

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian Hukum menurut J.C.T Simorangkir yang dikutip oleh C.S.T Kansil, “Hukum adalah peraturan yang bersifat memaksa, yang menentukan tingkah laku manusia dalam masyarakat yang ditetapkan oleh badan-badan resmi, pejabat yang berwenang akan menjatuhkan hukuman tertentu atas tindakan yang diambil dengan melanggar peraturan yang disebutkan di atas”.²⁰

Menurut Kamus Hukum pengertian Hukum adalah “suatu peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan tersebut berakibat diambilnya tindakan”.²¹

Pengertian hukum juga dijelaskan oleh Sudikno Martokusumo bahwa: “Hukum adalah kumpulan aturan atau kaidah yang bersifat umum dan normatif. Hukum bersifat umum karena berlaku untuk semua orang, sedangkan hukum bersifat normatif adalah karena menentukan apa yang

²⁰ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), cet. ke-8, hlm. 38.

²¹ R.Subekti dan Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 1999), hlm. 49.

harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan, serta menentukan bagaimana caranya mengikuti kepatuhan pada aturan tersebut”.²²

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama, karena dilandasi oleh pemikiran bahwa hukum merupakan sarana yang dapat secara komprehensif mengurus kepentingan dan hak konsumen. Selain itu, undang-undang memiliki kekuatan wajib yang diakui secara resmi oleh negara, sehingga dapat dilaksanakan secara permanen.²³

Perlindungan hukum artinya segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negara agar haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan bagi yang melanggar akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Mengutip pendapat beberapa ahli perlindungan hukum sebagai berikut:

- a. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.²⁴

²² Sudikno Martokusumo, *Mengenal Hukum Satu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 2005), hlm. 4.

²³ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007), hlm. 30.

²⁴ Satjito Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm. 121.

- b. Menurut Phillipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum terhadap rakyat adalah tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Tujuan dari perlindungan hukum preventif adalah untuk mencegah terjadinya perselisihan, mengarahkan pemerintah untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan berdasarkan kebijaksanaan, sedangkan tujuan perlindungan represif adalah untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganan di bidang peradilan.²⁵
- c. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.²⁶
- d. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.²⁷

²⁵ Phillipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), hlm. 74.

²⁶ Setiono, *Disertasi: "Rule of Law"*, (Surakarta: Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.

²⁷ Muchsin, *Disertasi: "Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia"*, (Surakarta: Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm. 14.

Menurut uraian para ahli di atas memberikan maksud bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

2. Tujuan Perlindungan Hukum

Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan hukum, hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum sesuai dengan aturan hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan aturan hukum.

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara

membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.²⁸

Perlindungan hukum tidak hanya dibebankan kepada pemerintah saja, karena perlindungan hukum yang paling baik berasal dari masyarakat itu sendiri dengan cara meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bagi mereka karena memiliki hak untuk dipergunakan.

B. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah suatu upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dalam memenuhi kebutuhan mengenai barang dan jasa yang diinginkan, dapat menyebabkan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan adanya pemberdayaan konsumen melalui Undang-Undang yang tujuannya untuk melindungi kepentingan konsumen dan bukan untuk mematikan para pelaku usaha. Dalam setiap orang maupun badan usaha, yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang telah didirikan

²⁸ https://Suduthukum.com/2016/tujuan/perlindungan_hukum, diakses 19 Desember 2021 pukul 22.36.

dan berkedudukan ataupun melakukan kegiatan dalam suatu wilayah hukum yang berada di Republik Indonesia.²⁹

Salah satu tujuan hukum yakni memberikan pengayoman (perlindungan) kepada masyarakat. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ketentuan tersebut menyatakan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.³⁰

Menurut Suyadi, hukum perlindungan konsumen yaitu: “keseluruhan peraturan-peraturan yang mengatur segala tingkah laku manusia yang berhubungan dengan pihak konsumen, pelaku usaha dan pihak lain yang

²⁹ Celine Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011), hlm. 41

³⁰ Janus sidabalok, *Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), hlm. 7.

berkaitan dengan masalah konsumen yang disertai dengan sanksi bagi pelanggarnya”.³¹

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.³²

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum perlindungan Konsumen adalah Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan Lahirnya hukum perlindungan konsumen telah mengdepankan 5 asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu asas manfaat, asas keseimbangan, asas keadilan, asas keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Untuk itu Undang-Undang perlu mengatur kepentingan konsumen, maupun pelaku usaha yaitu yang berkaitan dengan hak dan kewajiban dengan berlakunya Undang-Undang No 8 tahun 1999, maka dasar perlindungan konsumen diatur dalam pasal 1 butir 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa “Segala upaya yang

³¹ Suyadi, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Purwokerto: Unsoed, 2007), hlm. 1.

³² Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis, Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 191.

ditunjukkan untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen”.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen dalam negeri didasarkan pada prinsip dan tujuan tertentu yang diyakini dapat memberikan pedoman pelaksanaan pada tataran praktis. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki prinsip dan tujuan yang jelas, serta memiliki landasan yang sangat kuat. Menurut Undang-Undang Nomor 8 tentang Pasal 2 Perlindungan Konsumen Tahun 1999, terdapat lima asas sebagai indikator perlindungan konsumen, antara lain:

a. Asas Manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.³³

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas³⁴ yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan
3. Asas kepastian hukum

Bila di uraikan, point (1) asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen, yang di maksud

³³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), hlm. 38-39

³⁴ Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 26

memberi manfaat untuk kepentingan konsumen disini meliputi hak mendapatkan pelayanan, keamanan barang dan keselamatan dari pihak penyedia jasa laundry, dalam point (2) asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan menjelaskan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, yaitu konsumen berhak mendapatkan jasa yang sesuai dari apa yang dijanjikan pada pihak laundry sesuai kesepakatan di awal, pada poin (3), asas kepastian hukum yang sangat penting bagi konsumen laundry yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai jasa yang disediakan pihak laundry serta mendapatkan hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang dipercayakan konsumen agar dapat kepastian hukum yang benar-benar jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bahwa dari asas manfaat sampai kepastian, bersifat saling berhubungan dengan hak dan kewajiban konsumen yaitu hak dari konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang diterima pelaku usaha penyedia jasa Laundry.

4. Bentuk Perlindungan Konsumen

Menurut Nurmadjito, sebagaimana dikutip oleh Husni Syawali, dkk. bahwa bentuk-bentuk perlindungan bagi konsumen di antaranya:

- a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum
- b. Melindungi kepentingan konsumen dan kepentingan seluruh pelaku usaha
- c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa
- d. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan
- e. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.³⁵

5. Pengertian Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2, yaitu: 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.³⁶

Definisi konsumen juga terdapat pada Undang-Undang No 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Dalam

³⁵ Husni Syawali, dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 24.

³⁶ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 2, https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf, diakses 5 Desember 2021 pukul 09.16

Pasal 1 angka 15 Undang-Undang No 5 Tahun 1999 disebutkan bahwa konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa sesuai kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain³⁷

6. Hak dan Kewajiban Konsumen

Adapun hak-hak konsumen juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut:

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

³⁷ Undang-Undang No 5 Tahun 1999 Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat Pasal 1 angka 15, https://jdih.esdm.go.id/peraturan/UU_no_5_th_1999.pdf, diakses 5 Desember 2021 pukul 09.20

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.³⁸

Kewajiban konsumen diantaranya, yaitu sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁹

7. Pengertian Pelaku Usaha

Didalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, tepatnya dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

³⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan ke-4*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 32.

³⁹ Syahrudin Nawi, "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Pleno De Jure*. Vol. 7, No. 1, Juni 2018, hlm. 3-4. <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://journal.Iidikti9.id/plenojure/article/download/352/227&ved=2ahUKEwiChNWnpcn0AhVNILcAHYUADKQOFnoWCAQQAQ&usq=AOvVaw3Hdq3Jg8TdG1Y-uqSA82rc>, diakses 4 Desember 2021, pukul 11.27

Konsumen menentukan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”⁴⁰

Menurut UU Nomor 5 tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat menjelaskan pengertian “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.”⁴¹

8. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak-hak yang dibebankan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada pelaku usaha, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 6 antara lain sebagai berikut:

⁴⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3, https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf, diakses 5 Desember 2021 pukul 09.16

⁴¹ Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat Pasal 1 angka 5, https://jdih.esdm.go.id/peraturan/UU_no_5_th_1999.pdf, diakses 5 Desember 2021 pukul 09.20

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang dipergunakan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen beriktikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain adalah:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan

konsumen dalam memberikan pelayanan dan pelaku usaha dilarang membedakan mutu pelayanan kepada konsumen.

- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa ketentuan standar mutu barang dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang diperdagangkan, yang dimaksud dengan barang dan/ atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁴²

⁴² Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), cet. ke-5, hlm. 60-61

9. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Terlaksananya perlindungan konsumen tersebut tidak lepas dari tanggungjawab pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 19 juga menjelaskan mengenai tanggungjawab pelaku usaha sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud Pasal (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud apada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁴³

C. Jasa Laundry

1. Pengertian Jasa Laundry

Pengertian jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik.⁴⁴ Jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya.

Menurut Richard Sihite dalam bukunya *Laundry and Dry Cleaning* mengartikan *Laundry* yaitu proses pencucian menggunakan media pembasahannya dengan air, dalam arti bahwa tekstil tersebut akan basah terkena air.⁴⁵

⁴³*Ibid.*, hlm. 125.

⁴⁴ Oka A. Yoeti, *Psikology Pelayanan Wisata*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1999), hlm. 107.

⁴⁵ Richard Sihite, *Laundry and Dry Cleaning*, (Surabaya: PT. SIC, 2000), hlm. 20.

Istilah *laundry* sendiri merupakan alih bahasa dari Inggris yang artinya penatu, binatu, pakaian kotor, cucian. Sementara terdapat istilah lain seperti, *Launder*: mencuci, *Laundered*: menyuruh mencuci, *Laudress*: tukang cuci. Jasa Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang cuci mencuci pakaian, boneka, selimut, dan lain-lain. Pelanggan bisa memakai jasa tersebut dengan memilih jenis cucian yang telah ditetapkan harga oleh pihak penyedia jasa dan waktu lama cucian biasanya ditentukan oleh penyedia dengan batas minimal dan maksimal selesainya cucian yang dipesan oleh pelanggan.⁴⁶

2. Jenis-Jenis Laundry

Jenis-jenis laundry ada 7 macam, yaitu:

a. Jasa Laundry Kiloan (perorangan/keluarga)

Paket laundry kiloan ini terdiri dari pelayan lengkap (cuci dan setrika), hanya cuci (tanpa diseterika), hanya setrika dan hanya megeringkan cucian.

b. Jasa Laundry Bulanan (perorangan/keluarga)

Paket cuci laundry ini merupakan paket yang lebih ekonomis, usaha laundry yang terbagi menjadi 3 jenis yaitu pelayanan lengkap (cuci & setrika), hanya cuci dan hanya setrika.

c. Jasa Pencucian Karpet & Bed Cover

⁴⁶<https://text-id.123dok.com/document/myj5wop6q-jasa-laundry-1-pengertian-jasa-laundry-tinjauan-penerapan-klausula-baku-pada-pe.html>, diakses 5 Desember 2021 pukul 10.05

d. Jasa Laundry Seragam untuk Perusahaan

Beberapa perusahaan membutuhkan tambahan persediaan seragam untuk karyawan kontrak, dengan cara mencuci ulang seragam karyawan yang dikembalikan karena sudah habis masa kontraknya. Pelayanan cuci *laundry* bisa juga dengan menyediakan jasa pencucian seragam layak pakai sekaligus melakukan perbaikan berupa penggantian resleting atau kancing yang lepas hingga 10 % dari jumlah barang.

e. Jasa Laundry untuk Karyawan Perusahaan

Misalnya menyediakan jasa *laundry* untuk para karyawan dengan harga yang lebih murah dibandingkan jika menggunakan jasa *laundry* hotel.

f. Dry Cleaning untuk Jas, Kebaya dll

Bisnis *laundry* menggunakan *Steam* dengan *high pressure* untuk melakukan proses *dry cleaning* Jas, kebaya dll.

g. Jasa LaundryHotel / SPA

Beberapa hotel / SPA mengalami kehabisan stock linen pada saat *weekend/holiday* karena *regular laundry* mereka mengalami penumpukan jumlah cucian sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan linen bersih dari hotel / SPA.⁴⁷

⁴⁷ Happy Laundry, *Macam-Macam Jenis Laundry 23 Februari 2011*, <http://happy-laundry.blogspot.com/2011/02/macam-macam-jenis-laundry.html>, diakses 3 Desember 2021, 14.08

D. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika Bisnis Islam

Dalam islam, etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan baik dan buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normative karena ia berperan menentukan apa yang harus dilakukan atau tidak boleh dilakukan oleh seorang individu. Etika bisnis Islam merupakan tuntutan terhadap aktivitas bisnis yang didasarkan atas nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an.

Dengan realitas seperti itu, maka menjadi semakin jelas bahwa di dalam Islam tidak ada pemisahan antara etika pada satu sisi dan bisnis pada sisi yang lain. Bisnis berada dalam satu kesatuan bangunan dengan etika. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengertian etika bisnis Islam tersebut selanjutnya dijadikan sebagai kerangka praktis yang secara fungsional akan membentuk suatu kesadaran beragama dalam melakukan setiap kegiatan ekonomi (*religiousness economy practical guidance*).⁴⁸

Etika dalam Islam menyangkut norma dan tuntutan atau ajaran yang mengatur sistem kehidupan individu atau lembaga (*corporate*), kelompok (lembaga atau *comporate*) dan masyarakat dalam interaksi antar individu, antar kelompok atau masyarakat dalam konteks bermasyarakat maupun

⁴⁸ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 36.

dalam konteks hubungan dengan Allah dan lingkungan. Di dalam sistem etika Islam ada sistem penilaian atas perbuatan atau perilaku yang bernilai baik dan buruk.⁴⁹

Dalam konteks filsafat Islam perbuatan baik itu dikenal dengan istilah perbuatan ma'ruf dimana secara kodrati manusia sehat dan normal tahu dan mengerti serta menerima sebagai kebaikan. Akal sehat dan nuraninya mengetahui dan menyadari akan hal itu. Sedangkan perbuatan buruk atau jahat dikenal sebagai perbuatan mungkar dimana semua manusia secara kodarti dengan akal budi dan nuraninya dapat mengetahui dan menyadari bahwa perbuatan ini ditolak dan tak diterima oleh akal sehat. Nilai baik atau ma'ruf dan nilai buruk atau mungkar ini bersifat universal. Hal ini sesuai dengan perintah Allah kepada manusia untuk melakukan perbuatan ma'ruf dan menghindari perbuatan mungkar atau jahat.⁵⁰

Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan, keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis di kemudian hari.⁵¹ Landasan normatif dalam etika bisnis Islam sudah pasti bersumber dari ajaran Islam yaitu Al-Qur'an dan Sunah Nabi Muhammad Saw. Sesungguhnya Al-Qur'an telah banyak memberikan acuan bagi para pelaku bisnis dalam menjalankan atau mengelola bisnis secara islami.

⁴⁹ Muslich, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hlm. 25.

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 28.

⁵¹ Buchari Alma, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islami*, (Bandung: CV Alfabeta, 2003), hlm. 52.

2. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Dalam etika bisnis Islam setidaknya mengandung beberapa prinsip-prinsip etika dalam berbisnis sebagai berikut:⁵²

a. Kejujuran

Sebuah pepatah mengatakan bahwa orang dilihat dari bagaimana cara ia berbicara. Jika apa yang dibicarakannya benar maka ia dapat dipercaya, namun jika sebaliknya maka ia tidak dapat dipercaya. Allah SWT menyukai orang yang berkata jujur, sebagaimana firman Allah SWT dalam Surat Al-Ahzab ayat 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dankatakanlah perkataan yang benar.⁵³

Firman Allah SWT dalam surat Al-Ahzab ayat 71:

يُصْلِحْ لَكُمْ أَعْمَالَكُمْ وَيَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ ۗ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ فَقَدْ فَازَ فَوْزًا

عَظِيمًا

Artinya: Niscaya Allah memperbaiki bagimu amalan-amalanmu dan mengampuni bagimu dosa-dosamu. Dan barangsiapa mentaati Allah dan

⁵² Muslich, *Etika Bisnis Islami...*, hal. 30

⁵³ <https://tafsirweb.com/7682-surat-al-ahzab-ayat-70.html>, diakses 3 Desember 2021, pukul

Rasul-Nya, maka sesungguhnya ia telah mendapat kemenangan yang besar.⁵⁴

Kejujuran merupakan sifat langka dan nyaris tidak ada dalam praktik dunia ekonomi dan bisnis saat ini. Sifat jujur dalam perniagaan menjadi sesuatu yang asing di tengah dominasi praktik-praktik usaha kotor yang bisa menghanyutkan siapa saja yang berkecimpung di dalamnya. Islam memberikan inisiatif bahwa berlaku jujur dalam berusaha, sekalipun berat, merupakan salah satu sebab diberkatinya usaha. Allah SWT begitu membenci orang yang tidak jujur dalam berjualan.

Kejujuran merupakan kunci utama dalam kegiatan ekonomi, tanpa adanya kejujuran maka suatu usaha tidak akan bisa sukses. Melakukan usaha dengan kejujuran penting karena melandasi segala unsur dalam kegiatan ekonomi.

b. Keadilan

Keadilan merupakan prinsip dasar dan utama yang harus ditegakkan dalam seluruh aspek kehidupan. Prinsip ini mengarahkan setiap individu untuk melakukan aktivitas ekonomi yang tidak merugikan orang lain. Islam juga menganut kebebasan terikat dimana kebebasan tersebut berarti kebebasan dalam melakukan transaksi

⁵⁴<https://tafsirweb.com/7683-surat-al-ahzab-ayat-71.html>, diakses 3 Desember 2021, pukul 15.27

namun tetap memegang nilai-nilai keadilan, ketentuan agama dan etika.⁵⁵

Sesuai dengan firman Allah SWT yang terdapat dalam surat al-Hadid ayat 25:

لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ ۗ

Artinya: “Sesungguhnya Kami telah mengutus rasul-rasul kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah kami turunkan bersama mereka al-Kitab dan neraca (keadilan) agar manusia dapat menegakkan keadilan”.⁵⁶

Prinsip keadilan atau keseimbangan (*al-mizan*) artinya adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. Prinsip ini dijadikan sebagai titik tolak kesadaran setiap manusia terhadap hak-hak orang lain dan kewajiban dirinya sendiri. Jika ia berkewajiban melakukan sesuatu, ia berhak menerima sesuatu, antara hak dan kewajiban harus berjalan seimbang dan dirasakan adil untuk dirinya dan orang lain.⁵⁷

c. Amanah

Sifat amanah erat kaitannya dengan sifat kejujuran (*shidik*).

Sifat amanah sendiri merupakan refleksi dari kuat atau tipisnya iman

⁵⁵ Ismanto, *Asuransi Syari'ah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2012) hlm.157.

⁵⁶ <https://tafsirweb.com/10721-surat-al-hadid-ayat-25.html>, diakses 5 Desember 2021 pukul10.45

⁵⁷ Beni Ahmad Saebani, *Filsafat Hukum Islam*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), hlm. 235.

seseorang. Amanah begitu rentan sekali, jika tidak kuat iman maka amanah bisa saja dilanggar. Amanah merupakan prinsip etika fundamental Islam yang lain. Esensi amanah adalah rasa tanggungjawab, rasa memiliki untuk menghadap Allah dan bertanggungjawab atas apa tindakan seseorang. Menurut Islam, kehidupan manusia dan semua potensinya merupakan suatu amanah yang diberikan oleh Allah kepada manusia. Islam mengarahkan para pemeluknya untuk menyadari amanah ini dalam setiap langkah kehidupan.⁵⁸

Sebagaimana disebutkan dalam firman Allah Swt sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَخَوْنُوا ۚ أَمْتِكُمْ وَأَنْتُمْ
تَعْلَمُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”⁵⁹.

Persoalan bisnis juga merupakan amanah antara masyarakat dengan individu dan Allah. Semua sumber bisnis, hendaknya

⁵⁸ Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Ak Group, 2005), hlm. 37.

⁵⁹ <https://tafsirweb.com/2893-surat-al-anfal-ayat-27.html>, diakses 5 Desember 2021 pukul

diperlakukan sebagai amanah ilahiah oleh pelaku bisnis. Sehingga ia akan menggunakan sumber daya bisnisnya dengan sangat efisien. Aktivitas bisnisnya hendaknya tidak membahayakan atau menghancurkan masyarakat atau lingkungan.

Tidak kemudian digunakan untuk melakukan kegiatan bisnis yang terlarang atau yang diharamkan, seperti judi, kegiatan produksi yang merugikan masyarakat, melakukan kegiatan riba, dan lain-lainnya. Yang jelas-jelas dilarang oleh Al-Qur'an dan sunnah. Apabila digunakan untuk melakukan kegiatan bisnis yang jelas-jelas halal, maka cara pengelolaan yang dilakukan harus juga dilakukan dengan cara-cara yang benar, adil dan mendatangkan manfaat optimal bagi semua komponen masyarakat yang secara kontributif ikut mendukung dan terlibat dalam kegiatan bisnis yang dilakukan.⁶⁰

d. Keterbukaan (*Tabligh*)

Sifat *tabligh* (komunikasi, keterbukaan, pemasaran) merupakan teknik hidup muslim mengemban tanggungjawab dakwah, yakni menyeru, mengajak, memberitahu. Sifat ini bila sudah mendarah daging pada setiap muslim yang bergerak dalam ekonomi dan bisnis, akan menjadikan setiap pelaku ekonomi dan bisnis sebagai pemasar yang tangguh dan lihai. Karena sifat *tabligh* merupakan prinsip ilmu

⁶⁰ Muslich, *Etika Bisnis Islami...*, hlm. 44.

komunikasi, pemasaran, penjualan, periklanan, pembentukan opini massa, keterbukaan, dan lain-lainnya.

Dengan demikian, kegiatan ekonomi dan bisnis manusia harus mengacu pada prinsip-prinsip yang telah diajarkan oleh Nabi dan Rasul. Nabi mengajarkan bahwa yang terbaik di antara kamu adalah yang paling bermanfaat bagi manusia. Dengan kata lain, bila ingin menyenangkan Allah, maka kita harus menyenangkan hati manusia. Prinsip ini akan melahirkan sikap profesional, prestatif penuh perhatian terhadap pemecahan masalah-masalah manusia, dan terus-menerus mengejar hal yang baik sampai menuju kesempurnaan. Hal yang demikian dianggap sebagai cerminan dari penghambaan (ibadah) manusia terhadap pencipta-Nya.⁶¹

Kebajikan dalam bisnis meliputi sikap kesukarelaan dan keramahtamaan. Kesukarelaan dalam pengertian sikap sukarela antara kedua belah pihak dalam melakukan transaksi. Prinsip kerelaan dalam Islam merupakan unsur penting bagi sahnya suatu kegiatan ekonomi.⁶² Firman Allah dalam Surah An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونُوا

20. ⁶¹ Akhmad Mujahidin, *Ekonomi islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 19-

⁶² Ismanto, *Asuransi Syari'ah...*, hlm.162-163.

تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.⁶³

Ayat ini secara tegas memperlihatkan keterpaduan antara bisnis dan etika. Menurut Al-Maraghi, ayat ini mengisyaratkan tentang tiga faedah:

- a. Dasar halalnya perniagaan adalah saling ridha meridhai (kerelaan) antara pembeli dan penjual.
- b. Segala yang ada didunia berupa perniagaan dan apa yang tersimpan di dalam maknanya seperti kebatilan yang tidak kekal dan tetap, hendaknya tidak melalaikan orang yang berakal untuk mempersiapkan diri demi kehidupan akhirat yang lebih baik dan kekal.

⁶³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, hlm. 118.

- c. Mengisyaratkan bahwa sebagian besar jenis perniagaan mengandung makna memakan harta dengan jalan bathil.⁶⁴
- d. Tidak ada unsur penipuan

Tadlis berarti penipuan. Penipuan ini berarti penipuan baik dari pihak penjual maupun pembeli dengan cara menyembunyikan kecacatan ketika melakukan transaksi. Perilaku *tadlis* dalam bisnis modern bisa terjadi dalam proses transaksi bisnis yang berakibat pada timbulnya wanprestasi.⁶⁵

Bentuk *tadlis* ini bisa terjadi pada kuantitas atau kualitas barang. *Tadlis* pada kuantitas barang misalnya menjual baju bekas sebanyak satu container. Jumlahnya yang banyak dan tidak mungkin untuk dihitung satu persatu penjual berusaha mengurangi jumlah barang yang dikirim kepada pembeli, sementara itu *tadlis* pada kualitas ialah menyembunyikan cacat atas kualitas barang.⁶⁶

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui validitas penelitian, maka dalam kajian pustaka ini penulis akan uraikan beberapa skripsi yang membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa laundry.

⁶⁴ R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006), hlm. 107.

⁶⁵ Ismanto, *Asuransi Syari'ah...*, hlm. 185.

⁶⁶ Fathurrahman Djamil, *Hukum Ekonomi Islam...*, hlm. 170.

Pertama, Dalam skripsi Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Praktik Sewa Jasa Gina Laundry di Desa Salo Kecamatan Salo Kabupaten Kampar, oleh Wiradatul Husna, Mahasiswa UIN SUKA RIAU, Tahun 2020⁶⁷. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada praktik sewa jasa Gina Laundry di Desa Salo Kecamatan Salo Kabupaten Kampar terdapat pembulatan harga dari sisa uang kembalian yang dilakukan oleh karyawan jasa Gina Laundry tanpa meminta persetujuan dari konsumen dan hal ini belum sesuai dengan prinsip muamalah, yaitu tidak adanya kerelaan dari pembeli. Perbedaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah terletak pada kajian hukum dan fokus penelitian, dalam skripsi ini kajian hukumnya menggunakan fiqh muamalah dan fokus terhadap praktik sewa jasa gina laundry yang ada di desa salo kecamatan salo kabupaten kampar, sedangkan skripsi penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam dan memfokuskan pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry.

Kedua, Dalam skripsi Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun, oleh Siti Fatimah, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Tahun 2018⁶⁸. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada praktik jasa laundry chesta balerejo madiun,

⁶⁷ Wiradatul Husna, *Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Praktik Sewa Jasa Gina Laundry di Desa Salo Kecamatan Salo Kabupaten Kampar.*, (UIN SUKA RIAU: 2020).

⁶⁸ Siti Fatimah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun.*, (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya: 2018).

konsumen datang dengan membawa pakaian kotor lalu pakaian tersebut ditimbang oleh pemilik laundry, hasil timbangan dan nominal harganya tidak disebutkan sehingga baru diketahui ketika pakaian dimabil oleh konsumen. Kebanyakan konsumen rela dan tidak merasa dirugikan, pada praktik jasa laundry ini sudah memenuhi rukun dan syarat sahnya akad. Perbedaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah terletak pada kajian hukumnya, dalam skripsi ini kajian hukumnya menggunakan Hukum Islam sedangkan skripsi penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam.

Ketiga, Dalam skripsi Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Usaha Laundry Tinjauan Hukum Gharar (Studi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), oleh Ahmad Zainur Rosid, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Tahun 2018⁶⁹. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pada praktiknya pelaku usaha telah melakukan pembulatan timbangan dengan cara membulatkan timbangan keatas, seperti berat timbangan 2,1 kg dibulatkan menjadi 3 kg, dalam hal ini mengandung ketidakjelasan berat timbangan sehingga terdapat unsur gharar yang menyebabkan konsumen merasa dirugikan. Perbedaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah terletak pada fokus penelitian dan kajian hukumnya,

⁶⁹ Ahmad Zainur Rosid, *Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Usaha Laundry Tinjauan Hukum Gharar (Studi di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)*., (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim: 2018).

dalam skripsi ini memfokuskan pada bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa usaha laundry di kelurahan merjosari kecamatan lowokwaru kota malang dan kajian hukumnya menggunakan Hukum Islam, sedangkan skripsi penulis fokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry dan kajian hukumnya menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam.

Keempat, Dalam skripsi Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Terhadap Hak Konsumen (Studi Pada Laundry 5star DRY CLEAN MEDAN PETISAH), oleh Esnawati Limbong, Mahasiswa Universitas Sumatera Utara, Tahun 2019⁷⁰. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pemilik usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus, hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan, karena antara konsumen dan produsen sama-sama memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Adapun tanggung jawab yang diberikan pemilik usaha *5star dry clean* kepada konsumen yang mengalami kerugian atas perbuatannya berupa mengganti kerugian sesuai apa yang di alami konsumen. Dalam hal ini pemilik usaha laundry memberikan waktu kepada konsumen yang mau menuntut ganti rugi, yaitu paling lambat 24 jam setelah

⁷⁰ Esnawati Limbong, *Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Laundry Terhadap Hak Konsumen (Studi Pada Laundry 5star DRY CLEAN MEDAN PETISAH)*, (Universitas Sumatera Utara: 2019).

pakaian diterima. Perbedaan skripsi ini dengan skripsi penulis terletak pada fokus penelitian, dalam skripsi ini fokus pada hubungan hukum antara pemilik usaha dengan konsumen dan bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha jasa *laundry 5star dry clean* terhadap kerugian yang dialami konsumen, sedangkan skripsi penulis memfokuskan pada perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa laundry.

Kelima, Dalam skripsi *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kaerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, oleh Muhammad Affanani, Mahasiswa Universitas Jember, Tahun 2015⁷¹. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab pemilik jasa *smart laundry* kepada konsumen, yaitu dengan memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat. Adapun upaya penyelesaian yang dilakukan oleh pemilik usaha *smart laundry* dan konsumen yaitu dengan cara musyawarah, hal ini dirasa lebih efisien, dan praktis. Persamaan skripsi ini dengan skripsi penulis adalah sama-sama menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sedangkan perbedaannya selain menggunakan

⁷¹ Muhammad Affanani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kaerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*, (Universitas Jember: 2015).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disini skripsi penulis kajian hukumnya juga menggunakan Etika Bisnis Islam.