundry* untuk mencapai kesepakatan yaitu dengan menggunakan sistem ganti rugi.

Menurut Pasal 47 UUPK, Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Ketentuan Pasal 47 UUPK diketahui bahwa penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan hasil akhirnya adalah:

- a. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha
- b. Bentuk ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha
- c. Besarnya ganti kerugian yang harus diberikan oleh pelaku usaha; dan
- d. Jaminan dari pelaku usaha berupa pernyataan tertulis yang menerangkan perbuatan yang telah merugikan konsumen tidak akan terulang kembali.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat ditempuh oleh konsumen Era Laundry untuk mendapatkan haknya kembali. Bentuk penyelesaiannya berupa kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha untuk menetapkan besarnya ganti rugi seperti yang telah dituangkan dalam Pasal 47 UUPK. Hal ini untuk menjamin hak dari konsumen agar terhindar dari perbuatan yang tidak bertanggung jawab oleh pelaku usaha.

Metode dalam menyelesaikan sengketa diluar pengadilan ini, tidak boleh menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur Pasal 45 Ayat (3) UUPK. Hal ini disebabkan karena penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah bersifat perdata, penyelesaian sengketa diluar pengadilan tidak menjadi alasan untuk menghilangkan tanggungjawab yang diduga oleh pelaku usaha.

Upaya penyelesaian yang dilakukan konsumen berdasarkan cara damai dan musyawarah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada para pihak untuk menyelesaikan dan menemukan sendiri penyelesaian masalahnya sehingga mencapai suatu kesepakatan antara kedua belah pihak yang bersangkutan. Penyelesaian hukum yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha Era Laundry dan konsumen yaitu dengan menggunakan jalur musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menghabiskan dana yang banyak.

Upaya penyelesaian diluar pengadilan, UUPK membuat terobosan dengan memfasilitasi para konsumen yang merasa dirugikan dengan mengajukan gugatan ke pelaku usaha pengadilan, yaitu Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK). Mekanisme gugatan dilakukan secara sukarela dari kedua belah pihak yang

bersangkutan. Hal ini berlaku untuk gugatan secara perseorangan, sedangkan gugatan secara kelompok dilakukan melalui peradilan umum.

Pelaku usaha jasa *laundry* dalam hal ini Era *Laundry* dapat saja lalai akan kewajibannya, yaitu lalai akan membayar kerugian yang diderita oleh konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha. Perbuatan pelaku usaha yang seperti ini melanggar Pasal 19 Ayat (2) UUPK yang menjelaskan bahwa:

“ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

Pelaku usaha juga dimungkinkan dalam perbuatannya yang menimbulkan kerugian kepada konsumen yaitu dengan menolak atau tidak memberi tanggapan atau tidak memenuhi ganti kerugian atas tuntutan konsumen, maka disini pelaku usaha dapat digugat oleh konsumen melalui BPSK atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen, hal ini sesuai seperti yang diatur dalam Pasal 23 UUPK yang menjelaskan bahwa:

“ Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Ayat (1), Ayat(2), Ayat (3) dan Ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen”.

Pasal 23 UUPK ini merupakan salah satu Pasal yang tampaknya diselipkan secara spesifik, khusus mengatur hak konsumen untuk menggugat pelaku usaha yang menolak, atau tidak memberi tanggapan , atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK, baik

melalui BPSK maupun dengan mengajukannya ke badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.

Mengingat adanya asas umum dalam hukum perdata, dinyatakan bahwa siapapun yang tindakannya merugikan pihak lain, wajib memberikan ganti rugi kepada pihak yang menderita kerugian tersebut. Perbuatan yang merugikan tersebut dapat lahir karena:<sup>53</sup>

- a. Tidak ditepatinya suatu perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat atau yang pada umumnya dikenal dengan istilah wanprestasi.
- b. Semata-mata lahir karena suatu perbuatan tersebut atau yang dikenal dengan perbuatan melawan hukum.

Kedua hal diatas mempunyai konsekuensi yang cukup signifikan perbedaannya. Pada tindakan yang pertama, yaitu sudah terdapat hubungan hukum antara pihak pelaku usaha dan konsumen, dimana salah satu pihak yaitu pelaku usaha dalam hubungan hukum tersebut telah melakukan suatu perbuatan yang merugikan pihak lain (konsumen), dengan cara tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana yang harus dilakukan berdasarkan kesepakatan yang telah tercapai.

Terkait dengan kelalain pelaku usaha Era *Laundry* yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, maka dapat diketahui bahwa antara pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasanya kepada konsumen yang menggunakan, memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasanya terdapat suatu hubungan hukum perjanjian, yang demi hukum terjadi pada saat transaksi barang dan/atau jasa tersebut. Hal ini berarti setiap pelanggaran yang dilakukan

---

<sup>53</sup> Penta Meiliana, *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Laundry Mutiara Di Jember Menuurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember), hal.31

oleh pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen merupakan pelanggaran atas prestasi pelaku usaha yang telah diperjanjikan sebelumnya kepada konsumen. Konsumen berhak untuk menuntut untuk meminta penggantian segala macam biaya kerugian yang dideritanya.

Kosumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat menyelesaikan sengketa yang timbul antara konsumen dengan pelaku usaha sebagimana ketentuan yang ada dalam UUPK. Aturan yang ada dalam Undang-Undang tersebut merupakan salah satu hukum positif yang akan mampu memberikan perlindungan bagi konsumen secara efktif.

Upaya atau proses penyelesaian yang dilakukan oleh konsumen Era *Laundry* jika mengalami kerugian adalah dengan cara damai yaitu berupa pemberian ganti rugi oleh pelaku usaha. Pada umumnya setiap proses penyelesaian sengketa selalu diupayakan untuk menyelesaikan secara damai diantara kedua belah pihak yang bersengketa. Penyelesaian secara damai merupakan penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersangkutan tanpa melalui pengadilan atau BPSK, dan tidak bertentangan dengan UUPK.

Upaya penyelesaian juga bisa melalui pengadilan yang khusus menangani masalah-masalah hukum privat maupun public yang dapat dijadikan salah satu fungsi untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dapat melakukan gugatan terhadap Pengadilan Negeri apabila hak-hak dari konsumen tersebut telah dirugikan atau dilanggar, tetapi banyak dari konsumen yang merasa enggan untuk mengajukan gugatan para pelaku usaha diakibatkan rendahnya tingkat pendidikan dan kesenjangan ekonomi masyarakat.

BPSK juga merupakan upaya penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menggugat pelaku usaha. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga pengadilan. Hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk dijadikan bukti permulaan bagi penyidik. Berarti penyelesaian sengketa melalui BPSK tidak menghilangkan tanggung jawab pidana menurut ketentuan peraturan perundnag-undangan yang berlaku.

Lembaga BPSK ini merupakan suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK merupakan badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat ekslusif dibidang perlindungan konsumen. Meskipun BPSK merupakan pengadilan semu, tetapi keberadaannya bukanlah sekedar tampil sebagai pengakuan hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan secara patut, melainkan juga untuk melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku oleh pelaku usaha.

BPSK ini sebenarnya diadopsi dari model Small Claim Tribunal, yaitu lembaga penyelesaian perkara perdata yang berskala kecil dengan cara sederhana, tidak formal, cepat dan biaya murah yang dalam tatanan konsep memiliki potensi menjadi pilihan penyelesaian sengketa konsumen yang diminati. Potensi-potensi tersebut antara lain: BPSK menjembatani antara mekanisme ADR (*Alternatif Dispute Resolution*) yang simple dan fleksible dengan mekanisme pengadilan yang dimiliki otoritas; perpaduan ketiga unsur yang seimbang (konsumen, pelaku usaha dan pemerintahan) dalam BPSK merupakan kekuatan dalam menyelaraskan

konflik kepentingan”Quasi Pengadilan Plus” (fungsi adjudikasi dan non adjudikasi); dan berdasarkan konsep yuridisnya BPSK berkedudukan di setiap Kota/Kabupaten. Setidaknya tidak dijalankan dengan baik BPSK telah memenuhi prinsip pengelolaan lembaga penyelesaian sengketa.

Kenyataan BPSK hingga kini belum begitu familiar dalam kalangan masyarakat dikarenakan tempat kedudukan BPSK yang hanya berada di tingkat II saja. Masyarakat pada umumnya lebih familiar dengan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadya Masyarakat (LPKSM) semakan YLKI dari pada BPSK. Disisi lain Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) kerap ‘kebanjiran’ aduan dari konsumen. Atas aduan ini, YLKI biasanya memfasilitasi perdamaian antar pelaku usaha dan konsumen yang terkait. Pada prakteknya, dalam mendamaikan aduan konsumen ini, YLPKI secara tidak langsung telah melakukan konsiliasi dan mediasi layaknya kewenangan BPSK. Tahap konsiliasi ini, YLKI berusaha mempertemukan pelaku usaha dengan konsumen. Biasanya sengketa bisa selesai di tahap ini. Jika konsiliasi ini gagal, YLKI masih bisa menempuh langkah berikutnya, yaitu mediasi. Dalam tahap ini, YLKI memberikan nasihat kepada par pihak. Kalau perkaranya tidak terlalu rumit, biasanya juga berakhir di tahap mediasi ini. Tapi kalau tidak tercapai titik temu, akan direkomendasikannya ke BPSK.<sup>54</sup>

Konteks sengketa konsumen, didalam kehadiran BPSK yang dibentuk pemerintah, semestinya bagian dari upaya perlindungan konsumen ketika sengketa dengan pelaku usaha. Pemerintah sebagai instansi pembentuk

---

<sup>54</sup> Sudaryatno, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hal. 17

BPSK rasanya kurang serius dalam pengembangan BPSK sehingga benar-benar menjadi optimal. Kesan umum yang Nampak baik pemerintah pusat maupun daerah lebih sibuk mengejar dan melayani investor dari pada memikirkan kepentingan public termasuk hk-hak konsumen.

Diantara kendala-kendala yang bersifat multidimensi dalam pengelolaan BPSK, terdapat dua hal yang menjadi sumber persoalan yakni keberadaan peraturan perundang-undangan dan sumber daya manusia. Kedua persoalan tersebut saling terkait dan menyebabkan munculnya persoalan-persoalan lain yang mengakibatkan kurang berperannya BPSK selama ini. Sebagaimana diketahui bahwa aturan yang terkait dengan BPSK dalam UUPK beserta peraturan pelaksanaannya terbatas kurang jelas dan bahkan beberapa substansinya saling bertentangan titik artinya, kekuatan putusan bpsk secara yuridis masih digantungkan pada supremasi pengadilan sehingga tidak benar-benar bersifat final.

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui bpsk atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa ini seperti terdapat dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan pelaku usaha yang menolak dan garis miring atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas ketentuan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1) ayat (2) dan ayat (4) dapat digugat melalui bpsk atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian sengketa Konsumen juga diatur dalam pasal 45 menyatakan:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengubah pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan

- pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
  - c. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada Ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang,
  - d. Apabila tidak dipilih upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan kiranya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan kepada kedua pasal tersebut di atas, yaitu pasal 23 dan pasal 45 maka cara penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui bpsk dan melalui pengadilan titik artinya, penyelesaian sengketa konsumen dapat ditentukan di luar pengadilan (BPSK) dan melalui pengadilan titik penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai pasal 47 diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sesuai pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45.

Sejauh ini sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang terjadi pada Era *Laundry* belum pernah sampai dengan memakai upaya penyelesaian dengan cara melalui pengadilan atau melalui BPSK. Hal ini karena konsumen enggan untuk mengajukan gugatan pelaku usaha, tetapi karena konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketanya dengan cara damai, konsumen eminta ganti kerugian kepada pelaku usaha secara langsung setelah konsumen mengetahui bahwa konsumen tersebut merasa telah dirugikan oleh pelaku usaha. Penyelesaian

dengan cara damai ini dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu dengan merundingkan besarnya kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha Era *Laundry* sehingga mencapai suatu kesepakatan harga yang akan konsumen terima sebagai ganti rugi yang dideritanya.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Soemali, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Fakultas Hukum: Universitas Airlangga, 2010)

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, akhirnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat yang dilakukan oleh pelaku usaha, dalam hal ini ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Ayat (2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
2. Upaya penyelesaian yang paling banyak dilakukan oleh pelaku usaha Era Laundry dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, hal ini dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan yang terutama tidak menggunakan dan yang terlalu banyak sehingga dengan cara musyawarah para pihak bagi pelaku usaha dan konsumen penyelesaian digunakan.

#### **B. Saran**

Ada saran yang disumbangkan, ialah:

1. Hendaknya pelaku usaha Era Laundry berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terutama keamanan dan kenyamanan konsumen, sehingga konsumen lebih percaya terhadap jasa Laundry yang diberikan dan pelaku usaha diharapkan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dalam menjalankan usahanya

pelaku usaha lebih memahami tanggungjawab yang harus dipenuhi.

2. Hendaknya pelaku usaha Era laundry menetapkan peraturan tentang harga maksimal untuk biaya ganti rugi yang ditimbulkannya, sehingga pihak konsumen maupun pelaku usaha sendiri mendapatkan kepastian tentang ganti rugi dan tidak ada dari pihak manapun yang merasa dirugikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.Z Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta: Daya Widya, 1999)
- Abd Thalib dan Mukhlisin, *Peran Dewan Perwakilan Daerah Terhadap Gagasan Amandemen UU RI Tahun 1945*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017
- Abdulkadir Muhammad, "Hukum Perikatan", Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002
- Abu „Abdillah Muhammad Ibn Ahmad Syams Al-Din Al-Qurtubi, *Al-Jami' Li Ahkam Al- Qur'an*, Juz.XII, Al-Qahirah:Dar Al-Kutub Al Misryyah, 1384 H
- Adrian Sutendi, Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, Bogor: Ghalia Indonesia,2008
- Agustya, Wanda. "Tugas Akhir Perencanaan Bisnis Pada Usaha Lundry CleanN Clear." *Pendidikan*, 2011
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancang Kontrak*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010
- Al-Qur'an dan Terjemahan, *Qs. Al-Jatsiyah*:22
- Andi Riyanto, *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Atas Hilangnya Barang Kiriman*, Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, 2015
- Ellydar Chaidir dan Suparto, *Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Tentang Pemilu Serentak Terhadap Pencalonan Presiden Dan Wakil Presiden Pada Pemilihan Umum Tahun 2019*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017.
- Firman Tumantara Endipraja. *hukum perlindungan konsumen*. (Malang: setara press, 2016)
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugika*, (Jakarta: Cetakan pertama, 2008
- Hasil Observasi di Era Laundry, Pada hari Sabtu 02 April 2022

Hasil wawancara penulis dengan Zulhijjati, *Pemilik Super Clean's Laundry di Kecamatan Ulee Kareng Banda Aceh*, pada Rabu, 30 Novemver 2016.

Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pres, 1997

Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung Citra: Aditya Bakti, 2010

July Wiarti, *Non-viction based asset forfeiture sebagai langkah untuk mengembalikan kerugian Negara (perspektif analisis ekonomi terhadap hukum)*. UIR LAW REVIEW. Vol. 01 No.01, April 2017

Karta Saputra, *Hukum Perburuhan di Indonesia Berlandaskan Pancasila*, Jakarta: Sinar Grafika, 1994

Khristine, Agustina,Tesis: "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen PenggunaJasa Layanan Parkir Terhadap Penggunaan Klausula Baku Dalam Karcis Berdasarkan UU N0. 8 Tahun 199 Tentang Perlindungan Konsumen Di Jakarta" Jakarta: UI, 2010

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006

Mariam Darus Badrulzaman, "Hukum Perdata Indonesia", Bandung: Alumni, 2001

N.H.T Siahaan. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan tanggung jawab Produk*. Jakarta: Pantai Rei, 2010

Pahlevi, *Konsep Hukum Adat Melayu Jambi Dan Mingakabau Dalam Rangka Kearifan Hukum Adat Jambi*, UIR LAW REVIEW, Vo;.02 No.01, April 2018.

Penta Meiliana, *Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Laundry Mutiara Di Jember Menuurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jember: Fakultas Hukum Universitas Jember

Purwati," Aspek Hukum Ekonomi Syari'ah pada Penerapan Pasal 2 Undang-undang no 8 tahun 1999 tentang Asas Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry", *Skripsi* , Metro: STAIN Jurai Siwo, 2016

R. Soeroso, "Hukum Perdata", Jakarta: Sinar Grafika, 2010.

- R. Subekti, "Hukum Perdata", Jakarta: Pradnya Paramita, 2005.
- Rahmat Hidayat , " Tinjauan Hukum Ekonomi Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online", *Skripsi* , Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno, 2022
- Satjipto Rahardjo, "Ilmu Hukum", (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000)
- Setiono. *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004
- Soemali, *Seminar Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Fakultas Hukum: Universitas Airlangga, 2010
- Sofyan Syahrullahi Budhi Firmansyah, *Pengaruh Kualitas Jasa Laundry Kiloan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Cahaya Laundry di Sawotratap Sidoarjo Surabaya)*, Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Narotama, 2010
- Sudaryatno, *Hukum Dan Advokasi Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta: Kencana Media Group, 2008
- Syafriadi, *Pelaksanaan Demokrasi Dalam Sistem Ketatanegaraan Indonesia*, UIR LAW REVIEW, Vol.01 No.01, April 2017
- Syihabuddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad Asy Syafi'i Al Qustholani, *Irsyadus Syari'* Juz 13, Beirut: Darul Kutub Al Ilmiyah, 1996
- Syihabuddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad Asy Syafi'i Al Qustholani, *Irsyadus Syari'* Juz 13, Beirut: Darul Kutub Al Ilmiyah, 1996
- Vonny Erta Nadila, " Perlindungan Hukum bagi Konsumen Nazwa Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian pada Konsumen Berdasarkan uu no 8 tahun 1999", *Skripsi* , Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021
- Wardani, "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Akad Sewa Kamar Kos", *Skripsi* , Banda Aceh: UIN Ar-Raniry Darussalam, 2018
- Zakiyuddin Baidhawy, *Pendidikan Agama Berwawasan Multikultural*, (Jakarta: Erlangga, 2006)









