

## ABSTRAK

Rohmatul Umah, NIM. 1711143074, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Pelaku usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Jasa Laundry di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah, Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum, IAIN Tulungagung, 2018, Pembimbing: Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Kelalaian, Pelaku Usaha, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Etika Bisnis Islam.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman konsumen terhadap hak-hak sebagai konsumen dan pelaku usaha yang lalai atau berbuat kesalahan, membuat kedudukan konsumen lebih rendah daripada pelaku usaha. Hal ini tidak terlepas dari adanya masalah dan kelalaian yang dilakukan oleh jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung?, 2) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha dalam jasa *laundry* Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?, 3) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha dalam jasa *laundry* Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung menurut etika bisnis Islam? Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mendiskripsikan bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung, 2) Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha dalam jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung ditinjau berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, 3) Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha dalam jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung ditinjau berdasarkan berdasarkan etika bisnis Islam.

Jenis penelitian ini disebut sebagai penelitian lapangan (*field research*). Proses pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas

kelalaian pelaku usaha menurut undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung berupa kehilangan, kelunturan, tertukar dengan konsumen lain, robek, tidak bersih dan kurang wangi, setrikaan tidak rapi dan ada yang kepanasan sampai habis terbakar, dan keterlambatan penyelesaian cucian. 2) Perlindungan hukum bagi konsumen jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung ialah terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ada beberapa pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 8 ayat (1) huruf (f) dan Pasal 10 huruf (c). Dan beberapa pelaku usaha telah memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 3) Perlindungan hukum bagi konsumen berdasarkan etika bisnis Islam dalam penerapannya pelaku usaha jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung kurang sempurna. Pelaku usaha kurang amanah dan tidak dapat dipercaya dalam menjaga pakaian yang di *laundry*kan sehingga konsumen mengalami kerugian. Namun oleh sebagian pelaku usaha telah memenuhi kewajibannya dalam bertanggungjawab atas kelalaian yang telah dilakukan seperti memberikan ganti rugi sesuai kesepakatan atau akad dengan konsumen. Ganti rugi karena perusakan (*dhaman itlaf*) dan ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*) ini sudah sesuai dengan etika bisnis Islam.

## ABSTRACT

Rohmatul Umah, NIM. 1711143074, Legal Protection for Consumers for the Negligence of Business Actors According to Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection and Islamic Business Ethics (Case Study On Laundry Service in Plosokandang Village, Kedungwaru Sub-district, Tulungagung Regency), Department of Shariah Economic Law, Faculty of Shari'ah and Law Science, IAIN Tulungagung, 2018, Advisor: Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Negligence, Business Actors, Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Islamic Business Ethics.

This research is based on the lack of knowledge and understanding of consumer rights as consumers and business actors who neglect or make mistakes, making the position of consumers is lower than the business actor. This is not apart from the problems and negligence made by laundry services in the Village Plosokandang Kedungwaru District Tulungagung regency as consumers who suffered losses for loss or damage to goods. This draws the attention of researchers to examine the legal protection for consumers of the negligence of business actors according to Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Islamic Business Ethics.

The focus of this research are: 1) What is the negligence done by the business actor in laundry service in Plosokandang Village, Kedungwaru Subdistrict, Tulungagung Regency ?, 2) How is the legal protection for the consumer on the negligence of business actor in Laundry Service of Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency -End No. 8 Year 1999 About Consumer Protection ?, 3) How is the legal protection for consumers for the negligence of business actors in laundry service of Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency, according to Islamic business ethics? The purpose of this research are: 1) To describe the form of negligence done by the business actor in laundry service in Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency, 2) To analyze the legal protection for consumers on the negligence of business actor in laundry service in Plosokandang Village Kecamatan Kedungwaru Tulungagung Regency is reviewed based on Law no. 8) In order to analyze the legal protection for consumers on the negligence of business actors in laundry service in Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency is reviewed based on Islamic business ethics.

This type of research is referred to as field research. The process of collecting data using observation methods, in-depth interviews, and documentation of legal protection for consumers on the negligence of business actors according to Law No. 8 of 1999 on consumer protection and Islamic business ethics. While the data analysis techniques used in this study is data reduction, data presentation and verification conclusion.

The results of this study indicate that: 1) The form of negligence performed by the laundry service business in Plosokandang Village, Kedungwaru District Tulungagung Regency in the form of loss, thunder, confused with other consumers, torn, not clean and less fragrant, irregular iron and some hot burned out, and delays in completion of laundry. 2) Legal protection for laundry service consumer in Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency is found in Law Number 8 Year 1999 About Consumer Protection. There are several business actors who violate the provisions of Article 8 paragraph (1) and Article 10 letter (c). And some business actors have provided compensation in the form of money in the price of goods which is defective due to negligence made by business actor in accordance with the provisions of Article 19 paragraph (1) and paragraph (2) of Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection. 3) Legal protection for consumers based on Islamic business ethics in the implementation of laundry service business in Plosokandang Village, Kedungwaru District, Tulungagung Regency is less than perfect. The business actor is less trustworthy and can not be trusted in keeping the clothes in the laundry so that consumers experience losses. However, by some business actors have fulfilled their obligation in responsible for negligence that has been done like giving compensation according to agreement or agreement with consumer. Compensation for destruction (*dhaman itlaf*) and compensation for acts (*dhaman wadh'u yadin*) is in accordance with Islamic business ethics.

## ملخص

رحمة الأمة، ١٧١١٤٣٠٧٤، حماية القانونية للمستهلكين علي تجاوزات العمل التجاري وفقاً للقانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة وأخلاقيات الإسلامية في الإقتصاد (دراسة حالة حول خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج ، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج)، قسم القانون الاقتصادي الإسلامي، كلية الشريعة والعلوم القانون، جامعة الإسلامية حكومية تولونج اجونج، ٢٠١٨، مستشار: الدكتور. قطب الدين أيبك، ماجستير حكم الإسلام.

الكلمات المفتاحية: حماية القانونية ، المستهلك ، الإهمال ، أصحاب الأعمال، القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة، أخلاقيات الإسلامية في الإقتصاد.

هذا البحث مدفوعاً بنقص المعرفة والفهم لحقوق المستهلك كمستهلكين وممثلين تجاريين يهملون أو يخطئون، مما يجعل موقف المستهلك أقل من الممثل التجاري. هذا ليس بصرف النظر عن المشاكل والإهمال الذي تسببه خدمات غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج. مثل فقدان المستهلك معاناة أو فقدان البضائع. وهذا يلفت انتباه الباحثين إلى فحص الحماية القانونية للمستهلكين الإهمال الجهات الفاعلة في مجال الأعمال وفقاً للقانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة وأخلاقيات الإسلامية في الإقتصاد.

محور هذا البحث هو: (١) ما هو شكل الإهمال الذي أجرت من قبل الجهات الفاعلة في مجال الأعمال في خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج. (٢) كيف حماية القانونية للمستهلك على إهمال الفاعل التجاري في خدمة غسل الملابس

في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج وفقا للقانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة؟ (٣) كيف حماية القانونية للمستهلك على إهمال الفاعل التجاري في خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج وفقا للأخلاقيات الإسلامية في الإقتصاد.

أهداف هذا البحث هي: (١) لوصف شكل الإهمال الذي يرتكبه الفاعل التجاري في خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج. (٢) لتحليل حماية القانونية للمستهلك على إهمال الفاعل التجاري في خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج وفقا للقانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة (٣) لتحليل حماية القانونية للمستهلكين على إهمال الجهات الفاعلة في الأعمال التجارية في خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج على أساس أخلاقيات الإسلامية في الإقتصاد.

هذا النوع من البحوث يسمى البحث الميداني. ملية جمع البيانات باستخدام أساليب المراقبة والمقابلات المتعمقة والوثائق بشأن حماية القانونية للمستهلكين من إهمال الأعمال. بموجب القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة وأخلاقيات الإسلامية في الإقتصاد. أن تقنيات تحليل البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هو الحد من البيانات، وعرض البيانات والتحقق من الاستنتاج.

أظهرت نتائج هذه الدراسة ما يلي: (١) شكل من أشكال الإهمال من قبل ممثل خدمة غسل الملابس في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج مثل شكل

الخسارة، تحوّل اللّون، الخلط مع المستهلكين الآخرين، ممزقة، غير نظيفة وأقل عطرة، المكواة ليست مرتبة وهناك حرارة للحرق بها، والتأخير في الانتهاء من الغسيل. (٢) حماية القانونية للمستهلكين على خدمة الغسل في قرية فلوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج يوجد في القانون رقم ٨ سنة ١٩٩٩ حول حماية المستهلكة. هناك العديد من الجهات الفاعلة في مجال الأعمال التي تنتهك أحكام الفقرة (١) من المادة ٨ والمادة ١٠ حرف (ج). وقدمت بعض الجهات الفاعلة في الأعمال التجارية تعويضاً في شكل أموال في أسعار السلع المعيبة بسبب الإهمال الذي يمارسه الفاعل التجاري وفقاً لأحكام الفقرة (١) من المادة ١٩ والفقرة (٢) من القانون رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلكة. (٣) حماية القانونية للمستهلكين على أخلاقيات العمل الإسلامية في تطبيق الأعمال التجارية على خدمة غسل الملابس في قرية لوسوكاندانج، منطقة كيدونج وارو، تولونج اجونج أقل من الكمال. الممثل التجاري أقل موثوقية ولا يمكن الوثوق به في الحفاظ على الملابس في الغسيل بحيث يتعرض المستهلكون للخسائر. ومع ذلك ، فإن بعض الجهات الفاعلة في قطاع الأعمال قد أوفت بالتزامها بالمسؤولية عن الإهمال الذي تم القيام به مثل تقديم التعويضات وفقاً للاتفاق أو الاتفاق مع المستهلك. التعويض عن التدمير (ضمان الإتلاف) والتعويض عن الأعمال (ضمان وضع يد) هذا يتماشى مع أخلاقيات العمل الإسلامية.