

Analisis Hukum Islam dan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Praktik Jasa *Laundry Bindy Syariah*

Denna Alfianita, Popon Srisusilawati, Siska Lis Sulistiani

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

dennaalfianita12@gmail.com, poponsrisusilawati@unisba.ac.id, ummufathir26@gmail.com

Abstract—The service sector business in Indonesia, of course, has various types ranging from energy, knowledge and expertise in certain fields for which we will pay according to the services we have done, for example, the Sharia Laundry Bindy business. This sharia laundry has a target, but the results of the questionnaire obtained by the community often result in dissatisfaction which becomes a complaint and disappoints consumers. The purpose of this study is an analysis of Islamic law on laundry services at Bindy Laundry Syariah and how to analyze Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection for the practice of laundry services at Bindy Laundry Syariah. The method used in this research is qualitative. The results of the study show that Laundry Bindy Syariah has implemented an ijarah contract but the laundry service has defaulted because in terms of the contract or object there are still things that are not appropriate / uncertain (*gharar*) when received by consumers, namely there are still frequent losses, damage, exchange, etc. consumer clothing. If there is a discrepancy, then there will be *uyub ridha* from the consumer, namely a defect in pleasure so that the contract becomes invalid. Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, because the laundry service business practice contradicts or violates the rules that have been applied by the Consumer Protection Law which business actors do not give consumers the right to obtain correct, honest, clear information

Keywords: *Sharia Laundry Services, Islamic Law, Consumer Protection Act*

Abstrak—Usaha bidang jasa di Indonesia tentu saja sudah berbagai jenis mulai dari ilmu, keahlian dan tenaga terhadap bidang tertentu yang mana konsumen akan bayar sesuai jasa yang sudah konsumen lakukan, contohnya yaitu usaha Laundry Bindy Syariah. Laundry syariah ini mempunyai suatu target akan tetapi hasil dari kuisioner yang didapatkan masyarakat sering terjadi ketidak puasan yang menjadi keluhan dan mengecewakan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah analisis hukum Islam terhadap jasa laundry di Bindy Laundry Syariah dan bagaimana analisis Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen kepada praktik jasa laundry di Bindy Laundry Syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Laundry Bindy Syariah telah menerapkan akad ijarah namun jasa laundry mengalami wanprestasi karena dalam hal akad atau objek masih ada yang kurang sesuai / ketidak pastian (*gharar*) saat diterima oleh konsumen yaitu masih sering terjadinya kehilangan, kerusakan, tertukar, dll

dari pakaian konsumen. Terjadilah ketidak sesuaian maka terjadi *uyub ridha* dari konsumen yaitu cacat *ridha* sehingga akadnya menjadi tidak sah. Tentang Perlindungan konsumen, dikarenakan praktik usaha jasa laundry bertentangan atau melanggar aturan-aturan yang sudah diterapkan oleh UU Perlindungan Konsumen yang mana pelaku usaha tidak memberikan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, jelas.

Kata Kunci: *Jasa Laundry Syariah, Hukum Islam, UU Perlindungan Konsumen*

I. PENDAHULUAN

Suatu negara memiliki fungsi-fungsi sebagai penyelenggara kesejahteraan masyarakat, salah satunya yaitu sebagai upaya masyarakat mewujudkan perlindungan konsumen. Sedangkan Pemerintah sebenarnya memegang peran sentral, yang dapat mengusahakan kepentingan-kepentingan konsumen dengan menciptakan usaha yang kondusif. Di Indonesia, perlindungan konsumen kini telah mendapat perhatian yang baik karena menyangkut aturan untuk menciptakan kemakmuran terhadap masyarakat. Dengan adanya keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen bisa mewujudkan kesejahteraan. (Simartama, September 2019)

Laundry pada dasarnya yaitu layanan kebersihan. Namun, beberapa orang masih belum begitu yakin bahwa sebuah pakaian sudah di cuci bisa di anggap suci sesuai syariah Islam. Dan muncul layanan laundry syariah. Laundry syariah sebenarnya lebih menggunakan serta meyakinkan pelanggan bahwa hasil cucianya tersebut bersih serta cuci dan proses dengan menggunakan cara yang menurut ajaran Islam, Syar'iah. Syar'iah disini yaitu bukan hanya proses pencuciannya, namun sebagai sumber bahan dan sumber lain yang digunakan adalah halal. (Nur, 2016)

Dalam usaha bidang jasa merupakan jenis usaha yang menjual jasa seperti tenaga, ilmu, dan juga keahlian dalam bidangnya tertentu yang mana pelaku usaha akan di bayar sesuai dengan jasa yang telah konsumen lakukan. Banyak yang telah dilakukan oleh masyarakat bagian sewa menyewa ini. Namun Cuma pemanfaatan semenantara saja. (Questibrilla, 2015)

Akad yang digunakan dalam bisnis laundry adalah akad

ijarah. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Fatwa DSN MUI Nomor 09/DSN-MUI/IV/2000 bahwa transaksi yang digunakan akad pemindahan hak guna manfaat atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang disebut akad *ijarah*. (Amalia, Mei 2015)

Sebagaimana telah dicantumkan pada Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa tanggung jawab pelaku usaha untuk dapat mempertanggung jawabkan kelalaiannya terhadap konsumen. Seiring dengan berlakunya Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen maka hak-hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan hukum yang *legitimite*. (Citraningtyas, 2012)

Namun menurut hasil kuisioner awal jasa laundry tersebut sering melakukan kesalahan seperti kehilangan, tertukar, rusak dan lain-lain. Hal ini yang sering menjadi keluhan dan dapat mengecewakan pihak konsumen.

A. Tujuan

Berdasarkan latar belakang tersebut maka Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis tinjauan hukum islam terhadap jasa laundry di Laundry Bindy Syariah.
2. Untuk menganalisis Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap jasa laundry di Bindy Laundry Syariah.

II. LANDASAN TEORI

A. Pengertian dan Karakteristiknya Laundry Syariah

Laundry yang pelaksanaannya telah menggunakan prinsip-prinsip Syariah merupakan Laundry Syariah. Yang membedakannya adalah seluruh system harus sesuai dengan Syariah baik dalam hal pencucian terutama akadnya. Yaitu Akad *ijarah*. (Widyarini, Desember 2015)

B. Konsep Ijarah Menurut Hukum Islam

Ijarah secara bahasa yaitu akad yang berisi pertukaran manfaat dengan cara memberikan imbalan (*upah*) dalam jumlah tertentu yang sesuai dengan hasil yang diperbolehkan. Namun hal ini sama artinya dengan menjual manfaat yang dapat dilihat dari segi barangnya dan juga bisa diartikan menjual jasa apabila dilihat dari segi orangnya. (Suhendi, 1993)

C. Konsep Uyub Ridha (Cacat Ridho)

Rugi merupakan salah satu keadaan yang sangat dihindari oleh setiap manusia. Akad ini juga dapat di *fasakh* jika satu pihak tidak *ridha*. Seperti ketika terjadi *tadlis* (penipuan), *ghoban*, *galath* (kekeliruan). Maka pihak yang dirugikan memiliki hak-hak untuk mem *fasakh* akad atau melanjutkan. Namun, jika yang dipilih adalah *fasakh* maka akad yang telah disepakati itu berakhir. (Hasanuddin, 2008)

D. Konsep Gharar

Gharar yaitu suatu yang secara *zhahir* bagus tetapi secara batin tercela. *Gharar* yaitu seseorang memberi peluang adanya bahaya bagi diri dan hartanya tanpa diketahui. (Al-Zuhaili, 2011)

Dalam fiqh *gharar* dimaklumi apabila dalam keadaan utuh (*hajjat*) yang tidak bisa dialihkan kecuali dengan kesulitan besar (*dharurah*). (Saheoni, 2000)

E. Perlindungan Konsumen Menurut Pasal 19 UU No 8 Tahun 1999

Perlindungan hukum yaitu segala upaya dan pemberian hak bantuan untuk memberi rasa aman kepada saksi dan korban. Menurut UU Pasal 19 ayat (1) tentang perlindungan konsumen bahwa pelaku usaha dapat mengganti rugi berupa uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenisnya. Pada Fatwa No 69/DSN-MUI/VI/2008 tentang perlindungan konsumen bahwa dalam rangka mendorong pengembangan ekonomi dan pasar keuangan dalam negeri. (Husaini, 2000)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Analisis Hukum Islam Terhadap Jasa Laundry di Laundry Bindy Syariah

Laundry bindy syariah yaitu salah satu pelayanan jasa dalam bidang mencuci boneka, selimut, dan lain-lain. Laundry tersebut termasuk usaha laundry kiloan.

Berdasarkan dari hasil observasi dalam praktik jasa laundry bindy syariah dapat di analisis menggunakan hukum Islam, yaitu:

1. *al-'aqidayn*

Pemilik laundry bindy syariah dan konsumen. Bahwa dalam pemilik dan pegawai laundry berakal sehat dan sudah berusia di atas 20 tahun begitu juga para konsumennya berdasarkan wawancara dan kuisioner adalah rata rata sudah usia diatas 17 tahun dan kedua orang atau pelaku keduanya sudah *aqil* dan *baligh*.

2. *mabalil' aqd* (objek kad)

Kurangnya tanggung jawab atas kesalahan seperti di laundry tersebut saat laundry tersebut mendapatkan amanah untuk mencuci dan menjaga pakaian atau objek yang akan di cuci dengan baik tetapi adanya kerusakan atau kehilangan dan pihak laundry pun tidak bertanggung jawab atas kelalaiannya. Sehingga berdasarkan hasil analisis pada pihak laundry mengalami wanprestasi dalam hal objek masih ada yang kurang sesuai / ketidak pastian (*gharar*) saat diterima oleh konsumen, yaitu masih sering terjadinya kehilangan, kerusakan, tertukar, dll dari pakaian konsumen.

3. *Sighat al-'aqd*

Praktiknya bahwa laundry tersebut membuat brosur untuk mempromosikan dengan harga yang murah untuk menarik konsumen tetapi saat konsumen datang untuk mencuci pakaiannya harganya pun berubah tidak sesuai seperti yang tertera di brosur.

Sehingga berdasarkan analisis pihak laundry mengalami wanprestasi dalam hal akad atau objek masih ada yang kurang sesuai / ketidak pastian (*gharar*) saat

diterima oleh konsumen, yaitu masih sering terjadinya kehilangan, kerusakan, tertukar, dll dari pakaian konsumen. Begitu juga dalam hal *sighat* belum sesuainya brosur dari yang disebar oleh laundry tersebut dengan harga pada kenyataannya. Karena terjadinya ke tidak sesuai maka terjadilah *uyub ridha* dari konsumen yaitu cacat ridha sehingga akadnya menjadi tidak sah.

B. Analisis Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Laundry Bindy Syariah

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menyebutkan empat hak konsumen yang sifatnya universal, yaitu :

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan. Namun dalam praktiknya pada jasa laundry bahwa saat konsumen kehilangan, kerusakan, tertukar, dll pihak laundry kurang bertanggung jawab kepada konsumen dan hanya memberi janji saja kepada konsumen.
- b. Hak untuk mendapatkan informasi. Namun dalam praktiknya bahwa pihak laundry membuat brosur dengan harga yang murah tetapi saat konsumen datang dan akan mencuci pakaiannya harga pun berbeda dengan yang ada di brosur.
- c. Hak untuk memilih. Konsumen tidak boleh ditekan atau dipaksa untuk melakukan pilihan tertentu yang akan merugikan dirinya. Namun dalam praktik jasa laundry membebaskan kepada konsumen untuk memilih paket yang akan di cuci.
- d. Hak untuk didengar. Namun pada praktiknya jasa laundry tersebut sudah mendapatkan komplain dari konsumen tetapi pihak laundry hanya memberi janji.

IV. KESIMPULAN

Laundry bindy syariah berdasarkan hukum Islam sudah memenuhi rukun dan syarat sahnya akad *ijarah*. Namun pihak laundry mengalami wanprestasi dalam hal akad atau objek masih ada yang kurang sesuai / ketidak pastian (*gharar*) saat diterima oleh konsumen yaitu masih sering terjadinya kehilangan, kerusakan, tertukar, dll dari pakaian konsumen. Begitu pula dalam hal *sighat* belum sesuainya brosur dari yang disebar oleh laundry tersebut dengan harga pada kenyataannya. Terjadilah ketidak sesuaian maka terjadi *uyub ridha* dari konsumen yaitu cacat ridha sehingga akadnya menjadi tidak sah.

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 praktik usaha jasa laundry bertentangan yang mana pelaku usaha tidak memberikan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, jelas. Dan pelaku usaha juga melanggar kewajiban sebagai pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi ketika konsumen merasa dirugikan akibat pelaku usaha.

V. SARAN

1. Pihak laundry agar lebih memperhatikan akad dan syarat.

2. Konsumen agar bisa memilih laundry yang berkualitas dan bertanggung jawab atas terpenuhinya transaksi yang sesuai syariat Islam dan UU.
3. Peneliti selanjutnya bisa menganalisis citra merek terhadap minat konsumen dengan metode kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al-Zuhaili, W. (2011). *Fiqh Islam Wa Adilatuhu*. Jakarta : Gema Insani .
- [2] Amalia, L. N. (Mei 2015). Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus Di Desa Kedungjero Kecamatan Muncar). *Economic Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* , 167.
- [3] Citraningtyas, W. A. (2012, September). Implementasi Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengenai Tanggung Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerugian Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Artikel Ilmiah Fakultas Hukum Kementrian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Brawijaya Malang*, p. 5.
- [4] Hasanuddin. (2008). *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* . Yogyakarta : Genta Press.
- [5] Husaini, I. T. (2000). Kifayah Al-Akhyar, Juz 1. Surabaya : Syayid Nabhan .
- [6] Nur, R. (2016). Kaidah Pengerjaan Laundry Syariah. Jakarta: Gramedia.
- [7] Questibrilla, B. (2015). *Usaha Bidang Jasa Dengan Modal Minim*. Jakarta : Erlangga.
- [8] Saheoni, A. A. (2000). Riba, Gharar, Dan Kaidah-Kaidah Ekonomi . Yogyakarta : Kanisius .
- [9] Simartama, A. V. (September 2019). Dimensions Of Protectin In Criminal Law Perspective And Economic Law Perspective . *Jurnal Hukum Prasada* , 115.
- [10] Suhendi, H. (1993). *Fiqh Muamalah* . Jakarta : PT. Raja Grafindo Prasada.
- [11] Widyarini. (Desember 2015). Pemanfaatan Peluang Bisnis Laundry Syariah . *Jurnal EKBSI*, 55.
- [12] Musthafa, Ali., Fauziah, Eva., Hidayat, Yayat Rahmat. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Penayangan Iklan Google dalam Blog*. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 1, 13-17.