

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung Ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Kemanfaatan dalam perlindungan konsumen laundry**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung dalam memerhatikan asas kemanfaatan<sup>127</sup>, menemukan jawaban bahwa kepentingan konsumen dan pelaku usaha disini tidak saling menguntungkan atau tidak saling memberi maafaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen, dimana pihak penyedia jasa laundry tidak mengganti semua barang yang hilang, yang mendapat ganti hanya barang-barang yang memiliki nilai jual yang tinggi.

Barang yang tidak mendapatkan ganti rugi diantaranya seperti kaos kaki, dan baju dalaman, semua barang tersebut tidak mendapat ganti dari pihak laundry kecuali pelanggan memintanya. Sedangkan barang yang

---

<sup>127</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mendapat ganti rugi diantaranya adalah kaos, kemeja, celana, dan lainnya. Barang tersebut mendapat ganti rugi oleh pihak laundry namun tidak semuanya mendapat ganti rugi oleh pihak laundry jika pemiliknya tidak sadar maka pelanggan atau konsumen tidak mendapatkan ganti rugi atas barangnya

## **2. Keadilan dalam perlindungan konsumen laundry**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung dalam memerhatikan asas keadilan<sup>128</sup>, menemukan jawaban bahwa keadilan dalam permasalahan perlindungan konsumen laundry yang di maksud adalah partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Disini peneliti menemukan jawaban bahwa dalam segi asas keadilan antara konsumen dan pelaku usaha tidak sepenuhnya melaksanakan hak dan kewajibannya terutama memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan perlunya pemahaman bagi produsen ataupun pelaku usaha, harusnya mengetahui pentingnya kesadaran bahwa kelangsungan hidup usahanya bersandar kepada konsumen selaku pembeli ataupun pemakai jasa laundry.

---

<sup>128</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen...

Maka dari itu, pihak laundry harus melaksanakan kewajiban dengan menyeluruh untuk bisa menciptakan keadaan transaksi yang berasaskan keadilan untuk menghasilkan jasa laundry yang sebaik-baiknya dan seadil mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Dan dari pihak konsumen disini juga ragu dalam menyampaikan haknya dalam menyampaikan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan karena pihak penyedia jasa tidak akan menindak lanjuti kalau tidak ada penyampaian keluhan atas barang yang telah di percayakan pada jasa laundry

### **3. Keseimbangan dalam perlindungan konsumen laundry**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung dalam memerhatikan asas keseimbangan.

Dalam hal ini menemukan jawaban bahwa keadilan disini terjadi ketidakseimbangan kepentingan khususnya pada kepentingan mencari keuntungan dalam kesadaran tanggungjawab penggantian keseluruhan barang serta kurangnya kesadaran dari pihak penyedia jasa karena pihak laundry hanya menangani bila ada yang melaporkan keluhan, bukan murni kesadaran bahwa telah melakukan kesalahan.

#### **4. Keamanan dan keselamatan konsumen laundry**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung dalam memerhatikan asas keamanan dan keselamatan, menemukan jawaban bahwa dalam keamanan dan keselamatan konsumen laundry yang dimaksudkan adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

Dimana bila dikaitkan dengan temuan peneliti disini Pemberian informasi yang benar atas jasa mengenai masa perjanjian penggantian atas kehilangan dan kerusakan dari barang yang dipercayakan oleh konsumen, serta harus menjaga pelayanan keluhan dan kejelasan informasi di awal sangatlah penting, artinya hal ini akan sangat berhubungan dengan masalah kesehatan, keamanan, maupun keselamatan konsumen. Dengan adanya perlindungan yang demikian, maka konsumen akan merasa aman dan percaya dalam mempercayakan barangnya pada jasa laundry

#### **5. Kepastian hukum dalam perlindungan konsumen laundry**

Berdasarkan hasil temuan penelitian dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung dalam

memerhatikan asas kepastian hukum, menemukan jawaban bahwa dalam hal kepastian hukum perlindungan konsumen laundry dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Dengan Pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pihak laundry dengan cara mengganti barang tersebut dengan nominal yang sama dengan barang yang hilang tersebut. Hal demikian dilakukan agar pelanggan tidak kecewa serta akan kembali lagi menggunakan jasanya, dengan kembalinya pelanggan tersebut maka tidak akan mengurangi pendapatan dari pihak laundry adalah salah satu upaya dalam menaati hukum serta bertanggung jawab atas apa kesalahan yang merugikan konsumen.

Karena kekecewaan pelanggan karena pihak laundry yang tidak bertanggungjawab dapat menjadi pengaruh bagi usaha laundry tersebut. Karena apabila pihak laundry tidak bertanggungjawab dapat menyebabkan usahanya sepi karena kaburnya pihak pelanggan atau konsumen. Dalam hal ini, pihak laundry membuat beberapa ketentuan sepihak yang tentunya merugikan konsumen, karna tidak mendapatkan kejelasan informasi perjanjian di awal transaksi dan konsumen tidak mempunyai pilihan lain selain menerima ketentuan yang dibuat.

Dalam kondisi semacam ini sebenarnya konsumen telah berada dalam posisi yang dirugikan karena tidak sesuai dengan Asas kemanfaatan

yang didalamnya meliputi asas keamanan barang yang di percayakan pada jasa laundry, Asas kepastian hukum pelaku usaha karena mengandung ketidak jelasan pada perjanjian awal. Jadi konsumen atau pelanggan akan mendapatkan ganti rugi apabila dia memintanya atau menyadari jika ada pakaian/barang yang hilang. Bentuk perlindungan hukum atau tanggung jawab yang diberikan pemilik laundry kepada konsumen yang mengalami kerugian yaitu dengan cara mengganti barang dengan uang yang memiliki nominal yang sama dengan barang yang hilang tersebut, hal ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan bersedia kembali menggunakan jasanya.

Apabila permasalahan tersebut ditinjau dengan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 yang ada dalam ketentuan pasal 7 poin b<sup>129</sup> yaitu bahwa tidak memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur dan antara pelaku usaha dengan konsumen ketika melakukan suatu perjanjian transaksi di awal pada jasa laundry di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung. Pelanggaran dalam hal ini dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, konsumen yang merasa dirugikan tersebut mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha sekaligus meminta ganti rugi sebesar kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut. Hal ini seperti yang telah ditegaskan pada pasal 7 huruf g bahwa “apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai

---

<sup>129</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7

dengan perjanjian.”. Tapi dalam hal ini pelaku usaha mengategorikan barang yang dapat di ganti dan tidaknya berdasarkan nilai dari barang yang hilang atau rusak.

Adapun sebagian hak dan kewajiban pihak penyedia jasa Laundry sebagai pelaku usaha di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung sesuai dengan Pasal 7 :

1. Hak Laundry sebagai pelaku usaha dalam pasal 7

- a. Pelaku Usaha berhak menerima pembayaran di awal atau di akhir dengan harga yang sudah ditentukan.
- b. Pelaku usaha berhak menentukan harga suatu produk jasa terhadap konsumen.

2. Kewajiban Pelaku Usaha

- a. Pelaku usaha berkewajiban memberi kenyamanan pelayanan terhadap konsumen dengan bersikap santun dan baik.
- b. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

Dalam melayani pelanggan sebaiknya pelaku usaha harus mengerti tentang hak dan kewajibannya serta berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum yang telah di atur dalam UUPK agar tidak merugikan konsumen. Walau Sebagian hak sudah terpenuhi tapi ada beberapa hak dan kewajiban yang

belum tercantum khususnya pada pasal 4 poin c dan h yaitu hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dan harus lebih memerhatikan asas yang berlaku karena tidak sesuai dengan Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan barang yang di percayakan pada jasa laundry sasima, Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan yang sangat tidak berimbang dalam perbedaan akibat hukum yang condong merugikan pihak konsumen dan juga tidak sesuai Asas kepastian hukum pelaku usaha karena mengandung ketidak jelasan pada perjanjian awal yang mengakibatkan suatu kerugian terhadap konsumen jasa laundry.

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung, sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) maka dapat di deskripsikan bahwa pemilik usaha laundry tidak sepenuhnya dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen yang kehilangan barang bila diminta konsumen, dengan memberikan ganti rugi berupa uang dengan nominal yang sama dengan barang/pakaian yang hilang.

Dengan demikian perlunya kesadaran baik dari pihak penyedia jasa dan konsumen tentang asas dan hak dan kewajiban, maka konsumen juga akan senang dan mengantisipasi permasalahan yang timbul kedepannya sehingga saling menguntungkan bila semua pihak menaati dan memahami hukum.

## **B. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang di Tempat Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam**

Dalam melakukan segala aktivitas terutama dalam bentuk kegiatan usaha ada etika yang mengatur, sehingga dalam kegiatan tersebut dapat menimbulkan keharmonisan dan keselarasan antar sesama, nilai-nilai baik dan buruk yang berkaitan dengan perbuatan dan tindakan seseorang, yang dilakukan dengan penuh kesadaran berdasarkan pertimbangan pemikirannya.<sup>130</sup>

Islam juga memberikan asas-asas yang dapat diklasifikasikan menjadi empat macam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan berkehendak, dan pertanggungjawaban. Asas dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan, adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.

---

<sup>130</sup> Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 20.

Di dalam Asas Perlindungan Konsumen<sup>131</sup> juga saling berhubungan dengan etika bisnis Islam mempunyai prinsip-prinsip yang harus dijalankan Islam diantaranya:

1. Asas Kemanfaatan dalam Perlindungan Konsumen Laundry.

Kemanfaatan dalam permasalahan perlindungan konsumen laundry yang di maksud adalah mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Disini dalam segi asas kemanfaatan untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha tidak saling menguntungkan, dimana pihak penyedia jasa laundry tidak mengganti semua barang yang hilang, yang mendapat ganti hanya barang-barang yang memiliki nilai beli yang mahal.

Hal ini bertentangan dengan prinsip keesaan dimana, prinsip ini berdasarkan dengan hati nurani seorang pelaku usaha yang tumbuh di dalam hati kemudian menandakan hal tersebut sebagai pengawasan dalam dirinya. Hati nurani seorang muslim harus bertanggung jawab akan haknya, Melihat dari keesaan ini tentu bertentangan dengan karena tidak mengganti keseluruhan tanggungan kehilangan dan kerusakan barang konsumen

---

<sup>131</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

## 2. Asas Keadilan dalam perlindungan konsumen laundry

Dalam asas keadilan antara konsumen dan pelaku usaha tidak sepenuhnya melaksanakan hak dan kewajibannya terutama memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur

Hal ini tentu berkaitan dengan prinsip keadilan merupakan kesadaran dalam pelaksanaan untuk memberikan kepada orang lain sesuatu yang sudah semestinya harus diterima oleh pihak lain, sehingga masing-masing pihak mendapat kesempatan yang sama untuk melaksanakan hak dan kewajiban tanpa mengalami rintangan atau paksaan, dalam tidak sepenuhnya melakukan hak dan kewajibannya dan tidak memberikan keadilan bahwa tidak diberikan informasi serta penanggungjawaban secara penuh dalam penggantian barang.

## 3. Asas Keseimbangan dalam perlindungan konsumen laundry

Dalam memerhatikan asas keseimbangan disini terjadi ketidakseimbangan kepentingan khususnya pada kepentingan mencari keuntungan dalam kesadaran tanggungjawab pengantian keseluruhan barang serta kurangnya kesadaran dari pihak penyedia jasa karena pihak laundry hanya menangani bila ada yang melaporkan keluhan, bukan murni kesadaran bahwa telah melakukan kesalahan.

Dalam hal ini berkaitan dengan Prinsip Kehendak bebas, dalam etika bisnis Islam akan memberikan peluang sebesar-besarnya untuk selalu aktif berkarya, bekerja dengan semua potensi yang ia miliki demi

mendapatkan tujuan tetapi kebebasan tersebut jelas terbatas tentu dengan memerhatikan keseimbangan ha kantar pihak agar tidak saling merugikan

#### 4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Laundry

Dimana bila dikaitkan dengan temuan peneliti disini pemberian informasi seharusnya dilakukan dengan benar atas jasa mengenai masa perjanjian penggantian atas kehilangan dan kerusakan dari barang yang dipercayakan oleh konsumen, serta harus menjaga pelayanan keluhan dan kejelasan informasi di awal sangatlah penting, artinya hal ini akan sangat berhubungan dengan masalah kesehatan, keamanan, maupun keselamatan konsumen.

Hal ini berkaitan dengan Prinsip tanggung jawab. Untuk memenuhi prinsip keadilan dan keesaan, manusia harus bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya atau tindakannya.

#### 5. Asas Kepastian Hukum dalam Perlindungan Konsumen

Kepastian hukum perlindungan konsumen laundry dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Hal ini berkaitan dengan Prinsip kebijakan. Kebijakan artinya melaksanakan perbuatan baik yang dapat memeberikan manfaat kepada oranglain, tanpa adanya kewajiban tertentu mengharuskan perbuatan

tersebut atau dengan kata lain beribadah dan berbuat baik seakan Allah melihat. Bagi pihak jasa laundry sebagai penyedia jasa yang harus menjaga kepercayaan dengan memberikan informasi secara jelas di awal tentang pertanggungjawaban atas barang konsumen sehingga konsumen mendapat suatu kepastian hukum agar sama-sama menguntungkan.

Dalam etika bisnis Islam setidaknya mengandung beberapa prinsip-prinsip etika dalam berbisnis diantaranya kejujuran.<sup>132</sup> Kejujuran sebagai hal yang dasar bagi suatu hubungan.

Seseorang jika 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 dan katakanlah perkataan yang benar.*<sup>133</sup>

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

<sup>132</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islami...*, hlm. 30.

<sup>133</sup> <https://tafsirweb.com/7682-surat-al-ahzab-ayat-70.html>, diakses 3 Desember 2021 pukul 15.16.

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.

Sebagaimana yang dipaparkan dalam bab 4, maka dapat diketahui bahwa pengusaha laundry tidak selamanya jujur atas barang yang hilnag dalam tempat laundry tersebut. Hal demikian dapat diketahui dari informan yang mengatakan bahwa tidak semua barang yang ada ditempat laundry mereka ganti, dengan demikian nilai kejujuran yang ada dalam etika berbisnis kurang diterapkan dalam usaha laundry.

Selain memiliki sifat jujur dalam berbisnis harus memiliki sifat Amanah. 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.<sup>134</sup> Sebagaimana disebutkan dalam firman Allah Swt sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أُمَّتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati*

---

<sup>134</sup> Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Ak Group, 2005), hlm. 37.

*amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*.<sup>135</sup>

Persoalan bisnis juga merupakan amanah antara masyarakat dengan individu dan Allah. Semua sumber bisnis, hendaknya 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. 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.<sup>136</sup>

Sebagaimana yang disampaikan oleh informan bahwa dalam usaha laundry memang bertanggungjawab atas barang yang hilang dalam tempat laundry tersebut. Tetapi tidak semua barang yang hilang ditempat laundry dipertanggungjawabkan, karena ada barang yang hilang tidak mendapatkan ganti rugi oleh pihak laundry.

---

10.57 <sup>135</sup> <https://tafsirweb.com/2893-surat-al-anfal-ayat-27.html>, diakses 5 Desember 2021 pukul

<sup>136</sup> Muslich, *Etika Bisnis Islami...*, hlm. 44.