

**PERTANGGUNG JAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BARANG KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH
(STUDI KASUS DI BUMI LAUNDRY KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh :

AISYAH NURA MAHARANI

2103030057

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PERTANGGUNG JAWABAN ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BARANG KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH
(STUDI KASUS DI BUMI LAUNDRY KOTA PALOPO)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Palopo*



Diajukan oleh:

AISYAH NURA MAHARANI

2103030057

Dosen Pembimbing:

1. **Dr. Rahmawati, M.Ag**
2. **Hj. Rizka Amelia Armin, S.I.P., M.Si**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Nura Maharani

NIM : 2103030057

Fakultas : Syariah

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 November 2025



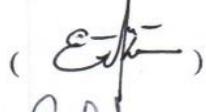
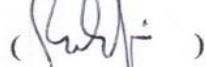
Aisyah Nura Maharani
Nim 2103030057

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pertanggungjawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi Laundry Kota Palopo) yang ditulis oleh Aisyah Nura Maharani Nomor Induk Mahasiswa (2103030057), mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan Selasa, 07 Oktober 2025 bertetapan dengan 15 Rabiul Akhir 1447 H telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 27 Oktober 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.	Ketua Sidang	()
2. Dr. Fasiha, S.EI., M.E.I	Sekertaris Sidang	()
3. Hardianto, S.H., M.H.	Penguji I	()
4. Feri Eko Wahyudi, S.Ud., M.H.	Penguji II	()
5. Dr. Rahmawati, M.Ag.	Pembimbing I	()
6. Hj. Rizka Amelia Armin, S.IP., M.Si.	Pembimbing II	()

Mengetahui:



**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI
FAKULTAS SYARIAH IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (satu) Skripsi

Hal : Skripsi Aisyah Nura Maharani

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Syariah IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	:	Aisyah Nura Maharani
NIM	:	2103030057
Program Studi	:	Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	:	Pertanggungjawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi Laundry Kota Palopo)

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut.

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Syariah IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi



)

tanggal: _____



)

tanggal: 30 / 10 / 2025

1. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H.,

2. Muhammad Fachrurrazy, S.E.I., M.H., (

30 / 10 / 2025

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ (أَمَّا بَعْدُ)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi Laundry Kota Palopo)” setelah melalui proses yang panjang.

Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah pada Universitas Islam Negeri Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan.

Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Arko Aribowo dan ibunda Andi Nilawati, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta saudaraku kakak Amira Tsara Shafa dan Muhammad Afif yang selama ini membantu mendoakanku. Semoga Allah swt. mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan

keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag selaku Rektor UIN Palopo, beserta Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr Takdir Ishak Pagga, M. H., M. Kes. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dekan Fakultas Syariah UIN Palopo, Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag., beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Akbar, S.H., M.H, dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Muh Darwis, S.Ag., M.Ag. yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Fitriani Jamaluddin, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Muhammad Fachrurrazy, S.E.I., M.H., selaku Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah Syariah beserta para Dosen dan Staff yang telah banyak membantu dan memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Rahmawati, M. Ag dan Rizka Amelia Armin, S.IP., M. Si, selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.

5. Hardianto, S. H., M .H dan Feri Eko Wahyudi S. Ud., M. H selaku Dosen Pengaji I dan II yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau demi memberikan arahan, kritik, dan saran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Nurul Adliyah, S.H., M.H selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak mengarahkan penulis selama proses perkuliahan berjalan.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai UIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di UIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Zainuddin S, SE, M.Ak. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawati dalam ruang lingkup UIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada pemilik Bumi *Laundry* dan konsumen Bumi *Laundry* yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Yang teristimewa kepada cinta pertamaku dan surgaku, ayahanda Arko Aribowo dan ibunda Andi Nilawati Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberi dukungan, memberikan banyak motivasi dan selalu menasehati untuk menjadi yang lebih baik. Untuk kedua orang tuaku yang paling saya cintai terima kasih atas pengorbanan yang tiada henti, doa yang tak pernah putus, serta cinta yang terus menjadi sumber

kekuatan penulis hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu.

11. Kepada saudara kandung penulis, Amirah Tsara Shafa dan Muhammad Afif. Terima kasih atas dukungan moral yang diberikan, baik melalui doa maupun perhatian yang tulus. Kehadiranmu adalah pengingat bahwa dalam setiap perjuangan, ada alasan untuk terus melangkah.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muh Lindu. Penulis mengucapkan terima kasih karena selalu ada dan tak henti memberikan dukungan, menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, dan memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan.
13. Kepada sahabat saya Suryani Sahrun, Nabila Aisyah, dan Regita Cahyani. Yang tidak sedarah namun searah, terima kasih menjadi peneduh dikala derita tumbuh, yang sama-sama berlari dalam perjuangan, yang saling memberi semangat walaupun hidup masing-masing berat.
14. Kepada teman sekelas saya selama dibangku perkuliahan Husnul Khatisa, Sarmila, Asmawati, Rahmi Ansar. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan dan motivasi yang kalian berikan selama proses perkuliahan.
15. Kepada teman KKN sekaligus teman sekamar saya Afrianita, Novi Claudita, dan Melvi Faliska Arfandi. Sesingkat apapun ceritanya kemarin dan bagaimanapun endingnya, senang bisa mengenalmu dan berbagi cerita. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik untuk berbagi cerita banyak hal dan membuktikan bahwa teman KKN tidak seburuk itu.

16. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri Aisyah Nura Maharani.

Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini, karena tidak menyerah di tengah tekanan, dan karena sudah terus berusaha meski lelah datang silih berganti. Terima kasih telah percaya bahwa semua ini layak diperjuangkan, meskipun jalannya terasa begitu berat.

Semoga setiap bantuan Do'a, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah swt. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah swt. Menuntun kearah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, 01 Agustus 2025

AISYAH NURA MAHARANI

NIM. 2103030057

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Şa'	Ş	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Şad	Ş	Es dengan titik di bawah
ض	Đad	Đ	De dengan titik di bawah
ط	Ta	T	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

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

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
í	<i>fathah</i>	a	a
í	<i>kasrah</i>	i	i
í	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
í	<i>fathah dan ya'</i>	ai	a dan i
í	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفٌ	: <i>kaifa</i>
هَوْلٌ	: <i> haula</i>

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya bersifatnya merupakan huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـِ ... ـِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
ـِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
ـُ	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتٌ	: māta
رَمَى	: rāmā
قَبَلَ	: qābilā
يَمُوتُ	: yamūtu

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ـ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجِيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمَّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwun</i>

Jika huruf ى ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَالُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الْفَلَسْفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبَلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	
أُمْرٌ	

: *syai'un*
: *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfiyah* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللَّهِ بِاللَّهِ

dīnullāh *billāh*

adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk

menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Contoh:

Wa mā Muhammādūn illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūft

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammād ibn Rusyād, ditulis menjadi: Ibnu Rusyād, Abū al-Walīd Muhammād (bukan: Rusyād, Abū al-Walīd Muhammād Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
AS	= <i>'Alaihi Al-Salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR AYAT.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
PRAKATA	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	13
B. Landasan Teori	15
C. Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Definisi Istilah	37
D. Desain Penelitian	39
E. Sumber Data	39
F. Teknik Pengumpulan Data	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Pembahasan	46
1. Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen.....	46
2. Perlindungan Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Barang	57
BAB V PENUTUP.....	69
A. Simpulan.....	69
B. Saran	70

DAFTAR AYAT

Qs. Al-Qasas: 26	7
Qs. An-Nisa: 58.....	20

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir	34
--------------------------	----

DAFTAR TABEL

4.1 Jumlah Karyawan.....	49
4.2 Jabatan Karyawan	51
4.3 Jenis Kasus Kerusakan atau Kehilangan.....	59

ABSTRAK

Aisyah Nura Maharani, 2025. "Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi Laundry Kota Palopo)". Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbbing oleh Rahmawati dan Rizka Amelia Armin.

Penelitian ini membahas perkembangan usaha jasa laundry yang semakin diminati masyarakat karena menawarkan kemudahan dan efisiensi, terutama bagi konsumen yang memiliki aktivitas padat. Namun, tidak jarang terjadi permasalahan berupa kerusakan atau kehilangan barang yang menimbulkan kerugian konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktik pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen di Bumi Laundry Kota Palopo serta bentuk perlindungan konsumen dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi Penelitian di Bumi Laundry Kota Palopo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen di Bumi Laundry dilakukan melalui beberapa mekanisme, yaitu pemberian ganti rugi berupa uang atau barang sejenis, pemberian kompensasi sesuai tingkat kerusakan, serta penyelesaian secara kekeluargaan melalui musyawarah antara pihak usaha dan konsumen. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, bentuk pertanggungjawaban tersebut sejalan dengan akad *ijarah* yang menuntut adanya amanah, tanggung jawab, dan keadilan. Pelaku usaha berkewajiban menjaga barang titipan konsumen serta memberikan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat kelalaian. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, perlindungan konsumen terealisasi melalui akad *ijarah*, yaitu akad sewa jasa yang menuntut adanya *amanah, tanggung jawab, dan keadilan*. Akad ini mengikat pelaku usaha untuk menjaga barang titipan konsumen serta memberikan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat kelalaian. *Prinsip-prinsip* syariah seperti amanah, *kejujuran, transparansi, dan musyawarah* menjadi landasan utama, sehingga perlindungan konsumen lebih menekankan pada nilai moral dan spiritual selain aturan formal.

Kata Kunci: Pertanggungjawaban Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen, Perlindungan Konsumen, Hukum Ekonomi Syariah (Akad *Ijarah*)

ABSTRACT

Aisyah Nura Maharani, 2025. "Liability for Damage and Loss of Consumer Goods from a Sharia Economic Law Perspective (Case Study at Bumi Laundry, Palopo City)." Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, State Islamic University of Palopo. Supervised by Rahmawati and Rizka Amelia Armin.

This study discusses the development of laundry service businesses, which are increasingly favored by the public for offering convenience and efficiency, particularly for consumers with busy activities. However, problems such as damage or loss of items, which may cause consumer losses, are not uncommon. The purpose of this research is to examine the practices of accountability for damaged and lost consumer items at Bumi Laundry in Palopo City, as well as the forms of consumer protection from the perspective of Islamic Economic Law. The research method used is empirical legal research, with data collected through observation, interviews, and documentation. The study was conducted at Bumi Laundry in Palopo City. The findings indicate that the forms of accountability for damaged and lost consumer items at Bumi Laundry are carried out through several mechanisms, namely compensation in the form of money or similar goods, compensation according to the level of damage, and amicable settlement through deliberation between the business and the consumer. From the perspective of Islamic Economic Law, these forms of accountability are in line with the *ijarah* contract, which requires trust, responsibility, and justice. Business operators are obliged to safeguard consumers' entrusted items and provide compensation in the event of loss or damage due to negligence. Consumer protection in the context of Islamic Economic Law is realized through the *ijarah* contract, which binds service providers to act with trustworthiness, responsibility, and fairness. Principles of sharia such as trust, honesty, transparency, and deliberation serve as the main foundation, ensuring that consumer protection emphasizes moral and spiritual values in addition to formal regulations.

Keywords: Liability for Damage and Loss of Consumer Goods, Consumer Protection, Sharia Economic Law (*Ijarah* Contract)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menekankan perlindungan yang berlandaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum bagi konsumen. Tujuan perlindungan konsumen mencakup meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen, menghindarkan mereka dari dampak negatif, serta memberdayakan mereka dalam memilih dan menuntut hak-hak mereka. Sistem perlindungan yang diusulkan juga harus transparan dan memberikan akses informasi. Hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang jelas, advokasi, pendidikan, perlakuan yang adil, serta kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai. Kewajiban konsumen, menurut Pasal 5, termasuk mengikuti petunjuk penggunaan, bertindak baik dalam transaksi, dan menyelesaikan sengketa dengan cara yang wajar. Pasal 7 menjelaskan hak pelaku usaha, seperti menerima pembayaran sesuai kesepakatan dan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak baik. Kewajiban pelaku usaha mencakup memberikan informasi yang jujur, melayani konsumen secara adil, menjamin mutu barang dan jasa, serta memberikan kompensasi jika terjadi kerugian akibat barang atau jasa yang diperdagangkan.

Perkembangan Perlindungan Konsumen yang paling berarti dengan lahirnya UUPK, yang memberikan perlindungan konsumen untuk mencegah timbulnya

kerugian konsumen. Pelaku usaha saat ini banyak memanfaatkan situasi dan kondisi dalam masyarakat untuk tidak lagi memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulaknnya kepada konsumen. Hal ini berdasarkan prinsip ekonomi yaitu mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan modal yang sedikit mungkin. Dalam UUPK konsumen diberikan hak untuk meminta pertanggungjawaban atas kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya, hal ini diatur dalam Pasal 7 huruf G UUPK.¹

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang perlindungan konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjaminkan adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang berasal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Dengan di sahkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, salah satu harapan dari masyarakat luas pengguna barang dan jasa terpenuhi. Adanya

¹ I Komang Dodik Wijaya, I Nyoman Putu Budhiarta, and Putu Ayu Sriasih Wesna, “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan/Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry Di Denpasar,” *Jurnal Konstruksi Hukum* 2, no. 1 (2021): 77, <https://doi.org/10.22225/jkh.2.1.2972.76-80>.

Undang-Undang ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk melakukan perlindungan terhadap konsumen.²

Perlindungan hukum adalah hak yang dimiliki setiap warga negara, terutama di negara yang menganggap dirinya sebagai negara hukum, sehingga muncul konsep supremasi hukum. Esensi dari perlindungan hukum adalah kewajiban negara atau pemerintah untuk memastikan bahwa warga negaranya dapat memperoleh hak-hak mereka sesuai dengan hukum, serta memberikan jaminan untuk terciptanya kepastian dan keadilan.³

Pertanggungjawaban pengembalian barang konsumen laundry menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes), asas-asas dalam akad sangat memengaruhi pelaksanaan tanggung jawab. Asas-asas ini memastikan hubungan antara penyedia jasa dan konsumen berlangsung adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip syariah, serta menetapkan kewajiban, hak, dan cara penanganan kerusakan atau kehilangan barang. Asas *ikhtiyari* menegaskan bahwa akad berlangsung sukarela tanpa paksaan, di mana pengusaha laundry bertanggung jawab atas barang yang diterima. Asas amanah mengharuskan pengusaha menjaga dan mengembalikan barang dalam kondisi baik, dan asas *ikhtiyati* mewajibkan mereka bertindak hati-hati selama proses pencucian. Selain itu, asas *luzum* memastikan bahwa akad bersifat mengikat dan tidak dapat diubah tanpa alasan yang sah. Setiap akad harus memberikan keuntungan yang adil bagi kedua pihak,

²Akad *Ijarah* et al., “El-Iqtishady : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 2 Desember 2022 Halaman 185-197 El-Iqtishady : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 2 Desember 2022 Halaman 185-197” 4 (2022): 185–97.

³Anita Anita et al., “Perlindungan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Terhadap Dana Nasabah Di Pasar Modal,” *Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law* 8, no. 2 (2023): 80–81, <https://doi.org/10.24256/alw.v8i2.4279>.

dengan asas *taswiyah* yang menjamin kedudukan setara. Asas transparansi mengharuskan keterbukaan informasi mengenai kondisi barang, sementara pengusaha laundry harus memiliki kemampuan untuk menjaga barang dengan baik. Asas *taisir* memudahkan proses transaksi, dan asas itikad baik menekankan niat baik dalam menyelesaikan masalah. Terakhir, asas sebab yang halal memastikan bahwa akad dilakukan dengan alasan yang sah. Secara keseluruhan, asas-asas ini membentuk dasar hukum yang mengatur tanggung jawab pengusaha laundry, menjamin keadilan dalam setiap transaksi.⁴

Di era globalisasi sekarang ini, di mana budaya bangsa asing (barat) lebih menonjolkan budaya materialistik dengan begitu mudah telah masuk ke dalam kehidupan Masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia pada akhirnya lebih memilih hidup dengan cara cepat, efisien, dan murah. Saat ini tampak kegiatan perekonomian yang sangat dominan di lakukan masyarakat adalah berdagang, seperti jual-beli, dan sewa-menyewa barang atau jasa. Jenis usaha jasa salah satu kegiatan bisnis yang sedang di minati Masyarakat Indonesia sekarang ini yaitu pekerjaan yang instan dan tidak letih dalam mengurus rumah, salah satu contohnya dalam hal mencuci pakaian. Maka dari itu, kondisi tersebut dapat digunakan oleh sebagian orang untuk membangun suatu bisnis sebagai sarana untuk menghasilkan pendapatan serta terciptanya lapangan pekerjaan bagi orang-orang sebelumnya yang tidak memiliki pekerjaan. Salah satu bisnis tersebut yaitu dengan membuka jasa *laundry*, merupakan jasa yang bergerak pada bidang

⁴Fitri Nur Jannah, “Praktik Jual Beli Online Produk Faeyza Skincare Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kkonsumen” (2016).

pencucian pakaian kotor, penyetrikaan, dan pengemasan, agar pakai tersebut dapat di pakai kembali.⁵

Islam merupakan agama yang mengatur seluruh aspek kehidupan manusia baik *Aqidah*, *akhlik* maupun *muamalah*. Setiap manusia selalu membutuhkan bantuan dan pertolongan orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan sosial yang paling sering di lakukan adalah hubungan ekonomi, dalam hubungan ekonomi kegiatan tukar menukar terjadi dalam proses ekonomi yang disebut transaksi. Secara hukum, transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian adalah bagian dari perikatan. Salah satu bentuk transaksi muamalah adalah *ijarah*.⁶

Laundry merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap aktivitas seseorang, dengan menggunakan jasa laundry memudahkan orang yang mempunyai kesibukan dalam pekerjaanya ataupun mahasiswa dalam hal mencuci pakaian. Harga yang ditawarkan para pengusaha jasa *laundry* juga terjangkau bagi mahasiswa sehingga banyak mahasiswa yang lebih memilih memakai jasa *laundry*. Makanya bisnis ini terlahir tidak lepas dari tingginya ketertarikan masyarakat terhadap jasa laundry pencuci pakaian ini. Pelaku bisnis *laundry* tidak berhenti berlomba-lomba melakukan inovasi untuk menarik konsumennya.⁷

Usaha jasa pencucian pakaian (*laundry*) adalah proses pencucian menggunakan media pembasahannya dengan air, dalam arti bahwa teksit tersebut

⁵ Nasrul Arifin, “Jurusan Hukum Ekonomi Syari’ah (Hesy) Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 1440 h / 2019 M,” no. 8 (2019).

⁶ Ralph Adolph, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)*, 2016.

⁷ Ida Handayani Siregar, *Analisis Studi Kelayakan Bisnis Pada Usahalaundrydi a Family Laundrykelurahan Sigitang Kecamatan Padangsidiimpuantenggara, Ekonomi Syariah*, 2023. Hal. 2-3

akan basah terkena air. Kata *Laundry* dikenal saat ini namun dulu nya bahasa ini disebut dengan *Dobi* atau *Washry* yaitu pencucian pakaian dengan cara manual tidak menggunakan listrik tapi menggunakan arang dan api dalam proses penggosokannya, dan kini sudah dikenal dengan kata *laundry*, dilihat dari macam-macam *laundry* adanya *laundry* kiloan dan *laundry* Profesional, Pendirian usaha jasa *laundry* pada dasarnya memberikan manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha.⁸

Transaksi sewa menyewa jasa yang dilihat adalah *ijarah* atas manfaatnya. *Ijarah a'mal* yaitu merupakan suatu bentuk transaksi yang berfokuskan pada upah-mengupah, yang menjadi objek dari akadnya adalah amal atau pekerjaan seseorang. Seperti mengupah seseorang untuk membangun rumah, mencuci baju, menjahit baju, atau pekerjaan lainnya. Dalam praktiknya, ketika terjadi sewa menyewa, upah yang telah disepakati sebelumnya akan menjadi dasar yang mengatur transaksi ini. Upah adalah kompensasi yang diberikan kepada seseorang yang memberikan layanannya atau yang ditugaskan untuk melakukan pekerjaan khusus sesuai dengan keahliannya. Jumlah kompensasi ini akan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dalam konteks ini, layanan yang disewa adalah layanan jasa mencuci pakaian.⁹

Muamalah merupakan bagian dari rukun Islam yang mengatur hubungan antara seseorang dan orang lain. Salah satu bentuk kegiatan manusia dalam

⁸ Herdifa Pratama Siti Yulia Makkininnawa, “Kedudukan Perjanjian Baku Terhadap Jasa Laundry Dihubungkan Dengan Perlindungan Konsumen Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 DI Kota Pekanbaru,” *Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi* 10 (2024): 4, <https://doi.org/10.24952/yurisprudentia.v10i1.10868>.

⁹ Jasa Cucian Et Al., “Penerapan Denda Dan Disklaimer Keterlambatan” (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2024). 5

lapangan muamalah adalah *ijarah*. *Ijarah* adalah akad sewa menyewa, yang mana penyewa akan mendapatkan manfaat dari barang yang disewanya sedangkan pemberi sewa akan dengan mendapatkan upah atau imbalan. *Ijarah* merupakan salah satu kegiatan muamalah yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. *Ijarah* yang biasa kita kenal dengan sewa-menyewa (persewaan), sangat sering membantu dalam kehidupan, karena dengan adanya *ijarah* atau persewaan ini, seseorang yang terkadang belum bisa membeli suatu benda untuk kebutuhan hidupnya, bisa diperoleh dengan cara menyewa. Sebagai transaksi umum, maka *ijarah* memiliki aturan-aturan tertentu. Kebanyakan para pelaku *ijarah* saat ini melakukan transaksi ini hanya berdasarkan kebiasaan saja, tanpa tahu dasar hukum dan aturan-aturan yang berlaku.¹⁰

Dasar Hukum *Ijarah* menurut Jumhur Ulama ialah Mubah atau boleh bila dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh *syara'* berdasarkan ayat Al-Qur'an, Hadits Nabi SAW dan ketetapan *Ijma'* Ulama. Adapun dasar hukum tentang kebolehan *al-ijarah* sebagai berikut:

قَالَتْ إِحْدِيهِمَا يَأْبَتْ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ حَيْرَ مِنْ اسْتَأْجِرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Terjemahnya:

Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, "wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya". (QS. Al-Qasas: 26).¹¹

¹⁰ Saprida Saprida, Zuul Fitriani Umari, and Zuul Fitriana Umari, "Sosialisasi *Ijarah* Dalam Hukum Islam," *AKM: Aksi Kepada Masyarakat* 3, no. 2 (2023): 284, <https://doi.org/10.36908/akm.v3i2.647>.

¹¹ Neni Hardiyati, Fitriani, and Tia Kusmawati, "Akad *Ijarah* Dalam Perspektif Fuqaha Serta Relevansinya Terhadap Perkembangan Ekonomi," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 1, no. 9 (2024): 189.

Ayat QS. Al-Qashash: 26 menjadi dasar hukum kebolehan akad *ijarah* menurut jumhur ulama karena mengandung isyarat diperbolehkannya mempekerjakan seseorang dengan imbalan tertentu. Dalam kisah Musa dan putri Nabi Syuaib ini, disebutkan bahwa pekerja yang ideal adalah mereka yang memiliki dua kriteria utama, yaitu kekuatan (*al-qawiy*) dan amanah (*al-amīn*). Kekuatan menunjukkan kemampuan profesional dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan amanah menekankan integritas moral dan kejujuran dalam menjaga kepercayaan. Dari tafsiran ini dapat dipahami bahwa Islam membolehkan praktik *ijarah* sepanjang dilakukan secara adil, transparan, sesuai dengan akad, serta memperhatikan hak dan kewajiban antara pemberi kerja dan pekerja, sehingga tercipta hubungan kerja yang sah, halal, dan mendatangkan maslahat bagi kedua belah pihak.

Hadirnya pelayanan jasa *laundry* di tengah masyarakat untuk mempermudah masyarakat sebagai konsumen dalam bidang cuci mencuci berbagai jenis pakaian, boneka, dan lain-lain. Dengan demikian jasa ini dapat digunakan oleh customer kapan saja mereka butuh dan dengan harga yang sudah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa dan berapa lama waktu cucian dengan batas maksimal dan minimal selesaiya cucian *customer*. Usaha *laundry* yang dilakukan oleh pengusaha selayaknya memberikan terbaik bagi pengguna jasa *laundry* atau konsumen. Pelayanan jasa *laundry* sekarang ini bisa di jumpai di berbagai penjuru, salah satunya di Kelurahan Salobulo, Kecamatan Wara Utara, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam penelitian ini penelitian ini penulis memiliki fokus pada penelitian di Jasa Bumi *Laundry* di Kota Palopo

merupakan salah satu pelayanan jasa mencuci pakaian dengan semua jenis pakaian yang telah di tetapkan harga oleh pihak penyediaan jasa.¹²

Persaingan di dunia bisnis antara perusahaan mendorong setiap perusahaan untuk fokus pada serangkaian proses atau aktivitas yang berkaitan dengan kompetensi utama mereka. Dengan menekankan pada kompetensi utama tersebut, perusahaan dapat menciptakan berbagai produk dan jasa yang berkualitas, sehingga memiliki daya saing yang lebih baik di pasar.¹³

Penelitian ini mengidentifikasi masalah yang muncul dalam layanan jasa *laundry*, terutama bagi konsumen yang sibuk seperti keluarga pekerja dan penghuni kost. Dengan kesibukan yang tinggi, banyak konsumen memilih jasa *laundry* untuk menghemat waktu, meskipun risiko kehilangan atau kerusakan barang tetap ada. Risiko ini dapat digambarkan sebagai kemungkinan kerugian yang mungkin terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami tanggung jawab pemilik usaha *laundry* terkait kerusakan dan kehilangan pakaian, serta upaya perlindungan konsumen terhadap pelanggaran hak-hak mereka, termasuk penggantian rugi secara damai. Menurut Pasal 7 Huruf F, pelaku usaha wajib bertanggung jawab dan mengganti kerugian jika layanan dan barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Ketentuan ini mendorong pemilik jasa untuk bersikap bertanggung jawab dan jujur dalam menjalankan usahanya. Jadi ada kalanya barang hilang atau rusak menjadi resiko konsumen memakai jasa *Laundry*, resiko adalah suatu keadaaan yang menyimpan barangkali kejadian yang

¹²Qadar BakhshBaloch, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungan Risiko Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry Di Kota Banda Aceh (Studi Menurut Konsep Ujrah Al-Amah)” 11, no. 1 (2017): 3.

¹³Rahmatullah, Rizka Amelia Armin, “Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Outsourcing,” *Journal of Islamic Family Law* 02, no. 01 (2021): 2775–7161.

dapat menuai kerugian lebih besar pada pandangan yang di harapkan adapun definisi kata resiko yaitu kesepakatan yang muncul sebab keadaan rugi, kemungkinan timbul kerugian, ketidakpastian.¹⁴

Pelaku usaha memiliki peranan penting dalam transaksi perdagangan, namun konsumen juga sangat penting karena tanpa mereka, pelaku usaha tidak bisa meraih keuntungan. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen melibatkan hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing. Jika salah satu pihak gagal memenuhi tanggung jawabnya, hal ini dapat merugikan konsumen. Dalam konteks jasa laundry, berdasarkan Pasal 1706 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), penerima titipan diwajibkan untuk merawat barang yang dititipkan dengan perhatian yang sama seperti miliknya sendiri. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang yang dititipkan, tanggung jawab jatuh pada penerima titipan. Pengelola *laundry* dapat dimintakan pertanggungjawaban jika tidak memenuhi kewajiban hukum untuk menjamin keamanan barang tersebut. Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari tindakan individu yang harus dipenuhi, dan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab adalah kewajiban untuk menanggung segala sesuatunya dalam situasi tertentu.¹⁵

Ketidakjelasan akad dalam jasa laundry menjadi perhatian, karena dalam hukum ekonomi syariah, setiap transaksi harus memiliki perjanjian yang jelas.

¹⁴ Eko Rohmat Efendi Agung Wibowo, “Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Dan Kehilangan Pakaian Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry,” *Jurnal Penelitian Hukum* 2, no. 1 (2022): 42–45, <https://doi.org/10.69957/cr.v2i02.73>.

¹⁵ Mohamad Althaf Rafsanjani, “Tanggungjawab Kehilangan Atau Kerusakan Barang Di Tempat Penitipan Perspektif Teori Wadi ’Ah (Studi Kasus Pengelola Parkir Di Rita Pasaraya Supermall Purwokerto)” (Universitas Islam Negeri Profesor. Kh. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023)

Namun, sering kali konsumen tidak menyadari akad yang diterapkan. Selain itu, terdapat pula minimnya kesadaran mengenai hukum ekonomi syariah di kalangan pelaku usaha *laundry*. Banyak dari mereka yang mungkin belum memahami bagaimana hukum tersebut mengatur bisnis mereka, terutama dalam hal tanggung jawab. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pelaku usaha agar lebih memahami kewajiban mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan latar belakang yang menjelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai topik dengan judul “ Pertanggung Jawaban Atas Kerusak Dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Bumi *Laundry* Kota Palopo) ”.

B. Rumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Praktik Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di Bumi *Laundry* Kota Palopo?
2. Bagaimana Perlindungan Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Studi Kasus di Bumi *Laundry* Kota Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah tersebut yaitu:

1. Untuk Mengetahui Praktik Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen di Bumi *Laundry* Kota Palopo

2. Untuk Mengetahui Perlindungan Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Studi Kasus di Bumi *Laundry* Kota Palopo

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini meliputi:

1. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini di harapkan bisa berguna sebagai bahan bacaan atau bahan kajian Hukum Islam, khususnya mengenai gambaran perlindungan konsumen terhadap praktik penggunaan risiko atas kerusakan dan kehilangan barang pada Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi *Laundry* Kota Palopo).

2. Secara Praktis

- a. Membagikan data kepada Masyarakat mengenai penanggungan risiko atas kerusakan dan kehilangan barang pada Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi *Laundry* Kota Palopo).
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat mengenai perlindungan konsumen terhadap praktik penanggungan risiko atas kerusakan dan kehilangan barang pada Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi *Laundry* Kota Palopo).
- c. Mahasiswa memberikan informasi kepada konsumen mengenai tinjauan hukum Islamnya terhadap penanggungan risiko atas kerusakan dan kehilangan barang pada Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi *Laundry* Kota Palopo).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian ini mengacu pada beberapa studi terdahulu yang relevan, guna melihat keterkaitan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Adapun penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. “Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry (Studi pada Fitha *Laundry* di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat)” oleh Intan Pratiwi Ikayant. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tanggung Jawab Hukum dalam Bisnis Laundry belum di laksanakan oleh pihak *Laundry* di Fitha *Laundry*, Kelurahan Ganjar Asri, Kecamatan Metro Barat. Dalam hal ini seharusnya pihak *laundry* bertanggung jawab atas kelalaian atau kesembronoan yang di lakukan serta dalam Klausul Buku pada Nota Fitha *Laundry*, dan di atur sesuai dalam pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata di mana pihak *laundry* harus bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan yang merugikan pihak konsumen. Dan di atur dalam pasal 36,37,38 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, serta dalam Pasal 313 Angka (2) “apabila *ma'jur* (barang) rusak selama pelaksanaan akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta'jur* (konsumen) maka *mu'ajir* (pihak *laundry*) wajib menggantinya.¹⁶
2. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” oleh Irma Asmah Mawadati

¹⁶ Intan Pratiwi Ikayant, Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry (Studi pada Fitha Laundry di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha *laundry* beragam, termasuk mengganti pakaian yang hilang dan memberikan layanan gratis untuk sepuluh kali pencucian. Dalam hukum Islam, pelaku usaha *laundry* diharuskan untuk mengganti pakaian yang hilang atau rusak, menegaskan pentingnya tanggung jawab dalam pelayanan konsumen.¹⁷

3. “Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Di Kabupaten Majene” oleh Padlia. Hasil penelitian mengidentifikasi adanya klausula eksonerasi dalam nota *laundry* yang dapat membebankan tanggung jawab kepada konsumen. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup dorongan bagi pihak laundry untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan agar tidak terjadi pengalihan tanggung jawab ke konsumen. Selain itu, konsumen diharapkan lebih memahami peraturan yang berlaku untuk melindungi hak mereka.¹⁸
4. “Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry” oleh Irwan Efendi Hasibuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi UU No. 8 Tahun 1999 belum sepenuhnya efektif, dengan banyak pelaku usaha laundry yang masih membatasi tanggung jawab terhadap konsumen melalui klausula-klausula yang merugikan.¹⁹

¹⁷ Mawadati, Irma Asmah. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Usaha Jasa Laundry Di Sekitar Kampus UIN RIL). Diss. UIN Raden Intan Lampung, 2019.

¹⁸ Padlia, Padlia. Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Di Kabupaten Majene. Diss. Universitas Sulawesi Barat, 2024.

¹⁹ Hasibuan, Irwan Efendi. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus di Banjarrejo Lampung Timur). Diss. IAIN Metro, 2020.

5. “Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelaksanaan Ganti Rugi Risiko Kerusakan dan Kehilangan Laundry Sepatu” oleh Haditiya Dharma Ibrahim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak laundry mengganti rugi dengan perjanjian harga berdasarkan kerusakan yang dialami konsumen. Dalam tinjauan hukum Islam, tindakan mengganti barang yang rusak dianggap tepat dan sesuai dengan fatwa DSN NO:43/DSNMUI/VIII/2024, yang menyatakan bahwa ganti rugi bisa berupa barang atau uang.²⁰

B. Landasan Teori

1. *Ijarah*

a. Pengertian *Ijarah*

Secara etimologi, kata *ijarah* berasal dari bahasa Arab *al-ajru* yang berarti upah, imbalan, atau ganti. Kata ini juga sering digunakan dalam pengertian pahala, yaitu balasan yang diberikan Allah atas amal kebaikan manusia. Dengan demikian, makna dasar *ijarah* berkaitan erat dengan suatu bentuk kompensasi atau balasan yang diterima oleh seseorang karena telah memberikan manfaat, jasa, atau melakukan suatu pekerjaan.²¹

Dalam terminologi fikih, *ijarah* diartikan sebagai akad pemindahan hak guna atas suatu barang atau jasa dengan imbalan tertentu tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan barang tersebut. Artinya, pihak yang menyewa atau menggunakan jasa hanya berhak menikmati manfaat dari barang atau jasa yang disewanya, tetapi kepemilikan tetap berada pada pihak

²⁰ Haditiya, Dharma Ibrahim. Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelaksanaan Ganti Rugi Risiko Kerusakan Dan Kehilangan Laundry Sepatu (Studi Pada Toko Shoes Clean, Rawa Laut, Bandar Lampung). Diss. Uin Raden Intan Lampung, 2022.

²¹ Asmi, Asmi. “Analisis Ijarah Akad Perlengkapan Indo Botting Di Batu Batu Kabupaten Soppeng. Diss. Iain Parepare, 2024.

penyedia barang atau pemberi jasa. Hal ini membedakan *ijarah* dengan jual beli, di mana dalam jual beli terjadi pemindahan kepemilikan secara penuh.²²

Para ulama fikih kemudian membagi *ijarah* ke dalam dua bentuk utama. Pertama, *ijarah al-manfa'ah* yaitu sewa-menyewa manfaat dari suatu benda, misalnya menyewa rumah, kendaraan, atau alat tertentu. Kedua, *ijarah al-'amal* yaitu pemanfaatan jasa tenaga seseorang dengan memberikan imbalan tertentu, misalnya menggunakan jasa tukang, sopir, atau *laundry*. Keduanya memiliki kesamaan dalam hal adanya imbalan (*ujrah*), namun berbeda dalam objek akadnya. *Ijarah* juga memiliki syarat dan rukun yang harus dipenuhi agar akadnya sah menurut syariah. Syarat-syarat tersebut antara lain adanya kerelaan antara kedua belah pihak, objek akad yang jelas, manfaat yang halal, serta penentuan imbalan yang pasti. Selain itu, *rukun ijarah* mencakup adanya pihak yang berakad (*mu'ajjir* dan *musta'jir*), sighat (*ijab* dan *qabul*), manfaat atau jasa yang menjadi objek akad, dan imbalan (*ujrah*). Jika salah satu syarat atau rukun ini tidak terpenuhi, maka akad *ijarah* bisa dianggap tidak sah.

Dengan demikian, *ijarah* merupakan salah satu instrumen penting dalam *muamalah* Islam yang mengatur hubungan kerja atau pemanfaatan jasa secara adil. Konsep ini menjadi dasar hukum bagi berbagai transaksi modern, termasuk jasa *laundry*, transportasi, maupun sewa-menyewa properti. Inti dari *ijarah* adalah menjaga keseimbangan hak dan kewajiban, di mana pihak

²² Tehuayo, Rosita. "Sewa menyewa (Ijarah) dalam sistem perbankan syariah." *Jurnal Tahkim* 14.1 (2018): 87.

pemberi jasa harus amanah dalam menjalankan pekerjaannya, sedangkan pihak pengguna jasa wajib menunaikan imbalannya dengan tepat.²³

Menurut jumhur ulama, *ijarah* termasuk dalam kategori akad mu‘āmalah yang mubah selama memenuhi syarat dan rukunnya. *Ijarah* terbagi menjadi dua bentuk utama:²⁴

- 1) *Ijarah* atas manfaat benda (*ijarah al-manfa‘ah*), yaitu penggunaan manfaat dari suatu barang dengan imbalan, seperti menyewa rumah, kendaraan, atau pakaian.
- 2) *Ijarah* atas jasa (*ijarah al-‘amal*), yaitu penggunaan jasa tenaga seseorang dengan imbalan, seperti mempekerjakan pekerja atau menggunakan jasa laundry.

Dengan demikian, dalam konteks muamalah kontemporer, *ijarah* dapat diaplikasikan pada berbagai bentuk transaksi jasa yang berkembang, selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

b. Konsep *Ijarah* dalam Hukum Ekonomi Syariah

Dalam hukum ekonomi syariah, *ijarah* dipandang sebagai akad yang melahirkan hak dan kewajiban timbal balik antara pemberi manfaat (*mu’ajjir*) dan penerima manfaat (*musta’jir*). Konsep utamanya antara lain:

- 1) Objek akad jelas: baik berupa manfaat barang maupun jasa.
- 2) Imbalan tertentu (*ujrah*): harus ditentukan dengan jelas, baik bentuk maupun jumlahnya.

²³ Al Fasiri, Mawar Jannati. "Penerapan Al *Ijarah* Dalam Bermuamalah." *Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2.2 (2021): 236-247.

²⁴ Ilham, Maulida Salamah. "Penerapan Akad *Ijarah* Dalam Bermuamalah." *Jebesh: Journal Of Economics Business Ethic And Science Histories* 1.1 (2023): 41-49.

- 3) Keadilan dan amanah: pihak yang memberikan jasa wajib amanah dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diterima.
- 4) Akad sah: harus dilakukan dengan ridha antara kedua belah pihak.

Dengan demikian, *ijarah* menekankan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab dalam hubungan kerja atau jasa.

c. Relevansi Konsep *Ijarah* dengan Judul Penelitian

Judul penelitian “Pertanggungjawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus di Bumi Laundry Kota Palopo)” memiliki keterkaitan erat dengan konsep *ijarah*, sebab usaha laundry pada dasarnya merupakan transaksi jasa (*ijarah al-‘amal*). Dalam praktiknya, konsumen (*musta’jir*) menyerahkan pakaian untuk dicuci, disetrika, dan dirapikan dengan imbalan biaya tertentu. Sementara itu, pemilik *laundry* sebagai pihak penyedia jasa (*mu’ajir*) berkewajiban melaksanakan pekerjaan sesuai akad serta menjaga amanah atas barang yang dipercayakan konsumen.

Dalam akad *ijarah*, prinsip yang dijalankan bukan hanya soal adanya imbalan (*ujrah*), tetapi juga terkait pertanggungjawaban moral dan hukum terhadap manfaat jasa yang diberikan. Oleh karena itu, jika dalam proses pelayanan *laundry* terjadi kerusakan atau kehilangan barang, maka aspek pertanggungjawaban menjadi bagian penting untuk dikaji. Hukum ekonomi syariah menekankan bahwa seorang pekerja atau penyedia jasa wajib menanggung kerugian apabila kelalaian berasal dari pihaknya. Namun, jika

kerusakan timbul karena faktor bawaan barang atau sebab di luar kendali, maka tidak ada kewajiban ganti rugi.

Dengan demikian, penelitian ini relevan karena menghubungkan praktik jasa *laundry* dengan ketentuan akad *ijarah* dalam *fikih muamalah*. Analisis hukum ekonomi syariah diperlukan untuk menilai sejauh mana Bumi Laundry Kota Palopo menerapkan prinsip-prinsip keadilan, amanah, dan tanggung jawab dalam praktik bisnisnya. Hal ini penting agar hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berjalan sesuai ketentuan syariat Islam, sekaligus melindungi hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam transaksi jasa modern.

2. Pertanggung Jawaban atas Kerusakan Barang

Pertanggung Jawaban atas kerusakan dan kehilangan barang berdasarkan dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dalam Pasal 451 Ayat (1) dan (2) yaitu, Pihak-pihak penyebab langsung atas kerusakan atau penyusutan nilai suatu harta, harus bertanggungjawab. Hakim berhak memutuskan tentang pelaku yang harus bertanggungjawab Apabila terdapat dua sebab yang tidak langsung yang mengakibatkan kerusakan atau penyusutan nilai suatu harta.²⁵

Pertanggung jawaban ini diatur pada pasal 1365 KUHPerdata mengatakan bahwa setiap perbuatan yang dapat merugikan orang lain oleh ulahnya sendiri wajib mengganti kerugian orang yang telah dirugikan. Dan menurut pasal 1365 KUHPerdata adalah perbuatan melawan hukum yang

²⁵ H. Poerwosiloh, “*Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*” (2024).122

dilakukan oleh seorang pihak yang dapat mengakibatkan lawannya timbul kerugian dan perbuatan tersebut bisa diartikan dengan kealpaan yang bersinggungan dengan orang lain. Dengan pasal ini seseorang diwajibkan untuk mengganti kerugiannya akibat kesalahannya tersebut. Dimungkinkan menurut Undang-Undang menetapkan suatu ikatan antara dua orang, berdasarkan orang yang membuat kerugian dan orang yang merasa dirugikan dan orang yang merasa dirugikan oleh perbuatannya tanpa kesadaran.

Pasal 1366 KUH Perdata berbunyi setiap orang yang menyebabkan kerugiannya wajib bertanggung jawab atas kelalainnya pasal ini lebih menjuru kepada tuntutan tanggung jawab yang dikarenakan kesalahan atas kealpaan dapat melanggar hukum. Ada beberapa perbuatan melawan hukum yaitu, menerjang kehormatan orang lain atau haknya, melawan kewajiban pelaku dengan hukum, melawan seseorang yang menentamng sopan santun yang ada pada lingkungan Masyarakat dengan kesusilaan, menentang suatu kewibaan yang di agung-agungkan pada lingkungan masyarakat.²⁶

Islam sangat menekankan kejujuran (*shidq*) dalam transaksi. Pengelola *laundry* yang secara terbuka mengakui kesalahan dan tidak mencari-cari alasan untuk lepas tangan telah menerapkan etika bisnis syariah yang mendalam. Ini menunjukkan perlindungan konsumen yang bersumber dari nilai spiritual, bukan hanya aturan hukum.²⁷

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤْدُوا الْأَمْلَاتِ إِلَى أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعُدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمًا يَعْظُمُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

²⁶ Baru Gunung Anyar, “Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Dan Kehilangan Pakaian Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Loundry,” *Jurnal Penelitian Hukum* 2, No. 1 (2022): 27–34.

²⁷ Suhartini Eka, “Konsep Motivasi Dan Peningkatan Kinerja Dalam Organisasi,” 2015.

Terjemahan :

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.²⁸

QS. An-Nisa ayat 58 menegaskan perintah Allah kepada manusia untuk menunaikan amanah kepada pemiliknya dan menegakkan keadilan dalam setiap perkara. Menurut tafsir Ibnu Katsir, ayat ini mencakup semua bentuk amanah, baik berupa harta, barang titipan, jabatan, maupun kewajiban agama. Al-Qurthubi menambahkan bahwa ayat ini menjadi pondasi hukum Islam, karena mengatur tanggung jawab sosial dan keadilan dalam peradilan. Ath-Thabari meriwayatkan bahwa turunnya ayat ini berhubungan dengan perintah Nabi Muhammad mengembalikan kunci Ka’bah kepada Bani Syaibah sebagai bentuk menunaikan amanah. Sementara itu, mufasir kontemporer seperti Sayyid Qutb dan Wahbah Az-Zuhaili menafsirkan bahwa amanah dalam ayat ini juga mencakup profesi modern, termasuk bidang usaha, sehingga setiap pekerjaan harus dijalankan secara profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Relevansinya dengan penelitian ini adalah bahwa barang konsumen yang dititipkan di Bumi Laundry merupakan sebuah amanah, sehingga pelaku usaha wajib menjaga dan mengembalikannya dengan baik. Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan, maka pelaku usaha harus memberikan ganti rugi atau kompensasi secara adil. Hal ini sejalan dengan prinsip hukum ekonomi syariah melalui akad *ijarah*, di mana penyedia jasa

²⁸ Al-Quran Kementerian Agama RI, Alquran dan Terjemahannya, Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015.

(*mu’ajir*) berkewajiban menjaga barang titipan konsumen serta menanggung kerugian akibat kelalaian. Dengan demikian, QS. An-Nisa ayat 58 menjadi dasar normatif bagi perlindungan konsumen dalam usaha jasa *laundry*, karena menekankan nilai amanah, keadilan, dan tanggung jawab dalam setiap transaksi muamalah.

3. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah sebagai akibat lemahnya posisi konsumen dibanding dengan pelaku usaha. Rasio dari seseorang perlu dilindungi adalah karena yang bersangkutan lemah. Bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk dalam hal ini konsumen adalah hukum karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan dan pengayoman kepada warga masyarakat. Inosentius Syamsul mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah peraturan perundang-undangan baik undang-undang maupun perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Vivek Sood sebagaimana dikutip Abdul Halim Barkatullah mengemukakan, perlindungan hukum bagi konsumen adalah suatu masalah yang besar dengan persaingan global yang terus berkembang.

Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa rumusan

pengertian perlindungan konsumen yang tersebut dalam Pasal 1 angka 1 UUPK tersebut diatas cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.²⁹ Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 1 Ayat (1) Menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.³⁰

4. Pengertian Konsumen

Istilah Konsumen berasal dan ahli bahasa dari *consumer*, secara harfiah arti *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberikan arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yakni pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan dan sebagainya. *Business English Dictionary* menyebutkan *consumer* adalah *person or company which buys and uses goods and service.*³¹

²⁹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Hojot Marluga, Cet. 1 (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021).

³⁰ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen” (n.d.), hal.2

³¹ Rahmawati, M. Ag, et al. "Sosiologi Islam Dan Modernitas." Padang, Sumatera Barat. CV Luminary Press Indonesia

Berdasarkan dari beberapa pengertian konsumen yang telah dikemukakan di atas, maka konsumen dapat dibedakan kepada tiga batasan, yaitu:

- a. Konsumen komersial adalah individu atau badan usaha yang memperoleh barang dan/atau jasa untuk digunakan dalam proses produksi barang atau jasa lain yang akan dijual kembali. Mereka tidak mengonsumsi barang tersebut secara langsung, tetapi memanfaatkannya sebagai input atau bahan baku dalam aktivitas bisnis mereka. Contohnya adalah sebuah perusahaan konveksi yang membeli kain dalam jumlah besar untuk dijadikan pakaian, atau bengkel yang membeli oli dan suku cadang untuk keperluan perawatan kendaraan customer. Konsumen komersial tetap memiliki hak atas perlindungan konsumen, terutama terkait mutu barang, spesifikasi teknis, dan kejelasan informasi produk. Namun, karena mereka biasanya memiliki pengetahuan yang lebih dalam tentang produk dan aktivitas usaha yang dijalankan, posisi tawar mereka dalam transaksi umumnya lebih tinggi dibandingkan konsumen biasa. Dalam hukum perlindungan konsumen, posisi konsumen komersial seringkali dibedakan dari konsumen akhir karena orientasi utamanya adalah profit, bukan pemenuhan kebutuhan pribadi.
- b. Konsumen antara adalah pihak yang memperoleh barang atau jasa bukan untuk dikonsumsi langsung atau digunakan dalam produksi, tetapi untuk diperdagangkan kembali. Tujuan utama dari konsumen antara adalah memperoleh keuntungan melalui aktivitas jual beli barang tersebut kepada

konsumen berikutnya. Contohnya adalah pedagang eceran atau distributor yang membeli barang dari produsen atau grosir, lalu menjualnya kembali kepada konsumen akhir tanpa mengubah bentuk atau fungsinya secara signifikan. Konsumen antara memiliki peran penting dalam rantai distribusi dan seringkali menjadi penghubung utama antara produsen dan pengguna akhir. Meskipun mereka bertindak sebagai pelaku usaha, dalam konteks tertentu mereka juga bisa menjadi konsumen yang berhak atas jaminan kualitas barang dan kejelasan informasi produk dari pemasoknya. Perlindungan terhadap konsumen antara penting untuk menjamin kelancaran distribusi barang dan menciptakan ekosistem perdagangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

- c. Konsumen akhir adalah orang yang membeli atau menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau makhluk hidup lainnya, tanpa tujuan menjual kembali atau mencari keuntungan. Contohnya termasuk individu yang membeli makanan untuk konsumsi keluarga, membeli pakaian untuk dipakai sendiri, atau menggunakan jasa laundry untuk mencuci pakaian pribadinya. Konsumen akhir adalah fokus utama dalam perlindungan konsumen karena mereka berada pada posisi yang paling rentan terhadap kerugian akibat praktik dagang yang tidak jujur atau produk yang tidak aman. Karena umumnya memiliki pengetahuan terbatas tentang aspek teknis produk, konsumen akhir sangat memerlukan perlindungan hukum atas hak-haknya, seperti hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, dan hak untuk

mendapatkan ganti rugi bila dirugikan. Oleh karena itu, regulasi seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirancang untuk melindungi konsumen akhir dari eksplorasi dan ketidakadilan dalam transaksi barang dan jasa. Dalam konteks hukum ekonomi syariah, konsumen akhir juga dilindungi berdasarkan prinsip keadilan, amanah, dan larangan penipuan (*gharar*).³²

Kendatipun Anderson dan Krumpt menyatakan kesulitannya untuk merumuskan definisi konsumen, namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakai terakhir dari benda atau jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan, konsumen adalah setiap orang yang memakai barang atau jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 1 Ayat (1) Menyebutkan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³³

5. Asas Perlindungan Konsumen

³² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 1st ed. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

³³ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (n.d.).

Asas-asas ini termuat dalam pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Ada 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksud untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatam kepada konsumen dan penanggungan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

- e. Asas kepastian hukum dimaksud agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.³⁴

Sumber hukum perlindungan konsumen adalah dasar-dasar hukum yang menjadi acuan dalam peraturan terkait perlindungan konsumen di suatu negara. Hukum perlindungan konsumen di Indonesia bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan, baik nasional maupun internasional.³⁵ Sumber hukum perlindungan konsumen berasal dari undang-undang, peraturan pemerintah, hingga instrumen internasional. Beberapa sumber utama hukum perlindungan konsumen antara lain:

- a. Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945)

Konstitusi Indonesia, yaitu Undang-Undang Dasar 1945, memberikan dasar normatif bagi perlindungan hak-hak konsumen meskipun tidak disebutkan secara eksplisit. Salah satu pasal yang relevan adalah Pasal 33 UUD 1945, yang menegaskan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Asas ini mencerminkan nilai keadilan, kebersamaan, dan saling melindungi dalam sistem ekonomi nasional. Negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memastikan bahwa kegiatan ekonomi tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh,

³⁴ R A Karinda, Anna S. Wahongan, and Karel Yosi Umboh, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,"

³⁵ Rahmatullah, Rahmatullah, and Rizka Amelia Armin. "Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Outsourcing." *MADDIKA: Journal of Islamic Family Law* 2.1 (2021): 35-42.

termasuk perlindungan terhadap konsumen sebagai pihak yang rentan terhadap praktik ekonomi yang merugikan.

Lebih jauh, semangat Pasal 33 UUD 1945 memberikan mandat kepada negara untuk menciptakan regulasi dan kebijakan yang menjamin keadilan dan keseimbangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini kemudian diwujudkan dalam bentuk peraturan turunan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang secara eksplisit mengatur hak dan kewajiban konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, UUD 1945 menjadi fondasi utama dalam membentuk sistem hukum yang responsif terhadap dinamika ekonomi modern, sekaligus menjamin adanya perlindungan terhadap masyarakat dari potensi eksploitasi dalam hubungan konsumsi dan produksi.

b. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum utama yang memberikan perlindungan menyeluruh kepada konsumen di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan berbagai hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya. Selain itu, undang-undang ini juga mengatur kewajiban konsumen, seperti itikad baik dalam melakukan transaksi serta kewajiban membayar sesuai kesepakatan.

Di sisi lain, UU Perlindungan Konsumen juga mengatur secara tegas tanggung jawab pelaku usaha, termasuk kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, menjamin mutu barang/jasa, dan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan produk atau jasa yang ditawarkan. Undang-undang ini juga menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK). Dengan demikian, UU ini bertujuan menciptakan keseimbangan dan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, serta menjamin adanya perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan.

c. Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri

Selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, berbagai peraturan pemerintah (PP) dan peraturan menteri (Permen) juga diterbitkan untuk mengatur aspek teknis dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Peraturan-peraturan ini memperkuat pelaksanaan undang-undang melalui ketentuan yang lebih spesifik dan aplikatif, seperti mengenai standar mutu produk, kewajiban pelabelan, petunjuk penggunaan, keamanan produk, dan informasi konsumen yang wajib dicantumkan oleh pelaku usaha. Misalnya, pelaku usaha diwajibkan mencantumkan komposisi, tanggal kedaluwarsa, dan cara penggunaan pada kemasan produk, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan aman saat membeli barang atau jasa.

Selain itu, peraturan teknis juga mengatur mekanisme pengajuan pengaduan konsumen, termasuk prosedur penanganannya oleh lembaga terkait seperti Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).³⁶ Aturan-aturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap keluhan atau kerugian yang dialami konsumen dapat diselesaikan secara adil, efisien, dan transparan. Dengan adanya regulasi teknis ini, perlindungan konsumen di Indonesia tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga berfungsi secara operasional dan praktis dalam kehidupan sehari-hari, khususnya dalam menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi.

d. Hukum Perdata dan Hukum Pidana

Hukum perdata memberikan perlindungan kepada konsumen dalam bentuk gugatan ganti rugi jika mereka mengalami kerugian akibat produk atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Hukum pidana memberikan sanksi bagi pelaku usaha yang melakukan pelanggaran berat, seperti penipuan atau penyediaan produk yang membahayakan konsumen.

e. Ketentuan Internasional

Indonesia juga terikat oleh berbagai ketentuan internasional yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Beberapa ketentuan ini memberikan pedoman tentang bagaimana negara harus melindungi konsumen di era globalisasi dan perdagangan bebas.

f. Sumber-sumber hukum

³⁶ Hardianto, Hardianto. "Eksistensi Pos Bantuan Hukum (Posbakum) Dalam Memberikan Layanan Hukum Pada Masyarakat Miskin Di Kota Palopo." *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law* 5.2 (2020): 31-39.

Sumber-sumber hukum tersebut berfungsi untuk melindungi hak-hak konsumen dan mengatur bagaimana pelaku usaha harus bertanggung jawab dalam setiap aktivitas bisnisnya. Hukum perlindungan konsumen berperan dalam menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, serta memastikan bahwa setiap produk dan jasa yang ditawarkan memenuhi standar keselamatan, kualitas, dan keadilan yang diperlukan.³⁷

Menurut Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, tujuan perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum dan unsur keterbukaan informasi dan akses informasi, tetapi bagaimana jika kegiatan komersial melanggar tujuan tersebut.³⁸

Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Hukum Islam yaitu, hak untuk mendapatkan informasi yang benar, hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sengketa, hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalagunaan keadaan, hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk, hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar. Kewajiban Konsumen dalam Hukum Islam yaitu, beritikad baik, mencari informasi dalam berbagai aspek, membayar sesuai dengan harga, mengikuti

³⁷ Dr. Mohd. Yusuf Daeng M, Dr. Siti Yulia Makkininnawa, and M. Fadly Daeng Yusuf, *Hukum Perlindungan Konsumen*, I (Pekanbaru: Taman Karya, 2024).

³⁸ Rizkita Dinar Anggraini And Sinarianda Kurnia Hartantien, “Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online” 13, No. 1 (2024): 106.

prosedur penyelesaian sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.³⁹

6. Pengertian Jasa Laundry

Menurut Setiawan, jasa merupakan sesuatu yang semu namun dapat memuaskan kebutuhan manusia. Sedangkan menurut Sartika, *laundry* adalah seksi yang bertanggung jawab atas semua cucian yang dikirim kepadanya. Dari pengertian jasa *laundry* yang diuraikan diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa jasa laundry merupakan suatu jasa atau pelayanan yang tidak berwujud namun, bisa dinikmati melalui pelayanan cuci kering dan setrika kiloan yang ditawarkan pemilik jasa.⁴⁰

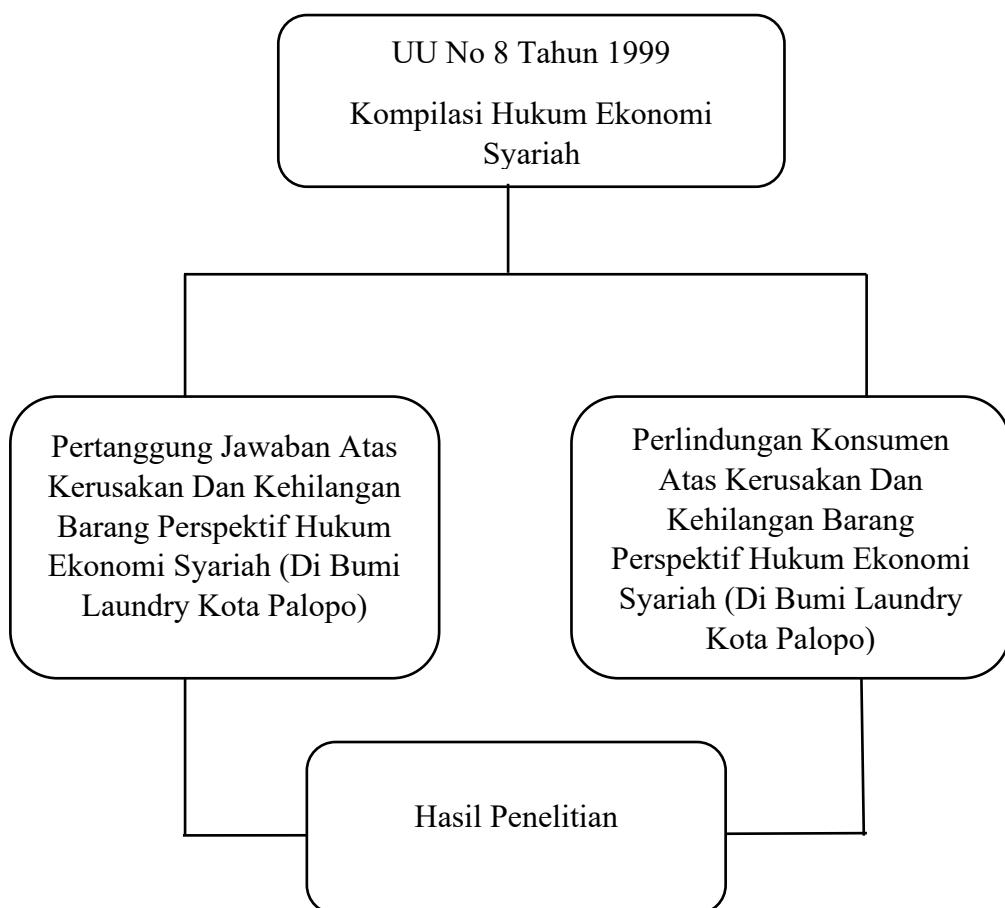
Usaha *laundry* merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya jasa mencuci dan setrika baju. *Laundry* kiloan adalah dengan sistem pembayaran berdasarkan berat material yang di laundry. Berat material pada *laundry* kiloan diperoleh dengan cara menimbang berat pakaian atau material yang akan di *laundry* secara bersama-sama antara pemakai jasa dan pihak jasa *laundry* kiloan sehingga customer mengetahui berat materialnya sebelum material tersebut dibawah oleh petugas *laundry* kiloan. Dengan demikian biaya *laundry* kiloan sudah diketahui terlebih dahulu. Mekanisme proses pencucian berdasarkan syari'at Islam adalah hukum atau peraturan yang ditetapkan Allah SWT manusia melalui Al Qur'an maupun

³⁹ In Islamic Law, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law," No. 8 (2015).

⁴⁰ Winda Aryani Et Al., "Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Avin Laundry Sumbawa Berbasis Web," *Hexagon Jurnal Teknik Dan Sains* 2, No. 1 (2021): 77–84, <Https://Doi.Org/10.36761/Hexagon.V2i1.881>.

Hadist yang disampaikan oleh Rasul-Nya. Hukum syari'at haruslah menjadi dasar dan pedoman bagi semua manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari, termasuk dalam hal mencuci. Sebab tanpa berpedoman terhadap hukum syari'at dikhawatirkan proses pencucian seseorang tidak akan sampai dapat menghilangkan Najis yang melekat pada barang cucian, tetapi hanya sampai pada tingkat bersih saja.⁴¹

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

⁴¹ Laili Nur Amalia, "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad *Ijarah* Pada Bisnis Jasalaundry (Studi Kasus Di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)," *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam* 5, No. 2 (2015): 166–89.

Kerangka pikir penelitian ini didasarkan pada landasan normatif dan yuridis berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes), yang keduanya memberikan dasar hukum terhadap perlindungan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam konteks usaha jasa seperti Bumi Laundry Kota Palopo, kerangka pikir ini menjelaskan bahwa ketika terjadi kerusakan atau kehilangan barang konsumen, maka pelaku usaha memiliki kewajiban moral dan hukum untuk memberikan pertanggungjawaban, baik melalui kompensasi maupun penggantian, sesuai prinsip keadilan dan amanah dalam hukum ekonomi syariah. Selain itu, perlindungan terhadap konsumen juga menjadi bagian penting dalam menjaga kepercayaan serta menciptakan transaksi yang sehat dan beretika. Penelitian ini kemudian menganalisis bagaimana praktik di lapangan dilakukan oleh Bumi Laundry, dan membandingkannya dengan teori dan norma hukum yang berlaku untuk menarik kesimpulan mengenai kesesuaian tanggung jawab pelaku usaha terhadap prinsip-prinsip syariah dan hukum perlindungan konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Pendekatan

1. Jenis Penelitian

Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang di ambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang di dapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga di gunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip.⁴²

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) artinya data-data yang digunakan dalam penelitian diperoleh melalui studi lapangan guna melakukan pengamatan tentang peristiwa dalam suatu keadaan yang alamiah. Dalam hal ini jenis penelitiannya yaitu mengenai praktik Bumi Laundry atas kerusakan dan kehilangan barang pada Bumi Laundry.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian studi kasus (*study case*) adalah salah satu bentuk penelitian kualitatif yang berbasis mengenai kejadian atau situasi pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan pada opini manusia. Studi kasus sebagai metode penelitian memberikan kerangka tertentu pada tahapan-tahapan prosesnya, di antaranya menentukan tema dan subjek penelitian, menentukan tempat,

⁴² Mukti Fajar Dan Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif, Pustaka Pelajar, Hlm.280

menentukan metode yang akurat, menentukan teknik pengumpulan data yang relevan, menganalisis hasil data yang di peroleh dari subjek penelitian, membuat Kesimpulan dan laporan penelitian. Hasil temuan dapat dikatakan ilmiah jika memenuhi standar objektif, sistematik dan mengikuti prosedur ilmiah.⁴³

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo, Kecamatan Wara Utara. Dalam penelitian ini penulis memiliki fokus di usaha Bumi *Laundry* di Kota Palopo. Bumi *Laundry* salah satu pelayanan jasa mencuci pakaian dengan semua jenis pakaian yang telah ditetapkan harganya oleh pihak penyediaan jasa, yang usahanya berdiri sejak Tahun 2014.

C. Definisi Istilah

1. Pertanggung Jawaban

Dalam kamus hukum, terdapat dua istilah terkait pertanggungjawaban "*liability*" yang merujuk pada tanggung jawab hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, dan "*responsibility*" yang lebih berkaitan dengan pertanggungjawaban politik. Teori tanggung jawab hukum lebih menekankan pada arti tanggung jawab yang muncul dari ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga diinterpretasikan sebagai *liability*. Sementara itu, tanggung jawab mengacu pada situasi di mana seseorang harus menanggung segala perbuatannya jika terjadi hal yang tidak diinginkan, yang bisa mengakibatkan tuntutan, kesalahan, atau proses hukum.

⁴³ Muhammad Wahyu Ilhami Dkk, Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Mei 2024, 10 (9), 464 I 2024, 10 (9), 462-469 DOI: [Https://Doi.Org/10.5281/Zenodo.11180129](https://Doi.Org/10.5281/Zenodo.11180129)

2. Kerusakan

Kerusakan dalam terminologi, mengacu pada situasi di mana sesuatu telah mengalami gangguan, kehilangan fungsi, atau penurunan kualitas dari keadaan awalnya. Kerusakan dapat terjadi di berbagai bidang, seperti objek, sistem, atau lingkungan, dan sering kali menunjukkan bahwa sesuatu tidak beroperasi dengan baik atau mengalami penurunan kinerja. Dalam konteks hukum atau kontrak, kerusakan sering kali merujuk pada kehilangan atau cedera yang menyebabkan kerugian baik material maupun immaterial yang dapat dipertanggungjawabkan.

3. Perspektif

Perspektif adalah sudut pandang atau cara pandang atau wawasan seseorang mengenai kepercayaan terhadap suatu hal atau suatu masalah dan atau kejadian dari berbagai macam segi seperti politik, ekonomi, budaya dan lain sebagainya.⁴⁴

4. Hukum Ekonomi Syariah

Hukum Ekonomi Syariah adalah norma atau peraturan yang berkaitan dengan aktivitas antar manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya atau untuk mencapai kemakmuran sesuai dengan paradigma Islam yakni Al-qur'an dan As-Sunnah serta sumber hukum lainnya yang dapat menunjang permasalahan ekonomi.⁴⁵

⁴⁴ Ahda Segati, "Ekonomi Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam," *Jurnal Khazanah Ulum Ekonomi Syariah*, 2021.

⁴⁵ Enceng Iip Syaripudin Ahmad Setiawan Susanto, "Praktik Akad Sewa Tanah Untuk Produksi Batu Merah Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah," *Jurnal Jhesy* 1, no. 1 (2022): 6, <https://doi.org/10.37968/jhesy.v1i1.166>.

D. Desain Penelitian

Dilihat dari sifatnya, pendekatan hukum empiris memiliki desain yang bersifat umum dan dapat berubah atau berkembang sesuai dengan kondisi di lapangan. Desain ini hanya berfungsi sebagai asumsi untuk melaksanakan penelitian, sehingga harus bersifat fleksibel dan terbuka. Peran peneliti sangat penting dalam menentukan keberhasilan penelitian, sementara desain hanya berfungsi untuk membantu mengarahkan proses penelitian agar berlangsung dengan sistematis.⁴⁶

E. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam hal ini sumber data tersebut adalah hasil wawancara dengan pelaku usaha jasa laundry dan konsumen jasa laundry yang ada di *laundry* di Kota Palopo, Kecamatan Wara Utara.

2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya data ini lebih banyak data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari literatur (kepustakaan) dan sumber-sumber pendukung lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

⁴⁶ Jonathan Sarwono, "Memadu Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif," *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* vol.9, no. 2 (2010): 120.

F. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian, baik secara keadaan maupun situasi yang sedang terjadi pada saat penelitian.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang diperoleh dari cara tanya jawab langsung dengan pihak pemberi informasi yang berperan penting dalam bidang yang akan diteliti dan dikaji.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang diperoleh dari media massa, catatan atau dokumen-dokumen, arsip, dan data-data yang berkaitan serta mendukung objek penelitian. Teknik dokumentasi ini berguna untuk memperoleh laporan tertulis di lokasi penelitian. Yang menjadi target dokumentasi adalah mengumpulkan data berupa gambar yang akan menunjang fakta mengenai kondisi yang ada di lapangan.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, proses dimulai dengan penyusunan data, diikuti dengan pencarian tema untuk memahami maknanya. Pada analisis data yang bersifat kualitatif, terdapat tiga tahap yang dilakukan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahap tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan cara melakukan penyeleksian kepada informan, melakukan pencatatan dan merekam informasi data ke dalam sistem yang telah disiapkan, memilih dokumen yang diperlukan, dan pengembangan proposisi-proporsi. Dalam proses reduksi data dilakukan proses pemilihan, pemusatkan perhatian pada penyederhanaan dan mengkonversi data kasar yang didapatkan dari catatan tertulis di lapangan.⁴⁷

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan secara deskriptif, Yaitu merangkaikan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau penyederhanaan informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang telah disederhanakan, selektif, dan dapat dengan mudah difahami. Dalam melakukan penyajian data digunakan teks naratif yang dilengkapi dengan jaringan kerja yang saling berkaitan sehingga nantinya informasi yang dituliskan mudah dilihat dan dapat dengan mudah dimengerti.⁴⁸

⁴⁷ M.Si Prof.Dr.H.Mudjia Rahardjo, “Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif,” 2020.

⁴⁸ Ralph Adolph, “Metodologi Penelitian,” 2016, 1–23.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan konfigurasi yang utuh atau tinjauan ulang terhadap catatan-catatan yang telah didapatkan di lapangan yang bertujuan untuk menguji kebenaran dan validitas makna yang muncul di lokasi penelitian. Nantinya setelah mendapatkan landasan yang kuat, simpulan dapat disusun secara utuh dan terperinci.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Palopo, tepatnya di Kecamatan Wara Utara, yang merupakan salah satu kecamatan dengan pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat. Kota Palopo sebagai salah satu daerah otonom di Provinsi Sulawesi Selatan memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat, khususnya di sektor jasa. Salah satu usaha jasa yang berkembang pesat di wilayah ini adalah jasa laundry, yang menjadi solusi bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu untuk mencuci pakaian sendiri.

Kecamatan Wara Utara dipilih sebagai lokasi penelitian karena kawasan ini merupakan pusat padat penduduk, khususnya dari kalangan mahasiswa, pekerja kantoran, serta masyarakat urban. Gaya hidup masyarakat yang praktis dan dinamis menjadikan kebutuhan akan jasa pencucian pakaian semakin meningkat. Hal ini membuka peluang bagi tumbuhnya usaha-usaha *laundry* yang *kompetitif* dan inovatif dalam memberikan pelayanan.

Salah satu usaha jasa laundry yang cukup dikenal di Kecamatan Wara Utara adalah Bumi Laundry. Usaha ini telah berdiri sejak tahun 2014 dan menjadi salah satu pelopor dalam layanan pencucian pakaian dengan sistem profesional di Kota Palopo. Lokasi usaha yang strategis dan mudah dijangkau menjadikan Bumi Laundry sebagai pilihan utama masyarakat sekitar, terutama mereka yang mengutamakan kecepatan, kebersihan, dan kualitas pelayanan.

Bumi *Laundry* menawarkan layanan mencuci semua jenis pakaian dengan sistem tarif yang telah ditetapkan. Layanan ini mencakup cuci kiloan, cuci satuan, setrika saja, hingga paket express bagi customer yang membutuhkan hasil cepat. Penetapan harga dilakukan secara transparan dan tertera pada daftar layanan, sehingga customer dapat mengetahui rincian biaya sejak awal transaksi.

Bumi *Laundry* tidak hanya mengandalkan tenaga kerja manusia, tetapi juga menggunakan peralatan modern seperti mesin cuci otomatis, mesin pengering, serta alat setrika uap. Kombinasi teknologi dan keahlian tenaga kerja menjadikan proses pencucian lebih efisien dan hasil yang diberikan pun memuaskan. Bumi *Laundry* dikelola oleh seorang pemilik yang juga terlibat langsung dalam pengawasan operasional sehari-hari. Pemilik berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan menjalin hubungan baik dengan customer. Usaha ini juga mempekerjakan beberapa karyawan tetap dan tenaga harian untuk memenuhi kebutuhan operasional yang terus meningkat seiring bertambahnya customer.

Lokasi Bumi *Laundry* berada di kawasan yang ramai, dekat dengan area pemukiman, kampus, dan tempat usaha lainnya. Hal ini membuat usaha ini mendapatkan akses mudah terhadap berbagai segmen *customer*. *Customer* Bumi Laundry berasal dari berbagai latar belakang, mulai dari mahasiswa, pegawai, hingga ibu rumah tangga yang mengandalkan layanan laundry untuk kebutuhan harian mereka. Selain dari segi pelayanan, Bumi *Laundry* juga menjaga reputasi dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP)

yang ketat, mulai dari proses penerimaan pakaian, pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga pengemasan. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan seperti kerusakan pakaian, tertukar, atau hilangnya barang *customer*.

Bumi *Laundry* juga tidak luput dari tantangan, terutama terkait keluhan *customer* yang merasa dirugikan akibat kerusakan atau kehilangan pakaian. Kejadian seperti ini menjadi isu penting dalam penelitian ini karena menyangkut tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap konsumen. Penanganan keluhan tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana komitmen usaha terhadap perlindungan konsumen.

Penelitian ini juga mengkaji bagaimana bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak Bumi *Laundry* saat terjadi ketidakpuasan *customer*. Apakah diselesaikan secara kekeluargaan, melalui pengembalian biaya, atau dengan mengganti kerugian sesuai nilai pakaian yang hilang atau rusak. Informasi ini penting untuk menggambarkan praktik tanggung jawab hukum secara riil di lapangan.

Pendekatan hukum ekonomi syariah juga menjadi bagian penting dalam analisis penelitian ini. Dalam konteks Islam, pelaku usaha dituntut untuk menjalankan usahanya dengan prinsip kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana pemilik usaha Bumi *Laundry* menerapkan nilai-nilai tersebut dalam aktivitas bisnisnya.

Bumi Laundry telah menjadi contoh usaha kecil menengah (UKM) yang berkontribusi dalam menciptakan lapangan pekerjaan di Kota Palopo. Dengan mempekerjakan tenaga lokal, usaha ini membantu mengurangi angka pengangguran sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan bahwa usaha laundry bukan hanya sekadar pelayanan jasa, tetapi juga bagian dari penggerak ekonomi lokal. Selama lebih dari satu dekade beroperasi, Bumi Laundry telah menghadapi berbagai dinamika pasar, mulai dari persaingan harga, perubahan gaya hidup konsumen, hingga tantangan masa pandemi yang sempat mengurangi jumlah *customer*. Namun, usaha ini mampu bertahan dengan melakukan inovasi layanan, menjaga kualitas, serta memperkuat hubungan dengan customer.

B. Pembahasan

1. Praktik Pertanggung Jawaban atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen

Laundry adalah proses pencucian pakaian, kain, atau tekstil lainnya yang dilakukan untuk menghilangkan kotoran, noda, dan bau yang menempel. Kata "*laundry*" sendiri berasal dari bahasa Inggris yang berarti "cucian". Dalam praktiknya, *laundry* melibatkan beberapa tahapan, seperti pemisahan jenis kain, pencucian dengan deterjen, pembilasan, pengeringan, hingga penyetrikaan. Proses ini dapat dilakukan secara manual atau menggunakan mesin cuci dan alat pengering. *Laundry* menjadi kebutuhan penting dalam

kehidupan sehari-hari, terutama bagi individu atau keluarga yang memiliki keterbatasan waktu untuk mencuci sendiri.⁴⁹

Dalam konteks layanan jasa, *laundry* merujuk pada usaha atau bisnis yang menawarkan jasa pencucian pakaian dan tekstil lainnya kepada konsumen. Usaha ini berkembang pesat di berbagai wilayah, terutama di daerah perkotaan dan kawasan dengan mobilitas tinggi, seperti perkantoran, kampus, dan pemukiman padat. Terdapat berbagai jenis usaha laundry, seperti laundry kiloan, laundry satuan, dry cleaning, hingga laundry khusus seperti laundry hotel atau rumah sakit. Dengan adanya layanan laundry, masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga, serta mendapatkan hasil cucian yang bersih dan rapi secara profesional.

Dalam perspektif hukum positif di Indonesia, praktik pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen, termasuk di Bumi Laundry Kota Palopo, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, sementara Pasal 7 mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, serta menjamin mutu layanan yang diberikan. Selain itu, Pasal 19 ayat (1) UUPK secara tegas menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat jasa yang dihasilkan. Dalam konteks Bumi Laundry, nota

⁴⁹ Alfiah, Rachmatussyahru. *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Baju Atas Kelalaian Pemilik Jasa Laundry Baju Yang Menimbulkan Kerugian*. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024.

transaksi yang mencantumkan ketentuan ganti rugi dapat dipandang sebagai perjanjian baku yang memiliki kekuatan hukum. Dengan demikian, jika terjadi kehilangan atau kerusakan pakaian akibat kelalaian, maka pihak *laundry* berkewajiban memberikan kompensasi sesuai ketentuan perundang-undangan. Hal ini menunjukkan adanya keselarasan antara praktik pertanggungjawaban Bumi Laundry dengan prinsip hukum nasional, sekaligus memperkuat posisi konsumen sebagai pihak yang dilindungi oleh negara.⁵⁰

Usaha jasa pencucian pakaian (*laundry*) adalah proses pencucian menggunakan media pembasahannya dengan air, dalam arti bahwa teksil tersebut akan basah terkena air. Kata Laundry dikenal saat ini namun dulu nya bahasa ini disebut dengan Dobi atau Washry yaitu pencucian pakaian dengan cara manual tidak menggunakan listrik tapi menggunakan arang dan api dalam proses penggosokannya, dan kini sudah dikenal dengan kata *laundry*, dilihat dari macam-macam laundry adanya laundry kiloan dan laundry Profesional, Pendirian usaha jasa *laundry* pada dasarnya memberikan manfaat bagi konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Ritawati selaku pemilik usaha Bumi *Laundry* menyatakan bahwa:⁵¹

“Bumi *Laundry* berdiri sejak tahun 2014. Dalam operasionalnya, kami menerima pakaian dari customer dengan mencatat detail jenis dan jumlah pakaian yang masuk melalui sistem digital dan nota fisik. Setiap pakaian diberi label untuk memudahkan pelacakan. Setelah selesai dicuci dan disetrika, pakaian dikemas rapi dan dikembalikan ke konsumen sesuai jadwal pengambilan.”

⁵⁰ Aldi Rahmat, Rahmat Aldi. *Pembulatan Timbangan Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Ditinjau Dalam Aspek Hukum Ekonomi Syariah*. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021.

⁵¹ Ritawati, Pemilk Usaha Bumi Laundry, Wawancara 18 Mei 2025

Bumi *Laundry* yang berdiri sejak tahun 2014 dan mulai beroperasi secara tertib dan terstruktur untuk menjaga kepercayaan customer. Setiap pakaian yang diterima dicatat secara rinci melalui sistem digital dan nota fisik, mencakup jenis dan jumlah pakaian yang masuk. Untuk memastikan akurasi dan memudahkan pelacakan selama proses pencucian, setiap pakaian diberi label khusus. Setelah melalui proses pencucian dan penyetrikaan, pakaian dikemas dengan rapi dan dikembalikan kepada customer tepat waktu sesuai jadwal pengambilan yang telah disepakati. Jumlah customer tetap dan orderan pada usaha laundry menunjukkan stabilitas dan potensi keuntungan yang cukup baik. Usaha ini mampu melayani sekitar 60 hingga 80 *customer* tetap setiap bulannya, meskipun jumlah tersebut dapat berfluktuasi tergantung pada musim atau waktu tertentu, seperti musim hujan atau masa liburan. Selain itu, rata-rata orderan yang diterima setiap hari berkisar antara 15 hingga 25, yang mencakup layanan laundry kiloan maupun satuan. Data ini mencerminkan tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan serta menunjukkan adanya permintaan yang konsisten terhadap jasa laundry tersebut.⁵²

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan

No	Karyawan	Jumlah
1	Perempuan	4 orang
2	Laki-laki	3 orang

Sumber: Olah Data Hasil Penelitian Tahun 2025

Asnita selaku *costumer* Bumi *Laundry* menyatakan bahwa:

⁵² Ritawati, Pemilik Usaha Bumi Laundry, *Wawancara* 18 Mei 2025

“Saya telah menggunakan jasa Bumi *Laundry* selama kurang lebih dua tahun. Menurutnya, selama ini pelayanan cukup memuaskan, hasil cucian bersih dan rapi, serta waktu pengrajaan relatif cepat. Ia juga merasa bahwa proses penerimaan dan penyerahan pakaian dilakukan secara tertib.”⁵³

Asnita selaku *customer* telah menggunakan jasa Bumi *Laundry* selama kurang lebih dua tahun dan merasakan pelayanan yang cukup memuaskan. Ia menyampaikan bahwa hasil cucian yang diterimanya selalu bersih dan rapi, serta proses pengrajaan *laundry* berjalan dengan cepat. Selain itu, Asnita juga mengapresiasi tata kelola yang tertib dalam proses penerimaan dan penyerahan pakaian, sehingga membuatnya merasa aman dan nyaman menggunakan layanan tersebut. Pengalamannya ini mencerminkan tingkat profesionalisme dan konsistensi pelayanan dari Bumi *Laundry*.

Hal lain dikemukakan oleh pemilik usaha yang menyatakan bahwa:

“Kesepakatan biasanya terjadi secara lisan, namun kami selalu mencantumkan syarat dan ketentuan pada nota, seperti batas waktu pengambilan, dan ketentuan ganti rugi jika ada kerusakan atau kehilangan. Konsumen dianggap menyetujui perjanjian tersebut saat menyerahkan pakaian.”⁵⁴

Bentuk kesepakatan antara pihak Bumi *Laundry* dan konsumen pada umumnya dilakukan secara lisan, namun untuk memperjelas hak dan kewajiban kedua belah pihak, pihak laundry selalu mencantumkan syarat dan ketentuan layanan dalam nota transaksi. Syarat tersebut mencakup informasi penting seperti batas waktu pengambilan pakaian dan ketentuan mengenai ganti rugi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan. Dengan menyerahkan pakaian kepada pihak laundry, konsumen secara otomatis dianggap telah

⁵³ Asnita, Customer Bumi Laundry, *Wawancara* 19 Mei 2025

⁵⁴ Ritawati, Pemilk Usaha Bumi Laundry, *Wawancara* 18 Mei 2025

menyetujui perjanjian tersebut, sehingga nota berfungsi sebagai bukti kesepakatan yang mengikat secara tidak langsung.

Tabel 4.2 Jabatan Karyawan

No	Jabatan	Jumlah
1	Pencucian	3 orang
2	Packingan	3 orang
3	Kurir	1 orang

Sumber: Olah Data Hasil Penelitian Tahun 2025

Tenaga kerja berdasarkan jabatan dalam operasional usaha *laundry*, yang terdiri dari tiga kategori utama: pencucian, packingan, dan kurir. Terdapat 3 orang yang bertugas di bagian pencucian, yang menangani proses pembersihan pakaian mulai dari pencucian hingga pengeringan. Di bagian packingan juga terdapat 3 orang yang bertanggung jawab untuk merapikan, menyetrika, dan mengemas pakaian sebelum diserahkan ke *customer*. Sementara itu, bagian kurir hanya diisi oleh 1 orang yang bertugas mengantarkan dan mengambil cucian dari dan ke *customer*. Pembagian tugas ini mencerminkan struktur kerja yang cukup efisien dan terorganisir dalam mendukung kelancaran layanan *laundry*.

Pelaku usaha memiliki peranan penting dalam transaksi perdagangan, namun konsumen juga sangat penting karena tanpa mereka, pelaku usaha tidak bisa meraih keuntungan. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen melibatkan hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing. Jika salah

satu pihak gagal memenuhi tanggung jawabnya, hal ini dapat merugikan konsumen. Pemilik usaha menyatakan bahwa:⁵⁵

“Ada satu kasus baju konsumen tertukar dengan milik orang lain karena label lepas saat proses pencucian. Selain itu, ada pula pakaian yang warnanya luntur karena bahan sensitif tidak kami pisahkan. Langkah pertama kami adalah meminta maaf kepada konsumen dan menjelaskan kronologinya secara terbuka. Setelah itu kami menawarkan solusi, apakah ingin diganti dengan uang, atau dicari solusi lain yang disepakati bersama. Kami memberikan kompensasi, baik berupa uang sesuai nilai taksiran pakaian, maupun dengan membelikan barang serupa. Kami berusaha agar konsumen tetap merasa dihargai dan dilindungi haknya.”

Pernah terjadi kasus tertukarnya pakaian konsumen akibat label penanda lepas saat proses pencucian, serta insiden pakaian luntur karena bahan sensitif tidak dipisahkan. Dalam menghadapi permasalahan tersebut, pihak *laundry* menempuh langkah persuasif dengan terlebih dahulu meminta maaf dan menjelaskan kronologi kejadian secara terbuka kepada konsumen. Sebagai bentuk pertanggungjawaban, mereka menawarkan kompensasi berupa penggantian uang sesuai taksiran nilai pakaian atau pembelian barang serupa, tergantung kesepakatan dengan konsumen. Hal ini mencerminkan adanya iktikad baik dan usaha menjaga hak-hak konsumen sesuai prinsip keadilan dan tanggung jawab dalam Hukum Ekonomi Syariah. Afif selaku salah satu *customer* Bumi Laundry menyatakan bahwa:⁵⁶

“Pernah sekali mengalami kejadian di mana satu lembar kerudung milik istri saya tertukar atau tidak dikembalikan. Selain itu, saya juga pernah menerima baju dengan warna yang agak memudar, kemungkinan karena proses pencucian yang kurang sesuai dengan jenis kain.”

Afif pernah mengalami kejadian di mana satu lembar kerudung milik istrinya tertukar atau tidak dikembalikan setelah proses *laundry*. Selain itu,

⁵⁵ Ritawati, Pemilk Usaha Bumi Laundry, *Wawancara* 18 Mei 2025

⁵⁶ Afif, Customer Bumi Laundry, *Wawancara* 17 Mei 2025

Afif juga pernah menerima pakaian dengan warna yang sedikit memudar, yang menurutnya kemungkinan disebabkan oleh proses pencucian yang kurang tepat sesuai dengan jenis kain. Pengalaman ini menunjukkan adanya beberapa kendala dalam pelayanan *laundry* yang berdampak pada kepuasan *customer*.

Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen dalam usaha jasa seperti *laundry* masuk dalam kategori akad *ijarah*, yaitu akad sewa jasa. Dalam akad ini, pihak penyedia jasa wajib memberikan pelayanan sesuai kesepakatan, dan menjaga barang konsumen sebagai bentuk amanah. Kewajiban menjaga barang merupakan bagian dari prinsip tanggung jawab (*mas'uliyyah*) dalam Islam.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap Bumi *Laundry*, diketahui bahwa sistem kerja mereka tertib dan terstruktur, mulai dari pencatatan jenis dan jumlah pakaian secara digital dan manual, pemberian label, hingga pengemasan dan penyerahan kembali kepada customer. Hal ini menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga amanah konsumen, yang merupakan prinsip utama dalam akad *ijarah*.

Dalam Hukum Ekonomi Syariah, jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang akibat kelalaian penyedia jasa, maka penyedia jasa wajib memberikan ganti rugi. Ini berdasarkan kaidah “*al-ghunmu bi al-ghurmi*” yang berarti keuntungan harus disertai dengan risiko. Oleh karena itu, pihak

laundry yang mendapatkan keuntungan dari jasa, juga harus siap menanggung akibat dari kesalahan mereka.⁵⁷

Kasus-kasus yang terjadi di Bumi *Laundry* seperti tertukarnya pakaian karena label lepas, atau pakaian luntur akibat bahan tidak dipisah, menunjukkan adanya potensi kelalaian. Namun, pihak pengelola tidak menghindar dari tanggung jawab, bahkan menawarkan kompensasi yang adil berupa penggantian uang atau pembelian barang serupa. Ini mencerminkan penerapan prinsip keadilan ('*adl*') dalam syariah. Komunikasi terbuka dan permohonan maaf yang disampaikan oleh pengelola laundry kepada customer saat terjadi kesalahan merupakan bagian dari *islah* (penyelesaian damai) yang sangat dianjurkan dalam Islam. Musyawarah atau dialog dua arah untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak mencerminkan nilai *syura* dalam ekonomi syariah.

Kejelasan tentang hak dan kewajiban juga terlihat dalam nota yang diberikan oleh Bumi *Laundry*. Meski kesepakatan dilakukan secara lisan, nota tersebut memuat syarat dan ketentuan layanan, termasuk ganti rugi. Dalam fiqh muamalah, hal ini bisa dianggap sebagai '*urf*' (kebiasaan yang diakui) dan dapat dijadikan dasar pertanggungjawaban bila terjadi perselisihan. Sikap *customer* seperti Afif dan Yoga yang menerima bentuk pertanggungjawaban dari pihak *laundry* menunjukkan adanya kepercayaan yang terbangun. Dalam ekonomi syariah, kepercayaan (amanah) adalah pilar penting yang mendasari

⁵⁷ Rambe, H. Ihsan, S. E. Kusmilawaty, and M. Ak. *Akuntansi Syariah (Teori Dasar dan Implementasinya)*. Vol. 1. umsu press, 2022.

transaksi. Kepercayaan ini tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga moral dan spiritual.⁵⁸

Tanggung jawab yang diemban oleh pelaku usaha *laundry* tidak sebatas penggantian material, tetapi juga menyangkut nilai-nilai spiritual. Pengelola Bumi *Laundry* menyatakan bahwa usaha *laundry* ini dipandang sebagai amanah, dan setiap karyawan diingatkan untuk berhati-hati. Amanah adalah prinsip utama dalam semua bentuk transaksi Islam, sebagaimana termaktub dalam Al-Qur'an dan Hadis. Dalam kasus-kasus kerusakan atau kehilangan, jika penyebabnya bukan karena kelalaian penyedia jasa, maka tidak ada kewajiban ganti rugi menurut hukum syariah. Namun, jika ada bukti kelalaian, seperti label yang tidak ditempel dengan baik atau pencampuran bahan sensitif, maka kewajiban ganti rugi menjadi wajib sebagai bentuk tanggung jawab *syar'i*.

Penyelesaian yang dilakukan secara musyawarah antara Bumi *Laundry* dan konsumen mencerminkan nilai-nilai syariah yang mengedepankan kedamaian dan solusi tanpa konflik. Hal ini sesuai dengan konsep sulh dalam Islam, yaitu penyelesaian damai sebagai alternatif terbaik dari perselisihan. Dalam *wawancara*, pengelola menyatakan tidak memiliki latar belakang pendidikan formal hukum syariah, tetapi memahami prinsip amanah dan keadilan. Hal ini penting, karena penerapan Hukum Ekonomi Syariah tidak

⁵⁸ Fahmi, Nur Ainul. *Analisis Perjanjian terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah 'Alal-'Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kec. Syiah Kuala dan Franchise Zean's Dryclean di Kec. Baiturrahman)*. Diss. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023.

harus menunggu formalitas akademik, tetapi bisa dimulai dari kesadaran moral yang ditanamkan dalam praktik bisnis sehari-hari.⁵⁹

Tindakan memberikan diskon pada layanan berikutnya sebagai kompensasi kerusakan juga dapat dipandang sebagai bentuk *ta'awun* (kerjasama dan saling tolong menolong), yang dianjurkan dalam syariah. Ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak hanya berpikir jangka pendek, tetapi juga menjaga hubungan baik dengan *customer*. Prinsip keadilan dalam Hukum Ekonomi Syariah menekankan bahwa setiap bentuk kerugian harus diselesaikan secara proporsional. Dengan memberikan penggantian setara nilai barang, Bumi Laundry sudah menjalankan bentuk pertanggungjawaban yang adil dan sesuai dengan maqashid syariah, yakni menjaga harta konsumen. Tindakan jujur dalam menyampaikan kesalahan, tanpa menyembunyikan fakta atau menghindar, merupakan cerminan *siddiq* (kejujuran) dalam bisnis syariah. Prinsip ini sangat ditekankan dalam muamalah karena menjadi dasar dari keberkahan dalam usaha.⁶⁰

Kesimpulannya, Bumi Laundry telah menjalankan pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen sesuai prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Mereka menjaga amanah, berlaku adil, bersikap terbuka, dan memberikan ganti rugi secara proporsional. Hal ini

⁵⁹ Karimah, Rima. "Konsep Shulh Sebagai Alternatif dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits." *Equality: Journal of Islamic Law (EJIL)* 2.1 (2024): 1-10.

⁶⁰ Ulya, Haya Dzakiyyah. *Praktik Denda keterlambatan Layanan Paylater Lazada Perspektif Hukum Perjanjian Dan Ekonomi Syariah*. BS thesis. Fakultas Syariah dan Hukum Uin Syarif Hidayatullah Jakarta.

menunjukkan bahwa praktik usaha laundry dapat menjadi sarana penerapan nilai-nilai syariah secara nyata dalam kehidupan ekonomi masyarakat.

Hal ini sangat relevan dengan temuan dalam penelitian Haditya Dharma Ibrahim yang juga menyoroti pelaksanaan ganti rugi dalam usaha laundry sepatu di Bandar Lampung. Penelitian tersebut menegaskan bahwa penggantian kerugian dilakukan berdasarkan perjanjian harga kerusakan yang disepakati antara pihak laundry dan konsumen, sesuai dengan hukum Islam yang mengatur keadilan dan tanggung jawab dalam transaksi muamalah. Kedua penelitian ini sama-sama menunjukkan bahwa praktik ganti rugi yang adil dan transparan merupakan bagian penting dalam menjaga hubungan harmonis antara pelaku usaha dan konsumen serta menjalankan prinsip-prinsip hukum Islam dalam bisnis jasa *laundry*.⁶¹

2. Perlindungan Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Perlindungan konsumen atas kerusakan dan kehilangan barang dalam layanan *laundry* merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa untuk menjaga kepercayaan *customer*. Perlindungan ini mencakup tanggung jawab pihak *laundry* dalam memberikan kompensasi atau penggantian apabila terjadi kerusakan seperti luntur, robek, atau kehilangan pakaian selama proses pencucian dan penanganan. Dalam praktiknya, bentuk perlindungan tersebut dapat dituangkan melalui kebijakan tertulis, nota transaksi, atau kesepakatan di awal layanan yang menjelaskan hak dan

⁶¹ Adolph, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)*.

kewajiban kedua belah pihak. Dengan adanya perlindungan ini, konsumen merasa lebih aman dan yakin dalam menggunakan jasa *laundry*, sementara penyedia jasa juga dituntut untuk meningkatkan profesionalisme dan kehatihan dalam menjalankan operasionalnya.⁶²

Perlindungan konsumen atas kerusakan dan kehilangan barang dalam layanan laundry dalam perspektif syariah dapat dijelaskan melalui prinsip amanah, keadilan, dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) maupun dalam fikih muamalah. KHES Pasal 20 menegaskan bahwa setiap akad dalam ekonomi syariah wajib dilandasi dengan itikad baik dan kejelasan hak serta kewajiban para pihak, sedangkan dalam akad *ijarah* (sewa jasa), penyedia jasa berkewajiban menjaga barang yang menjadi objek akad dengan penuh amanah. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan akibat kelalaian, maka penyedia jasa wajib memberikan kompensasi sesuai dengan prinsip dhaman (ganti rugi) dalam fikih muamalah. Hal ini sejalan dengan QS. An-Nisa (4):58 tentang perintah menunaikan amanah dan menegakkan keadilan. Dengan demikian, praktik yang dilakukan Bumi *Laundry*, seperti mengganti barang hilang, memberikan kompensasi uang, atau menawarkan diskon, merupakan penerapan prinsip ekonomi syariah yang menekankan kejujuran (*shidq*), amanah, tanggung

⁶² Siregar, Anggi Khairani. *Pertanggung jawaban pengusaha terhadap kerusakan barang pada jasa laundry di Kota Padangsidimpuan*. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024.

jawab (*mas'uliyah*), dan musyawarah (*syura*) dalam penyelesaian sengketa muamalah.⁶³

Tabel 4.3 Jenis Kasus Kerusakan atau Kehilangan

No	Jenis	Jumlah
1	Pakaian tertukar (label lepas)	2 Kasus
2	Kelunturan warna (salah dalam pemisahan bahan)	1 Kasus
3	Kehilangan pakaian ringan (saputangan & kerudung)	2 Kasus

Sumber: Olah Data Hasil Penelitian Tahun 2025

Kasus kerusakan atau kehilangan pakaian yang pernah terjadi dalam operasional layanan *laundry*, yang mencerminkan potensi risiko yang dihadapi konsumen. Tercatat dua kasus pakaian tertukar akibat label identitas yang lepas, satu kasus kelunturan warna yang disebabkan oleh kesalahan dalam memisahkan jenis bahan saat pencucian, serta dua kasus kehilangan pakaian ringan seperti saputangan dan kerudung. Meskipun jumlah kasus tergolong kecil dibandingkan dengan volume orderan harian, kejadian ini tetap menjadi perhatian penting karena menyangkut kepercayaan *customer* dan tanggung jawab layanan. Oleh karena itu, diperlukan sistem kerja yang lebih teliti dan penggunaan label yang lebih kuat guna meminimalkan kesalahan serupa di masa mendatang. Yoga selaku salah satu *customer* yang menyatakan bahwa:⁶⁴

“Saat saya menyampaikan keluhan, pihak Bumi Laundry menerima dengan baik dan menyampaikan permohonan maaf. Untuk pakaian yang hilang, pihak laundry memberikan kompensasi berupa penggantian uang sesuai estimasi harga pakaian. Sedangkan untuk pakaian yang rusak, mereka menawarkan diskon untuk layanan berikutnya. Menurut saya, bentuk tanggung jawab yang adil adalah ketika pihak laundry mau mengakui kesalahan, menyampaikan permohonan maaf, dan mengganti kerugian sesuai nilai barang yang hilang

⁶³ Ikayanti, Intan Pratiwi. *Tanggung Jawab Hukum Dalam Bisnis Laundry (Studi Pada Fitha Laundry di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat)*. Diss. IAIN Metro, 2020.

⁶⁴ Yoga, Customer Bumi Laundry, Wawancara 17 Mei 2025

atau rusak. Islam menekankan pentingnya tanggung jawab dan keadilan dalam muamalah, termasuk dalam jasa pencucian. Jika pelaku usaha bersikap jujur dan tidak lepas tangan, maka itu sudah mencerminkan prinsip ekonomi syariah.”

Yoga, salah satu *customer* Bumi Laundry, mengungkapkan bahwa ketika ia mengajukan keluhan, pihak laundry menanggapi dengan sikap yang baik dan menyampaikan permohonan maaf secara tulus. Dalam kasus pakaian yang hilang, pihak laundry memberikan kompensasi berupa penggantian uang berdasarkan nilai estimasi pakaian tersebut. Sementara untuk pakaian yang mengalami kerusakan, mereka menawarkan diskon untuk layanan berikutnya sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya mempertahankan kepuasan customer. Hal ini menunjukkan bahwa Bumi Laundry berkomitmen untuk menangani masalah dengan cara yang adil dan profesional.

Bentuk tanggung jawab yang adil dari pihak laundry adalah dengan mengakui kesalahan secara terbuka, menyampaikan permohonan maaf, serta mengganti kerugian sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak. Ia menekankan bahwa dalam ajaran Islam, tanggung jawab dan keadilan merupakan prinsip penting dalam muamalah, termasuk dalam layanan jasa pencucian. Sikap jujur dan tidak lepas tangan dari pelaku usaha dianggap sebagai wujud nyata penerapan prinsip ekonomi syariah yang mengedepankan keadilan dan amanah dalam setiap transaksi. Pemilik usaha laundry menyatakan bahwa:⁶⁵

“Jadi kami sebagai pihak penyedia jasa wajib menjaga barang titipan dengan amanah. Jika kelalaian ada pada kami, maka kami wajib bertanggung jawab secara moral dan syariah. Kami selalu mengingatkan karyawan untuk berhati-hati dan menganggap pakaian *customer* sebagai titipan yang harus dijaga.

⁶⁵ Ritawati, Pemilk Usaha Bumi Laundry, *Wawancara* 18 Mei 2025

Kami selalu mengedepankan komunikasi langsung dan musyawarah. Konsumen boleh menyampaikan keluhan, dan kami tanggapi dengan terbuka. Kalau perlu, kami mengundang konsumen datang langsung ke outlet untuk duduk bersama mencari solusi terbaik.”

Pihak pengelola Bumi *Laundry* memandang jasa yang mereka berikan sebagai bagian dari akad *ijarah*, di mana mereka sebagai penyedia jasa memiliki kewajiban untuk menjaga barang titipan dengan penuh amanah. Mereka menyadari bahwa jika terjadi kelalaian atau kerusakan, tanggung jawab moral dan syariah wajib dipenuhi. Oleh karena itu, pengelola secara rutin mengingatkan karyawan untuk berhati-hati dan memperlakukan pakaian *customer* sebagai amanah yang harus dijaga dengan sungguh-sungguh, sesuai dengan ajaran Islam yang sangat menekankan pentingnya menjaga kepercayaan dalam setiap aktivitas.

Pihak *laundry* menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan musyawarah sebagai cara menyelesaikan masalah dengan konsumen. Mereka mempersilakan konsumen untuk menyampaikan keluhan secara langsung dan bahkan mengundang konsumen datang ke *outlet* untuk bersama-sama mencari solusi terbaik. Meskipun tidak memiliki pendidikan formal dalam hukum syariah, pengelola berusaha menerapkan prinsip-prinsip dasar seperti amanah dan keadilan dalam menjalankan usaha, dengan komitmen untuk tidak merugikan orang lain dan menjaga kepercayaan *customer*. Apabila terjadi kesalahan, mereka siap bertanggung jawab sebagai bentuk pengamalan

ekonomi syariah dalam praktik usaha sehari-hari. Nindy selaku customer tetap Bumi Laundry juga menyatakan bahwa:⁶⁶

“Pada dasarnya pihak *laundry* sudah menunjukkan sikap yang bertanggung jawab. Saya melihat adanya kejujuran, itikad baik, dan tanggung jawab moral dari pihak pengelola. Meskipun tidak secara eksplisit menyebut prinsip-prinsip syariah, namun saya merasa perlakuan terhadap konsumen sudah sejalan dengan nilai-nilai keislaman seperti kejujuran (*shiddiq*) dan amanah.”

Pihak *laundry* telah menunjukkan sikap tanggung jawab yang baik dengan menampilkan kejujuran, itikad baik, dan tanggung jawab moral dalam mengelola jasa mereka. Meskipun mereka tidak secara eksplisit mengacu pada prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya, perlakuan terhadap konsumen sudah mencerminkan nilai-nilai keislaman seperti kejujuran (*shiddiq*) dan amanah. Hal ini menandakan bahwa praktik bisnis yang dijalankan sejauh ini selaras dengan etika dan prinsip ekonomi syariah dalam memberikan pelayanan yang adil dan bertanggung jawab kepada konsumen.

Perlindungan konsumen dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah menekankan pada prinsip amanah, keadilan, dan tanggung jawab. Dalam konteks jasa *laundry*, perlindungan konsumen mencakup jaminan bahwa barang titipan (pakaian) akan dijaga dengan baik dan dikembalikan dalam kondisi yang sama seperti saat diterima, atau apabila terjadi kerusakan/hilang maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab secara moral dan materi. Berdasarkan hasil penelitian, Bumi Laundry telah menjalankan sistem operasional yang terstruktur, mulai dari pencatatan pakaian secara digital dan fisik, pemberian label, hingga pengemasan akhir. Hal ini menunjukkan adanya

⁶⁶ Nindy, Customer Usaha Bumi Laundry, *Wawancara* 18 Mei 2025

niat baik (*itikad hasanah*) dari pihak pelaku usaha dalam memberikan pelayanan terbaik dan menjaga barang konsumen.⁶⁷

Bumi Laundry Kota Palopo menerapkan penyelesaian secara musyawarah dengan pendekatan kekeluargaan. Hal ini mencerminkan prinsip islah (perdamaian) dalam hukum Islam, di mana penyelesaian konflik lebih diutamakan melalui jalan damai dan mufakat antara kedua belah pihak, tanpa menimbulkan pertikaian yang berkepanjangan. Beberapa metode atau langkah penyelesaian yang telah dilakukan oleh pihak Bumi Laundry:

a. Musyawarah dan kekeluargaan

Seluruh kasus yang terjadi ditangani dengan pendekatan *persuasif* (membantu pengembangan individu untuk mencapai dalam mengarahkan manfaat baik bagi dirinya maupun masyarakat). Konsumen dipanggil untuk berdiskusi bersama pihak pengelola. Dialog dilakukan secara terbuka untuk mencari solusi terbaik bagi kedua belah pihak. Metode ini mengedepankan nilai-nilai *ukhuwah*, tolong-menolong, dan saling memahami, sebagaimana dianjurkan dalam syariat Islam.

b. Kompensasi uang sesuai nilai taksiran

Tiga kasus kehilangan atau kerusakan yang dinilai cukup berat dan tidak bisa diperbaiki, pihak Bumi Laundry memberikan ganti rugi dalam bentuk uang. Nilai kompensasi disesuaikan dengan harga taksiran barang yang hilang atau rusak parah, berdasarkan kesepakatan kedua pihak.

c. Penggantian barang serupa atau sejenis

⁶⁷ Siregar, Anggi Khairani. *Pertanggung jawaban pengusaha terhadap kerusakan barang pada jasa laundry di Kota Padangsidimpuan*. Diss. Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024.

Dalam satu kasus kehilangan pakaian, pihak *laundry* menggantinya dengan barang yang sejenis dan senilai. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab berdasarkan prinsip *dhaman* dalam *fikih muamalah*, yaitu keharusan mengganti barang titipan jika terjadi kerusakan atau kehilangan akibat kelalaian.

d. Diskon layanan untuk order selanjutnya

Dalam satu kasus ringan (misalnya kerusakan kecil pada pakaian), penyelesaiannya dilakukan dengan memberikan potongan harga atau diskon pada transaksi selanjutnya. Ini dilakukan sebagai bentuk goodwill dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan *customer*, sekaligus sebagai bentuk pengakuan atas kekeliruan dari pihak *laundry*.

Jasa pencucian pakaian tergolong akad *ijarah* yakni sewa atas jasa. Dalam akad ini, pelaku usaha (*ajir*) berkewajiban menjaga barang yang dititipkan oleh pemilik barang (*musta'jir*). Maka dari itu, kerusakan dan kehilangan barang karena kelalaian pelaku usaha merupakan bentuk pelanggaran terhadap akad yang disepakati.⁶⁸

Dalam perspektif hukum positif, penyelesaian kasus kehilangan atau kerusakan barang konsumen pada jasa *laundry* berkaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK Pasal 4 huruf a dan c menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang/jasa, serta berhak atas kompensasi atau ganti rugi apabila barang/jasa yang diterima

⁶⁸ Enda, Oktavia. *Perspektif Hukum Islam Tentang Pengambilan Keuntungan Dalam Pembelian Barang (Studi Cv. Ranau Wisata Bandar Lampung Ke Lampung Barat)*. Diss. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.

tidak sesuai perjanjian. Selain itu, Pasal 19 ayat (1) secara eksplisit mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang/jasa. Dalam konteks laundry, ketika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian, penyedia jasa wajib memenuhi hak konsumen melalui penggantian barang, kompensasi uang, atau bentuk lain yang disepakati.

Selain UUPK, ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) juga relevan, khususnya Pasal 1239 yang mengatur tentang wanprestasi, yaitu kelalaian dalam melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian. Laundry sebagai pihak yang menerima titipan jasa memiliki kewajiban hukum untuk menjaga barang konsumen. Jika lalai sehingga barang rusak atau hilang, maka hal tersebut termasuk wanprestasi, dan konsumen berhak menuntut ganti rugi. Hal ini selaras dengan prinsip hukum syariah tentang dhaman (tanggung jawab) terhadap amanah yang tidak dijaga dengan baik.

Dari sisi syariah, Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) Pasal 20–22 menegaskan bahwa setiap akad wajib dilakukan dengan itikad baik, jelas hak dan kewajiban, serta adanya kewajiban bagi pihak penerima amanah untuk menjaga barang titipan. Dalam akad *ijarah al-‘amal* (sewa jasa), pihak penyedia jasa (*ajīr*) wajib menjaga barang *musta’jir* (konsumen) dan menanggung kerugian bila kerusakan terjadi akibat kelalaian. Hal ini sejalan dengan QS. An-Nisa: 58 yang memerintahkan menunaikan amanah dan menegakkan keadilan. Dengan demikian, praktik penyelesaian kasus kehilangan/kerusakan barang di laundry dapat dianalisis melalui dua

pendekatan hukum, yakni hukum positif (UUPK dan KUHPer) serta hukum ekonomi syariah (KHES dan *fikih muamalah*).

Dari praktik di Bumi Laundry, penyelesaian kasus dilakukan dengan memberikan kompensasi berupa uang, mengganti barang serupa, atau memberikan diskon untuk transaksi berikutnya. Tindakan ini sesuai dengan Pasal 19 UUPK yang menyebutkan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang/jasa yang sejenis, atau perawatan kesehatan jika diperlukan. Sementara dalam perspektif syariah, kompensasi tersebut mencerminkan prinsip *dhaman*, *mas'uliyyah* (tanggung jawab), dan *al-'adl* (keadilan).

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam kasus kehilangan atau kerusakan barang laundry dapat dikatakan memenuhi prinsip *double track system*: di satu sisi tunduk pada ketentuan hukum positif Indonesia (UUPK, KUHPer), di sisi lain sesuai dengan norma hukum ekonomi syariah (KHES dan *fikih muamalah*). Keselarasan ini memperkuat posisi konsumen serta memberikan legitimasi syariah atas praktik penyelesaian yang dilakukan oleh pelaku usaha *laundry*.

Bumi Laundry, meskipun sebagian besar kesepakatan dilakukan secara lisan, tetap mencantumkan syarat dan ketentuan tertulis dalam nota. Dalam perspektif hukum syariah, nota tersebut dapat berfungsi sebagai dokumen *ta'aqqud* (penguat kesepakatan) yang menunjukkan adanya kerelaan (*ridha*) kedua belah pihak. Ketika terjadi kerusakan atau kehilangan, tanggung jawab pelaku usaha sangat ditekankan. Dalam beberapa kasus, seperti tertukarnya

pakaian dan kelunturan warna, pihak Bumi Laundry tidak hanya meminta maaf, tetapi juga menawarkan solusi berupa ganti rugi. Ini mencerminkan prinsip *mas'uliyyah* (tanggung jawab) dalam Islam.

Tindakan Bumi Laundry yang memberikan kompensasi secara proporsional kepada konsumen, baik berupa uang tunai maupun diskon, menunjukkan penerapan prinsip keadilan (*al-'adl*). Islam mengajarkan bahwa segala bentuk transaksi harus berlangsung adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Sikap terbuka pengelola laundry dalam menerima keluhan dan kritik dari konsumen juga merupakan wujud dari prinsip *syura* (musyawarah), yang sangat dianjurkan dalam penyelesaian sengketa atau konflik muamalah. Pendekatan ini mencegah pertikaian berkepanjangan dan menjaga hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen.

Penegasan bahwa pihak *laundry* menganggap pakaian konsumen sebagai titipan amanah merupakan nilai penting dalam Hukum Ekonomi Syariah. Pelanggaran terhadap amanah ini dapat menimbulkan konsekuensi moral dan hukum apabila tidak ditangani dengan benar. Konsumen seperti Asnita dan Yoga mengakui *profesionalisme* Bumi Laundry dalam memberikan layanan dan menyelesaikan keluhan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terjadi insiden, jika diselesaikan dengan jujur dan bertanggung jawab, maka kepercayaan konsumen tetap bisa dijaga.

Penegasan bahwa pemilik usaha tidak memiliki latar belakang pendidikan hukum syariah secara formal, namun tetap berpegang pada prinsip-prinsip dasar seperti amanah dan keadilan, menunjukkan bahwa

penerapan Hukum Ekonomi Syariah bisa dilakukan oleh siapa pun asalkan memiliki niat baik dan integritas. Bumi Laundry juga berusaha membina hubungan jangka panjang dengan konsumen melalui komunikasi yang baik dan pendekatan kekeluargaan. Ini sejalan dengan prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) dalam Islam yang menekankan kerja sama dan saling menghargai dalam muamalah. Perlindungan konsumen dalam praktik Bumi Laundry mencerminkan pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha sebagai bentuk hisbah-pengawasan internal yang lahir dari kesadaran moral berlandaskan nilai-nilai Islam. Hal ini menjadi pondasi utama dalam menciptakan keadilan ekonomi.

Perlindungan konsumen terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam usaha jasa laundry dapat terpenuhi secara optimal apabila pelaku usaha menerapkan prinsip-prinsip dasar Hukum Ekonomi Syariah, seperti amanah, keadilan, kejujuran, tanggung jawab, dan mussyawarah. Prinsip-prinsip tersebut terbukti dapat menjaga kepercayaan konsumen dan menciptakan keadilan dalam transaksi jasa.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Praktik pertanggungjawaban atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen di Bumi *Laundry* dilakukan dengan memberikan ganti rugi yang adil, baik berupa barang diganti dengan barang sejenis maupun uang sesuai dengan nilai barang yang hilang atau rusak. Selain itu, kompensasi juga diberikan sesuai tingkat kerusakan, dan apabila terjadi perselisihan maka penyelesaiannya ditempuh melalui musyawarah secara kekeluargaan antara pihak pengusaha dan konsumen. Mekanisme ini menunjukkan adanya kesadaran tanggung jawab yang sejalan dengan prinsip akad *ijarah* dalam hukum ekonomi syariah, yang menekankan amanah, kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab.
2. Perlindungan konsumen pada jasa *laundry* pada dasarnya menuntut adanya kepastian hukum dan jaminan keadilan. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen didasarkan pada asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum. Sedangkan dalam hukum ekonomi syariah, perlindungan konsumen diwujudkan melalui akad *ijarah*, perlindungan konsumen dalam sewa jasa (akad *ijarah*) terealisasi melalui akad yang jelas, ganti rugi yang adil, musyawarah, dan penerapan prinsip syariah (amanah, keadilan, kejujuran, tanggung jawab). Dalam praktik di Bumi Laundry, perlindungan konsumen tampak dari adanya mekanisme ganti rugi, pemberian

kompensasi, kejelasan transaksi meski hanya melalui nota, serta penyelesaian sengketa secara musyawarah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bentuk pertanggungjawaban yang diterapkan Bumi Laundry telah sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen, baik menurut hukum positif maupun hukum ekonomi syariah.

B. Saran

1. Untuk Pelaku Usaha

Bumi Laundry diharapkan memperhatikan prinsip syariah dengan fokus pada amanah, kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Kesepakatan tertulis penting untuk menjamin hak dan kewajiban serta mengurangi sengketa. Penguatan standar operasional prosedur (SOP) dari penerimaan hingga pengemasan dianjurkan untuk meminimalkan kesalahan. Transparansi mengenai tarif, estimasi waktu, dan mekanisme ganti rugi perlu ditingkatkan.

2. Untuk *Customer*

Customer harus memahami hak dan kewajiban, menyimpan nota sebagai bukti layanan, serta menjaga komunikasi terbuka dengan pelaku usaha jika ada kendala.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti dianjurkan memperluas kajian ke berbagai usaha jasa lain dan menyoroti persepsi konsumen terkait perlindungan hukum syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (n.d.)
- Adolph, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)
- Adolph, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)
- Adolph, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)
- Ahda Segati, "Ekonomi Publik Dalam Perspektif Ekonomi Islam," Jurnal Khazanah Ulum Ekonomi Syariah, 2021
- Akad *Ijarah* et al., "El-Iqtishady : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 2 Desember 2022 Halaman 185-197 El-Iqtishady : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 2 Desember 2022 Halaman 185-197" 4 (2022)
- Al Fasiri, Mawar Jannati. "Penerapan Al *Ijarah* Dalam Bermuamalah." Ecopreneur: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam 2.2 (2021)
- Aldi Rahmat, Rahmat Aldi. Pembulatan Timbangan Jasa Pengiriman Barang Pada Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Ditinjau Dalam Aspek Hukum Ekonomi Syariah. Diss. Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021
- Alfiah, Rachmatussyahru. Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Baju Atas Kelalaian Pemilik Jasa Laundry Baju Yang Menimbulkan Kerugian. Diss. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024
- Anita, Muhammad Fachrurrazy, Frman Muhammad Arif, Muammar Arafad Yusmad, Fitriani Jamaluddin, "Perlindungan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Pelanggaran Terhadap Dana Nasabah Di Pasar Modal," Al-Amwal : Journal of Islamic Economic Law 8, no. 2 (2023)
- Baru Gunung Anyar, "Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Dan Kehilangan Pakaian Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Laundry," Jurnal Penelitian Hukum 2, No. 1 (2022)

Dr. Mohd. Yusuf Daeng M, Dr. Siti Yulia Makkininnawa, and M. Fadly Daeng Yusuf, Hukum Perlindungan Konsumen, I (Pekanbaru: Taman Karya, 2024)

Eko Rohmat Efendi Agung Wibowo, "Pertanggungjawaban Atas Kerusakan Dan Kehilangan Pakaian Konsumen Dalam Perjanjian Jasa Loundry," Jurnal Penelitian Hukum 2, no. 1 (2022)

Enceng Iip Syaripudin Ahmad Setiawan Susanto, "Praktik Akad Sewa Tanah Untuk Produksi Bata Merah Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah," Jurnal Jhesy 1

Enda, Oktavia. Perspektif Hukum Islam Tentang Pengambilan Keuntungan Dalam Pembelian Barang (Studi Cv. Ranau Wisata Bandar Lampung Ke Lampung Barat). Diss. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022

Faeyza Skincare Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kkonsumen" (2016)

Fahmi, Nur Ainul. Analisis Perjanjian terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad *Ijarah* ‘Alal-‘Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kec. Syiah Kuala dan Franchise Zean’s Dryclean di Kec. Baiturrahman). Diss. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023

Fakultas Syari Ah, Universitas Islam Negeri, And Raden Intan Lampung, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Tinjauan Hukum Islam Terhadap Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang," 2019

H Poerwosusilo, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" (2024)

Hardianto, Hardianto. "Eksistensi Pos Bantuan Hukum (Posbakum) Dalam Memberikan Layanan Hukum Pada Masyarakat Miskin Di Kota Palopo." *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law* 5.2 (2020)

Herdifa Pratama Siti Yulia Makkininnawa, "Kedudukan Perjanjian Baku Terhadap Jasa Laundry Dihubungkan Dengan Perlindungan Konsumen Menurut Uu Nomor 8 Tahun 1999 DI Kota Pekanbaru," Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi 10 (2024)

Hulman Panjaitan, Hukum Perlindungan Konsumen, ed. Hojot Marluga, Cet. 1 (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021)

Hulqulub, Ifta. Pelaksanaan Akad *Ijarah* (Upah) Pembuatan Rumah Pribadi Menurut Perspektif Fiqih Muammalah. Diss. Universitas Islam Negeri

Sultan Syarif Kasim Riau, 2020

I Komang Dodik Wijaya, I Nyoman Putu Budhiarta, and Putu Ayu Sriasih Wesna, “Perlindungan Konsumen Atas Kerusakan/Kehilangan Pakaian Pada Jasa Usaha Laundry Di Denpasar,” *Jurnal Konstruksi Hukum* 2, no. 1 (2021)

Ida Handayani Siregar, Analisis Studi Kelayakan Bisnis Pada Usahalaundrydi a Family Laundrykelurahan Sigitan Kecamatan Padangsidimpuantenggara, Ekonomi Syariah, 2023

Ikayanti, Intan Pratiwi. TANGGUNG JAWAB HUKUM DALAM BISNIS LAUNDRY (Studi Pada Fitha Laundry di Kelurahan Ganjar Asri Kecamatan Metro Barat). Diss. IAIN Metro, 2020

Ilham, Maulida Salamah. "Penerapan Akad *Ijarah* Dalam Bermuamalah." *Jebesh: Journal Of Economics Business Ethic And Science Histories* 1.1 (2023)

In Islamic Law, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law,” No. 8 (2015)

Indonesia, Kementerian Agama Republik. Al-Qur'an dan Terjemahnya. Al-Qur'an dan Terjemahnya. Bandung: CV. Penerbit Diponegoro, 2010.

Jasa Cucian et al., “Penerapan Denda Dan Disklaimer Keterlambatan” (INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO, 2024)

Jonathan Sarwono, “Memadu Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* vol.9, no. 2 (2010)

Karimah, Rima. "Konsep Shulh Sebagai Alternatif dalam Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits." *Equality: Journal of Islamic Law (EJIL)* 2.1 (2024)

Laili Nur Amalia, “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad *Ijarah* Pada Bisnis Jasalaundry (Studi Kasus Di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar),” *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam* 5, No. 2 (2015)

M.Si Prof.Dr.H.Mudjia Rahardjo, “Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif,” 2020

Mohamad Althaf Rafsanjani, “Tanggungjawab Kehilangan Atau Kerusakan Barang Di Tempat Penitipan Perspektif Teori Wadi 'Ah (Studi Kasus Pengelola Parkir Di Rita Pasaraya Supermall Purwokerto)” (Universitas Islam Negeri Profesor. Kh. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023)

Muhammad Wahyu Ilhami Dkk, Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Mei 2024, 10 (9), 464 I 2024

Mukti Fajar Dan Yulianto Achmad, 2010, Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normatif, Pustaka Pelajar

Nasrul Arifin, "Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah (Hesy) Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro 1440 h / 2019 M," no. 8 (2019)

Neni Hardiati, Fitriani, and Tia Kusmawati, "Akad *Ijarah* Dalam Perspektif Fuqaha Serta Relevansinya Terhadap Perkembangan Ekonomi," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 1, no. 9 (2024)

Nurul L Mauliddiyah, "Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelaksanaan Ganti Rugi Risiko Kerusakan Dan Kehilangan Laundry Sepatu (Studi Pada Toko Shoes Clean, Rawa Laut, Bandar Lampung)," 2021

Qadar BakhshBaloch, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggungan Risiko Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Pada Jasa Laundry Di Kota Banda Aceh (Studi Menurut Konsep Ujrah Al-Amah)" 11, no. 1 (2017)

R A Karinda, Anna S. Wahongan, and Karel Yosi Umboh, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999,"

Rahmatullah, Rahmatullah, and Rizka Amelia Armin. "Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Outsourcing." *MADDIKA: Journal of Islamic Family Law* 2.1 (2021)

Rahmatullah, Rizka Amelia Armin, "Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Outsourcing," *Journal of Islamic Family Law* 02, no. 01 (2021)

Ralph Adolph, "Metodologi Penelitian," 2016

Ralph Adolph, Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur), 2016

Rambe, H. Ihsan, S. E. Kusmilawaty, and M. Ak. Akuntansi Syariah (Teori Dasar dan Implementasinya). Vol. 1. umsu press, 2022

Rizkita Dinar Anggraini And Sinarianda Kurnia Hartantien, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online" 13, No. 1 (2024)

Sakinah Pokhrel, "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Jasa Laundry Di Kabupaten Majene," *Aγαη* 15, No. 1 (2024)

Saprida Saprida, Zuul Fitriani Umari, and Zuul Fitriana Umari, "Sosialisasi *Ijarah*

Dalam Hukum Islam," AKM: Aksi Kepada Masyarakat 3, no. 2 (2023)

Siregar, Anggi Khairani. Pertanggung jawaban pengusaha terhadap kerusakan barang pada jasa laundry di Kota Padangsidimpuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024

Siregar, Anggi Khairani. Pertanggung jawaban pengusaha terhadap kerusakan barang pada jasa laundry di Kota Padangsidimpuan. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024

Suhartini, Eka. "Konsep Motivasi Dan Peningkatan Kinerja Dalam Organisasi." 2015

Ulya, Haya Dzakiyyah. Praktik Denda keterlambatan Layanan Paylater Lazada Perspektif Hukum Perjanjian Dan Ekonomi Syariah. BS thesis. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

Winda Aryani Et Al., "Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Avin Laundry Sumbawa Berbasis Web," Hexagon Jurnal Teknik Dan Sains 2, No. 1 (2021)

Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, 1st ed. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

A. Informasi Responden

1. **Nama:**

2. **Usia:**

B. Pertanyaan Wawancara

1. Kesesuaian Akad (*Ijarah*) dengan Prinsip Syariah

a. Pelaku Usaha:

- 1) Apakah Bumi *Laundry* menggunakan perjanjian tertulis atau lisan saat menerima barang dari konsumen?
- 2) Bagaimana penjelasan Anda kepada konsumen tentang hak dan kewajiban mereka saat menggunakan jasa *laundry* ini?
- 3) Apakah sistem pelayanan di *laundry* ini disesuaikan dengan prinsip-prinsip dalam akad *iijarah* menurut Islam?

b. Konsumen:

- 1) Apakah Anda mengetahui adanya kesepakatan atau perjanjian tertentu saat menyerahkan pakaian ke Bumi *Laundry*?
- 2) Apakah pihak *laundry* menjelaskan hak dan kewajiban Anda sebagai konsumen?
- 3) Menurut Anda, apakah layanan Bumi *Laundry* sudah sesuai dengan prinsip kejujuran dan kejelasan sebagaimana ajaran Islam?

2. Tingkat Pengawasan dan Perlindungan terhadap Barang Konsumen

a. Pelaku Usaha:

- 1) Bagaimana prosedur Bumi *Laundry* dalam mencatat dan menyimpan barang konsumen?
- 2) Apakah ada pengawasan khusus untuk menghindari kehilangan atau kerusakan pakaian?
- 3) Apa langkah yang dilakukan ketika ada potensi kerusakan barang selama proses pencucian?

b. Konsumen:

- 1) Apakah Anda merasa barang Anda dijaga dengan baik saat dititipkan di Bumi *Laundry*?
- 2) Pernahkah Anda mengalami kehilangan atau kerusakan barang? Jika ya, bagaimana tanggapan pihak *laundry*?
- 3) Apakah Anda merasa aman dan percaya dengan sistem perlindungan barang di Bumi *Laundry*?

3. Tanggung Jawab atas Kelalaian (*Ta‘addī*) dalam Pengelolaan Barang

a. Pelaku Usaha:

- 1) Bagaimana Anda menyikapi jika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian akibat kelalaian dari pihak *laundry*?
- 2) Apakah Anda bersedia mengganti rugi kepada konsumen dalam situasi seperti itu?
- 3) Bagaimana Anda memastikan agar kejadian serupa tidak terulang?

b. Konsumen:

- 1) Jika terjadi kerusakan atau kehilangan barang, apakah pihak *laundry* bersikap terbuka dan mengakui kesalahan?
- 2) Apakah Anda pernah menerima ganti rugi atau kompensasi atas kerusakan pakaian?
- 3) Menurut Anda, apakah tanggung jawab pihak *laundry* sudah sesuai dengan prinsip Islam?

4. Penerapan Prinsip Ganti Rugi (*Dhaman*)

a. Pelaku Usaha:

- 1) Apakah Bumi *Laundry* memiliki kebijakan resmi tentang ganti rugi terhadap kerusakan atau kehilangan barang?
- 2) Bagaimana cara menentukan besaran ganti rugi kepada konsumen?
- 3) Apakah kebijakan tersebut sudah mempertimbangkan keadilan sesuai ajaran syariah?

b. Konsumen:

- 1) Jika mengalami kerusakan barang, apakah Anda diberikan kompensasi atau penggantian?
- 2) Bagaimana Anda menilai keadilan atas ganti rugi yang diberikan?
- 3) Apakah Anda merasa ganti rugi yang ditawarkan sudah sesuai dengan nilai kerusakan yang dialami?

5. Keadilan dan Transparansi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Pelaku Usaha:

- 1) Bagaimana cara Bumi Laundry menyelesaikan komplain atau keluhan dari konsumen?
- 2) Apakah ada mediasi atau penanganan khusus untuk konflik antara konsumen dan pihak *laundry*?
- 3) Bagaimana prinsip keadilan diterapkan dalam menangani perselisihan tersebut?

b. Konsumen:

- 1) Jika terjadi masalah, apakah Anda merasa pihak *laundry* bersikap adil dan terbuka?
- 2) Bagaimana pengalaman Anda saat menyampaikan komplain di Bumi *Laundry*?
- 3) Apakah Anda puas dengan cara penyelesaian sengketa yang diberikan?

Lampiran 2

DOKUMENTASI





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Aisyah Nura Maharani, lahir di Palopo pada tanggal 29 Agustus 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari 3 bersaudara dari pasangan seorang ayah yang bernama Arko Aribowo dan ibu bernama Andi Nilawati. Saat ini penulis bertempat tinggal di Jl. Dr Ratulangi, Kel.Salobulo, Kec. Wara Utara, Kota Palopo. Pendidikan Sekolah Dasar penulis diselesaikan pada tahun 2017 di SDN 5 Salamae. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN Negeri 7 Palopo hingga tahun 2019. Pada tahun 2019 melanjutkan pendidikan di SMAN Negeri 1 Palopo, dan setelah lulus di SMA Negeri 1 Palopo tahun 2021, Penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo.