



**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP HAK KONSUMEN
DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN
DI PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah*

Oleh

SITI CHOIRUNNISAH SIAGIAN

NIM. 13 240 0076

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP HAK KONSUMEN
DALAM JASA LAUNRDY PAKAIAN
DI PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Dalam Bidang Ilmu Hukum*
Oleh

SITI CHOIRUNNISAH SIAGIAN

NIM. 13 240 0076

Pembimbing I

Dermina Dalimunthe, MH
NIP. 19710528 200003 2 005

Pembimbing II

Hasiyah, M. Ag
NIP. 19780323 200801 2 016

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**

Hal : Skripsi
An. Siti Choirunnisah Siagian
Lampiran :-

Padangsidempuan, November 2017
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
IAIN Padangsidempuan
Di -

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. Siti Choirunnisah Siagian yang berjudul **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM JASA LAUNDRY PAKAIAN di PADANGSIDIMPUAN** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Ilmu Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

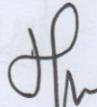
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dermina Dalimunthe, MH
NIP.19710528 200003 2 005

Pembimbing II



Hasiah, N. Ag
NIP.19780323 200801 2 016

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang,
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Siti Choirunnisah Siagian**
NIM : 13 240 0076
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Hak Konsumen
Dalam Jasa Laundry Pakaian di Padangsidempuan**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan kutipan-kutipan bahan buku bacaan, observasi, dan hasil wawancara.

Seiring dengan hal tersebut, bila dikemudian hari terbukti atau sepenuhnya atau dituliskan pada pihak lain, maka INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) Padangsidempuan dapat menarik gelar kesarjanaan dan ijazah yang telah saya terima.

Padangsidempuan, November 2017
Saya yang Menyatakan,



Siti Choirunnisah Siagian
Nim. 13 240 0076

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Choirunnisah Siagian
Nim : 13 240 0076
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu, saya menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan hak royalti (*non eksklusif royalty-free-right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "**Tinjauan Hukum Islam Hak Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Padangsidempuan.**" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas *royaltynon eksklusif* Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan hasil akhir karya saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal November 2017
Yang menyatakan



Siti Choirunnisah Siagian
Nim: 13 240 0076



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website: <http://syariah.iai-padangsidempuan.ac.id> - email : fasih.141npsp@gmail.com

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Siti Choirunnisah Siagian
NIM : 13 240 0076
Judul Skripsi : **Tinjauan Hukum Islam Terhadap Hak Konsumen Dalam Jasa Laundry
di Padangsidempuan**

Ketua

Ahmatnizar, M.Ag
NIP. 196802022000031005

Sekretaris

Hasiah, M.Ag
NIP. 19780323 200801 2 016

Anggota:

Ahmatnizar, M.Ag
NIP. 196802022000031005

Hasiah, M.Ag
NIP. 19780323 200801 2 016

Drs. Syafri Gunawan, M.Ag
NIP.19591109 198703 1 003

Dr. Ali Sati, M.Ag
NIP. 19620926 1993031001

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah,
Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Rabu/15 Nopember 2017
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : 71,37(B)
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK): 3,21 (Tiga Koma Dua Satu)
Predikat : Cukup/Baik/**Amat Baik**/Cumlaude



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Website: <http://syariah.iai-padangsidempuan.ac.id> – email : fasih.141npsp@gmail.com

PENGESAHAN

Nomor : ~~1192~~ /In.14/D.4c/PP.00.9/11/2017

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Terhadap Hak Konsumen
dalam Jasa Laundry Pakaian di Padangsidempuan

Ditulis oleh : Siti Choirunnisah Siagian

NIM : 13 240 0076

**Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Hukum (S.H)**

Padangsidempuan, 17 November 2017
Dekan



Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M. Ag.
NIP. 19720313 200312 1002

ABSTRAK

Nama : Siti Choirunnisah Siagian
Nim : 13 240 0076

Judul skripsi adalah *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Laundry Pakaian di Padangsidempuan*, permasalahannya dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam hukum Islam, bentuk wanprestasi dan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa laundry dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Padangsidempuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam hukum Islam, bentuk Wanprestasi dan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa laundry dan bagaimana tinjauan hukum islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Padangsidempuan

Metodelogi penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya, maka diadakan juga pemeriksaan mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk kemudian mangusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala-gejala yang ada di masyarakat.

Penelitian ini digunakan dengan menggunakan penelitian lapangan(*field research*), yaitu mengumpulkan data dari pihak-pihak jasa laundry di jalan Imam Bonjol Pdangsidempuan dan Konsumen nya, untuk mendapatkan data-data tersebut peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung sehingga menghasilkan data atau informasi yang akurat dan terkini.

Hasil dari penelitian ini peneliti memahami bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam hukum Islam, bentuk wanprestasi dan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa laundry dan bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Padangsidempuan, di dalam hukum Islam dan Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) dijelaskan tentang hak-hak konsumen tetapi faktanya di lapangan pelaku usaha tidak memperdulikan hak konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapanberserta keluarga dan para sahabatnya. Amin.

Skripsi ini berjudul: **“TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNRDY PAKAIANDI PADANGSIDIMPUAN**ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum(S.H) dalam Ilmu Hukum di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Olehkarenaitu, dengansegalakerendahanhatidanpenuh rasa syukur, penelitiberterimakasihkepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunte, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si selaku Wakil Rektor Bidang

Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.

2. Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum IAIN Padangsidempuan, Bapak Ahmatnizar, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Muhammad Arsad Nasution, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dermina Dalimunthe, MH sebagai Sekretaris Jurusan, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
4. Ibu Dermina Dalimunthe, MH selaku pembimbing I dan Ibu Hasiah, M. Ag selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Zulkifli Siagian dan Ibunda almh. Jerni dan Ibu Masro Lannyang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materil, kesabaran, keiklasan, perhatian, serta cinta dan kasih sayang yang tidak habis bahkan doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya. Dan tidak lupa juga rasa terima kasih ku buat do'a dari kakak-kakaku dan adik-adik yang ku banggakan yaitu: (Nurhamidah Siagian, Toibatul Aslamiah Siagian, Bulan Israh Siagian, Sakinah Siagian) yang memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat KKL Kota Nopan Huta Baringin Kelompok 71 (Habibi kecil Ardi Koto MM, Dora, Lokot, Lusi, Rida, Nopita, Khoirotunnisa, Maulud, Dewi) dan juga NNB kota Nopan (Julham, Mamakrian, Abgajjah) yang telah memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.
9. Untuk sahabat-sahabat terbaikku terima kasih atas dukungannya, semangat dan keceriaannya yang meyakinkan penulis untuk tidak berhenti dan selalu melakukan yang terbaik: Saidah Nur Utami, Elsa Pohan, Yusrida Sari, Fadillah, Eka Handayani, Bainur, Musbaryang telah memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.
10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum angkatan 2013 khususnya rekan-rekan Jurusan Hukum Ekonomi Syariah yang

selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Nopember 2017
Peneliti,

SITI CHOIRUNNISAH SIAGIAN
NIM.132400076

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.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	š ad	š	es dan ye
ض	ḍ ad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭ a	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓ a	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik 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	.. ʾ ..	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥ ah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍ ommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fatḥ ahdanya	Ai	a dan i
و.....	fatḥ ahdanwau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....أ.....	fatḥ ahdanalifatauya	ā	a dangaris atas
.....ى	Kasrahanya	ī	i dangaris di bawah
و.....	ḍ ommahdanwau	ū	u dangaris di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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 system 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: ال. 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 di depan 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 di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'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 kapital 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, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap 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 keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH.....	v
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakangMasalah	1
B. RumusanMasalah.....	7
C. TujuanandanKegunaanpenelitian	7
D. FokusMasalah.....	8
E. BatasanIstilah	8
F. SistematikaPembahasan	9
G. PenelitianTerdahulu	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perikatandalam Islam.....	13
1. PengertianAkad.....	13
2. TujuanAkad	14
3. Unsur-unsurAkad.....	16
4. RukundanSyaratAkad	18
5. Macam-macamAkad	21
B. Wanprestasi (IngkarJanji)	29
1. PengertianWanprestasi.....	30
2. Jenis-jenisWanprestasi	32
C. Perlindungankonsumendalamhukum Islam	28

1. Asasperlindungankonsumendalamhukum Islam	28
2. Hakkonsumendalamhukum Islam.....	30
3. Kewajibankonsumendalamhukum Islam	34
4. Pencantumkan klausulabakumenurutpandangan Islam	34
5. Tanggungjawabpelakuusahadalamhukum Islam	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. LokasiPenelitian	39
B. JenisPenelitian	39
C. SubjekPenelitian	39
D. Sumber Data.....	40
E. TeknikPengumpulan Data.....	42
F. TeknikPengolahan dan Analisis Data	43
G. Teknik Uji Keabsahan Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. BentukWanprestasidanBentukTanggungWajibPelaku Usaha Jasa Laundry di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan.....	45
B. TinjauanHukum Islam TerhadapPerlindunganKonsumendalamJasa Laundry Pakaian Di Padangsidempuan	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial tentu membutuhkan manusia lain untuk memenuhi kebutuhan. Pergaulan hidup tempat setiap orang melakukan perbuatan dalam hidupnya dengan orang lain disebut muamalat. Sedangkan kaedah-kaedah yang mengatur hubungan hak dan kewajiban dalam hidup bermasyarakat disebut hukum muamalat.¹

Hubungan sosial yang paling dominan dalam kehidupan manusia adalah hubungan ekonomi. Kerena untuk memudahkan pemenuhan segala kebutuhan hidup, manusia memerlukan bantuan orang lain, terutama dalam hal kehidupan modern dimana kehidupan manusia sudah mengarah pada spesialisasi prifesi dan produksi. Dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang dinamakan transaksi. Secara hukum transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian bagian dari perikatan.²

Hukum perikatan Islam yang dimaksud di sini, adalah bagian dari hukum Islam bidang Muamalah yang mengatur perilaku manusia di dalam menjalankan hubungan ekonominya. Pengertian hukum perikatan Islam menurut Prof. Dr. H. M. Tamrin Azhary, SH adalah merupakan seperangkat kaidah hukum yang bersumber dari Al-Qur'an, As-Sunnah (al-Hadits) dan ar-Ra'yu (Ijtihad) yang mengatur tentang

¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat* (Hukum Perdata Islam), edisi revisi,(Yogyakarta UII Press, 2000), hlm. 11-12.

² Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta : BPFE Fakultas E konomi, 2004), hlm. 153.

hubungan antara dua orang atau lebih mengenai suatu benda yang dihalalkan menjadi objek transaksi.³

Lebih lanjut beliau menerangkan, bahwa kaidah-kaidah hukum yang berhubungan langsung dengan konsep hukum perikatan Islam ini adalah yang bersumber dari al-Qu'an dan hadits Nabi Muhammad SAW. Sedangkan kaidah-kaidah fiqh berfungsi sebagai pemahaman dari syariah yang dilakukan oleh manusia (para masa Mazhab) yang merupakan suatu bentuk dari Ijtihad.⁴

Pada masa sekarang ini, bentuk ijtihad di lapangan hukum perikatan ini dilaksanakan secara kolektif oleh para ulama yang berkompeten di bidangnya. Dari ketiga sumber tersebut, umat Islam di mana pun berada dapat mempraktekkan kegiatan usahanya dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam asas-asas hukum perikatan Islam terdapat asas kejujuran dan kebenaran (ash-Shidq). Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh manusia dalam segala bidang kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan muamalat. Jika kejujuran ini tidak diterapkan dalam perikatan, maka akan merusak legalitas perikatan, akan menimbulkan perselisihan antara para pihak. Sebagaimana termaktub di dalam Q.S. al-ahzab [33]:70:

سَدِيدًا قَوْلًا وَقُولُوا لِلَّهِ اتَّقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah perkataan yang benar."

Perbuatan muamalat dapat dikatakan benar apabila memiliki manfaat bagi para pihak yang melakukan perikatan dan juga bagi masyarakat dan lingkungannya.

³ Gemala dewi dan kawan-kawan, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005), hlm 3.

⁴ *Ibid.*

Sedangkan perbuatan muamalat yang mendatangkan *madharat* adalah dilarang. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Q.S. al-Isra' [17] : 27:

كُفُورًا لِلرَّبِّهِـۥ الشَّيْطَانُ وَكَانَ الشَّيْطَانُ إِخْوَانَ كَانُوا الْمُبْذَرِينَ إِنَّ

“Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah Saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya. Pemborosan adalah suatu hal yang menyia-nyiakan harta yang membuat harta tersebut menjadi tidak bermanfaat. Akibatnya, pemborosan ini dapat memberikan madharat kepada orang yang melakukannya.”

Pesatnya pembangunan dan perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi telekomunikasi, dan informatika juga turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi barang dan jasa hingga melintas batas-batas wilayah suatu Negara. Kondisi demikian pada satu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhannya akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan jasa sesuai dengan kemampuannya.

Di lain pihak, kondisi dan fenomena tersebut dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang. Konsumen dapat menjadi objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha melalui kiat iklan, promosi, cara penjualan, serta pemerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen, dan rendahnya kesederhanaan akan hak-hak dan kewajibannya. Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bilang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar, karena itu sangatlah dibutuhkan adanya undang-undang yang melindungi kepentingan-kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan.

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut. Dengan memiliki jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan pelanggan. Pihak Laundry sebagai pelaku usaha yang memberikan layanan jasa laundry, seharusnya memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa laundry atau konsumen. Tetapi pada kenyataannya jasa laundry sering melakukan kesalahan berupa cacat pada pakaian seperti kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lamanya waktu pencucian baju, terjadinya ingkar janji dari batas waktu yang telah ditentukan pihak laundry tersebut, kelalaian yang dilakukan pihak laundry seperti kerusakan baju dan hilangnya baju dari konsumen tidak ditanggung jawab oleh pihak laundry sedangkan dalam perjanjian jika terjadi cacat pada pakainan seperti : kelunturan, pudar pada warna pakaian, pakaian hilang, tertukar dan lain-lain itu dalam tanggung jawab dari pihak laundry itu sendiri. Hal ini terjadi di pelayanan jasa laundry. Diantaranya adalah beberapa layanan jasa laundry yang ada di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan.

Menyangkut apa yang telah diperjajikan, masing-masing pihak haruslah saling menghormati terhadap apa yang telah mereka perjanjikan sebab di dalam ketentuan hukum yang terdapat dalam Q.S. al- Maidah [5] : 1:

بِالْعُقُودِ أَوْ فُؤَاءِ أَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu.”

Adapun yang dimaksud dengan akad atau perjanjian adalah kepada Allah SWT, dan juga meliputi perjanjian yang dibuat oleh manusia dengan sesama manusia dalam pergaulan hidupnya sehari-hari.

Dari ketentuan hukum di atas dapat dilihat, bahwa apa pun alasannya merupakan suatu perbuatan yang melanggar hukum, maka kepada pelakunya dapat dijatuhkan sanksi. Penjatuhan sanksi tersebut dengan alasan melanggar perjanjian atau yang dalam istilah lain dinamakan dengan “wanprestasi”.⁵

Alasan penyusun memilih penelitian ini karena menjamurnya usaha laundry di Padangsidempuan, yang notabenehnya pemilik usaha laundry dan pengguna jasa laundry adalah muslim. Dan banyak pelanggaran yang dilakukan para pelaku usaha laundry sehingga konsumen merasa dirugikan. Untuk itu peneliti tertarik membahas dan menjadikan skripsi berikut yang judul “ **TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JASA LAUNRDY PAKAIANDI PADANGSIDIMPUAN** ”

⁵ Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2004, hlm 2.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka penulis membuat batasan masalah yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam hukum Islam ?
2. Bagaimana bentuk wanprestasi dan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha dalam Pelayanan jasa laundry di jalan Imam Bonjol Padangsidempuan ?
3. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Padangsidempuan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Mengetahui bentuk perlindungan konsumen dalam hukum Islam
 - b. Mengetahui bentuk wanprestasi dan tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa laundry di jalan Imam Bonjol Padangsidempuan
 - c. Mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Padangsidempuan
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya mengenai tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian di Padangsidempuan
 - b. Menjelaskan bagaimana pandangan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry pakaian, sehingga dapat diketahui

kesimpulannya dan menjalankan perlindungan konsumen dalam jasa Laundry pakaian.

- c. Untuk menyelesaikan tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana hukum (S.H) dalam bidang ilmu hukum.

D. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diketahui bahwa pentingnya mengetahui tentang hak-hak, tanggung jawab konsumen dan tanggung jawab dari pihak laundry di Jalan Imam Bonjol Padangsidimpuan

E. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami skripsi ini, penulis akan membuat batasan istilah sebagai berikut :

1. Hukum Islam adalah seperangkat peraturan berdasarkan wahyu Allah dan Sunnah Rasul tentang tingkah laku manusia Mukallas yang diakui dan diyakini, berlaku dan mengikat untuk semua ummat yang beragama Islam.⁶
2. Perlindungan adalah suatu bentuk pelayan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk member rasa aman baik fisik atau mental kepada korban dan saksi dari ancaman atau gangguan teror dan kekerasan dari pihak manapun.⁷
3. Konsumen adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa, untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi,

⁶Ismail Muhammad Syah, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hlm. 17-18.

⁷Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 18.

keluarga dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).⁸

4. Jasa adalah jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya.⁹

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pembahasan dari setiap permasalahan dikemukakan sesuai dengan yang akan dicermati, maka pembahasan penelitian ini terdiri dari beberapa bab, dan tiap-tiap bab terdiri dari sub bab.

Bab I Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Fokus Masalah, Batasan Istilah, Sistematika Pembahasan dan Penelitian Terdahulu

Bab II Kajian Teori yang meliputi Perikatan dalam Islam dan Wanprestasi atau Ingkar Janji

Bab III Metode penelitian, lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data dan teknik uji keabsahan data

Bab IV hasil penelitian pelaksanaan jasa laundry, bentuk wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha dalam pelayanan jasa laundry dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry di jalan Imam Bonjol Padangsidempuan.

Bab V penutupan, yang meliputi kesimpulan dan saran-saran.

G. Penelitian Terdahulu

⁸ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 10.

⁹ *Ibid.*, hlm.16.

Dalam penulisan skripsi belum ada yang meneliti tentang tinjauan hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry pakaian di Padangsidempuan, ada beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

Pertama, Reza Laely Ikeyanti, Nim 10380024 yang berjudul “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik” skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen dalam transaksi Elektronik dilihat dari hukum islam dan membandingkannya dengan Undang-undang perlindungan konsumen. Selain itu Reza Laely Ikeyanti juga menyimpulkan bahwa pengertian konsumen dalam hukum islam, dan kedua system hukum tersebut dalam prinsipnya sebagai upaya melindungi konsumen adalah sama-sama untuk melindungi kedua belah pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha, namun ternyata dalam undang-undang perlindungan konsumen lebih mendahulukan hak dari pada kewajiban.¹⁰

Kedua, Solikhin, Nim, 10380011. Jurusan Perbandingan mazhab yang berjudul “ Perlindungan Hak-Hak Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia,” di dalamnya memaparkan bagaimana konsep perlindungan Hak-hak konsumen transaksi e-commerce dalam hukum Islam dan hukum positif, serta menjelaskan persamaan dan perbedaan pada kedua system hukum tersebut. Dalam Skripsi tersebut menfokuskan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi online yang ada di Indonesia saja, sedangkan penyusunan akan mencoba untuk menggali lebih luas lagi tentang perlindungan hak-hak konsumen tidak hanya transaksi online tetapi juga transaksi melalui berbagai media

¹⁰ Reza Laely Ikeyanti, “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014).

elektronik lainnya yang ada di Indonesia maupun Internasional berdasarkan konvensi Internasional.¹¹

Ketiga, zidni Hikmatul Nurul Jihan, Nim 04760043 yang berjudul “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Nada Tunggu” yang di dalamnya penyusun mencoba untuk menjajagi penerapan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli nada tunggu di Previder Excolcomindo (XL), penyusun melakukan penyusunan tentang pelaksanaan transaksi pada nada tunggu khususnya melalui sms dan pelaksanaa perlindungan konsumen apakah telah sesuai dengan yang disyaratkan hukum Islam atau tidak. Berdasarkan hasil penyusunan, penyusun menyimpulkan bahwa transaksi jual beli nada tunggu dan perlindungan konsumen yang diterapkan oleh XL tidak sesuai dengan hukum Islam.¹²

¹¹ Solikhin, “*Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukun Positif di Indonesia*”, Skripsi, Fakultas dan Ilmmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014).

¹² Zidni Hikmatul Nurul Jihan, “ *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Jasa Nada tunggu*”, Sripsi, fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2007).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perikatan dalam Islam

1. Pengertian Akad

Setidaknya ada 2 (dua) istilah dalam al-Qur'an yang berhubungan dengan perjanjian, yaitu *al-'aqdu* (akad) dan *al-'ahdu* (janji). Pengertian akad secara bahasa adalah ikatan, mengikat. Dikatakan ikatan (*al-rabth*) maksudnya adalah menghimpun atau mengumpulkan dua ujung tali dan mengikatkan salah satunya pada yang lainnya sehingga keduanya bersambung dan menjadi seperti seuntal tali yang satu.¹ Sedangkan istilah *al-'ahdu* dapat disamakan dengan istilah perjanjian atau *overeenkomst*, yaitu suatu pernyataan dari seseorang untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu yang tidak berkaitan dengan orang lain.²

Para ahli hukum Islam (*jumhur ulama*) memberikan definisi akad sebagai pertalian antara ijab dan Kabul yang dibenarkan oleh syara' yang menimbulkan akibat hukum terhadap objeknya.³

2. Tujuan Akad

¹ Ghufroon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, cet.1, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 75.

² Faturrahman Djamil, *hukum perjanjian syariah*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2001), hlm. 248.

³ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (hukum Perdata Islam)*. Ed. Revisi, (Yogyakarta :VII Press, 2000), hlm. 65.

Tujuan setiap akad menurut ulama fikih hanya diketahui melalui syarak dan harus sejalan dengan kehendak syarak. Atas dasar itu seluruh akad yang mempunyai tujuan atau akibat hukum yang tidak sejalan dengan kehendak syarak hukumnya tidak sah.⁴

Kaidah umum dalam ajaran Islam menentukan bahwa setiap yang melakukan perbuatan dalam keadaan sehat akal dan bebas menentukan pilihan (tidak dipaksa) pasti memiliki tujuan tertentu yang mendorongnya melakukan perbuatan itu. Oleh karena itu, tujuan akad menduduki peranan penting untuk menentukan suatu akad dipandang sah atau tidak, halal atau tidak. Ini semua berkaitan dengan hubungan niat dan perkataan dalam akad. Bahkan perbuatan-perbuatan bukan akad pun dapat dipengaruhi halal dan haramnya dari tujuan yang mendorong perbuatan itu dilakukan. Misalnya tidur siang, apabila motifnya adalah agar pada malam harinya tahan tidak tidur untuk bermain judi, maka tidur siang itu menjadi haram.⁵

Masalahnya adalah suatu tindakan tidak mempunyai tujuan yang jelas apakah tindakan tersebut tidak mempunyai akibat hukum? misalnya, seseorang berjanji akan memberikan sesuatu kepada orang lain, apakah janji itu mempunyai akibat hukum, dengan pengertian orang itu dapat dituntut untuk memenuhi janjinya?. Dalam masalah seperti ini pendapat fuqaha' bermacam-macam, ada yang mengatakan mempunyai akibat hukum, seperti Ibnu Syubrumah yang mengatakan bahwa semua janji mempunyai akibat hukum, orang yang berjanji yang tidak jelas tujuannya itu tidak mempunyai akibat hukum duniawi meskipun akan diperhitungkan di hadapan Allah Swt di akhirat kelak.

⁴ Abdul Azis, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta : PT Ichtiar van Hoeve, 2000), hlm. 66.

⁵ Ahmad Azhar Basyir. *Op, cit*, hlm. 96-97.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan akad memperoleh peran yang amat penting, apalagi dalam hal muamalat/bisnis. Tanpa ada tujuan yang jelas, secara otomatis tidak ada yang dapat dilakukan dari terbentuknya akad tersebut. Sehingga akad tersebut dipandang tidak sah dan tidak memiliki konsekuensi hukum. Dari sini, diperlukan adanya syarat-syarat tujuan akad sebagai berikut:⁶

- a) Tujuan akad tidak merupakan kewajiban yang telah ada atas pihak-pihak yang bersangkutan tanpa akad yang diadakan.. tujuannya hendaknya baru ada pada saat akad diadakan.
- b) Tujuan harus berlangsung adanya hingga berakhirnya pelaksanaan akad. Misalnya akad untuk menyewa rumah selama lima tahun untuk diambil manfaatnya. Jika belum ada lima tahun rumah itu telah hancur maka akadnya menjadi rusak karena hilangnya tujuan yang hendak dicapai.
- c) Tujuan akad harus dibenarkan oleh syara'. Jadi tidak boleh melakukan akad dengan tujuan yang melanggar ketentuan agama. Misalnya akad untuk melakukan patungan uang sebagai modal bisnis sabu-sabu.

3. Unsur-unsur Akad

Tiga unsur akad yaitu:

- a) Pertalian ijab dan kabul

Ijab adalah pernyataan kehendak oleh suatu pihak (*mujiib*) untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Kabul adalah pernyataan menerima atau menyetujui kehendak *mujub* tersebut oleh pihak lainnya (*qaabil*). Ijab dan Kabul ini harus ada dalam melaksanakan sesuatu perikatan.

⁶*Ibid.*, hlm. 99-100.

b) Dibenarkan oleh *syara'*

Akad yang dilakukan tidak boleh bertentangan dengan syari'ah atau hal-hal yang diatur oleh Allah SWT, dalam hadits. Pelaksanaan akad, tujuan akad, maupun objek akad tidak boleh bertentangan dengan syari'ah. Jika bertentangan, akan mengakibatkan akad itu tidak sah. Sebagai contoh, suatu perikatan yang mengandung riba atau objek perikatan yang tidak halal (seperti minuman keras), mengakibatkan tidak sahnya suatu perikatan menurut hukum Islam.

c) Mempunyai akibat hukum terhadap objeknya

Akad merupakan salah satu dari tindakan hukum (*tasharruf*). Adanya akad menimbulkan akibat hukum terhadap objek hukum yang diperjanjikan oleh para pihak dan juga memberikan konsekuensi hak dan kewajiban yang mengikat para pihak

Akad adalah salah satu bentuk perbuatan hukum atau disebut dengan *tasharruf*. Musthafa Az-Zarqa, mendefinisikan *tasharruf* adalah segala sesuatu perbuatan yang bersumber dari kehendak seseorang yang *syara'* menetapkan atas sejumlah akibat hukum (hak dan kewajiban).⁷ Menurut Musthafa Az-Zarqa, *tasharruf* memiliki dua bentuk, yaitu:

a) *Tasharruffi'li* (perbuatan). adalah usaha yang dilakukan manusia dari tenaga dan badanya, seperti pengelolaan tanah yang dibiarkan kosong oleh pemiliknya.

⁷ Ghufron A. Mas'adi, *Op. Cit.*, hlm. 77.

b) *Tasharrufqauli* (perkataan). adalah suatu yang keluar dari lidah manusia. Tidak semua perkataan manusia digolongkan pada suatu akad. Ada juga perkataan yang bukan akad, tetapi merupakan suatu perbuatan hukum. *Tasharrufqauli* terbagi dalam dua bentuk, yaitu:

- *Tasharrufqauli aqdi* adalah sesuatu yang dibentuk dari dua ucapan dua pihak yang saling bertalian, yaitu dengan mengucapkan ijab dan Kabul. Pada bentuk ini, ijab dan Kabul yang dilakukan para pihak ini disebut dengan akad yang kemudian akan melahirkan suatu perikatan di antara mereka.
- *Tasharrufqauli ghairu* merupakan perkataan yang tidak bersifat akad atau tidak ada ijab dan Kabul. Perkataan ini ada yang berupa pernyataan dan ada yang berupa perwujudan.

4. Rukun dan syarat Akad

a. Rukun akad

Rukun adalah unsur-unsur yang membentuk sesuatu, sehingga yang sesuatu itu terwujud karena adanya unsure-unsur tersebut yang membentuknya. Rumah, misalnya terbentuk karena adanya unsur-unsur yang membentuknya, yaitu pondasi, tiang, lantai, dinding, atap dan seterusnya. Dalam konpensi hukum islam, unsur-unsur yang membentuk sesuatu disebut rukun.

Akad juga terbentuk karena adanya unsur-unsur atau rukun-rukun yang membentuknya. Menurut ahli hukum Islam, rukun-rukun yang membentuk akad yaitu:

- *'Aqid* yaitu orang yang berakad ; terkadang masing-masing pihak terdiri dari satu orang, terkadang dari beberapa orang.
- *Ma'qud 'alaih* yaitu benda-benda yang diakadkan.
- *Maudhu' al-'aqd* yaitu tujuan atau maksud pokok mengadakan akad.
- *Shigat al-'aqd* yaitu *ijab Kabul*. *Ijab* adalah permulaan penjelasan yang keluar dari salah seorang yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam menadakan akad. Adapun *Kabul* yaitu perkataan yang keluar dari pihak yang berakad pula yang diucapkan setelah adanya *ijab*.⁸

b. Syarat-syarat akad

Masing-masing rukun membentuk akad di atas memerlukan syarat-syarat agar rukun itu dapat berfungsi membentuk akad. Tanpa adanya Syarat-syarat dimaksud, rukun akad tidak dapat membentuk akad. Dalam hukum Islam, syarat-syarat dimaksud dinamakan syarat-syarat terbentuknya akad. Rukun *pertama*, yaitu para pihak, harus memenuhi dua syarat terbentuknya akad, yaitu *tamyiz* dan *berbilang (at-ta'addud)*. Rukun *kedua*, yaitu benda yang diakadkan, harus memenuhi 3 syarat yaitu objek itu dapat diserahkan, tertentu atau dapat ditentukan dan objek itu dapat ditransaksikan. Rukun *ketiga*, yaitu tujuan akad, harus memenuhi syarat yaitu tidak bertentangan dengan syara'. Rukun kelima, yaitu *ijab Kabul*, harus memenuhi dua syarat yaitu ada kesesuaian *ijab* dan *Kabul*, dengan kata lain tercapainya kata sepakat, dan dilakukan dalam suatu majelis

⁸Abdul Rahman Ghazaly, dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group,2010), hlm. 52.

artinya suatu keadaan yang menggambarkan proses transaksi. Rukun keenam, memerlukan satu syarat, yaitu tidak bertentangan dengan syarak.⁹

Syarat-syarat yang terkait dengan rukun akad ini disebut syarat terbentuknya akad (*Syuruth al-in'iqad*). Jumlahnya, seperti terlihat dari apa yang dikemukakan di atas, ada delapan macam.

Kedelapan syarat ini beserta rukun akad yang disebutkan terdahulu dinamakan pokok (*al-ashl*). Apabila pokok ini tidak terpenuhi, maka tidak terjadi akad dalam pengertian bahwa akad tidak memiliki wujud yuridis *syar'ia* pun. Akad semacam ini disebut akad batil. Ahli-ahli hukum Hanafi mendefinisikan akad batil sebagai akad yang menurut syarak tidak sah pokoknya, yaitu tidak terpenuhi rukun dan syarat terbentuknya. Apabila rukun dan syarat terbentuknya akad telah terpenuhi, maka akad sudah terbentuk.

5. Macam-macam akad

Menurut Ulama fiqh, akad dapat dibagi dari berbagai segi, apabila dilihat dari segi keabsahannya menurut syara', maka akad dibagi menjadi dua, yaitu:

- a. Akad sah, yaitu akad yang telah memenuhi syarat dan rukun. Dengan demikian, segala akibat hukum yang ditimbulkan oleh akad itu, berlaku kepada kedua belah pihak.

Ulama Mazhab Hanafi dan Mazhab Maliki, membagi akad sah menjadi dua macam yaitu:

⁹*Ibid.*, hlm. 97-98.

- Akad yang *nafiz* (sempurna untuk dilaksanakan) yaitu akad yang dilangsungkan dengan memenuhi rukun dan syarat dan tidak ada penghalang untuk melaksanakannya.
 - Akad *mauquf* yaitu akad yang dilakukan seseorang yang mampu bertindak atas kehendak hukum, tetapi dia tidak memiliki kekuasaan untuk melangsungkan dan melaksanakan.¹⁰ Akad tersebut seperti akad yang dilakukan oleh anak kecil yang menjelang akil baligh (mumayyiz). Akad itu baru sah secara sempurna dan meliki akibat hukum setelah mendapatkan izin dari wali anak itu.
- b. Akad yang tidak sah yaitu akad yang terdapat kekurangan pada rukun atau syatatnya, sehingga akibat hukum tidak berlaku bagi kedua belah pihak yang melakukan akad itu.

Kemudian Mazhab Hanafi membagi lagi akad yang tidak sah kepada dua akad macam, yaitu:

- Akad yang batil yaitu akad yang apabila tidak memenuhi salah satu rukun dan larangan langsung dari syara'.
- Akad yang fasid yaitu akad yang pada dasarnya dibenarkan, tetapi sifat yang diakadkan tidak jelas.

¹⁰ M Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 110.

Namun, jumhur ulama fiqh berpendapat, akad yang batil dan fasid, tetap tidak ada dan akad tersebut tidak mengakibatkan hukum apa pun bagi kedua belah pihak.¹¹

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Islam Akad dilakukan berdasarkan asas:

- Ikhtiyari/sukarela ; setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak, terhindar dari keterpaksaan karena tekanan salah satu pihak lain.
- Amanah/menepati janji; setiap akad dilaksanakan oleh para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan oleh yang bersangkutan dan pada yang sama terhindar dari cedera janji.
- Ikhtiyati/kehati-hatian; setiap akad dilakukan dengan pertimbangan yang matang dan dilaksanakan secara tepat dan cermat.
- Luzum/tidak berubah; setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, sehingga terhindar dari praktik spekulasi atau maisir.
- Saling menguntungkan; setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak sehingga tercegah dari praktik manipulasi dan merugikan salah satu pihak.
- Taswiyah/kesetaraan; para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara, dan mempunyai hak dan kewajiban yang seimbang.

¹¹*Ibid.*, hlm 112.

- Transparansi; setiap akad dilakukan sesuai dengan kemampuan para pihak, sehingga tidak menjadi beban yang berlebihan bagi yang bersangkutan.
- Taisir/kemudahan; setiap akas dilakukan dengan cara saling member kemudahan kepada masing-masing pihak untuk dapat melakukannya sesuai dengan kesepakatan.
- Iktikad baik; akad dilakukan dalam rangka menegakkan kemaslahatan, tidak mengandung unsure jebakan dan perbuatan buruk lainnya.
- Sebab yang halal; tidak bertentangan dengan hukum, tidak dilarang oleh hukum dan tidak haram.¹²

B. Wanprestasi (Ingkar Janji)

1. Pengertian Wanprestasi

Prestasi atau yang dalam bahasa inggris disebut juga dengan istilah “*performance*” dalam hukum kontrak dimaksudkan sebagai suatu pelaksanaan hal-hal yang tertulis dalam suatu kontrak oleh pihak yang telah mengikat diri untuk itu, pelaksanaan mana sesuai dengan “*term*” dan “*condition*” sebagaimana disebutkan dalam kontrak yang bersangkutan.¹³

Tindakan wanprestasi membawa konsekuensi terhadap timbulnya hak pihak yang dirugikan untuk menuntut pihak melakukan wanprestasi untuk melakukan ganti rugi, sehingga oleh hukum diharapkan agar tidak ada satu pihak pun yang dirugikan karena wanprestasi tersebut. Tindakan wanprestasi ini terjadi karena Kesengajaan, Kelalaian, Tanpa kesalahan kesalahan (tanpa kesengajaan atau kelalaian).

¹² Pasal 21, Bab II (Asas Akad), Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)

¹³ Munir Fuady, *hukum kontrak (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm.87.

Akan tetapi berbeda dengan hukum pidana atau hukum tentang perbuatan melawan hukum, hukum kontrak tidak begitu membedakan apakah suatu kontrak dilaksanakan karena adanya suatu unsure kesalahan dari para pihak atau tidak. Akibatnya tetap sama, yakni pemberian ganti rugi dengan perhitungan-perhitungan tertentu. Kecuali tidak dilaksanakan kontrak tersebut karena alasan-alasan *force majeure*, yang umumnya membebaskan pihak yang tidak memenuhi prestasi untuk sementara untuk selama-lamanya. Disamping itu, apabila seseorang telah tidak melaksanakan prestasinya sesuai dalam ketentuan kontrak, maka pada umumnya (dengan beberapa pengecualian), tidak dengan sendirinya dia telah melakukan wanprestasi.

Jadi maksud “berada dalam keadaan lalai” ialah peringatan atau pernyataan dari kreditur tentang saat selambat-lambatnya debitur wajib memenuhi prestasi. Apabila saat ini dilampauinnya, maka debitur ingkar janji (wanprestasi).

Di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 36 dijelaskan bahwa:

KHES Pasal 36: “ pihak dapat dianggap melakukan ingkar janji, apabila karena kesalahannya:

1. Tidak melakukan apa yang dijanjikan untuk melakukan;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya;
3. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; atau melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

KHES Pasal 37: “ pihak dalam akad melakukan ingkar janji, apabila dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu dinyatakan ingkar janji atau demi perjanjiannya sendiri menetapkan, bahwa pihak dalam akad harus dianggap ingkar janji dengan lewatnya waktu yang ditentukan”.

2. Jenis-jenis Wanprestasi

Ada berbagai model dari para pihak yang tidak memenuhi prestasinya, walaupun sebelumnya sudah setuju untuk dilaksanakan. Model-model wanprestasi tersebut adalah:

- a. Wanprestasi berupa tidak memenuhi prestasi
- b. Wanprestasi berupa terlambat memenuhi prestasi
- c. Wanprestasi berupa tidak sempurna memenuhi prestasi
- d. Wanprestasi melakukan sesuatu yang oleh perjanjian tidak boleh dilakukan.¹⁴

3. Hak-hak konsumen jika Terjadi Ingkar Janji

Hak-hak konsumen sebagai berikut :

- a) Hak menuntut pemenuhan perikatan (*nakomen*)
- b) Hak menuntut pemutusan perikatan atau apabila perikatan itu bersifat timbale balik, menuntut pembatalan perikatan (*ontbinding*)
- c) Hak menuntut ganti rugi (*schade Vergoeding*)
- d) Hak menuntut pemutusan atau pembatalan perikatan dengan ganti rugi.

Di dalam kompilasi hukum ekonomi syariah yang biasa disingkat dengan KHES dijelaskan ketika pelaku usaha melakukan kesalahan atau kelalaian:¹⁵

- a) Pembayaran ganti rugi;

¹⁴ R. Subekti, *Aneka Perjanjian*, (Jakarta : Intermas, 1992), hlm. 45.

¹⁵ KHES, Pasal 38, hlm. 26.

- b) Pembatalan akad;
- c) Peralihan resiko;
- d) Denda; dan atau
- e) Membayar biaya perkara

Pasal 39 KHES “ tentang sanksi pembayaran ganti rugi dapat dijatuhkan apabila
:.¹⁶

- a) Pihak yang melakukan ingkar janji setelah dinyatakan ingkar janji, tetap melakukan ingkar janji
- b) Sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya
- c) Pihak yang melakukan ingkar janji tidak dapat membuktikan bahwa perbuatan ingkar janji yang dilakukannya tidak di bawah paksaan.

C. Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Perlindungan atas Konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam. Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan semata melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep hukum Islam perlindungan atas tubuh berkait dengan hubungan vertikal (Manusia dengan Allah) dan horizontal (Sesama manusia).

Dalam Islam melindungi manusia dan juga masyarakat sudah merupakan kewajiban negara sehingga melindungi konsumen atas barang-barang yang sesuai dengan kaidah Islam harus diperhatikan.

1. Asas perlindungan konsumen dalam hukum Islam

¹⁶ KHES, Pasal 39, hlm. 27.

Untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/perbisnis, hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu *at-tauhid*, *is-tiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan, dan *at-taradhin*. Asas pokok atau pondasi dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi, yaitu tauhid (mengesankan Allah SWT).¹⁷ Dari asas ini kemudian lahir asas *istikhlaf*, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakekatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.¹⁸ Dari asas tauhid juga melahirkan asas *al-ihsan* (*benevolence*), artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa ada kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.¹⁹

Dari ketiga asas di atas melahirkan asas *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan dan keselamatan dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembal amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*kholifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggungjawabkan di hadapan manusia dan di hadapan sang pencipta (Allah SWT).²⁰ *Ash-shiddiq* adalah perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran.

Al-adl adalah keadilan, keseimbangan dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan hubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al-khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam

¹⁷ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Penerjemah Zainal Arifin dan Dahlia Husein, (Jakarta : Gema Insani Press, 1997), hlm, 31.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 40-41.

¹⁹ Faisal Badroen et all, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 102-103.

²⁰ Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2011), hlm. 59.

menetapkan asas ini untuk menjaga terjadinya perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. Ta'awun adalah tolong menolong, ta'awun memiliki arti yang sangat penting dalam kehidupan ini karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga tolong menolong antara sesama manusia merupakan keniscayaan, terutama dalam upaya meningkatkan kebaikan dan ketakwaan kepada Allah SWT. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan produsen asas ini harus dijiwai oleh kedua belah pihak.

2. Hak-hak konsumen dalam hukum Islam

Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius pelaku usaha, yaitu:²¹

- a. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil dan terhindar dari pemalsuan
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari peyalahgunaan keadaan
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negative dari suatu produk
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung

²¹ Muhammad & Alimin, Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam, (Yogyarta: BPFE, 2004), hlm. 195.

jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*ghaman*) dapat dibedakan menjadi lima yaitu:²²

- a. Ganti rugi karena kerusakan (*Dhaman itlaf*)
- b. Ganti rugi karena transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)
- c. Ganti rugi karena perbuatan (*Dhaman wadh'u yadin*)
- d. Ganti rugi karena penahanan (*Dhaman al-hailulah*)
- e. Ganti rugi karena tipu daya (*Dhaman al-maghrur*)

Dhaman itlaf adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *itlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia. *Dhaman 'aqdin* adalah terjadinya suatu *aqad* atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Ganti rugi *wadh'u yadin* adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah *aqad* yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin. *Dhaman al-hailulah* adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*al-wadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi. *Dhaman al-maghrur* adalah ganti rugi akibat tipu daya. *Dhaman al-maghrur* sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam

²²*Ibid.*, hlm. 235.

perdagangan apakah melanjutkan *aqad*/ transaksi bisnis atau tidak. Para ulama' membagi hak *khiyar* menjadi tujuh macam yaitu : *khiyar majlis*, *khiyar syarath*, *khiyar aibi*, *khiyar tadtis*, *khiyar ru'yah*, *khiyar al-ghabn al-fahisy (khiyar al-murtarsil)*, dan *khiyar ta'yin*.

Khiyar majlis, adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam satu tempat (*majlis*).²³ *Khiyar syarath* adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama. *Khiyar aibi* adalah hak untuk membatalkan transaksi bisnis apabila obyek transaksi cacat sekalipun tidak ada perjanjian sebelumnya. Cacat yang dapat dijadikan alasan untuk mengembalikan barang adalah cacat yang dapat menyebabkan turunnya harga. *Khiyar tadtis* terjadi jika penjual mengelabui pembeli. Dalam hal ini pembeli memiliki hak *Khiyar* selama tiga hari.²⁴ Di dalam kitab Fiqh Empat Madzhab bagian muamalat Abdurrahman Al-Jaziri menyebut *khiyar* jenis ini dengan istilah "*khiyar al-taghriri al-fi'liyy (khiyar karena tertipu oleh tindakan penjual)*".²⁵

Khiyar ru'yah adalah hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis yang dilakukan terhadap suatu objek yang belum dilihat pada saat transaksi dilaksanakan.²⁶ Untuk sahnya transaksi jual beli/bisnis disyaratkan barang dan harganya diketahui dengan jelas oleh penjual dan pembeli. Maka tidak sah menjual atau membeli sesuatu yang tidak jelas, karena hal itu akan mendatangkan

²³Abdurrahman Al-Jaziri, Fiqh Empat Mazdhab Bagian Muamalah II, terjemahan H. Chatibul Umam & Abu Hurairah, (Darul Ulum Press, 2001), hlm. 41 .

²⁴Yusuf As-Sabatin, Bisnis Islam Dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis, (Bogor : Al-Azhar Press 2009), hlm.312.

²⁵Abdurrahman Al-Jaziri, *Loc. Cit.*, hlm. 87.

²⁶M. Ali Hasan, *Op. Cit*, hlm. 139-141.

perselisihan.²⁷ *Khiyar al-ghabn al-fahisy (khiyar al-murtarsil)* jika penjual dan pembeli merasa ditipu maka ia memiliki hak *khiyar* untuk menarik diri dari transaksi jual beli/bisnis dan membatalkan transaksi tersebut. *Khiyar* jenis ini pada suatu saat bisa menjadi hak penjual dan pada saat yang lain bisa juga menjadi hak pembeli. *Khiyar Ta'yyin* adalah memberikan hak kepada pembeli untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki.²⁸

3. Kewajiban konsumen dalam hukum slam

Dalam hukum Islam kewajiban-kewajiban konsumen tidak dijelaskan secara spesifik, namun demikian sebagai bentuk keseimbangan dan keadilan penulis dapat menjelaskannya sebagai berikut;

- a. Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa;
- b. Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan;
- c. Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela merelakan (*taradhin*), yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul (*sighah*) ;
- d. Mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

4. Pencantuman klausula baku menurut pandangan Islam

²⁷Abdurrahman Al-Jaziri, *Op. Cit.*, hlm. 106.

²⁸*Ibid.*, hlm. 316 .

Di dalam Islam terdapat dua pandangan tentang klausula baku. *Pertama*, tidak membolehkan klausula baku karena ada unsur keterpaksaan bagi konsumen untuk menerimanya. Salah satu dasar yang mutlak untuk sahnya sebuah *aqad*, perjanjian atau transaksi dalam Islam adalah keadaan suka sama suka atau saling rela (*taradhin*). Oleh karena itu, rusaknya kualifikasi ini akan menyebabkan batalnya suatu *aqad*.²⁹ Allah SWT secara tegas menjelaskannya di dalam Al-Quran Surat An-Nisa ayat (29) :

تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لِأَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَأْسُ عَنْ حِجْرَةٍ

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

Sementara prinsip klausula baku atau kontrak standar (*standard contract*) *aqad* atau perjanjian dibuat secara sepihak dan sudah dibakukan serta telah dituangkan dalam bentuk formulir atau draf. Perjanjian ini telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak, terutama pihak ekonomi kuat (pelaku usaha) terhadap ekonomi lemah (konsumen). Prinsip ini bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang dijunjung tinggi oleh ajaran Islam. Di mana Islam memberikan kebebasan kepada para pihak dalam menentukan isi *aqad* atau perjanjian. Islam memberikan hak *khiyar* pada setiap transaksi jual beli/bisnis yang dilakukan, tetapi hak *khiyar* ini dalam konteks klausula baku tidak bisa berjalan secara efektif karena keadaan memaksa seseorang untuk menyetujui suatu *aqad* atau perjanjian.

²⁹Muhammad & Alimin, *Op. Cit.*, hlm. 172.

Kedua, membolehkan klausula baku dengan alasan “*mua’alah* dilakukan atas dasar pertimbangan dapat mendatangkan manfaat dan menghindarkan *mudharat* dalam hidup bermasyarakat” Perjanjian baku atau klausula baku mendatangkan manfaat berupa efisiensi atau kemudahan, mempercepat proses transaksi, dan pengiritan biaya baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, karena itu sesuai dengan prinsip *mua’alah* di dalam Islam dan dibolehkan menurut hukum Islam. Selain itu di dalam kaidah *ushul fiq* disebutkan : “Pada dasarnya semua bentuk muamalah boleh dilakukan, kecuali ada dalil yang mengharamkannya”.

Berdasarkan kaidah *fiqhiyyah* di atas, perjanjian baku atau klausula baku adalah *mubah* dan dibolehkan dalam Islam, asalkan dilakukan atas dasar suka sama suka atau suka rela kedua belah pihak.³⁰

Terlepas dari perbedaan pendapat di atas, boleh atau tidaknya klausula baku dalam pandangan hukum Islam. Menurut ulama Madzhan Az-Zahiri semua syarat yang telah disepakati oleh para pihak yang melakukan *aqad* apabila tidak sesuai dengan Al-Quran dan Sunnah Rasulullah SAW adalah batal. Sedangkan menurut *jumhur* (mayoritas) ulama *fiqih*, selain madzhan Az-Zahiri, pada dasarnya para pihak yang melakukan *aqad* mempunyai kebebasan untuk menentukan syarat-syarat tersendiri dalam suatu *aqad*.

5. Tanggung jawab pelaku usaha dalam Islam

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :³¹

³⁰Muhammad Umar Kelibia, Klausul Baku Di Perbankan Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Studi Klausul Baku Dalam UUPK Dari Tanjauan Hukum Islam, Tesis Tidak Diterbitkan, Program Pasca Sarjan UIN Sunan Kalijaga, (Yogyakarta : 2011), hlm. 146-166.

- a. Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.
- b. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis.
- c. Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia
- d. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia (*stakeholders*).
- e. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis

Menurut Syed Nawab Haider Naqvi tanggung jawab manusia yang berhubungan dengan dirinya sendiri dan lingkungan sosialnya, dapat direpresentasikan dengan empat aksioma etik, yaitu *unity* (kestua/ tauhid), *equilibrium* (keseimbangan/kes-
ejajaran), *free will* (kebebasan), dan *responsibility* (tanggung jawab).³²Bentuk tang-
gung jawab pada Allah, diri sendiri dan masyarakat secara luas atau *stakeholders*.
adalah dengan adanya itikad baik di dalam memproduksi barang-barang, sehingga ti-
dak akan terlintas sedikitpun hal-hal yang dapat membawa dampak kerugian kepada
konsumen atau *stakeholdersnya*. Karena disadari pertanggung jawabannya bukan
hanya kepada masyarakat selaku konsumen atau *stakeholders*, tetapi yang paling
penting adalah pertanggung jawabannya kepada Allah SWT.

³¹Muslich, *Bisnis Syari'ah perspektif Mu'amalah dan Manajemen*, (Yogyakarta, UPP STIM YKPN,) hlm. 23.

³²Syed Nawab Haider Naqvi, *Menggagas Ilmu Ekonomi Islam*, Terjemahan M. Saiful Anam & Muhammad Ufuqul Mubin,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 37.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi tempat penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan dari hotel Mega Permata sampai dengan Simpang Silandit Padang Matinggi Padangsidempuan

B. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu relatif lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan yang berlaku. Ditinjau dari jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek informasi penelitian, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris, yaitu penelitian dimana pada awalnya yang diteliti adalah data sekunder yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau masyarakat.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang objek yang diteliti untuk mendapatkan sebuah keterangan data dalam penelitian.¹ Adapun subjek penelitian ini adalah Laundry di Jln. Imam Bonjol Padangsidempuan

Teknik penelitian informasidalam penelitian ini adalah digunakan secara langsung, dan menggali informasi dari Landry di Jln. Imam Bonjol Padangsidempuan yang diwawancarai, kemudian informasi dicari (digali) keterangan mengenai kebenaran informasi lain dari Landry di Jln. Imam Bonjol Padangsidempuan, informasi yang didapatkan harus secara langsung untuk mendapatkan data yang diperlukan.

D. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.² Penelitian menggunakan sumber data primer dan skunder, adapun yang dimaksud data primer dan skunder sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari jasa Laundry di Jln. Imam Bonjol Padangsidempuan, yang menjadi data primer dari penelitian ini adalah pihak yang mempunyai kewenangan dalam memberikan keterangan secara langsung mengenai hal-hal yang berkaitan dengan obyek penelitian. Seperti pemilik laundy, pegawai laundry dan konsumen yang menggunakan jasa laundry.

2. Sumber Data Sekunder

¹Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 7.

² Lexy J. Moleong, *penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 166.

Data sekunder dalam penelitian hukum adalah data yang di peroleh dari hasil penelaahan dari kepustakaan atau penelaahan terhadap berbagai literature atau bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau meteri penelitian yang sering disebut sebagai bahan hukum.³ Bahan hukum terbagi atau tiga macam, yaitu:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan premer adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif, artinya mempunyai kekuatan, yaitu merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh lembnaga yang berwenang untuk itu.⁴ Jadi, menjadi bahan hukum primer dalam penelitian ini adalah :

- Al- Qur'an
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.

c) Bahan hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahn hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder. Adapun bahan hukum tersier dalam penelitian ini yaitu:

- Kamus Hukum
- Eksiklopedi Hukum

³ Mukti Fajar Nur Dewata & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 156.

⁴*Ibid.*

E. Teknik Pengumpulan Data

Yaitu teknik pengumpulan data yang dengan cara penelitian langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data ini diperlukan yang akurat tentang permasalahan yang diteliti oleh penulis. Teknik pengumpulan data yang di gunakan oleh penulis adalah :

a) Studi Lapangan

Yaitu tehnik pengumpulan data dengan cara terjun ke obyek penelitian untuk mengadakan penelitian secara langsung. Studi lapangan ini dapat di contohkan dengan adanya Observasi dan Wawancara yaitu:

- 1) Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.⁵Observasi yaitu mengadakan pegamatan langsung terhadap objek penelitian. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah obsevasi non partisipann. Jenis observasi ini tidak melibatkan diri kedalam observasi hanya pengamatan dilakukan secara pantas pada saat tertentu kegiatan observasinya.⁶
- 2) Wawancara yaitu mengadakan pengaamatan langsung terhadap sumber data, Wawancara adalah alat pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula, yang mana wawacara merupakan merupakan kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi yang bertujuan memproleh data tentang masalah di atas.⁷

b) Studi Kepustakaan

⁵ Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005). hlm. 158.

⁶ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Asdi Mahasadya, 2004). hlm. 66.

⁷ *Ibid.*, hlm. 165

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji dan mempelajari buku-buku, data arsip, dokumen maupun peraturan-peraturan yang berkaitan dengan Landry di Jln. Imam Bonjol Padangsidempuan

F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Analisa data menurut Patton adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola kategori dan uraian dasar.⁸ Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia, terkumpul dari sumber seperti wawancara, setelah dipelajari secara mendalam, maka mengadakan pengolahan selanjutnya adalah menyusun dan mengelompokkan sesuai dengan pembahasan.

Setelah data lengkap terkumpul langkah selanjutnya adalah mengadakan pengolahan analisis data. Data yang diolah kemudian dianalisis, analisis data merupakan hal yang penting dalam penelitian ilmiah, karena dengan analisis data tersebut data tersebut dapat memberi arti dan makna yang berguna untuk penyelesaian masalah penelitian. Dalam analisis data yang deskriptif menggambarkan secara sistematis tentang perlindungan konsumen dan akad yang ada di Landry menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pada Landry di Jln. Imam Bonjol Padangsidempuan

G. Teknik Uji Keabsahan Data

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif, yaitu penelitian yang di maksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, seperti perilaku, tindakan, persepsi, dan lain-lain secara

⁸ Lexy Moleong, *Op. Cit.*, hlm. 175-178

holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan naratif dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Wanprestasi dan Tanggung Jawab yang Dilakukan Pelaku Usaha dalam Pelayanan Jasa Laundry di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan

1. Bentuk Wanprestasi yang Dilakukan Pelaku Usaha dalam Pelayanan Jasa Laundry

Usaha Laundry merupakan salah satu bidang usaha jasa yang semakin dibutuhkan, jasa mencuci pakaian makin memperoleh tempat karena orang-orang di perkotaan umumnya lebih memilih sesuatu yang bersifat praktis, misalnya lebih suka memanfaatkan jasa laundry ketimbang menggaji pembantu. Lagi pula, misalkan mencuci sendiri pun, akibat terbatasnya lahan di perumahan orang tidak leluasa menepatkan jemuran pakaian. Jasa laundry telah membantu sebagian besar orang yang sibuk dan tidak mempunyai waktu luang, tapi tetap menginginkan penampilan yang bersih, rapi, wangi dan praktis.

Peluang usaha jasa laundry ini berkembang pesat di Indonesia, termasuk di Padangsidempuan. Usaha jasa laundry ini sebenarnya dapat dijalankan bersamaan dengan usaha lain, misalnya dengan pulsa isi ulang elektrik ataupun warnet. Usaha jasa laundry ini dapat dijalankan oleh siapa saja tanpa perlu adanya keahlian khusus.

Berikut ini merupakan data 4 usaha laundry yang telah diidentifikasi di wilayah Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan: Fresh Laundry, Era Laundry, Bayo laundry, Clin clock laundry.

Pelaksanaan jasa laundry di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan seperti wawancara peneliti kepada ibu lena pegawai atau anggota dari bayo laundry.

Hak dan kewajiban yang satu dengan yang lain tidak boleh saling merugikan, hak dan kewajiban terbukti dalam tindakan perorangan atau kelompok. Salah satu tindakan tersebut adalah tindakan konsumen dalam melakukan hubungan hukum. Demi kelancaran hubungan hukum tersebut perlu diterapkan ketentuan-ketentuan yang berlaku agar hukum tersebut dapat berjalan dengan tertib, lancar dan teratur serta mempunyai kepastian hukum.

Dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai hak konsumen. Hak Konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan *advokasi*, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan data hasil penelitian dengan para konsumen Fresh Laundry, Era Laundry, Bayo laundry, Clin clock laundry didapatkan data bahwa:

- a) Konsumen berhak mendapatkan perlakuan baik seperti ramah, senyum, sapa dan salam dari pihak pelaku usaha laundry.
- b) Konsumen berhak mengajukan complain kepada pelaku usaha jasa laundry jika terjadi kelalaian yang dilakukan pelaku usaha jasa laundry dalam menjalankan usahanya.

Sedangkan berdasarkan ketentuan klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing usaha jasa laundry didapatkan bahwa hak konsumen meliputi :

- a) Kerusakan atau kelunturan yang disebabkan sifat kain atau bahan pakaian resiko konsumen.
- b) Hitung dan periksa laundry, pengaduan setelah meninggalkan laundry tidak dilayani.
- c) Layanan pengaduan konsumen max 1x24 jam setelah pengambilan, lewat dari batas maksimal tidak dilayani pengelola laundry.
- d) Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang max 1x14 jam setelah pengambilan dan nota atau stuk dan lebel nomor masih keadaan utuh.

Kewajiban konsumen Berdasarkan data hasil penelitian dengan para konsumen Fresh Laundry, Era Laundry, Bayo laundry, Clin clock laundry didapatkan data bahwa:

- a) Konsumen wajib membayar sejumlah uang kepada pelaku usaha seperti yang tercantum dalam perjanjian
- b) Konsumen wajib mengambil barangnya sebelum 1 bulan

Sedangkan menurut ketentuan klausula baku yang tertulis di stuk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing laundry didapatkan bahwa kewajiban konsumen.

- a) Periksa semua saku anda. Kami tidak jamin barang-barang yang tertinggal di dalam saku anda.
- b) Laundry yang tidak diambil lebih dari 1 bulan, diluar tanggung jawab pengelola laundry.
- c) Pengambilan Laundry harus dengan nota.
- d) Laundry yang diambil harus dilunasi
- e) Nota atau struk pembayaran dibawa saat pengambilan laundry.

Berdasarkan dari hasil data penelitian dan data klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran, maka hak dan kewajiban pelaku usaha jasa laundry agar tidak terjadi kerugian di masing-masing pihak.hak dan kewajiban pelaku usaha dalam perjanjian pelayanan jasa laundry

Konsumen dan pelaku usaha jasa laundry dalam melakukan pelayanannya, selalu melakukan perjanjian secara tertulis yang tertuang dalam nota atau struk pembayaran. Dari setiap konsumen yang telah menyepakati perjanjian secara tertulis

yang tertuang dalam nota atau struk pembayaran, mereka tidak merasa dirugikan karena masing-masing pihak telah menyepakati isi perjanjian dalam nota pembayaran.

a. Hak pelaku usaha jasa laundry

Hak pelaku usaha pelayanan jasa laundry berdasarkan perjanjian yang dipakai oleh pelaku usaha jasa laundry dan konsumen adalah:

- Pelaku usaha jasa laundry meminta bayaran kepada konsumen.
- Pelaku usaha jasa laundry berhak tidak menerima complain dari konsumen jika barangnya hilang setelah 1 bulan pencucian.
- Pelaku usaha jasa laundry menolak pengaduan konsumen jika dari 1x 24 jam setelah pakaian diambil.
- Pelaku usaha jasa laundry berhak mendapatkan perlakuan baik dari konsumen dan sebaliknya.

Sedangkan berdasarkan ketentuan klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing usaha jasa laundry didapatkan bahwa hak konsumen meliputi :

- Pihak pelaku usaha jasa laundry berhak menolak laundry yang sudah rusak/ luntur/ cacat sebelum dan mengembalikan kepada agen tanpa dicuci.
- One day service 1x24 jam, biaya laundry 2x lipat dari harga biasa
- Setiap pelanggan dianggap setuju/ menerima semua ketentuan yang tertulis dalam nota atau struk pembayaran.

b. Kewajiban pelaku usaha jasa laundry

Kewajiban Pelaku Usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Berdasarkan data hasil wawancara dengan pemilik laundry pada Fresh Laundry, Era Laundry, Bayo laundry, Clin clock laundry kewajiban pelaku usaha laundry yaitu:

- Pelaku usaha jasa laundry wajib melayani konsumen dengan baik seperti ramah, senyum, sapa, salam.
- Pelaku usaha jasa laundry wajib mengganti yang hilang atau rusak karena kelalaian Pelaku usaha jasa laundry.
- Pelaku usaha jasa laundry wajib melayani pengaduan konsumen jika masih dalam batas waktu yang ditentukan seperti yang tercantum dalam nota atau struk pembayaran.
- Pelaku usaha jasa laundry wajib menyelesaikan laundry tepat waktu sesuai kesepakatan dalam nota atau struk pembayaran.

Sedangkan berdasarkan ketentuan klausula baku yang tertulis di struk atau nota pembayaran pada setiap masing-masing usaha jasa laundry didapatkan bahwa hak konsumen meliputi :

- a) Penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian 10x dari harga cucian, max Rp. 100.000,-

Pihak pelaku usaha jasa laundry dalam memberikan pelayanannya, harus tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Waktu

penyelesaian yang disepakati antara pelaku usaha jasa laundry dengan konsumen yaitu 3 (tiga) hari, terhitung sejak tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan dilaundry kepada pihak pelaku usaha laundry sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa laundry menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

Dari hasil sample yang diambil dari pelaku usaha jasa laundry sebagai koreponden, memberikan pelayanan dengan harga variatif, mulai dari harga Rp. 3. 500 sampai dengan harga Rp. 6000. Menurut pendapat para konsumen dengan besaran biaya jasa laundry sebesar tersebut diatas, mengakui bahwa biaya tersebut tidak mahal. Umumnya pelaku usaha jasa laundry, menghitung jumlah barang dihitung dengan satuan kilogram.

Pelaku usaha dan konsumen dalam menjalankan kegiatan pelayanan jasa laundry harus melaksanakan semua kewajiban yang telah disepakati sebelumnya. Menurut bahasa hukum, kewajiban yang harus dipenuhi adalah prestasi, dan pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dianggap melakukan wanprestasi. Dengan adanya wanprestasi, pihak yang telah memenuhi kewajibannya memiliki hak untuk menuntut pihak melakukan wanprestasi agar melakukan prestasinya

Hubungan hukum dengan konsumen dan pelaku usaha jasa laundry yang berdasarkan nota atau struk pembayaran akan menimbulkan perikatan. Jadi, jika salah satu pihak melanggar kesepakatan yang mereka buat maka dituntut untuk memberikan ganti kerugian atas kerugian yang dialami. Tuntutan ganti

kerugian ini didasarkan pada wanprestasi, karena pelaku usaha dalam hal ini melakukan wanprestasi dengan berprestasi tidak sebagaimana mestinya yaitu melakukan kebijakan sepihak.

Pihak pelaku usaha jasa laundry dan pihak konsumen memiliki pemahaman yang berbeda mengenai isi perjanjian yang terdapat pada nota atau struk pembayaran. Adanya perbedaan pemahaman akan menimbulkan perbedaan penafsiran, yang pada akhirnya menimbulkan konflik. Penyebab konflik tersebut menyangkut 3 (tiga) hal, yakni : jaminan keamanan barang, seperti bagaimana jika pakaian atau barang yang dilaundry milik konsumen hilang atau tertukar dengan konsumen lain. Kualitas pakaian atau barang yang dihasilkan dari pelayanan setiap pelaku usaha laundry, seperti hasil cucian, penyetricaan, kerapihan, kebersihan, kewangian sampai pengepakan pakaian yang sudah di setrika dan waktu penyelesaian pencucian, seperti tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan dilaundry kepada pihak pelaku usaha jasa laundry sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa laundry menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

Berdasarkan nota atau struk pembayaran laundry yang ada pada setiap usaha laundry didapatkan keterangan bahwa pelaku usaha jasa laundry secara sepihak mencantumkan peraturan yang sifatnya seperti klausula baku di dalam nota atau struk pembayaran. Nota atau struk pembayaran tersebut menjelaskan beberapa hal antara lain:

1. Penggantian atas kehilangan dan kerusakan pakaian 10x dari harga cucian, maksimal Rp. 100.000,-
2. Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang, maksimal 24 jam setelah pengambilan dan lebel nomor dalam keadaan utuh.

Fakta-fakta hukum tersebut menimbulkan bahwa pelaku usaha belum memperhatikan hak-hak konsumen. Pengantian harga barang yang hilang yang ditentukan secara sepihak tentu bisa menimbulkan kerugian yang besar terhadap konsumen. Hal ini dikarenakan barang yang hilang nilainya mungkin saja melebihi dari apa yang diatur.

Wawancara yang dilakukan pada masing-masing usaha jasa laundry tersebut didapatkan informasi bahwa bentuk wanprestasi yang dilakukan para usaha jasa laundry adalah pakaian atau barang milik konsumen yang dilaundry hilang atau tertukar dengan konsumen lain. Kualitas barang yang telah dilaundry tidak sesuai dengan harapan konsumen karena ternyata pakaian atau barang yang telah dilaundry masih dalam keadaan bau atau kotor. Selain itu waktu penyelesaian pencucian tidak sesuai dengan kesepakatan, yaitu waktu 3 (tiga) hari untuk menyelesaikan pekerjaannya kepada konsumen. Terhitung sejak tanggal dimana konsumen menyerahkan pakaian atau barang yang akan dilaundry kepada pihak pelaku usaha jasa laundry sampai dengan waktu dimana pihak pelaku usaha jasa laundry menyerahkan kembali pakaian atau barang yang sudah jadi kepada pihak konsumen.

Dalam hal wanprestasi tersebut di atas, wanprestasi yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha jasa laundry sesuai dengan pendapat R. Subekti wanprestasi (kelalaian atau kealpaan) dapat berupa empat macam, yaitu:

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukanya
- b) Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan.
- c) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat.

Penjelasan lebih lanjut bahwa jika telah terjadi wanprestasi maka para pelaku usaha tersebut akan membayar ganti rugi karena telah melakukan kelalaian dalam menjalankan usahanya. Sesuai dengan perjanjian yang telah masing-masing pihak sepakati dalam nota pembayaran.

Adapun konsumen dari pada Fresh Laundry, Era Laundry, Bayo laundry, Clin clock laundry kota Padangsidempuan yang telah meneliti wawancara, yaitu :

- Fitri handayani

Saya jadi konsumen di Fresh laundry sudah tiga bulan lamanya. Saya memilih fresh laundry karena dekat dari kos saya dan juga membantu saya melakukan pekerjaan mencuci pakaian karena saya tidak ada waktu untuk mencuci.¹ Awalnya saya mencuci pakaian di fresh laundry baik-baik saja saya puas dengan kerja dari fresh laundry harum, bersih dan rapi tetapi lama kelamaan cara kerja dari laundry itu menurun drestis terkadang pakaian tidak bersih bukan itu saja sering baju saya tertukar dengan konsumen pada awalnya saya maklum karena mungkin tidak sengaja tapi lama kelamaan jadi sering terjadi dan saya harus

¹ Fitri handayani, konsumen Fresh Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, senin, 2 September 2017.

menunggu lama untuk baju saya kembali lagi paling lama empat hari lamanya.

- Maisaroh

Saya menjadi konsumendari Era laundry dari juni 2017. Kenapa saya memilih Era Laundry sebagai tempat saya mencuci pakaian saya karena menurut kebanyakan orang mengatakan Era Laundry itu sangat rapid dan bersih dalam melakukan pekerjaan mereka karena itu saya melaundrykan pakaian di sana dengan hitunngan perbulan sebesar Rp. 170.000,-. Tetapi lama kelamaan cara kerja dari laundry tersebut berubah pada suatu waktu saya mengantar pakaian saya biasanya dua atau tiga hari paling lama pakaian saya sudah selesai dicuci tetapi ketiga harinya saya mau menjemput pakaian tetapi belum selesai dicuci dan pakaian saya yang dicucikan tadi kurang bersih dan tidak harum saya kesal dan memutuskan untuk mencuci pakaian saya sendiri.²

- Rahmat Hidayat

Saya menjadi konsumen dari Bayo Laundry sudah lumanyan lama dari bulan april 2017 saya memilih laundry tersebut karena dekat dan mudah saya untuk mengantarkan pakaian saya. Saya menggunakan jasa Laundry karena saya tidak ada waktu untuk mencuci pakaian saya sehari-hari karena sibuk bekerja dan kuliah dan memudahkan saya mengatur waktu saya. Saya menggunakan jasa laundry memang banyak kesalahan seperti baju saya belum selesai pada waktu yang ditentuk dan baju saya

²Rahmat Hidayat, Konsumen Era Lundry kota Padangsidimpuan, wawancara, Kamis, 5 September 2017.

sering tertukar dengan pakain konsumen lain saya sih memakluminya karena mereka tidak mengigat pakain-pakaian siapa saja. Tetapi suatu waktu baju saya tekena luntur dan tidak bisa hilang saya mengadukannya langsung kelaundry bersangkutan tetapi tidak ada respon oleh pihak laundry mulai dari waktu itu saya pindah laundry.³

- Novita Khairani

Saya menggunakan jasa laundry pada tanggal 11 juni 2017 di fresh laundry. Saya mencucikan Gorden di rumah saya karena terlalu besar dan ribet untuk mencucinya jadi saya menggunakan jasa laundry kalo tidak salah saya terkena biaya Rp. 50.000,- saya baru mengambil cucian saya pada tanggal 15 september 2017 sesampai di rumah saya memeriksa cucian saya tapi ada bagian gorden tersebut rober dan saya langsung minta tanggung jawab kepada pihak laundry tersebut tetapi pihak laundry mengelang kalo mereka tidak merusak gorden tersebut dan mengatakan kalo gorden saya tersebut sudah sobek sebelum dicucikan padahal gorden saya itu masih baru dan masih satu kali pakai sebelum saya melaundrylannya saya memeriksanya terlebi dahulu saya marah tapi tidak ada gunanya kalo robeknya kecil tidak masalah bisa dijahit tapi ini besar jadi putuskan untuk tidak memperpanjangkannya.⁴

- Junita Hairani

³ Rahmat Hidayat, konsumen Bayo Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, selasa, 3 September 2017.

⁴ Novita Khairani, Konsumen Fresh Laundry kota padangsidempuan, wawancara, minggu, 8 september 2017.

Saya menjadi konsumen di Era Laundry dari bulan juni sampai bulan agustus kenapa sampai agustus karena kinerja dari Era laundry tidak memuaskan dan waktu pencucianya melewati jangka waktu yang disepakati terkadang saya butuh baju tersebut untuk saya pakaian tetapi belum selesai dan juga pernah tertukar dengan orang lain dan saya harus menunggunya untuk mengembalikannya sudah lima hari lamanya baju saya tak kunjung datang, saya datang untuk minta tanggung jawab agar pakaian saya kembali tetapi mereka tidak tau pakaian saya tertukar dengan siapa jadi saya minta untuk diganti pihak hanya memberikan Rp.50.000 tanggung jawab padahal pakaian saya itu mahal karena pakaian saya tersebut saya beli dengan harga Rp.250.000,-.⁵

2. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry

Berdasarkan wawancara dengan ibu wilda pemilik dari fresh laundry didapat informasi bahwa selama menjalankan kegiatan usahanya konsumen pernah mengadukan ketidakpuasan pelayanan jasa laundry miliknya yang disebabkan pakaian hilang dan tertukar. Oleh karena itu, ibu wilda memberikan pertanggung jawaban berupa penggantian pakaian tersebut dalam bentuk uang dan pakaian yang tertukar dengan konsumen lain, dicarikan dengan yang tertukar. Selain dari pada itu, ibu wilda berusaha terus meningkatkan pelayanan konsumen sehingga harapannya tidak lagi ada lagi konsumen yang merasa tidak terpuaskan oleh jasa laundry miliknya.⁶

⁵ Junita Hairani, Konsumen Era Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, senin, 09 September 2017.

⁶ Wilda, Pemilik Fresh Laundry Kota Padangsidempuan, wawancara, jumat, 08 September 2017.

Berbeda dengan peristiwa yang terjadi pada ERA laundry menurut pemiliknya ibu Hera Wati yang diwawancarai, didapatkan informasi bahwa ERA laundry pernah mendapatkan pengaduan oleh konsumen yang dikarenakan ketidak puasan hasil pencucian yang diterima oleh konsumen. Sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha ibu Hera Wati memberikan cuci ulang gratis terhadap pakaian atau barang milik konsumen tersebut.⁷

Wawancara selanjutnya yang dilakukan terhadap pemilik Clin Clonk laundry yaitu ibu Ilma Wati lubis didapatkan informasi bahwa usaha laundry miliknya pernah beberapa kali bermasalah dengan konsumen. Hal yang pernah terjadi antara lain berkaitan dengan pakaian yang hilang, pakaian tidak sesuai dengan harapan konsumen dan waktu penyelesaian pencucian tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila hal tersebut terjadi maka selaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap pakaian atau barang milik konsumen, maka ibu Ilma Wati melakukan permintaan maaf kepada konsumen secara lisan, dan penggantian terhadap pakaian yang hilang serta pencucian ulang terhadap pakaian atau barang milik konsumen tersebut.⁸

Wawancara selanjutnya dilakukan terhadap bapak Feri Irawan pemilik dari Bayo Laundry diamana bapak Feri sering mendapatkan complain dari konsumen dikarenakan kelalaian dari anggotanya. Yang terkadang sering mengalami kesalahan seperti baju konsumen tertukar dengan konsumen lain dan juga kerusakan baju konsumen yang tidak ada unsur kesengajaan. Tetapi bapak Feri bertanggung jawab

⁷ Hera Wati, Pemilik ERA Laundry Kota Padangsidempuan, wawancara, Rabu, 13 September 2017.

⁸Ilma Wati Lubis, Pemilik Clin Clock Laundry Kota Padangsidempuan, wawancara, Jumat, 15 September 2017.

atas kelalaian dari anggotanya, jika baju dari konsumen rusak seperti robek, luntur atau hilang bapak Feri menggantinya dengan uang atas kelalaian dari pihak mereka.⁹

Dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pemilik laundry yang ada di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan, atas kelalaian yang dilakukan dari laundry seperti yang telah dijelaskan di atas kelalaian yang dilakukan tidak ada unsur kesengajaan tetapi hanya tidak hati-hati dalam melakukan pekerjaan. Tetapi Laundry di Jalan Imam Bonjol Padangsidempuan jika pihak dari mereka telah melakukan atau merugikan konsumen dari kelalaian mereka, pihak laundry menyelesaikan masalah mereka dengan cara kekeluargaan dan menggati karesakan yang dilakukan pihak dari laundry.

B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jasa Laundry Pakaian di Padamsidempuan

Jasa laundry dalam penyelenggaraan kegiatan usahanya masih sering menimbulkan peristiwa-peristiwa yang merugikan konsumennya selaku pengguna jasa, misalnya seperti kasus kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen pada saat mencuci pakaiannya di jasa laundry. Pada saat konsumen meminta ganti rugi, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi apapun dari pelaku usaha jasa laundry tersebut, sehingga konsumen sangat dirugikan oleh sikap pelaku usaha tersebut yang tidak bertanggungjawab atas kerugian akibat perbuatannya tersebut.

Sedangkan dalam hukum Islam dan juga di dalam hukum undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) telah di jelaskan secara jelas tentang hak konsumen, tanggung jawab konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang merugikan konsumennya.

⁹Feri Irawati, Pemilik Bayo Laundry Kota Padangsidempuan, Wawancara, 15 September 2017.

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu.

Berdasarkan penelitian, pelaku usaha masih menghiraukan hak konsumen dan juga tidak memperdulikan kerugian yang dialami oleh konsumen, jika adapun tanggung jawab dari pelaku usaha tidak sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Seharusnya pelaku usaha atau pihak laundry memperlakukan konsumen dengan baik, memberi pelayanan yang memuaskan dan juga bertanggung jawab jika ada kesalahan atau kelalaian yang merugikan konsumen, sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan dan analisis data yang peneliti lakukan terkait dengan tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry di jalan Imam Bonjol Padangsidempuan, maka peneliti dapat memberi kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dalam hukum Islam mengatur masalah perlindungan konsumen untuk menciptakan kemaslahatan, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen.
2. Pelaku usaha wajib membayarkan ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang dan pemberian santunan sesuai kerugian konsumen yang dirugikan.
3. Hukum Islam dan juga di dalam hukum undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) telah di jelaskan secara jelas tentang hak konsumen, tanggung jawab konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang merugikan konsumennya tetapi di lapangan pelaku usaha tidak menghiraukan hak-hak dari konsumen.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian tentang tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jasa laundry di jalan Imam Bonjol Padangsidempuan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha jasa laundry mengutamakan perikatan yang telah memenuhi syarat dan rukun. Dengan demikian, segala akibat hukum yang ditimbulkan oleh akad itu, berlaku kepada belah pihak.
2. Bagi pelaku usaha laundry hendaknya berusaha menjaga kepercayaan konsumen dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pelayanan dan kenyamanan.
3. Bagi konsumen hendaknya lebih selektif dalam menggunakan jasa laundry agar tidak terjadi kekecewaan dan juga harus berani meminta ganti rugi kepada pihak laundry. Sehingga konsumen dan pihak laundry terjadi unsur kerelaan. pihak laundry memberikan layanan jasa yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010)

Azhar, Basyir Ahmad, *Asa-Asa Hukum Muamalah*, (Yogyakarta: UII Pres, 2000)

Azis, Abdul, *Ensiklopedia Hukum Islam*, (Jakarta : PT Ichtiar van Hoeve, 2000)

Bainur Asih, Konsumen Era Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, Kamis, 5 September 2017

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed. 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002)

Dewi, Gemala dan Kawan-kawan, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2013) cet. 4

Dewi, Gemala dan Kawan-kawan, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005)

Djamil, Faturrahman, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2001)

Fitri Handayani, konsumen Fresh Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, Senin, 2 September 2017.

Fuady, Munir, *hukum kontrak* (dari Sudut Pandang Hukum Bisnis), (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999)

Ghufron A, Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002) cet. 1

Hairani, Junita, Konsumen Era Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, senin, 09 September 2017

Hasan, M Ali, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

Khairani, Novita, Konsumen Fresh Laundry kota padangsidempuan, wawancara, minggu, 8 september 2017

Lexy J, Moleog, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004)

Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005)

Muhammad dan Alimin, *Etikadan Perlindungan Konsumen dalam Islam*, (Yogyakarta: BPF E Fakultas Ekonomi, 2004)

Muhammad Syah, Ismail, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)

Nugroho, Adi Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2011)

Nur Dewata, Mukti Fajar & Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2013)

Pasaribu, Chairuman dan Suhrawardi k. Lubis, *Hukum Perjanjian Dalam Islam*.(Jakarta : Sinar Grafika, 2004)

Qardhawi, Yusuf, *Peran Nilaidan Moral dalam Perekonomian Islam*, (Terjemah, Didin Hafidhuddin dan kawan-kawan), (Jakarta: Robbani Press, 1997) cet. 1

Rahman Ghazaly, Abdul, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010)

Rahmat Hidayat, konsumen Bayo Laundry kota Padangsidempuan, wawancara, Selasa, 3 September 2017.

Reza Laely Ikayanti, “ Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, Skripsi Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014).

Solikhin, “*Perlindungan Hak-Hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*”, Skripsi, Fakultas dan Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2014).

Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta :Ghaliah Indonesia, 2008)

Syafei, Rahmat, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2004)

Syarifuddin, Anwar, *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004)

Zidni Hikmatul Nurul Jihan, “ *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Jasa Nada tunggu*”, Skripsi, fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2007).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : SitiChoirunnisahSiagian
Nim : 13 240 0076
Tempat/TanggalLahir : Padangsidimpuan, 05 Juli 2017
Alamat : Jl. Raja InalSiregarBatunadua, Padangsidimpuan

NamaOrangtua&Wali

Ayah/Wali : ZulkifliSiagian
Ibu/Wali : (Almh) Zerniana/ Masrolanna Batubara
Alamat : Jl. Raja InalSiregarBatunadua, Padangsidimpuan

B. RiwayatPendidikan

- SD Negeri 200209 Padangsidimpuanmasuk 2001 dantamat 2007.
- SMP Swasta NU Padangsidimpuanmasuktahun 2007 tamattahun 2010.
- SMA Negeri 7 Padangsidimpuanmasuktahun 2010, lalupindahsekolah SMANegeri 2 Ujungbatu, Kab. RokanHulu.tamattahun 2013
- Tahun 2013 melanjutkanpendidikan di IAIN Padangsidimpuan.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

1. Daftar wawancara kepada pemilik laundry
 - a. Kapan laundry ini didirikan?
 - b. Darimana anda mendapatkan konsumen yang menggunakan jasa laundry?
 - c. Apakah pakaian yang rusak atau cacat akibat laundry anda ganti?
 - d. Dengan apa atau berupa apa anda menggantikan pakaian yang rusak atau cacat?
 - e. Apakah ada penyelesaian terhadap pakaian yang rusak?
 - f. Apakah anda atau pegawai anda selalu meneliti pakaian yang akan dicuci?
 - g. Apakah anda menerima kembali pakaian yang dikembalikan atau minta rugi oleh konsumen karena pakaian yang dicuci rusak atau cacat?
 - h. Apakah ada batasan waktu pengembalian pakaian? Berapa lama?
 - i. Bagaimana bentuk tanggung jawaban pakaian konsumen mendapatkan pakaina yang dicuci atau cacat?
 - j. Bagaimana upaya pengamanan dari anda atau pihak laundry agar pakaian tidak rusak atau cacat?
2. Daftar wawancara kepada konsumen laundry
 - a. Mengapa anda memilih laundry untuk membantu anda mencuci pakaian?
 - b. Pernahkah anda menemukan pakaian anda jadi rusak atau cacat sehabis dilaundry?
 - c. Sebelum anda melaundry apakah anda menyuruh pihak laundry untuk memisahkan pakaian yang mudah luntur dan tidak luntur?
 - d. Bagaimana perasaan anda setelah mengetahui pakaian yang habis dilaundry ternyata rusak dan cacat?

- e. Apa yang anda lakukan setelah mengetahui pakaian anda terima ternyata rusak dan cacat?
- f. Apakah anda mengembalikan, menukar, meminta ganti rugi terhadap pakaian yang rusak?