

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Islam adalah agama yang sempurna. Islam mengatur setiap sendi kehidupan, dari mulai kehidupan di dunia hingga di akhirat. Kehidupan dunia adalah tempat mencari bekal menuju kehidupan akhirat yang kekal, sedangkan kehidupan akhirat adalah refleksi bagaimana hubungan manusia dengan Allah SWT dan hubungan manusia dengan manusia lain selama di dunia. Manusia untuk mendapatkan bekal yang mencukupi tidak hanya memenuhi kebutuhan rohani melainkan juga kebutuhan jasmani. Kebutuhan rohani adalah kebutuhan yang berhubungan dengan ketentraman jiwa manusia, sedangkan kebutuhan jasmani merupakan kebutuhan yang berhubungan dengan raga atau fisik manusia. Kebutuhan rohani bisa dipenuhi melalui beribadah kepada Allah SWT, sedangkan kebutuhan jasmani salah satunya dapat dipenuhi melalui makanan. Manusia untuk memenuhi kebutuhan jasmaninya harus melakukan usaha yang dapat mendatangkan rezeki bagi mereka.

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ٣٩

Artinya: “Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”.<sup>1</sup> (Qs. An-Najm (53) ayat 39)

---

<sup>1</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1989), hal. 84

Surah An-Najm ayat 39 menjelaskan bahwa manusia berada di muka bumi ini haruslah mengusahakan sendiri bagaimana kehidupan mereka, walaupun tidak dipungkiri bahwa rezeki datangnya dari Allah SWT, manusia sebagai makhluk Allah SWT haruslah berusaha sendiri untuk menjemput rezeki tersebut. Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang kecuali dia sendiri yang mengusahakan nasibnya, begitu juga dengan segala kebutuhan manusia, manusia sendirilah yang harus mengusahakan untuk memenuhinya dengan usaha yang diperbolehkan oleh Allah SWT. Usaha manusia ada yang bersifat produktif, ada yang bersifat konsumtif. Usaha produktif adalah usaha yang bisa menghasilkan suatu produk sebagai sarana pemenuhan kebutuhan, sedangkan usaha konsumtif adalah usaha untuk menghabiskan atau memakai suatu produk dalam memenuhi kebutuhannya.

Hubungan antara produsen, konsumen dan distributor melahirkan kegiatan yang dinamakan perdagangan. Perdagangan dalam Islam dikenal juga sebagai bagian dari ibadah. Ibadah dalam perdagangan ini dalam bentuk saling membantu dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing elemen dari mulai produsen, konsumen dan distributor yang bersifat horizontal. Kehidupan di dunia ini adalah dimensi ganda, yakni dimensi dunia dan dimensi akhirat. Dimensi dunia lebih terfokus bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan dunia, sedangkan dimensi akhirat lebih terfokus kepada bagaimana cara memenuhi kebutuhan akhirat kita atau berhubungan dengan hati kita agar tidak hampa dan kosong. Kedua dimensi ini haruslah seimbang dan tidak boleh berat sebelah. Salah satu bentuk perintah Allah SWT untuk memenuhi kedua

dimensi ini dituangkan dalam sebuah ayat Al-qur'an. Ayat tersebut mengatakan bahwa manusia setelah melaksanakan sholat harus mencari karunia Allah SWT dengan melakukan usaha. Salah satu bentuk usahanya adalah melalui perdagangan. Hal ini sesuai dengan Firman Allah dalam Surat Al-Jumu'ah (62) ayat 10 yaitu:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ١٠

Artinya: “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”.<sup>2</sup>

Jasa laundry merupakan salah satu bisnis jasa yang sedang naik daun saat ini. Karena bisnis jasa ini memiliki peluang bisnis yang sangat baik, masyarakat kota yang semakin sibuk, membuat usaha jasa laundry dan dry clean semakin laris maka banyak yang ingin memulai membuka usaha jasa laundry dan dry clean ini, sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas dan pelayanan agar pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa laundry dan dry clean tersebut. Setiap pelanggan memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda, tetapi semua pelanggan melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang ataupun jasa.

Dalam banyak kasus, dengan alasan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan konsumen itu banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak

---

<sup>2</sup>*Ibid*, hal. 923

maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa *laundry*.<sup>3</sup> Disahkannya UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memberdayakan dan melindungi kepentingan konsumen, serta membuat pelaku usaha lebih bertanggung jawab. Hal ini dikarenakan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk mendapat keuntungan sebesar-besarnya. Perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang-Undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif.

Dalam Islam prinsip-prinsip umum dalam aktivitas bisnis adalah prinsip kejujuran, kesetimbangan dan keadilan, kebenaran, keterbukaan, kerelaan di antara pihak yang berkepentingan, larangan memakan harta orang lain secara batil, larangan berbuat zalim, larangan eksploitasi dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya.<sup>4</sup> Islam tampil memberikan segala ketentuan yang pasti dan menjauhkan berbagai pelanggaran tersebut. Semuanya dalam rangka memperlihatkan hak individu yang mesti terlindungi dan menegakkan solidaritas yang tinggi dalam masyarakat, hal ini dimaksudkan untuk memperlihatkan kepada dunia bisnis ketinggian moral yang diajarkan Islam untuk menegakkan hukum-hukum Allah.<sup>5</sup> Dengan demikian tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 19

---

<sup>3</sup><http://www.indoskripsi.com/sitikhodijah>, diakses pada tanggal 31 Oktober 2017 Pukul 13.56 WIB

<sup>4</sup>Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta: Ak Group, 2005), hal. 36

<sup>5</sup>Kutbuddin Aibak, *Kajian Fiqh Kontemporer*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2017), hal. 214

UUPK adalah tidak bertentangan dengan nilai-nilai bisnis Islam karena dalam mencapai keuntungan menghindari kerugian seminimal mungkin.

Dengan adanya kampus-kampus di Desa Plosokandang seperti, IAIN Tulungagung dan STKIP Tulungagung, maka semakin banyak pula usaha jasa *laundry* yang ada. Banyak dari mahasiswa yang memilih menggunakan jasa *laundry* daripada mencuci sendiri karena banyak waktu yang mereka habiskan dikampus dan tidak sempat untuk mencuci pakaian mereka sendiri.

Hal ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa *laundry* seperti konsumen yang mengalami kerugian atas kehilangan atau kerusakan barang. Salah satu konsumen yang diwawancarai mengenai kehilangan atau kerusakan, konsumen tersebut pernah mengalami ketertukaran barang yang mereka *laundry*kan di sana.

Pada saat konsumen meminta ganti rugi, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban ganti rugi apapun dari pelaku usaha jasa *laundry* tersebut, sehingga konsumen sangat dirugikan oleh sikap pelaku usaha tersebut yang tidak bertanggungjawab atas kerugian akibat perbuatannya tersebut. Kasus yang banyak ditemukan adalah seperti kasus yang dialami oleh konsumen salah satu seorang mahasiswi yang mencucikan bajunya di rumah *laundry* yang terletak di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Konsumen yang sudah mencucikan bajunya di *laundry* tersebut berniat mengambil baju yang sudah selesai dicuci. Setelah baju diambil, konsumen membawa baju itu kekosan dan ternyata dalam bungkus baju yang

akan diambil konsumen ada satu baju batik kelas yang hilang dan ada kaos yang kelunturan. Konsumen kemudian kembali ke tempat Laundry untuk menanyakan dan meminta pertanggungjawaban pemilik laundry, pemilik laundry bersedia mengganti rugi dengan uang dan memberikan ganti rugi berupa uang tersebut setengah dari harga baju batik yang hilang sebagai bentuk pertanggungjawabannya dengan alasan baju tersebut bukan baju yang baru, sehingga pemilik laundry hanya memberikan ganti rugi setengah harga baju batik tersebut. Konsumen merasa dirugikan dengan bentuk ganti rugi yang diberikan pemilik laundry tersebut, tapi dari pada tidak diganti sama sekali konsumenpun menerima ganti rugi tersebut.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam bentuk skripsi berjudul **“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)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka fokus penelitian tentang perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku

---

<sup>6</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Novita (pengguna jasa laundry Rumah Laundry Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung), tanggal 04 Desember 2017 pukul 12.45 WIB

usaha menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam (Studi Kasus Pada Jasa Laundry Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung) dengan rumusan masalah sebagai berikut:

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* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku usaha dalam jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung menurut etika bisnis Islam?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

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 menurut Undang-undang Nomor 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 menurut berdasarkan etika bisnis Islam.

#### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kegunaan tersendiri.

Kegunaan tersebut yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini sebagai landasan perfikir kritis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat serta menambah wawasan terhadap dunia hukum Islam khususnya mengenai “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 Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung)”. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Pelaku usaha

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha agar tidak melakukan kelalaian dalam usahanya dan bertanggungjawab jika terjadi kelalaian dan merugikan konsumen.

### b. Konsumen

Memberikan informasi kepada konsumen bahwa ada undang-undang dan ketentuan lain yang mengatur mengenai perlindungan bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

### c. Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pemikiran yang lebih mendalam mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

## **E. Penegasan Istilah**

### 1. Penegasan Konseptual

#### a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat

memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>7</sup>

b. Konsumen

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.<sup>8</sup>

c. Pelaku Usaha

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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>9</sup>

d. Kelalaian

Kelalaian berasal dari kata lalai yang dalam kamus besar bahasa Indonesia, lalai berarti kurang hati-hati, tidak mengindahkan. Kelalaian ialah melakukan sesuatu dibawah standar yang ditetapkan oleh aturan atau hukum guna melindungi orang lain yang bertentangan

---

<sup>7</sup>Rahayu, *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hal. 2

<sup>8</sup>Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 4

<sup>9</sup>*Ibid.*, hal. 8

dengan tindakan-tindakan yang tidak beralasan dan berisiko melakukan kesalahan.<sup>10</sup>

e. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-undang perlindungan konsumen adalah peraturan yang mengatur tentang segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>11</sup>

f. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar, salah, dan halal, haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.<sup>12</sup>

2. Penegasan Operasional

Dalam penegasan operasional ini, yang dimaksud dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kelalaian Pelaku Usaha Ditinjau Berdasarkan 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) adalah penelitian yang mendiskripsikan bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam pelayanan jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung, menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen atas kelalaian pelaku

---

<sup>10</sup><https://id.scribd.com/doc/55605063/Etika-Dan-Kelalaian> diakses pada tanggal 25 November 2017 pukul 19.34 WIB

<sup>11</sup>Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hal. 2

<sup>12</sup>[www.academia.edu/9805789/Etika\\_bisnis\\_islam](http://www.academia.edu/9805789/Etika_bisnis_islam) diakses pada tanggal 25 November 2017 pukul 19.34 WIB

usaha dalam jasa *laundry* di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung ditinjau berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, dan 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.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan persyaratan untuk memahami terhadap sebuah karya tulis ilmiah. Sistematika pembahasan ini dibagi dalam tiga bagian utama, yakni bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan, mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, mengenai deskripsi teori yang berisi: pengertian perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum, laundry, kelalaian, undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, etika bisnis Islam dan penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, meliputi: jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, meliputi: paparan data, temuan penelitian, pembahasan.

Bab V Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran.

Bagian akhir, terdiri dari: daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.