

**PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH JASA *LAUNDRY* DALAM
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DI KELURAHAN MANGLI
KECAMATAN KALIWATES**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



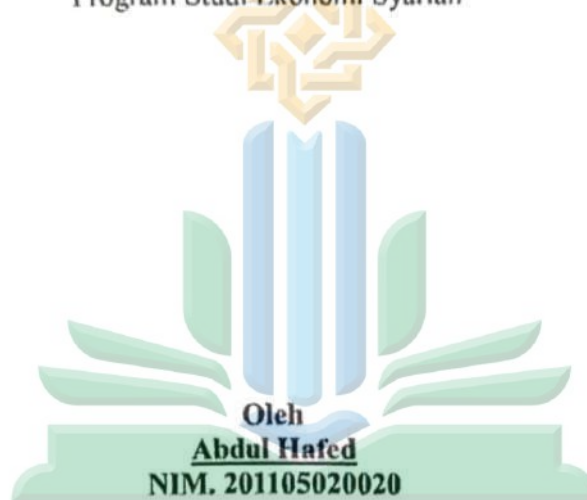
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Oleh:
Abdul Hafed
NIM : 201105020020
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH JASA *LAUNDRY* DALAM
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DI KELURAHAN MANGLI
KECAMATAN KALIWATES**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing**

Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM.
NIP. 199112052023211022

**PERLINDUNGAN KONSUMEN OLEH JASA LAUNDRY DALAM
PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM DI KELURAHAN MANGLI
KECAMATAN KALIWATES**

SKRIPSI

Telah Diuji Dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

Hari : Selasa

Tanggal : 30 April 2024

Tim Penguji

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos, M.Si

Dr. Hersa Farida Qoriani, MEI

NIP: 197509052005012003

NIP: 198611292018012001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Anggota :

1. Dr. Nikmatul Masrurroh, MEI

2. Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM.

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تُخٰنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَخُوْنُوْا اٰمٰنٰتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿٢٧﴾

Artinya : “Wahai orang-orang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”
(Q.S Al-Anfal : 27)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al-Qur`an 8:27.

PERSEMBAHAN

Dengan panjatkan rasa syukur kepada Allah SWT dan Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat kusayangi dan kucintai:

1. Bapak Sra'I dan Ibu Yoehana tercinta yang telah mendoakan dan perjuangan demi kesuksesan untuk anakmu ini.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan doa dan memberikan semangat kepada saya.
3. Sahabat sekaligus kerabat yang telah memberikan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Syariah 1 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
5. Kakak-kakak Pramuka UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan semangat dan dukungan.
6. Raudhia Nur Salsabila yang selalu membantu dari awal sampai akhir untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang terakhir untuk almamater saya tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang sangat saya banggakan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

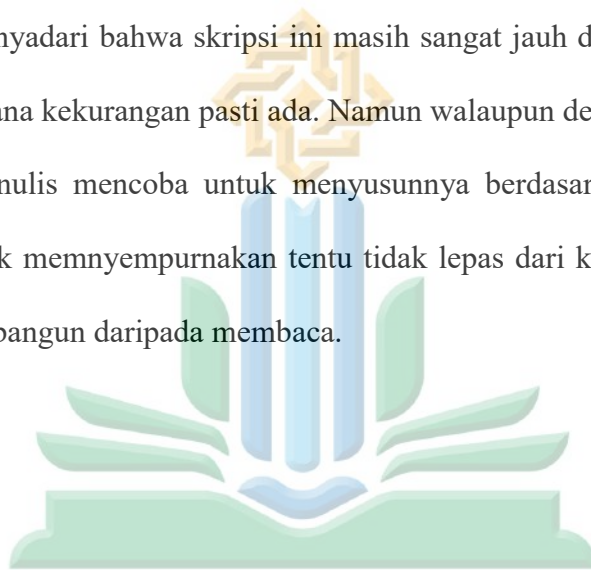
Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah nya serta Inayah nya sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Perlindungan Konsumen Oleh Jasa *Laundry* Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates” Sebagai persyaratan menyelesaikan perkuliahan untuk program studi Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penulisan Karya Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik materi, moral maupun spiritual. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., MM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang memberi kemudahan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Ibu Sofiah M.E. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah.
5. Bapak Mohammad Mirza Pratama, S.ST, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan serta nasehat demi selesainya penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya yang telah memberi ilmu kepada penulis sehingga dapat mengetahui apa yang tidak diketahui sebelumnya.
7. Seluruh informan yang telah membantu sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
8. Tim penguji skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari harapan yang sempurna, yang mana kekurangan pasti ada. Namun walaupun dengan waktu yang sangat terbatas penulis mencoba untuk menyusunnya berdasarkan kemampuan yang ada dan untuk menyempurnakan tentu tidak lepas dari kritikan dan saran yang bersifat membangun daripada membaca.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 27 Maret

2024

Penulis

ABSTRAK

Abdul Hafed, Mohammad Mirza Pratama, 2024 : *Perlindungan Konsumen Oleh Jasa Laundry Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates*

Kata Kunci : Jasa *Laundry*, Perlindungan Konsumen, Etika Bisnis Islam

Jasa *laundry* adalah jasa yang membantu seseorang untuk mencuci pakaiannya dengan mesin cuci ataupun mesin pengering dan cairan pembersih noda serta pewangi khusus. Jasa *laundry* ini sangat cocok untuk orang-orang yang tinggal di perkotaan, seperti mahasiswa atau pekerja yang tinggal di rumah kost atau kontrakan, yang memiliki kesibukan sehingga tidak memiliki waktu luang untuk mencuci pakaian

Fokus penelitian yang diteliti adalah : 1) Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates? 2) Bagaimana cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates? 3) Bagaimana cara pemenuhan hak dan cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis Islam Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates?

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates? 2) Untuk mengetahui cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates? 3) Untuk mengetahui cara pemenuhan hak dan cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis Islam Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif mengumpulkan informasi deskriptif. Analisis data bersifat induktif dan kualitatif. Jenis penelitian ini menggunakan *field research* (kerja lapangan) Penelitian ini menggunakan pengecekan data yang dilakukan dengan cara triangulasi sumber dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Cara pemenuhan hak konsumen yakni mengutamakan kualitas pelayanan, mendapatkan informasi yang jelas. dan mendapatkan ganti rugi sesuai dengan peraturan-peraturan dalam *laundry*. 2) Cara bertanggung jawab jasa *laundry* yakni apabila ada kesalahan yang murni dari pihak jasa *laundry* maka akan bertanggung jawab, Namun apabila kesalahan dari pihak konsumen dan tidak sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat oleh setiap jasa *laundry*, maka jasa *laundry* tidak akan bertanggung jawab. 3) Cara pemenuhan hak dan tanggung jawab perspektif etika bisnis Islam, pihak jasa *laundry* sudah memenuhi hak setiap konsumen dengan berlaku jujur dan memberikan informasi mengenai aturan-aturan dalam jasa *laundry*. Pihak jasa *laundry* juga bertanggung jawab sesuai peraturan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa jasa *laundry* telah menerapkan prinsip-prinsip dalam etika bisnis Islam.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA J E M B E R	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Kajian Teori.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	36
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38

E. Analisis Data	39
F. Keabsahan Data.....	40
G. Tahap-Tahap Penelitian	40
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	43
A. Gambaran Objek Penelitian	43
B. Penyajian Dan Analisis Data.....	44
C. Pembahasan Temuan.....	54
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 2. Matriks Penelitian	
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	
Lampiran 5. Jurnal Kegiatan	
Lampiran 6. Surat Screening Turnitin 25%	
Lampiran 6. Permohonan Tempat Penelitian	
Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian	
Lampiran 8. Dokumentasi	
Lampiran 9. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang.....	23
Tabel 3.1 Pelaku Usaha Jasa Laundry.....	37



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Masyarakat adalah sekumpulan individu-individu yang hidup bersama, bekerja sama untuk memperoleh kepentingan bersama yang telah memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, dan adat istiadat yang ditaati dalam lingkungannya. Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama dan merupakan sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial. Masing-masing individu dalam komunitas sosial mempunyai beraneka ragam kepentingan, sehingga dimungkinkan dalam mewujudkan kepentingannya tersebut terjadi benturan antara kepentingan individu yang satu dengan kepentingan individu yang lainnya. Terjadinya benturan tersebut akan menimbulkan konflik sosial dalam masyarakat. Hal tersebut akan merugikan, karena setiap manusia menginginkan kehidupan yang aman, damai dan juga sejahtera serta dalam menjalankan kegiatannya sesuai dengan tuntunan Allah SWT.²

Kemajuan teknologi telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan, dalam perkembangannya teknologi telah menjadi salah satu strategi bisnis yang efektif dan efisien. Dampak positif teknologi tidak hanya dirasakan oleh bisnis berskala besar. Usaha kecil menengah yang

² Donny Prasetyo dan Irwansyah, "Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya", *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1, no.1 (2020):1 <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.253>

dijalankan dengan menerapkan teknologi akan dapat mempermudah pelaku usaha menjalankan seluruh aktifitas bisnisnya.³

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan zaman masyarakat cenderung lebih memilih cara yang praktis dan efisien. Kecepatan dan ketepatan informasi menjadi sangat penting, oleh karena itu, teknologi informasi yang memadai sangat diperlukan.⁴ Perkembangan bisnis di zaman sekarang yang semakin bertambah berkembang diantaranya yakni di bidang jasa.⁵

Salah satu jenis layanan jasa yang relevan dengan kebutuhan tersebut adalah jasa *laundry*. Jasa ini berhubungan dengan bisnis pencucian pakaian, yang membantu seseorang untuk mencuci dan mengeringkan pakaiannya menggunakan mesin cuci, mesin pengering, serta cairan pembersih dan pewangi khusus. Jasa ini sangat cocok untuk orang-orang yang tinggal di perkotaan, seperti mahasiswa atau pekerja yang tinggal di rumah kost atau kontrakan, yang memiliki kesibukan sehingga tidak memiliki waktu luang untuk mencuci pakaian mereka sendiri. Mencuci dan menyetraka pakaian merupakan kegiatan yang membutuhkan waktu yang cukup banyak, dan jika tidak dilakukan secara teratur, pakaian akan menumpuk dan menjadi beban tambahan. Untuk itu

³ Doni Andriansyah, "Penerapan Model *Waterfall* Pada Sistem Informasi Layanan Jasa *Laundry* Berbasis Web", *IJSE* 4, no.1 (2020): 2 <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/6291/3423>

⁴ Sintia Fitri, "Jasa *Laundry* Dalam Tinjauan Islam" *Jurnal Syariah* 8, no. 1 (2020): 91-92. <https://ejournal.fiaiunisi.ac.id/index.php/syariah/article/view/285>

⁵ Arif Budiyo, *Pemasaran Jasa Pengertian Dan Perkembangan* (Jakarta: Cipta Media Nusantara, 2021),1

menggunakan jasa *laundry* bisa menjadi solusi yang praktis dan efisien untuk mengatasi masalah ini.⁶

Aturan-aturan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat sebagai konsumen memang memberikan perlindungan yang signifikan. Namun, dalam konteks ini, pelaku usaha juga memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan. Perlindungan konsumen dan perlindungan pelaku usaha sebenarnya saling melengkapi dan tidak bisa dipisahkan dalam sebuah kegiatan bisnis yang sehat dan berkelanjutan. Perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen tidak dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak etis atau melanggar hukum, sementara perlindungan pelaku usaha bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak mereka sebagai pelaku bisnis. Dengan adanya aturan yang mengatur perlindungan konsumen dan pelaku usaha, diharapkan dapat tercipta lingkungan bisnis yang sehat, adil, dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat.⁷

Hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 merupakan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk dalam konteks jasa *laundry*. Perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha harus bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak dan tidak boleh menimbulkan kerugian atau kesulitan.⁸

⁶ Syerlina, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Laundry 99 Makassar" *Jurnal NMAR* 3, no. 4 (2022): 2 <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3453>

⁷ Abdul Hakim, *Hak-Hak Konsumen* (Bandung : Nusa Media Bandung, 2020), 1

⁸ Smasul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, 90

Dalam Islam, segala bentuk aktivitas manusia juga memiliki aturan-aturan yang harus dipatuhi termasuk dalam aspek bisnis. Islam tidak membiarkan seseorang bekerja sesuka hati untuk mencapai tujuan dan keinginannya dengan menghalalkan segala cara seperti melakukan penipuan, kecurangan, sumpah palsu, riba, menyuap dan perbuatan batil lainnya. Tetapi dalam Islam diberikan suatu batasan atau garis pemisah antara yang boleh dan yang tidak boleh, yang benar dan salah serta yang halal dan haram.⁹

Aturan dalam Islam menjelaskan berbagai etika perdagangan yang harus dilakukan dalam melaksanakan proses jual beli. Diharapkan dengan menggunakan dan mematuhi etika perdagangan Islam tersebut suatu usaha perdagangan dan seorang muslim akan berkembang dan maju pesat karena mendapat berkah dari Allah SWT di dunia dan akhirat. Etika perdagangan Islam menjamin, baik pedagang maupun pembeli masing-masing akan saling mendapatkan keuntungan.¹⁰

Namun, dalam praktiknya, terkadang hal ini tidak terpenuhi karena adanya motif keuntungan yang lebih dominan. Salah satu penyalahgunaan dalam jasa *laundry* adalah lepas tanggung jawab terhadap kecacatan barang konsumen. Mereka perlu memiliki strategi untuk mempertahankan konsumen, seperti memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif terhadap keluhan konsumen, dan menjaga kepercayaan konsumen dengan tetap memegang prinsip keadilan dan kejujuran dalam setiap transaksi.

⁹ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Cirebon: Alfabeta Cv, 2020) 20

¹⁰ Abdul Aziz, 21

Mengenai keluhan kecacatan pada pakaian dan lepas tanggung jawab dari pihak jasa *laundry* terhadap permasalahan yang ditimbulkan memang menjadi masalah serius yang dapat menimbulkan kekecewaan bagi konsumen. Hal ini seharusnya menjadi perhatian serius bagi pihak jasa *laundry* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tanggung jawab terhadap konsumen. Pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab moral dan etika untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bertanggung jawab terhadap barang yang dipercayakan oleh konsumen. Jika terjadi kerugian atau kecacatan pada barang konsumen, pelaku usaha harus memperbaiki kesalahan tersebut atau memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen. Sehingga, penting bagi pelaku usaha jasa *laundry* untuk memperbaiki sistem pelayanan dan tanggung jawab terhadap konsumen, sehingga hak-hak konsumen dapat terpenuhi dengan baik. Jika terjadi masalah, pelaku usaha harus bersedia menyelesaikan masalah tersebut dengan baik dan memberikan kompensasi yang adil kepada konsumen yang merasa dirugikan.

Seperti kasus yang terjadi di salah satu jasa *laundry* di Kelurahan Mangli di mana pada saat itu konsumen membawa pakaiannya ke *laundry*, namun ketika mengambil pakaiannya yang sudah dicuci ternyata waktu diperiksa oleh konsumen tersebut salah satu pakaiannya robek dan ada juga yang luntur, ketika komplain dengan kejadian tersebut pihak jasa *laundry* tidak bertanggung jawab.¹¹ Kasus serupa yang terjadi salah satu

¹¹ Observasi, Jember, 30 September 2023

jasa *laundry* di Kelurahan Mangli, pada saat itu konsumen membawa selimut untuk di *laundry*, namun ketika sudah dapat 2 hari, konsumen menjemput selimutnya tersebut akan tetapi dari pihak jasa *laundry* mengatakan hilang dan pihak jasa *laundry* memberikan ganti rugi sebesar Rp. 100.000,00 sedangkan harga selimut tersebut seharga Rp. 200.000,00. Konsumen pun merelakan hal tersebut.¹²

Dengan permasalahan yang terjadi, maka dari itu peneliti menggali lebih dalam mengenai jasa *laundry* dengan memfokuskan pada perlindungan konsumen yang sesuai dengan perspektif etika bisnis Islam. Sehingga konsumen dapat merasa nyaman dalam memilih layanan jasa *laundry* sesuai yang diinginkan. Fenomena ini tentunya sangat menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, peneliti mengadakan penelitian untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“Perlindungan Konsumen Oleh Jasa Laundry Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates”**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹² Observasi , Jember , 30 September 2023

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah dijelaskan diatas memiliki makna dari beberapa pembahasan tentang perlindungan konsumen oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis islam, Perumusan masalah disusun secara singkat,jelas,tegas,khusus dan operasional yang dituangkan dengan kalimat tanya.¹³ Maka yang menjadi fokus penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates?
2. Bagaimana cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates?
3. Bagaimana cara pemenuhan hak dan cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis Islam Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.¹⁴ Maka peneliti ini memiliki tujuan yang bisa dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates
2. Untuk mengetahui cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 45

¹⁴ Tim Penyusun, 45.

3. Untuk mengetahui cara pemenuhan hak dan cara bertanggung jawab oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis Islam Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

D. Manfaat Penelitian

Dalam setiap kegiatan tentunya memiliki sebuah tujuan yang ingin dicapai pastinya tidak lepas dari manfaat yang diperoleh setelah melakukannya, Ada beberapa manfaat yang bersifat teoritis maupun praktis di antaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat serta bisa menambah pengetahuan dan wawasan sehingga dapat dijadikan acuan bagi para mahasiswa juga membentuk pola pikir yang dinamis. Penelitian ini sebagai referensi untuk bahan pertimbangan penelitian yang selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari penelitian ini mendapatkan informasi lebih mengenai usaha *Laundry* serta untuk dapat mengambil keputusan dalam usahanya agar mampu meningkatkan pendapatan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk penelitian yang sama.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti.¹⁵ Adapun istilah yang harus dijelaskan dalam penelitian ini yakni sesuai dengan judul penelitian yaitu:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai yang menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang menguntungkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.

2. Jasa Laundry

Jasa *laundry* adalah jasa yang membantu seseorang untuk mencuci kan pakaian nya dengan mesin cuci maupun mesin pengering dan cairan pembersih serta pewangi khusus. untuk menimbang pakaian yang akan dicuci menentukan harga yang akan dikenakan.¹⁶

¹⁵ Tim Penyusun, 45

¹⁶ A. S. Tanjung “Perancangan Sistem Informasi Jasa Laundry Berbasis Web Pada Laundry Cucimania Depok” *Jurnal Informatika UPGRIS* 8, no. 1 (2022):5
<https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/11167/5719>

3. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis islam adalah landasan perilaku manusia dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip yang terdapat dalam ajaran islam yang bersumber pada Al Quran dan Hadist.¹⁷ Etika bisnis Islam juga tentang usaha ekonomi perdagangan dari sudut pandang baik dan buruk serta benar dan salah menurut standar akhlaq Islam.¹⁸

F. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang mulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.¹⁹ Untuk mengenai sistem pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisi tentang pembahasan mengenai Konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, hingga di akhir sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Di dalam bab ini berisi tentang pembahasan mengenai penelitian terdahulu dan kajian teori untuk dijadikan bahan pijakan dalam melakukan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini berisi tentang pembahasan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik

¹⁷ Aris Baidowi, "Etika Bisnis Perspektif Islam", *Jurnal Hukum Islam* 9, no. 2 (Desember 2020):6 <https://e-journal.uingusdur.ac.id/jhi/article/view/7012>

¹⁸ Thorir Murdiansah, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: CV Cakrawala, 2021),28

¹⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* , 91

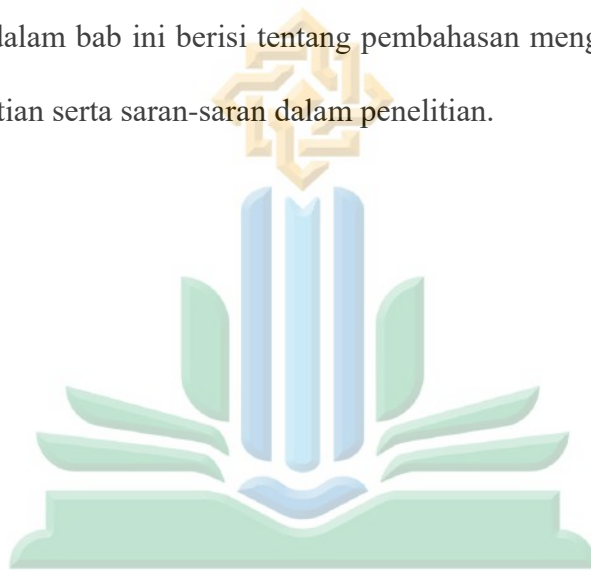
pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

Di dalam bab ini berisi tentang pembahasan mengenai gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

BAB V PENUTUP

Di dalam bab ini berisi tentang pembahasan mengenai kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran dalam penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kemudian, peneliti membuat ringkasan dari hasil-hasil penelitian tersebut, baik yang sudah dipublikasikan maupun belum, seperti skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat dalam jurnal ilmiah, dan sebagainya. Hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penelitian yang hendak dilakukan memiliki orisinalitas dan posisinya dalam konteks penelitian yang sudah ada.²⁰ Ada beberapa penelitian terdahulu yakni:

1. Popi Novyanty, 2019 “Analisis Pendapatan Usaha Jasa *Laundry* Di Kecamatan Syiah Kuala (Kajian Perspektif Ekonomi Islam)”²¹

Fokus penelitian ini mencakup tiga hal. *Pertama*, mengukur pendapatan usaha jasa laundry rata-rata di Kecamatan Syiah Kuala. *Kedua*, mengevaluasi profitabilitas usaha sektor jasa *laundry* di wilayah tersebut. *Ketiga*, mengidentifikasi sejauh mana usaha jasa *laundry* di Kecamatan Syiah Kuala telah mengikuti prinsip-prinsip syariah.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang bersifat deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data menggunakan metode deskriptif

²⁰ Tim Penyusun, 46

²¹ Popi Novyanty, “Analisis Pendapatan Usaha Jasa *Laundry* Di Kecamatan Syiah Kuala (Kajian Perspektif Ekonomi Islam)” (Skripsi, UIN AR-RANIRY, 2019)

kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha jasa laundry dapat secara signifikan meningkatkan pendapatan bagi pengusaha laundry.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang usaha jasa *laundry*. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek di mana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menganalisis pendapatan sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dan menganalisis mengenai pelayanan.

2. Duratun Nafis, 2019 “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh) ”²²

Fokus penelitian dalam ini yakni: Pertama, bagaimana penerapan etika bisnis Islam di Rumah Makan Wong Solo cabang Batoh telah dilakukan dengan baik?, *Kedua*, bagaimana rumah makan ini juga menunjukkan transparansi, kejujuran, dan tanggung jawab sosial dalam bisnis?

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, implementasi etika bisnis Islam di rumah makan Wong Solo cabang Batoh sudah diterapkan dengan

²² Duratun Nafis, “Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)” (Skripsi, UIN AR-RANIRY, 2019)

baik. *Kedua*, etika bisnis yang diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis yang diajarkan oleh Islam.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang implementasi etika bisnis Islam. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu pada penelitian sebelumnya membahas mengenai implementasi etika bisnis Islam pada usaha rumah makan, sedangkan pada penelitian yang dilakukan membahas mengenai perspektif etika bisnis Islam pada usaha jasa *laundry*.

3. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)²³

Fokus penelitian dalam ini yakni: *Pertama*, bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bagi jasa *laundry* di Banjarrejo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang menghimpun data kualitatif. Hasil penelitian dalam implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dianggap belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, masih banyak ditemukan beberapa kasus kegiatan pelaku usaha *laundry* yang mencoba membatasi tanggung jawab terhadap konsumennya yang mengalami kerugian dengan menggunakan klausula-klausula yang memberatkan salah satu pihak.

²³ Irwan Efendi Hasibuan, "Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa *Laundry* (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)" (Skripsi, IAIN METRO, 2020)

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang perlindungan konsumen. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek di mana penelitian ini terpacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sedangkan peneliti mengenai perspektif etika bisnis Islam.

4. Safrian Asriadi, 2020 “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Teantang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)”²⁴

Fokus penelitian dalam ini yakni: *Pertama*, bagaimana praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* di karang mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember?, *Kedua*, bagaimana tinjauan fiqh muamalah terhadap praktik pelaku usaha *laundry*? Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka, bukan melalui perhitungan statistik angka. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui analisis data yang bersifat deskriptif dan interpretatif.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa, pertama, tanggung jawab pelaku usaha jasa *laundry* hanya terbatas pada kehilangan pakaian.

²⁴ Safrian Asriadi, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Teantang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)” (Skripsi, IAIN Jember, 2020)

Kedua, dari perspektif fiqih muamalah, praktik ini dapat diklasifikasikan sebagai akad ijarah dan telah memenuhi rukun serta syarat akad ijarah.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek dimana penelitian ini mengenai tinjauan fiqih muamalah, Sedangkan peneliti mengenai hak kenyamanan konsumen dalam etika bisnis islam.

5. Ahmad Junaidi, 2022 “Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jasa Parkir Di Jalan Satu Arah Hos Cokroaminoto Ponorogo”²⁵

Fokus penelitian dalam ini diantaranya yakni: *Pertama*, bagaimana analisis etika bisnis Islam terhadap penarikan tarif parkir di jalan satu arah Hos Cokroaminoto Ponorogo akan mencakup evaluasi terhadap keadilan, transparansi, dan kejujuran dalam menetapkan tarif parkir?, *Kedua*, bagaimana analisis terhadap tanggung jawab dan tugas jukir akan melibatkan pertimbangan terhadap kewajiban jukir dalam menjaga keamanan dan ketertiban, memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna parkir, serta menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, perilaku jukir dalam menjalankan

²⁵ Atika Nur Hasanah, “Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jasa Parkir Di Jalan Satu Arah Hos Cokroaminoto Ponorogo” (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2022)

usaha parkir belum sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Hal ini disebabkan oleh tarif parkir yang tidak sesuai dengan peraturan daerah yang telah diatur. *Kedua*, perilaku jukir juga tidak sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam karena tidak memberikan karcis kepada pengguna parkir dan tidak semua kendaraan ditata dengan rapi.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang praktik bisnis parkir dari sudut pandang etika bisnis Islam. Hal ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam praktik bisnis sehari-hari.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang etika bisnis Islam. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu, pada penelitian sebelumnya membahas mengenai tinjauan etika bisnis Islam dalam pada jasa parkir, sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai perlindungan konsumen pada jasa *laundry*.

6. Sri Mulyani, 2022 "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* Berbasis Web Pada Usaha Leslie Laundry"²⁶

Fokus penelitian dalam ini yakni: Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan jasa laundry berbasis web pada usaha Leslie *laundry*?

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data seperti observasi

²⁶ Sri Mulyani, "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* Berbasis Web Pada Usaha Leslie *Laundry*" *Jurnal Teknik Informatika Inovatif Wira Wacana* 1, no. 3 (2022): 1 <https://doi.org/10.58300/inovatif-wira-wacana.v1i3.282>

dan wawancara. Hasil penelitian ini menghasilkan sistem informasi jasa *laundry* yang mencakup pengelolaan *input* dan *output* data, serta transaksi pada konsumen. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan dapat mempermudah pengelolaan data dan transaksi pada jasa *laundry*, meningkatkan efisiensi dan akurasi informasi, serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Pengujian pada system ini dilakukan dengan *black box* dan *system usability scale*. Sistem yang digunakan dengan baik namun perlu pengembangan secara berkala.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang pelayanan jasa *laundry*. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek yakni system informasi jasa *laundry* berbasis web sedangkan peneliti menggunakan dalam etika bisnis islam.

7. Nasria, 2023 “Praktik Pembulatan Timbangan Jasa *Laundry* Di Kota Pare-Pare Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah”²⁷

Fokus penelitian dalam ini antara lain adalah: *Pertama*, bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa *laundry* di Kota Pare-Pare? *Kedua*, bagaimana tinjauan hukum positif dan hukum ekonomi syariah terhadap pembulatan timbangan jasa *laundry* di Kota Pare-Pare? Dengan fokus ini, penelitian bertujuan untuk menggali dan menganalisis praktik pembulatan timbangan yang dilakukan oleh jasa *laundry*, serta

²⁷ Nasria, “Praktik Pembulatan Timbangan Jasa *Laundry* Di Kota Pare-Pare Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah” (Skripsi, IAIN Pare-Pare, 2023)

mengevaluasi kesesuaian praktik tersebut dengan ketentuan hukum positif dan hukum ekonomi syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris dalam menganalisis data lapangan. Subjek penelitian meliputi pemilik atau karyawan jasa *laundry* serta konsumen dari delapan usaha *laundry* di beberapa kecamatan di Kota Pare-Pare. Instrumen pengumpulan data meliputi wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang praktik pembulatan timbangan dalam usaha *laundry* dan implikasinya terhadap konsumen dan pelaku usaha.

Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa temuan penting. *Pertama*, sebagian besar pelaku usaha *laundry* di Kota Pare-Pare menerapkan praktik pembulatan timbangan. *Kedua*, dari perspektif hukum positif, praktik ini dapat dikategorikan sebagai tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 Undang-Undang tersebut menetapkan hak-hak konsumen, sementara Pasal 8 mengatur perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, termasuk praktik pembulatan timbangan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Dari sudut pandang hukum ekonomi syariah, praktik pembulatan timbangan ini juga tidak diperbolehkan. Hal ini karena beberapa jasa *laundry* tidak menjelaskan terlebih dahulu kepada konsumen mengenai pembulatan timbangan. Dengan menjelaskan pembulatan

timbangan kepada konsumen, praktik ini tidak akan melibatkan unsur *gharar* (ketidakpastian atau ketidakjelasan) yang dilarang dalam prinsip ekonomi syariah.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni dalam penelitian ini yakni sama-sama membahas mengenai jasa *laundry* yang berkaitan dengan hak-hak konsumen. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek dimana penelitian ini membahas tentang praktik pembulatan timbangan jasa *laundry*, Sedangkan peneliti membahas mengenai pelayanan jasa *laundry* terhadap hak atas kenyamanan konsumen.

8. Endang Aferiyanti, 2023 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada KIA Laundry Di Kampung Baru Bandar Lampung”²⁸

Fokus penelitian dalam ini diantaranya yakni: Apakah bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Kia *laundry*?. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kuantitatif dengan populasi sampel pelanggan 125 orang menggunakan *purposive sampling* teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, empati, dan jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada

²⁸ Endang Aferiyanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada KIA Laundry Di Kampung Baru Bandar Lampung” (Skripsi, Universitas Lampung, 2023)

variabel daya tanggap serta keandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan. Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai pelayanan jasa *laundry*. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek di mana penelitian ini dengan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan kualitatif.

9. Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa *Laundry* Perspektif Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.²⁹

Fokus penelitian dalam ini yakni: *Pertama*, bagaimana praktik pembulatan timbangan pada jasa laundry di Desa Pucangan, Kartasura? bagaimana analisis pembulatan pada jasa *laundry* perspektif etika bisnis Islam dan UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data terkumpul selanjutnya menganalisis data tersebut menggunakan etika bisnis Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen, dengan tahapan analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hal ini menunjukkan bahwa dilakukannya sistem pembulatan timbangan yaitu untuk mempercepat dan mempermudah pada saat

²⁹ Mahasin, "Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (Skripsi, UIN SUKA, 2022)

transaksi, *kedua* terbatasnya uang receh sehingga dibulatkan agar harga menjadi pas, *ketiga*, kurang telitinya pegawai *laundry*. Persamaan dalam penelitian ini yakni sama-sama membahas mengenai tentang perlindungan konsumen. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek di mana penelitian ini mengenai praktik pembulatan timbangan, sedangkan peneliti mengenai analisis jasa *laundry* terhadap perlindungan konsumen.

10. Indah Nur Fauziah, 2023 “Tinjauan Etika Bisnis Islam Pada Jasa Makelar Jual Beli Mobil Bekas Medsos”³⁰

Fokus penelitian dalam ini yakni: bagaimana praktik transaksi dalam menawarkan jasa makelar jual beli mobil bekas?. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis untuk meninjau sejauh mana mekanisme jasa makelar dalam jual beli mobil bekas melalui media sosial, khususnya yang terjadi pada akun FB jual beli mobil bekas Bandung, dilakukan dengan dua cara yang memberikan peluang bagi pihak makelar untuk mendapatkan *fee* dari penjual maupun pembeli. Namun, praktik ini belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, terutama dalam aspek keadilan, kehendak bebas, prinsip tanggung jawab, dan prinsip kejujuran.

Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai membahas mengenai tentang etika bisnis Islam.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan

³⁰ Indah Nur Fauziah, Tinjauan Etika Bisnis Islam Pada Jasa Makelar Jual Beli Mobil Bekas Medsos, *Jurnal Perbankan Syariah* 2, no 1 (2023):1 <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPS/article/view/2003>

oleh peneliti lain dapat berada pada beberapa aspek dimana penelitian ini jasa makelar jual beli mobil bekas di media sosial, Sedangkan peneliti mengenai pelayanan jasa *laundry* terhadap hak atas kenyamanan konsumen.

Tabel 2.1

Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Sekarang

No	Judul Penelitian Terdahulu	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Analisis Pendapatan Usaha Jasa <i>Laundry</i> Di Kecamatan Syiah Kuala (Kajian Perspektif Ekonomi Islam)	Popi Novyanty 2019	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang usaha jasa <i>laundry</i> .	Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
2.	Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)	Duratun Nafis 2019	Sama-sama membahas mengenai penerapan etika bisnis Islam	Penelitian ini yakni penerapan etika bisnis Islam pada restoran makan, sedangkan peneliti menggunakan perspektif etika bisnis Islam pada jasa <i>laundry</i>
3.	Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa Laundry (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur)	Irwan Efendi Hasibuan 2020	Sama-sama membahas mengenai tentang perlindungan konsumen.	Penelitian ini berpacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, peneliti menggunakan mengenai perspektif etika bisnis Islam.

No	Judul Penelitian Terdahulu	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
4.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry</i> Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)	Safrian Asriadi 2020	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai membahas mengenai perlindungan konsumen.	Penelitian ini mengenai tinjauan fiqih muamalah, Sedangkan peneliti mengenai dalam perspektif etika bisnis Islam.
5.	Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Jasa Parkir Di Jalan Satu Arah Hos Cokroaminoto Ponorogo	Ahmad Junaidi 2022	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai yakni membahas mengenai tentang etika bisnis Islam.	Penelitian ini membahas mengenai tinjauan etika bisnis Islam dalam pada jasa parkir, sedangkan peneliti yang dilakukan membahas mengenai perlindungan konsumen pada jasa <i>laundry</i>
6.	Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa <i>Laundry</i> Berbasis Web Pada Usaha Leslie <i>Laundry</i>	Sri Mulyani 2022	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai membahas mengenai tentang jasa <i>laundry</i> .	Penelitian ini membahas system informasi jasa <i>laundry</i> berbasis web, sedangkan peneliti membahas perspektif etika bisnis Islam pada usaha <i>laundry</i> .
7.	Praktik Pembulatan Timbangan Jasa <i>Laundry</i> Di Kota Pare-Pare Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah	Nasria 2023	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai membahas mengenai jasa <i>laundry</i> .	Penelitian ini tentang praktik pembulatan timbangan jasa <i>laundry</i> , untuk peneliti membahas perlindungan konsumen.

No	Judul Penelitian Terdahulu	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
8.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada KIA <i>Laundry</i> Di Kampung Baru Bandar Lampung	Endang Aferiyanti 2023	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai membahas mengenai jasa <i>laundry</i> .	Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
9.	Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa <i>Laundry</i> Perspektif Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Mahasin 2023	Persamaan dalam penelitian ini yakni sama-sama membahas mengenai tentang perlindungan konsumen.	Penelitian ini membahas mengenai praktik pembulatan timbangan, sedangkan peneliti mengenai perlindungan konsumen oleh jasa <i>laundry</i>
10.	Tinjauan Etika Bisnis Islam Pada Jasa Makelar Jual Beli Mobil Bekas Medsos	Indah Nur Fauziah 2023	Persamaan dalam penelitian ini dapat terletak pada tujuan akhir yang ingin dicapai membahas mengenai tentang etika bisnis Islam.	Penelitian ini penerapan etika bisnis Islam pada jasa makelar, sedangkan peneliti mengenai jasa <i>laundry</i> perspektif etika bisnis Islam.

Sumber : diolah oleh peneliti

Dari data penelitian terdahulu di atas, Ada perbedaan yang signifikan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini dalam beberapa aspek, seperti objek penelitian, metode penelitian. Dalam penelitian ini, selain membahas mengenai jasa laundry juga akan membahas mengenai perlindungan konsumen karena untuk mendapatkan keamanan dan kenyamanan ketika melakukan pembelian barang ataupun jasa. Penelitian yang dilakukan menjadi menarik untuk dibahas, terutama jika dihubungkan dengan perspektif etika bisnis Islam.

Bisnis tanpa adanya etika bisnis Islam dapat menimbulkan persaingan yang tidak sehat dan bahkan praktik monopoli perdagangan. Dalam konteks jasa *laundry*, penting bagi pelaku usaha untuk memiliki rasa tanggung jawab terhadap para konsumennya dan menjalankan usaha mereka berdasarkan etika bisnis Islam agar mendapatkan keberkahan dalam berbisnis.

B. Kajian Teori

Pada bagian ini, akan dibahas beberapa teori yang akan dijadikan sebagai bahan referensi atau perspektif dalam penelitian ini. Pembahasan teori yang mendalam akan membantu peneliti untuk memahami permasalahan yang ingin dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif, dalam penelitian kualitatif, teori digunakan sebagai perspektif atau alat analisis, bukan untuk diuji.³¹ Adapun yang perlu dibahas dari beberapa teori yakni:

1. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dirancang untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan kepastian hukum.³² Ini bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan dan keadilan bagi konsumen dalam setiap transaksi, sehingga hak-hak mereka terlindungi dari praktik-praktik yang merugikan.³³ Timbulnya perlindungan

³¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46

³² Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: PT Aditya Bakti, 2020), 2

³³ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), 5

konsumen diakibatkan lemahnya posisi konsumen dibanding dengan pelaku usaha. Kerugian yang dialami konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha ataupun yang dilakukan oleh pelaku usaha.³⁴ Pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi.³⁵ Dalam rangka mencari keuntungan pelaku usaha harus bersaing dengan perilaku bisnis yang lain pada akhirnya dapat merugikan konsumen.³⁶

Berkaitan hal ini maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kerugian yang dialami karena praktik bisnis yang curang dan tidak sehat.³⁷ Melindungi konsumen berarti melindungi semuanya, juga menciptakan persaingan yang sehat bagi pelaku usaha untuk menjaga kesinambungan.³⁸

b. Dasar Hukum

1) Al-Qur'an

Dengan adanya perlindungan konsumen maka kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Dalam hal ini menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen pelaku usaha sehingga kedua

³⁴ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen* (Depok: Rajawali, 2020), 2

³⁵ Yessy Kusumadewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Lembaga Fatzah, 2022), 4

³⁶ Yessy Kusumadewi, 5

³⁷ Yessy Kusumadewi, 6

³⁸ Yessy Kusumadewi, 7

belah pihak tidak saling dirugikan. Dalam Islam sudah diatur sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Qur'an.

Allah SWT berfirman dalam Qs. Surah Al-maidah Ayat 67: 5 :

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ ۚ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ ۗ

وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ۖ

Artinya : Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir. (Qs. Al-Maidah: 67)³⁹

Ayat ini mengingatkan Rasul agar menyampaikan ajaran agama tanpa menghiraukan ancaman mereka, yang mana Allah berjanji memelihara Rasul dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani. Dengan kata lain Ayat ini berbicara tentang perlindungan yang diberikan Allah kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan.

2) Hadits

Dalam hadits Islam memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah yang menyatakan:

³⁹ Al-Qur'an, 5:67.

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَِ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى
اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ رَ (رَوَاهُ ابْنُ مَاجَةَ وَالْأَلْبَانِيُّ)

Artinya: Dari Abu Sa'id Sa'd bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”.
(HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni)⁴⁰

Maksud hadits di atas yaitu sesama pihak yang berkepentingan hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak. Hal yang penting pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan sebagaimana yang diajarkan dalam ekonomi Islam.

3) Undang-Undang

Undang Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. sebagai berikut:

1. Menumbuhkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian bagi konsumen agar dapat melindungi diri sendiri.

⁴⁰ Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah* (Solo: Pustaka Arafah, 2006), 245

2. Mengangkat harkat dan martabat dengan menghindarkan konsumen dari akses negatif pemakaian barang dan jasa yang tidak sesuai dengan nilai-nilai kemanusiaan dan moralitas.
3. Meningkatkan sistem pemberdayaan konsumen dengan menentukan dan menuntut haknya sebagai konsumen.
4. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya konsumen dalam memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
5. Menciptakan informasi, sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses.
6. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kualitas yang tinggi dalam usaha produksi barang dan/atau jasa.⁴¹

c. Hak-Hak Konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang tentang perlindungan konsumen menyebutkan hak-hak konsumen yakni:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.

⁴¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pasal 3

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya..⁴²

Dari hak-hak konsumen diatas dapat dilihat kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan yang utama dalam perlindungan konsumen. Selanjutnya, untuk menjamin hal tersebut maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan jasa yang dikehendakinya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Jika terdapat penyimpangan, yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi, sampai ganti rugi.

d. Tanggung Jawab Pada Konsumen

Adapun tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yakni:

⁴² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pasal 4

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan..
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima.⁴³

2. Etika Bisnis Islam

1) Pengertian Etika Bisnis Islam

Etika berasal dari kata Yunani "ethos," yang dalam bentuk jamaknya berarti adat istiadat atau kebiasaan. Etika dipahami sebagai seperangkat prinsip yang mengatur hidup manusia. Etika adalah studi tentang nilai-nilai, norma-norma, dan prinsip-prinsip yang mengatur

⁴³ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pasal 7

perilaku manusia dalam interaksi sosial.⁴⁴ Etika juga dipahami sebagai ilmu yang membahas perbuatan baik dan buruk manusia. Etika merupakan landasan perilaku manusia yang dijadikan pedoman hidup dalam masyarakat dan mengkaji tentang baik buruknya perilaku manusia yang dapat diterima oleh akal.

Bisnis berasal dari kata Inggris "*business*" yang artinya perusahaan atau usaha. Dalam bahasa Indonesia, bisnis diartikan sebagai usaha komersial dalam dunia perdagangan. Etika bisnis merupakan bidang ilmu yang bersifat normatif karena berperan sebagai penentu apa yang harus dilakukan oleh seorang individu yang berdasarkan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Bisnis dalam Islam diartikan sebagai serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuk yang tidak dibatasi jumlahnya (kuantitas), kepemilikan hartanya (barang atau jasa), dan termasuk profitnya, namun dibatasi dengan cara perolehan dan pendayagunaan hartanya (ada aturan halal dan haramnya).⁴⁵

Etika bisnis Islam merupakan ilmu tentang yang baik dan buruk serta bertujuan untuk mendidik moralitas manusia dalam usaha yang mengacu pada Al-Qur'an dan Hadits. Etika bisnis Islam yakni ahlak dalam menjalankan bisnis sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga dalam menjalankan bisnis tidak perlu khawatir, sebab sudah diyakini sebagai sesuatu yang baik dan benar.⁴⁶

⁴⁴ Fauzan dkk, *Etika Bisnis dan Profesi* (2023) 23

⁴⁵ Muhammad Djakfar, *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*, (Malang: UIN Malang, 2021), 6

⁴⁶ Muhammad Djakfar, 7

2) Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Untuk mendapatkan keberkahan dalam usaha, sangat penting untuk memperhatikan beberapa prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang dijelaskan sebagai berikut⁴⁷ :

1. Keesaan

Keesaan, seperti yang tercermin dalam konsep tauhid, merupakan dimensi vertikal Islam. Konsep keesaan mengintegrasikan semua aspek kehidupan seorang muslim, termasuk ekonomi, politik, agama, dan masyarakat, ke dalam suatu kesatuan yang homogen. Prinsip tauhid tidak membina manusia untuk hidup harmonis dalam suatu masyarakat khusus saja, melainkan juga di antara beragama masyarakat dengan menunjuk sifat universal

2. Keseimbangan

Keseimbangan menggambarkan dimensi horizontal ajaran Islam dan terkait dengan harmoni segala sesuatu di alam semesta.

3. Kehendak Bebas

Seseorang tidak dapat membayangkan kemungkinan adanya perdagangan dan transaksi yang sah tanpa adanya pengakuan hak individu dan kelompok untuk memiliki dan mentransfer kekayaan secara bebas dan tanpa paksaan.

⁴⁷ Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 40

4. Keadilan (Kejujuran)

Tidak berlebihan untuk mengatakan bahwa keadilan merupakan inti dari ajaran yang terdapat dalam Al-Qur'an. Al-Qur'an dengan jelas menyatakan bahwa tujuan diwahyukannya adalah untuk menegakkan keadilan dan kesetaraan.

5. Tanggung Jawab

Manusia adalah khalifah Allah di muka bumi menunjukkan bahwa manusia memiliki tanggung jawab untuk menjaga dan mengelola bumi ini sebaik mungkin. Konsep ini juga menegaskan bahwa manusia memiliki tanggung jawab moral atas perbuatan dan keputusan dan pada akhirnya akan diminta pertanggungjawaban atas tindakan mereka di hadapan Tuhan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang pendekatan penelitian yakni menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena sumber data dikumpulkan melalui pengumpulan data daripada penghitungan statistik.⁴⁸ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif mengumpulkan informasi deskriptif. Analisis data bersifat induktif dan kualitatif. Jenis penelitian ini menggunakan *field research* (kerja lapangan), di mana peneliti mengamati langsung untuk memberikan penjelasan yang realistis untuk mendapatkan data yang akurat.⁴⁹

Dalam kasus ini dititik beratkan mengenai perlindungan konsumen oleh jasa *laundry*. Alasan menggunakan jenis penelitian lapangan karena sumber datanya digali dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut akan dilakukan. Wilayah penelitian biasanya mencakup informasi tentang lokasi secara fisik (seperti desa, organisasi, peristiwa, teks, dan lain-lain.) dan unit analisis yang akan diteliti.⁵⁰ Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023), 8

⁴⁹ Sugiyono, 9

⁵⁰ Sutrisna Hadi, *Metode Penelitian dalam Jenis Pendekatan* (Bandung: CV. Nunasa, 2019), 90.

Peneliti memilih jasa *laundry* di Kelurahan Mangli ini dikarenakan terjadinya kasus salah satu jasa *laundry* yang tidak bertanggung jawab dan menghilangkan pakaian pengguna jasa *laundry*. Dengan hal itu peneliti tertarik untuk penelitian di Kelurahan Mangli.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memasuki situasi sosial tertentu dan melakukan observasi serta wawancara dengan orang-orang yang dianggap memiliki pengetahuan tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data yang diwawancarai dilakukan dengan menggunakan metode purposive, yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini mencakup keahlian dan pengetahuan yang diharapkan dimiliki oleh orang tersebut terkait dengan tujuan penelitian serta sesuai yang dikehendaki peneliti, Sehingga tersebut mewakili dari beberapa jasa *laundry* yang berada di Kelurahan Mangli.⁵¹

Adapun Informan yang sesuai dalam penelitian ini dan memiliki pengetahuan tentang situasi sosial yakni:

Tabel 3.1 (Pelaku Usaha Jasa *Laundry*)

1. Pelaku Usaha Jasa *Laundry*

Pelaku Usaha <i>Laundry</i>	<i>Laundry</i>	Lingkungan
Bapak Kholid	Daffa Laundry	Karang Mluwo
Ibu Silfi	Kurnia Laundry	Krajan
Bapak Anjua	Qas Laundry	Tanjung
Bapak Adi	Omah Laundry	Wonosari

⁵¹ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 54.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang tepat sangat penting dalam penelitian. Dengan menggunakan teknik yang sesuai, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh relevan, akurat, dan dapat diandalkan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengambil kesimpulan yang tepat dan menghasilkan temuan yang bermanfaat dalam penelitian.⁵²

Adapun teknik yang harus dilakukan ketika dalam penelitian yaitu:

1) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti secara langsung mengamati subjek yang diteliti. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran atau informasi secara langsung tentang subjek yang diamati. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini jenis penelitian partisipan yaitu terlibat langsung dengan kegiatan yang sedang dilakukan subjek penelitian dalam memperoleh data-data yang berhubungan dengan permasalahan peneliti.⁵³

Dalam kegiatan observasi yang diperoleh dari penelitian ini yaitu jumlah jasa *laundry* di Kelurahan Mangli, nama pelaku usaha dan pengguna usaha di Kelurahan Mangli

2) Wawancara

Dalam penelitian ini, salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan informan yang dipilih

⁵² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019), 138.

⁵³ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 227

berdasarkan pengetahuan dan kemampuannya untuk memberikan penjelasan tentang permasalahan yang diteliti.⁵⁴

Adapun informasi yang ingin diperoleh dari teknik wawancara ini dengan memberikan pertanyaan kepada pelaku usaha dan pengguna usaha jasa *laundry* terkait dengan cara pemenuhan hak konsumen, cara bertanggung jawab jasa *laundry* serta dalam perspektif etika bisnis Islam.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi melibatkan pencarian data tentang hal-hal atau variabel tertentu dalam bentuk catatan, transkrip, buku, agenda, dan lain-lain. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat mengumpulkan data dengan mengklasifikasikan bahan-bahan yang terkait dengan masalah-masalah yang diteliti.⁵⁵ Maka data yang ingin diperoleh dari dokumentasi ini berupa foto-foto yang menjadi pelengkap dari metode wawancara.

E. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Proses analisis dimulai dengan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Data kemudian diorganisir ke dalam kategori, diuraikan menjadi unit-unit, disintesakan, dikelompokkan ke dalam pola-pola, dilakukan pemilihan informasi yang penting untuk dipelajari, dan

⁵⁴ Sugiyono, 140

⁵⁵ Sugiyono, 141

membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti sendiri maupun orang lain.⁵⁶

F. Keabsahan Data

Memeriksa keabsahan data sangat penting agar data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi melibatkan pengecekan ulang data, baik sebelum maupun setelah data dianalisis.

1. Triangulasi Sumber

Menguji kredibilitas data dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang didapatkan melalui berbagai sumber seperti wawancara dan observasi

2. Triangulasi Waktu

Data diperiksa secara berkala dengan wawancara, observasi dan pendekatan lain pada waktu atau situasi yang berbeda untuk memastikan kepastian data.⁵⁷

Penelitian ini menggunakan pengecekan data yang dilakukan dengan cara triangulasi sumber dan waktu.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Hal utama yang harus dilakukan dalam penelitian yakni mencari fenomena. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil fenomena mengenai

⁵⁶ Sugiyono, 240.

⁵⁷ Sugiyono, 373

perlindungan konsumen oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis islam di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Terdapat tiga tahap dalam penelitian kualitatif yakni pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, tahap analisis data:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap pra lapangan merupakan sejumlah kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti sebelum memasuki lapangan. Di antara lain ialah :

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Meninjau objek penelitian yang telah ditentukan
- d. Mengurus perizinan penelitian
- e. Melakukan survey keadaan lapangan
- f. Memilih informan
- g. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- h. Etika dalam melakukan penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini terdapat tiga kegiatan yang harus dilakukan oleh peneliti, yaitu :

- 1) Memahami latar dan tujuan penelitian
- 2) Memasuki lokasi lapangan
- 3) Berperan mencari data serta sambil pengumpulan data

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini data yang telah terkumpul masih campur aduk dan bersifat tumpang tindih seperti hasil pengamatan, wawancara, dokumen, gambar, foto dan lain sebagainya. Maka itu perlu diatur, diorganisir, dikelompokkan, dan dibuat kategorisasi sehingga menjadi data yang mempunyai arti dan makna.⁵⁸



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁸ Sugiyono, 245

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Kondisi Geografis Wilayah Kelurahan Mangli

Kelurahan Mangli merupakan wilayah dari Kecamatan Kaliwates yang terletak di sebelah barat kota Jember. Kurang lebih 12 km dari Pusat Pemerintahan Kabupaten Jember. Kelurahan Mangli mempunyai ketinggian 35 meter dari permukaan air laut dan memiliki luas wilayah kurang lebih 1.761.166 km². Kelurahan Mangli memiliki 4 Lingkungan yakni Lingkungan Karang Mluwo, Lingkungan Krajan, Lingkungan Tanjung, Lingkungan Wonosari. Adapun batas-batas wilayah Kelurahan Mangli yaitu:

- 1) Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Sempusari Kecamatan Kaliwates.
- 2) Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Sukorambi Kecamatan Sukorambi.
- 3) Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Jubung Kecamatan Sukorambi.
- 4) Sebelah selatan berbatasan dengan Kelurahan Ajung Kecamatan Ajung.

B. Penyajian Dan Analisis Data

1. Cara Pemenuhan Hak Konsumen Oleh Jasa Laundry Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Untuk memahami lebih jauh mengenai bagaimana cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates. Peneliti mencari tahu bagaimana cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates agar memberikan hal yang baik kepada para konsumen. Dalam hal tersebut peneliti wawancara langsung kepada para pemilik jasa *laundry* di Kelurahan Mangli yakni Daffa *Laundry*, Qas *Laundry*, Kurnia *Laundry* dan Omah *Laundry*.

Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti dengan Bapak Kholid selaku pemilik usaha Daffa *Laundry*, yaitu:

Cara pemenuhan yang dilakukan di *laundry* kami dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga membuat konsumen merasa nyaman. Kami juga memberikan informasi yang jelas mengenai peraturan-peraturan pada *laundry* kami yang terpampang di depan tempat *laundry* kami serta memberikan kompensasi kepada konsumen yang *laundry* di tempat kami.⁵⁹

Dari pemaparan di atas yang dilakukan oleh pengusaha Daffa *Laundry* adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang maksimal juga memberikan informasi yang jelas dan memberikan kompensasi kepada konsumen. Bapak Anjua selaku pemilik usaha Qas *Laundry* mengatakan bahwasanya :

⁵⁹ Bapak Kholid, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

Cara pemenuhan kepada konsumen kami yakni dengan memastikan bahwa konsumen merasa puas dengan hasil yang kami berikan seperti kebersihan dan keharuman pakaian yang dicuci. Juga ditempat kami memberikan harga yang wajar dan transparan tanpa ada penipuan. Kami juga memberikan kompensasi yang adil dan tidak merugikan konsumen.⁶⁰

Berdasarkan penjelasan dari bapak Anjua di atas untuk memenuhi hak konsumen dengan memastikan kepuasan terhadap konsumen serta tidak merugikan konsumen. Ibu Silfi selaku pemilik Kurnia *Laundry* menyatakan bahwasanya:

Cara pemenuhan hak konsumen di *laundry* kami dengan mengutamakan kepuasan konsumen yakni dengan pelayanan yang berkualitas tinggi dan juga pencucian yang bersih serta transparan pada konsumen agar konsumen merasa nyaman akan pakaiannya. Kami juga memberikan kompensasi apabila ada yang komplain pada pakaiannya.⁶¹

Dari pemaparan di atas mengutamakan kualitas pelayanan juga memberikan komplain apabila ada kecatatan. Bapak Adi selaku pemilik jasa laundry Omah *Laundry* menyampaikan bahwasanya:

Cara pemenuhan hak konsumen di *laundry* kami pastinya mengutamakan kenyamanan dan keamanan pada konsumen terhadap pakaiannya yang di *laundry*. Kami juga memberikan informasi yang jelas dan sudah terpampang pada nota agar konsumen dapat mengetahui peraturan-peraturan yang sudah kami buat, serta kami juga mendengarkan apa keluhan atau masalah yang timbul dari konsumen kami juga ketika ada yang komplain pada pakaiannya kami akan mengganti rugi sesuai aturan yang sudah kami tetapkan.⁶²

Dari penjelasan di atas menyatakan cara memenuhi hak konsumen dengan mengetahui peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan serta keluhan yang dialami konsumen akan mengganti rugi sesuai aturan.

⁶⁰ Bapak Anjua, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

⁶¹ Ibu Silfi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

⁶² Bapak Adi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dari keempat pemilik *laundry* tersebut menunjukkan bahwa cara pemenuhan hak konsumen sudah terpenuhi dengan baik sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen mengenai hak-hak konsumen.

2. Cara Bertanggung Jawab Oleh Jasa *Laundry* Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

1) Tanggung Jawab Terhadap Pakaian Robek

Didalam usaha jasa *laundry* yang berada di Kelurahan Mangli pastinya pernah berpengalaman mengatasi pakaian yang mudah robek itu terjadi biasanya karena pakaian nya tipis dan mudah robek. Akan tetapi jika dari pihak *laundry* yang semula nya tidak robek ketika pemrosesan pencucian pakaian robek itu tanggung jawab pengusaha jasa *laundry*.

Bapak Kholid selaku pemilik usaha Daffa *Laundry* menjelaskan bahwasanya:

Kalau di daffa *laundry* ini mas ketika ada pakaian yang robek itu kami bertanggung jawab meski memang dari bahannya yang tipis atau memang dari pemrosesan pencucian yang robek itu tanggung jawab kami, akan tetapi kami tanggung jawab dengan ganti rugi sesuai barang yang dibeli, saya sudah sering mengalami hal tersebut.⁶³

Dari pemamparan diatas tanggung jawab yang dilakukan ketika ada pakaian yang robek itu memang dari pemrosesan pencucian maka bertanggung jawab. Bapak Anjua selaku pemilik usaha Qas *Laundry* menyatakan bahwasanya:

⁶³ Bapak Kholid, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

“Untuk masalah pakaian robek itu sering mengalami disini mas karena memang pakaian yang tipis, nah disini tidak bertanggung jawab karena memang dari sifat pakaian seperti itu mas akan tetapi kalau dari pemrosesan pencucian kami pasti akan bertanggung jawab.”⁶⁴

Dari pemamparan di atas kalau memang dari sifat pakaian yang robek itu tidak bertanggung jawab apabila dari pemrosesan pencucian pakaian nya robek pasti bertanggung jawab. Ibu Silfi selaku pemilik usaha Kurnia *Laundry* juga memaparkan bahwasanya:

“Jika ada pakaian yang robek mas disini bertanggung jawab akan tetapi sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan ada batas waktunya yakni 1x24 jam”⁶⁵

Dari penjelasan di atas ketika ada pakaian yang robek pihak jasa *laundry* bertanggung jawab sesuai peraturan juga menetapkan pembatasan waktu yang sudah ditentukan. Bapak Adi selaku pemilik usaha Omah *Laundry* mengatakan bahwasanya:

“Pakaian robek itu biasanya mas memang dari bahan nya atau sifat nya yang tipis ketika memang dari proses pencucian itu yang robek kami bilang ke konsumen kami akan bertanggung jawab sesuai harga pada pakaian nya itu.”⁶⁶

Dari penjelasan di atas apabila ada pakaian yang robek pasti bertanggung jawab sesuai harga yang dibeli konsumen. Dalam hal ini dapat disimpulkan tanggung jawab pelaku usaha *laundry* mengenai pakain yang robek itu memang dari bahan nya pakaian yang tipis. Kalau memang dari proses pencucian pelaku usaha *laundry* bertanggung jawab sesuai peraturan yang ditetapkan. Pihak jasa *laundry* tidak ada

⁶⁴ Bapak Anjua, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

⁶⁵ Ibu Silfi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

⁶⁶ Bapak Adi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

niatan untuk merugikan orang lain sehingga hubungan pelaku usaha *laundry* dengan pengguna usaha tetap terjalin dengan baik.

2) Tanggung Jawab Terhadap Pakaian Hilang

Kehilangan atas suatu barang atau benda memang sangat membuat hati sedih dan kecewa, kejadian-kejadian yang seperti ini banyak disebabkan berbagai macam masalahh diantaranya mulai dari kesalahan yang disengaja dan tidak disengaja. Walaupun demikian jika barang seseorang dengan sengaja atau tidak sengaja tetap harus digantirugi berupa barang yang sama atau berupa uang tergantung dengan kesepakatan bersama dan saling rela. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaku usaha bisa bertanggung jawab mengenai pakaian yang hilang. Adapun hasil dari wawancara peneliti dengan pelaku usaha.

Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti dengan Bapak Kholid selaku pemilik usaha Daffa *Laundry*, yaitu:

Ketika ada pakaian yang hilang mas kami mengecek dulu apakah emang ditempat *laundry* yang waktu hilang atau dari pengguna jasa yang emang kurang teliti, jika memang benar-bener hilang di tempat *laundry* kami minta waktu untuk mencarinya, jika masih tidak ditemukan tanggung jawab kami jika kehilangan diganti dengan pakaian 5 kali dari harga cucian, maksimal Rp 80.000.⁶⁷

Dari pemamparan di atas apabila ada pakaian yang hilang karena pihak jasa *laundry* yang menghilangkan, pihak jasa *laundry*

⁶⁷ Bapak Kholid, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

bertanggung jawab dengan diganti sesuai aturan yang ditetapkan. Bapak Anjua selaku pemilik usaha Qas *Laundry* menyampaikan bahwasanya:

Untuk tanggung jawab mengenai kehilangan mas disini ada peraturannya, sebelum melakukan cucian pengguna jasa harap dihitung dulu dan periksa cucian nya dengan benar, jumlah pakaian nya juga mas perlu dihitung. Jika sudah di hitung oleh kami itu dianggap benar. Juga jika ada pakaian yang hilang ada batas waktu maksimal pengambilan 1 bulan lebih dari itu bukan tanggung jawab kami. Terus mas jika murni pihak kami yang menghilangkan diganti 3 kali harga layanan, Maksimal Rp 200.000.⁶⁸

Dari penjelasan di atas jasa *laundry* bertanggung jawab mengenai kehilangan pakaian apabila memang dari pihak jasa *laundry* yang menghilangkannya, juga ada pembatasan waktu apabila ada pakaian yang hilang. Ibu Silfi selaku pemilik usaha Kurnia *Laundry* memaparkan bahwasanya:

Biasanya mas di *laundry* kami ini pengguna jasa disuruh cek terlebih dahulu pakaian nya sebelum di *laundry*, yah untuk mengantisipasi hal tersebut. Jika memang dari kelalaian dari pihak kami pasti tanggung jawab dengan ketika ada yang hilang diganti 15% dari harga baru.⁶⁹

Dari penjelasan di atas bahwa pihak jasa *laundry* pasti bertanggung jawab apabila memang dari kelalaian pihak jasa *laundry* dengan mengganti rugi sesuai peraturan yang ditetapkan. Bapak Adi selaku pemilik usaha Omah *Laundry* memaparkan bahwasanya:

Untuk tanggung jawab mengenai pakaian hilang pasti itu mas agar pengguna jasa merasa nyaman jika memang dari pihak kami yang teledor dalam pemrosesan pakaian, kami juga menyuruh pengguna jasa mengecek pakaian nya terlebih dahulu agar mengantisipasi kehilangan ini. Apabila dari pihak kami

⁶⁸ Bapak Anjua, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

⁶⁹ Ibu Silfi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

yang menghilangkan kami hanya mengganti tidak lebih dari 2 kali ongkos cucian nya.⁷⁰

Dari penjelasan di atas jasa *laundry* bertanggung jawab apabila memang keteledoran dari pihak jasa *laundry* tersebut dengan mengganti rugi sesuai jasa *laundry* yang ditetapkan.

Dalam hal tersebut dari pelaku usaha *laundry* sudah mengantisipasi terlebih dahulu agar tidak terjadi pakaian yang hilang. Dari semua pelaku usaha *laundry* bertanggung jawab jika terjadi kehilangan. Akan tetapi berbeda-beda dalam penggantian kehilangan pakaian nya tersebut.

Keterbatasan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap pelaku usaha jasa *laundry* sangat berdampak kepada pengguna jasanya. Walaupun dari pihak *laundry* sendiri sudah memberikan tanggung jawab dan kompensasi.

3) Tanggung Jawab Terhadap Pakaian Kelunturan

Pakaian yang bewarna pasti memungkinkan kelunturan karena dari bahan yang digunakan. Untuk itu pakaian yang mudah luntur biasanya tiap orang pasti mengetahui nya.

Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti dengan Bapak Kholid selaku pemilik usaha Daffa *Laundry*, yaitu:

Untuk mengenai kelunturan biasanya kami menanyakan terlebih dahulu mas apakah ada pakaian yg luntur seperti itu, jika pengguna tidak bilang kami kan tidak tahu, untuk itu kami jika ada yang pakaian kelunturan karena dari bahan nya itu tanggung jawab pengguna, Salah satu contoh saya salah memberikan

⁷⁰ Bapak Adi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

pemutih terus kelunturan itu saya cuci kembali sampai lunturnya hilang, bisa itu mas kan ada bahanya buat hilangin luntur di pakaian, kalau tidak hilang juga saya ganti dengan uang maksimal 80.000.⁷¹

Dari penjelasan di atas pihak jasa *laundry* memberikan arahan terkait pakaian yang luntur harus bilang terlebih dahulu, pihak *laundry* bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan ketika pencucian membuat pakaian jadi kelunturan. Bapak Anjua selaku pemilik usaha Qas *Laundry* memaparkan bahwasanya:

“Ketika ada pakaian yang luntur mas karena dari sifat bahannya bukan tanggung jawab kami, untuk itu ketika cucian itu mudah luntur diharapkan bilang nantinya kami ketika mencuci dipisahkan juga bertanggung jawab sesuai aturan yang diatur”⁷²

Dari penjelasan di atas pihak jasa *laundry* ketika memang pakaian tersebut luntur memang dari sifatnya bukan tanggung jawab jasa *laundry*, kalau luntur karena keteledoran pihak jasa *laundry* maka pastinya bertanggung jawab. Ibu Silfi selaku pemilik usaha Kurnia *Laundry* menyatakan bahwasanya:

“Mengenai pakaian luntur pasti ditanyakan terlebih dahulu kepada pengguna jasa mas mengantisipasi hal itu karena jika memang dari bahannya yang luntur bukan tanggung jawab kami”⁷³

Dari penjelasan diatas memang perlu ditanyakan kepada konsumen yang ingin mencuci pakaian nya aabila ada salah satu pakaian nya yang luntur, karena mengantisipasi hal tersebut. Bapak Adi selaku pemilik usaha Omah *Laundry* memaparkan bahwasanya:

⁷¹ Bapak Kholid, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

⁷² Bapak Anjua, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024

⁷³ Ibu Silfi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024.

Jika dari bahanya yang mudah luntur bukan tanggung jawab kami mas, akan tetapi kami menanyakan ke pengguna jasa *laundry*, kalau ada baju kelunturan saya cuci kembali sampai noda lunturnya menghilang. Aslinya Bisa di bersihkan kok karna disini ada bahanya sendiri yang buat menghilangkan noda atau memulihkan kain yang terkena luntur⁷⁴

Dari penjelasan di atas ketika memang pakaian tersebut luntur memang dari sifatnya bukan tanggung jawab jasa *laundry*, apabila kelunturan ketika waktu pencucian tanggung jawab yang dilakukan yakni mencuci kembali sampai lunturnya menghilang.

Dalam hal ini dapat disimpulkan ketika pakaian memang dari bahan nya yang luntur bukan tanggung jawab jasa *laundry*, akan tetapi tanggung jawab yang dilakukan dengan menanyakan terlebih dahulu pakaian yang luntur juga ketika memang luntur gara-gara proses pencucian, jasa *laundry* akan mencuci kembali sampai noda menghilang.

2. Cara Pemenuhan Hak Dan Cara Bertanggung Jawab Oleh Jasa Laundry Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Untuk memahami lebih jauh mengenai bagaimana cara pemenuhan hak dan bertanggung jawab oleh jasa *laundry* dalam perspektif etika bisnis Islam di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates. Peneliti mencari tahu dalam perspektif etika bisnis Islam untuk menjalankan usaha diharapkan sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Dalam hal tersebut peneliti wawancara

⁷⁴ Bapak Adi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 01 Maret 2024.

langsung kepada para pemilik jasa *laundry* di Kelurahan Mangli yakni Daffa *Laundry*, Qas *Laundry*, Kurnia *Laundry* dan Omah *Laundry*.

Dari hasil wawancara yang dilaksanakan oleh peneliti dengan Bapak Kholid selaku pemilik usaha Daffa *Laundry*, yaitu:

Begitu mas untuk di jasa *laundry* kami ini sudah menerapkan etika bisnis islam, contoh kecilnya saja mas kejujuran dan pelayanan dengan baik itu sudah cukup menurut saya, juga selama kami buka usaha *laundry* sampai sekarang ini tidak mungkin bertahan kalau tidak menerapkan ajaran sesuai syariat karena penting menurut kami mas.⁷⁵

Dari pemaparan di atas dapat dijelaskan jasa *laundry* tersebut menerapkan etika bisnis islam dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Bapak Anjua selaku pemilik usaha Qas *Laundry* memaparkan bahwasanya:

Pastinya mas dalam sebuah usaha perlunya kita mengutamakan hal itu sesuai syariat yang sudah diajarkan karena dapat membuat usaha kita dapat berkah seperti itu mas. Juga kami bertanggungjawab ada kesalahan, juga kami memastikan harga yang ditetapkan adil dan tidak merugikan konsumen⁷⁶

Dari pemaparan di atas jasa *laundry* sudah pasti menerapkan etika bisnis islam karena membuat usaha yang dijalankan menjadi berkah. Ibu Silfi selaku pemilik usaha Kurnia *Laundry* menyampaikan bahwasanya:

Kalau mengenai itu mas disini sudah pasti menerapkan etika bisnis islam ketika ada yang komplain pakaiannya robek ataupun luntur kami tanggung jawab, juga kami ramah terhadap konsumen yang datang. Jika ada keluhan terhadap konsumen kami akan memperbaikinya.⁷⁷

⁷⁵ Bapak Kholid, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

⁷⁶ Bapak Anjua, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

⁷⁷ Ibu Silfi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

Dari penjelasan di atas jasa *laundry* tersebut menerapkan etika bisnis islam dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada para konsumen. Bapak Adi selaku pemilik usaha Omah *Laundry* menyampaikan bahwasanya:

Dalam sebuah usaha tanpa diiringi dengan hal yang sesuai syariat tidak akan bertahan lama mas, kami juga menjaga kebersihan dan ke higienisan ketika pencucian, juga memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen.⁷⁸

Dari penjelasan di atas jasa *laundry* menerapkan etika bisnis islam karena jika tidak diiringi hal ini maka usaha yang dijalankan tidak akan bertahan lama.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwasanya cara pemenuhan hak dan tanggung jawab ini sudah sesuai dengan perspektif etika bisnis Islam karena jasa *laundry* di Kelurahan Mangli ini sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.

C. Pembahasan Temuan

1. Cara Pemenuhan Hak Konsumen Oleh Jasa *Laundry* Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Hak konsumen merupakan bagian dari upaya memberikan perlindungan bagi konsumen dalam menjalankan transaksi jual beli. Hal ini bertujuan untuk memberikan jaminan keamanan dan keadilan bagi konsumen dalam setiap transaksi, sehingga hak konsumen terlindungi dari

⁷⁸ Bapak Adi, diwawancara oleh Abdul Hafed, Jember, 15 Mei 2024.

praktik-praktik yang merugikan.⁷⁹ Konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kerugian yang dialami karena praktik bisnis yang curang dan tidak sehat. Melindungi konsumen berarti melindungi semuanya, menciptakan persaingan yang sehat bagi pelaku usaha untuk menjaga kesinambungan⁸⁰

Jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates memberikan jaminan keadilan dan keamanan bagi setiap konsumennya dengan memberikan hak bagi setiap konsumennya. Hal tersebut dapat diketahui dari segi kualitas pelayanan yang memuaskan. Setiap jasa *laundry* memastikan langkah dalam proses pencucian dilakukan dengan cermat mulai dari penerimaan pakaian, pemilahan berdasarkan jenis bahan dan warna hingga tahap pencucian, pengeringan serta penyetrikaan. Pihak jasa *laundry* juga memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien serta siap menjawab dan menangani setiap keluhan atau permintaan khusus dari para konsumen.

Selain itu konsumen juga mendapatkan informasi yang lengkap dan transparan mengenai berbagai peraturan yang diterapkan di *laundry* tersebut, termasuk ketentuan mengenai waktu pengerjaan, prosedur penanganan pakaian dengan bahan khusus, biaya tambahan untuk layanan tertentu serta kebijakan terkait kehilangan atau kerusakan barang. Dengan adanya informasi yang jelas ini, hak konsumen untuk mendapatkan

⁷⁹ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021) 5

⁸⁰ Yessy Kusumadewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Lembaga Fatzah, 2022) 4

informasi terpenuhi dengan baik. Informasi ini dapat dilihat pada papan pengumuman yang ditempatkan di area tunggu atau penjelasan langsung. Upaya ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan kepercayaan tetapi juga memastikan bahwa konsumen merasa dihargai dan dilindungi dalam setiap transaksi yang mereka lakukan pada *laundry* tersebut.

Sejalan dengan temuan tersebut, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan hak-hak konsumen yaitu hak kenyamanan dan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, hak untuk didengarkan keluhan konsumen, hak untuk dilayani dengan baik, dan hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi jika tidak sesuai dengan perjanjian.⁸¹

Dari hasil penemuan tersebut dapat diketahui bahwa jasa *laundry* di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates menerapkan hak-hak konsumen sesuai dengan Undang-Undang perlindungan konsumen. Penerapan hak-hak konsumen ini tidak hanya berdampak positif bagi konsumen, tetapi juga memberikan keuntungan bagi jasa *laundry* itu sendiri karena hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen, selain itu dapat membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan konsumen.

Hak konsumen tersebut berbeda dengan hak konsumen yang diteliti oleh Irwan Efendi Hasibuan yang lebih memfokuskan untuk mendapatkan advokasi dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

⁸¹ Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pasal 4

2. Cara Bertanggung Jawab Oleh Jasa *Laundry* Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Dari hasil wawancara tanggung jawab dari pelaku usaha *laundry* terhadap pakaian konsumen yang dicuci di *laundry* tersebut, keempat jasa *laundry* sudah bertanggung jawab apabila ada konsumen yang komplain mengenai pakaiannya. Namun pihak jasa *laundry* akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ada pada jasa *laundry* dan bentuk tanggung jawab itu adalah murni kesalahan dari jasa *laundry* tersebut. Pihak jasa *laundry* tidak akan bertanggung jawab apabila kesalahan tersebut dari kelalaian konsumen sendiri. Seperti sifat bahan yang mudah robek atau luntur namun konsumen tidak memberitahukan kepada pihak jasa *laundry* sebelum mereka mencuci pakaiannya, pakaian hilang karena diambil lebih dari jangka waktu yang sudah ditentukan. Maka hal ini bukan lagi menjadi tanggung jawab dari pihak jasa *laundry* karena hal tersebut sudah dijelaskan pada papan informasi peraturan-peraturan di *laundry* tersebut.

Dari beberapa tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak jasa *laundry* sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab kepada konsumennya seperti beritikad baik kepada konsumen,

memberikan informasi jelas, melayani konsumen dengan baik dan menjamin jasa yang dilakukan sesuai standard ketentuan.⁸²

Sejalan dengan temuan data menunjukkan bahwa jasa *laundry* yang berada di Kelurahan Mangli dapat dikatakan memiliki kebijakan bertanggung jawab atas usaha yang dilakukan seperti pakaian yang robek, kelunturan dan hilang itu antra phak jasa *laundry* dengan konsumen itu berkomunikasi agar tidak terjadi kesalahan berulang. Namun kebijakan ini bervariasi antara satu *laundry* dengan yang lainnya, jadi penting untuk memahami ketentuan yang berlaku sebelum menggunakan jasa *laundry* tersebut.

Tanggung jawab ini berbeda dengan yang diteliti oleh Safrian Asriadi dengan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji pakaian atau mencoba barang serta memberi jaminan terhadap konsumen.⁸³

3. Cara Pemenuhan Hak Dan Cara Bertanggung Jawab Oleh Jasa *Laundry* Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan keempat jasa *laundry* menerapkan kejujuran dalam usahanya, seperti apabila ada kesalahan atau kecacatan pada pakaian karena kesalahan pihak jasa

⁸² Sekretariat Negara Republik Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

⁸³ Safrian Asriadi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Teantang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)" (Skripsi, IAIN JEMBER, 2020)

laundry, hal tersebut akan diberitahukan kepada konsumen dan pihak jasa *laundry* akan bertanggung jawab.

Untuk itu sudah memenuhi hak setiap konsumen dan bertanggung jawab apabila terjadi komplain pada usahanya. Hal ini sesuai dengan etika bisnis Islam, karena dalam etika bisnis Islam menjalankan usaha haruslah mempertimbangkan kepentingan dan kebutuhan semua pihak yang terlibat bukan mengutamakan kepentingan semata.

Dalam prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang terdiri dari Keesaan, keseimbangan, kehendak bebas, keadilan dan tanggung jawab, jasa *laundry* yang berada di Kelurahan Mangli sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang harus dijalankan dalam setiap usaha untuk mendapatkan keberkahan.⁸⁴

Sesuai etika bisnis dalam Islam, pihak jasa *laundry* telah berlaku jujur terhadap konsumennya, hal ini menunjukkan hak-hak seorang konsumen tidak dirampas secara tidak benar. Pihak jasa *laundry* menjelaskan antara hak dan bertanggung jawab saling keterkaitan karena hak konsumen dianggap sebagian dari hak asasi manusia yang harus dilindungi karena untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen serta pihak jasa *laundry* juga memiliki kewajiban untuk melayani dengan baik, apabila pihak jasa *laundry* tersebut melakukan kecatatan maka harus tanggung jawab sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam.

⁸⁴ Rafik Issa Beekum, *Etika Bisnis Islami* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), 40

Perspektif etika bisnis Islam berbeda yang diteliti oleh Duratun Nafis dengan mengutamakan kondisi pakaian dan waktu penyelesaian serta memberikan pilihan layanan tanpa paksaan.⁸⁵



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁸⁵ Duratun Nafis, "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)" (Skripsi, UIN AR-RANIRY, 2019)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

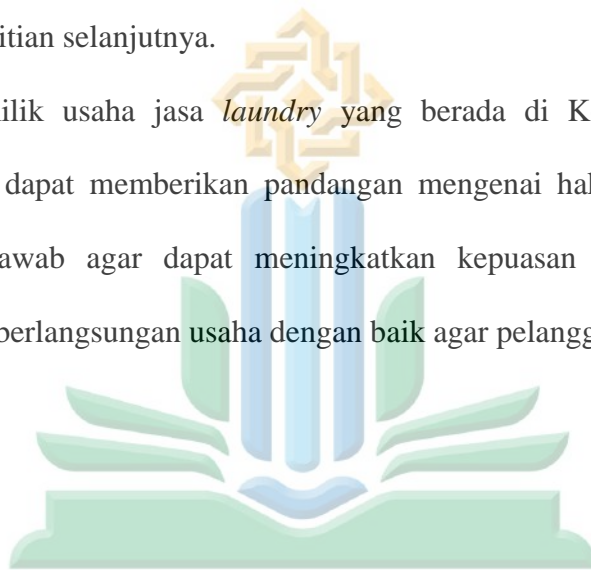
Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, data yang didapat terkait pembahasan tentang Perlindungan Konsumen Oleh Jasa *Laundry* Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates dapat disimpulkan Jasa *laundry* yang berada di Kelurahan Mangli mengenai hak-hak konsumen sudah terpenuhi dengan baik serta penerapan hak-hak konsumen ini tidak hanya berdampak positif bagi konsumen, tetapi juga memberikan keuntungan bagi jasa *laundry* itu sendiri karena hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab sesuai peraturan yang ditetapkan. Hal ini pelaku usaha memenuhi kewajiban untuk memberikan layanan yang aman. Dalam pemenuhan hak dan tanggung jawab jasa *laundry* memperlakukan dengan adil dan jujur pada konsumen, hal ini termasuk prinsip-prinsip etika bisnis Islam. Dengan mematuhi prinsip-prinsip tersebut dipastikan memberikan kontribusi positif kepada konsumen dan lingkungan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah diteliti ada beberapa saran-saran yang mungkin nantinya bisa bermanfaat yakni sebagai berikut:

1. Untuk peneliti, dengan penelitian ini dapat memberikan wawasan lebih dalam terkait kualitas pelayanan pada usaha lain dan peneliti berharap bahwa penelitian yang sudah dilakukan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Untuk pemilik usaha jasa *laundry* yang berada di Kelurahan Mangli diharapkan dapat memberikan pandangan mengenai hak konsumen dan tanggung jawab agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen serta menjaga keberlangsungan usaha dengan baik agar pelanggan lebih banyak.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Aferiyanti, Endang. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada KIA *Laundry* Di Kampung Baru Bandar Lampung." Skripsi, Universitas Lampung, 2023.
- Andriansyah, Doni. "Penerapan Model *Waterfall* Pada Sistem Informasi Layanan Jasa *Laundry* Berbasis Web." *IJSE* 4, no.1 (2020): 2. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijse/article/view/6291/3423>.
- Anwar, Samsul. *Hukum Perjanjian Syariah*. Jakarta : Raja Gravindo Persada, 2020.
- Asriadi, Safrian. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Teantang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)." Skripsi, IAIN Jember, 2020.
- Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Cirebon : Alfabeta CV, 2020.
- Baidowi, Aris. "Etika Bisnis Perspektif Islam" *JHI* 9 no. 2 (Desember 2020)
- Budiyanto, Arif. *Pemasaran Jasa Pengertian Dan Perkembangan*. Jakarta : Cipta Media Nusantara, 2021.
- Fauzan dkk. *Etika Bisnis dan Profesi*. 2023.
- Duratun, Nafis. "Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Usaha Rumah Makan (Studi Kasus Usaha Rumah Makan Wong Solo Batoh, Kec. Lueng Bata Kota Banda Aceh)." Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2019.
- Fauziah, Indah Nur. "Tinjauan Etika Bisnis Islam Pada Jasa Makelar Jual Beli Mobil Bekas Medsos." *Jurnal Perbankan Syariah* 2, no.1 (2023): 1. <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRPS/article/view/2003>.
- Fitri, Sintia. "Jasa *Laundry* Dalam Tinjauan Islam." *Jurnal Syariah* 8, no.1 (2020):91-92. <https://ejournal.faiunisi.ac.id/index.php/syariah/article/view/285>.

- Hadi, Sutrisna. *Metode Penelitian dalam Jenis Pendekatan*. Bandung : CV. Nunasa, 2019.
- Hairudin “Promosi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Penerimaan Siswa.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 14, no.1 (2023): 4.
- Hakim, Abdul. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung : Nusa Media Bandung, 2020.
- Hasibuan, Irwan Efendi. “Iplementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagi Jasa *Laundry* (Studi Kasus Di Banjarrejo Lampung Timur).” Skripsi, IAIN Metro, 2020.
- Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : PT Aditya Bakti, 2020.
- Kusumadewi, Yessy. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Lembaga Fatzah, 2022.
- Mahasin. “Praktik Pembulatan Timbangan Pada Jasa *Laundry* Perspektif Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Skripsi, UIN Suka, 2022.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-prinsip Perlindungan Konsumen*. Depok : Rajawali, 2020.
- Mulyani, Sri. “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Laundry* Berbasis Web Pada Usaha Leslie *Laundry*.” *JTIF* 1, no.3 (2022): 1
<https://doi.org/10.58300/inovatif-wira-wacana.v1i3.282>.
- Murdiansah, Thorir. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta : Cv Cakrawala. 2021) 28
- Nasria “Praktik Pembulatan Timbangan Jasa *Laundry* Di Kota Pare-Pare Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Ekonomi Syariah.” Skripsi, IAIN Pare-Pare, 2023.
- Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Jala Permata Aksara, 2021.
- Prasetyo, Donny. “Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1, no. 1 (2020): 1.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.253>.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Sugiyono. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2023.

Susy Rosyida. 2019. *Sistem Informasi Pengelolaan Data Laundry Pada Rumah Laundry Bekasi*. (Bekasi: Nusa Mandiri) 2

Syerlina. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa *Laundry* 99 Makassar.” *Jurnal NMAR* 3, no. 4 (2022): 2. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i4.3453>.

Tanjung, A. S. “Perancangan Sistem Informasi Jasa Laundry Berbasis Web Pada Laundry Cucimania Depok.” *Jurnal Informatika UPGRIS* 8, no. 1 (2022): 5

<https://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/11167/5719>

Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Jember, 2020.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Hafed

NIM : 201105020020

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat unsur penjiplakan karya ilmiah atau penelitian yang pernah dilakukan dan dibuat oleh orang lain, kecuali telah tertulis dikutip pada daftar pustaka. Apabila kemudian hari terdapat penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain maka saya akan bersedia untuk berproses sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan dari saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 27 Maret 2024



Abdul Hafed
NIM. 201105020020

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Perlindungan Konsumen Oleh Jasa <i>Laundry</i> Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates	1. Perlindungan Konsumen	1. Perlindungan Konsumen 2. Etika bisnis Islam	1. Perlindungan konsumen a. Pengertian perlindungan konsumen b. Dasar hukum (Al-qur'an, hadist, Undang-Undang dan hak-hak konsumen) 1. Pengertian etika bisnis Islam a. Prinsip-prinsip etika bisnis Islam	1. Informan a. Pelaku usaha jasa <i>laundry</i> 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Pendekatan dan Jenis Penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian study lapangan 2. Subjek penelitian pelaku usaha Jasa Laundry Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates 3. Teknik Pengumpulan Data a. Wawancara b. Observasi c. Dokumentasi 4. Analisis Data Yang digunakan analisis data Deskriptif Kualitatif 5. Keabsahan Data Triangulasi Sumber	1. Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen oleh jasa <i>laundry</i> di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates? 2. Bagaimana cara bertanggung jawab oleh jasa <i>laundry</i> di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates? 3. Bagaimana cara pemenuhan hak dan cara bertanggung jawab oleh jasa <i>laundry</i> dalam perspektif etika bisnis Islam di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates?

Pedoman Wawancara

Wawancara terhadap pelaku usaha jasa *laundry*

1. Apa yang melatarbelakangi bapak/ibu membuka usaha jasa *laundry*?
2. Apakah setiap harinya *laundry* bapak/ibu ramai pelanggan?
3. Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen?
4. Bagaimana tanggung jawab bapak/ibu ketika pakaian pelanggan rusak atau hilang?
5. Apakah bapak/ibu mengetahui tentang etika bisnis Islam?
6. Apakah usaha jasa *laundry* bapak/ibu menerapkan etika bisnis menurut Islam?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Transkrip Wawancara

1. Transkrip Wawancara Peneliti Dengan Pemilik Daffa Laundry.

Nama : Bapak Kholid
Jabatan : Pemilik Daffa Laundry
Hari/Tanggal : Jumat/01 Maret 2024
Pukul : 15.00
Tempat : Daffa Laundry Lingkungan Karang Mluwo

No	Nama	Keterangan
1	Peneliti	Apa yang melatarbelakangi bapak membuka usaha jasa laundry?
	Bapak Kholid	Yang melatarbelakangi laundry ini yakni karena dekat dengan kampus UIN KHAS Jember, saya berinisiatif untuk mendirikan laundry an juga pastinya banyak mahasiswa dan pegawai yang ngekost maupun ngontrak di sekitar kampus.
2	Peneliti	Apakah setiap harinya laundry bapak ramai pelanggan?
	Bapak Kholid	Alhamdulillah lumayan banyak setiap harinya bisa 30 konsumen, kalau di kalkulasi bisa 200 an konsumen per bulan.
3	Peneliti	Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen?
	Bapak Kholid	Cara pemenuhan yang dilakukan di laundry kami dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga membuat konsumen merasa nyaman. Kami juga memberikan informasi yang jelas mengenai peraturan-peraturan pada laundry kami yang terpampang di depan tempat laundry kami serta memberikan kompensasi kepada konsumen yang laundry di tempat kami
4	Peneliti	Bagaimana tanggung jawab bapak ketika pakaian pelanggan rusak atau hilang?

	Bapak Kholid	Pastinya tanggung jawab bila ada yang complain mengenai pakaian yang hilang, rusak, robek dan luntur akan tetapi ada waktu pengaduan yakni 24 jam saat pengambilan, serta jika ada kehilangan dan kerusakan penggantian pakaian 5 kali dari harga cucian maksimal Rp. 80.000.
5	Peneliti	Apakah bapak mengetahui tentang etika bisnis islam?
	Bapak Kholid	Iya paham mengenai etika bisnis islam.
6	Peneliti	Apakah usaha jasa <i>laundry</i> bapak menerapkan etika bisnis menurut islam?
	Bapak Kholid	Iya pasti etika bisnis islam itu penting dalam sebuah bisnis, contohnya saja kejujuran dalam sebuah bisnis itu perlu karena membuat pelanggan jadi nyaman.

2. Transkrip Wawancara Peneliti Dengan Pemilik Qas *Laundry*.

Nama : Bapak Anjua

Jabatan : Pemilik Qas *Laundry*

Hari/Tanggal : Jumat/01 Maret 2024

Pukul : 09.00

Tempat : Qas *Laundry* Lingkungan Tanjung

No	Nama	Keterangan
1	Peneliti	Apa yang melatarbelakangi bapak membuka usaha jasa <i>laundry</i> ?
	Bapak Anjua	Awal mula <i>laundry</i> ini dibuka karena saya kasihan kepada pembantu saya agar mempunyai penghasilan. Karena dulu pembantu saya ini menjaga anak saya dari kecil hingga sampai besar karena sudah besar tidak harus dijaga untuk itu pembantu saya dipasrahkan usaha <i>laundry</i> ini.
2	Peneliti	Apakah setiap harinya <i>laundry</i>

		bapak ramai pelanggan?
	Bapak Anjua	Lumayan tiap harinya sekitar 25 orang lah
3	Peneliti	Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen?
	Bapak Anjua	Cara pemenuhan kepada konsumen kami yakni dengan memastikan bahwa konsumen merasa puas dengan hasil yang kami berikan seperti kebersihan dan keharuman pakaian yang dicuci. Juga ditempat kami memberikan harga yang wajar dan transparan tanpa ada penipuan. Kami juga memberikan kompensasi yang adil dan tidak merugikan konsumen
4	Peneliti	Bagaimana tanggung jawab bapak ketika pakaian pelanggan rusak atau hilang?
	Bapak Anjua	Untuk tanggung jawab mengenai kehilangan mas disini ada peraturannya, sebelum melakukan cucian pengguna jasa harap dihitung dulu dan periksa cucian nya dengan benar, jumlah pakaiannya juga mas perlu dihitung. Jika sudah di hitung oleh kami itu dianggap benar. Juga jika ada pakaian yang hilang ada batas waktu maksimal pengambilan 1 bulan lebih dari itu bukan tanggung jawab kami. Terus mas jika murni pihak kami yang menghilangkan diganti 3 kali harga layanan, Maksimal Rp 200.000
5	Peneliti	Apakah bapak mengetahui tentang etika bisnis islam?
	Bapak Anjua	Iyah paham mas
6	Peneliti	Apakah usaha jasa <i>laundry</i> bapak menerapkan etika bisnis menurut islam?
	Bapak Anjua	Iyah pasti itu mas.

3. Transkrip Wawancara Peneliti Dengan Pemilik Kurnia *Laundry*.

Nama : Ibu Silfi
 Jabatan : Pemilik Kurnia *Laundry*
 Hari/Tanggal : Jumat/01 Maret 2024
 Pukul : 18.00
 Tempat : Kurnia *Laundry* Lingkungan Krajan

No	Nama	Keterangan
1	Peneliti	Apa yang melatarbelakangi ibu membuka usaha jasa <i>laundry</i> ?
	Ibu Silfi	Awal mula mendirikan laundry an ini mas saya pertama jadi agen ketika ada yang mau <i>laundry</i> tak anterkan pakaian nya ke tempat laundry ada di deket roxy, lama kelamaan kok banyak yang laundrr, akhirnya saya punya ide untuk membuka usaha <i>laundry</i> an.
2	Peneliti	Apakah setiap harinya <i>laundry</i> ibu ramai pelanggan?
	Ibu Silfi	Alhamdulillah lumayan sih mas bisa 30 an per hari
3	Peneliti	Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen?
	Ibu Silfi	Cara pemenuhan hak konsumen di <i>laundry</i> kami dengan mengutamakan kepuasan konsumen yakni dengan pelayanan yang berkualitas tinggi dan juga pencucian yang bersih serta transparan pada konsumen agar konsumen merasa nyaman akan pakaiannya. Kami juga memberikan kompensasi apabila ada yang komplain pada pakaiannya
4	Peneliti	Bagaimana tanggung jawab ibu ketika pakaian pelanggan rusak atau hilang?
	Ibu Silfi	Biasanya mas di laundry kami ini pengguna jasa disuruh cek terlebih dahulu pakaian nya sebelum di <i>laundry</i> , yah untuk mengantisipasi hal tersebut. Jika memang dari

		kelalaian dari pihak kami pasti tanggung jawab dengan ketika ada yang hilang diganti 15% dari harga baru
5	Peneliti	Apakah ibu mengetahui tentang etika bisnis islam?
	Ibu Silfi	Pasti itu mas dalam sebuah usaha
6	Peneliti	Apakah usaha jasa <i>laundry</i> ibu menerapkan etika bisnis menurut islam?
	Ibu Silfi	Dengan menggunakan kejujuran dan tanggung jawab

4. Transkrip Wawancara Peneliti Dengan Pemilik Omah *Laundry*.

Nama : Bapak Adi
 Jabatan : Pemilik Omah *Laundry*
 Hari/Tanggal : Jumat/01 Maret 2024
 Pukul : 13.00
 Tempat : Omah *Laundry* Lingkungan Wonosari

No	Nama	Keterangan
1	Peneliti	Apa yang melatarbelakangi bapak membuka usaha jasa <i>laundry</i> ?
	Bapak Adi	Awal mula saya mendirikan <i>laundry</i> an ini dikarenakan saya resign dari pekerjaan karena usia yang sudah tidak muda lagi. Kebetulan saya tinggal di perumahan saya terlebih dahulu riset pasar. Nah ketika saya riset ada yang tidak sama ketika mau menerapkan hal baru untuk itu saya mencoba membuka <i>laundry</i> an sambil mengisi kekosongan seperti itu mas. Awal buka 2017 saya mas untuk karyawan saya ada 3 orang.
2	Peneliti	Apakah setiap harinya <i>laundry</i> bapak ramai pelanggan?
	Bapak Adi	Alhamdulillah mas sehari bisa 20 pelanggan itu pun jika di kalkulasikan tiap bulan bisa 200 pengguna jasa ini mas

3	Peneliti	Bagaimana cara pemenuhan hak konsumen?
	Bapak Adi	Cara pemenuhan hak konsumen di <i>laundry</i> kami pastinya mengutamakan kenyamanan dan keamanan pada konsumen terhadap pakaiannya yang di <i>laundry</i> . Kami juga memberikan informasi yang jelas dan sudah terpampang pada nota agar konsumen dapat mengetahui peraturan-peraturan yang sudah kami buat, serta kami juga mendengarkan apa keluhan atau masalah yang timbul dari konsumen kami juga ketika ada yang komplain pada pakaiannya kami akan mengganti rugi sesuai aturan yang sudah kami tetapkan
4	Peneliti	Bagaimana tanggung jawab bapak ketika pakaian pelanggan rusak atau hilang?
	Bapak Adi	Untuk tanggung jawab mengenai pakaian hilang pasti itu mas agar pengguna jasa merasa nyaman jika memang dari pihak kami yang teledor dalam pemrosesan pakaian, kami juga menyuruh pengguna jasa mengecek pakaiannya terlebih dahulu agar mengantisipasi kehilangan ini. Apabila dari pihak kami yang menghilangkan kami hanya mengganti tidak lebih dari 2 kali ongkos cucian nya
5	Peneliti	Apakah bapak mengetahui tentang etika bisnis islam?
	Bapak Adi	Pasti itu mas
6	Peneliti	Apakah usaha jasa <i>laundry</i> bapak menerapkan etika bisnis menurut islam?
	Bapak Adi	Ketika ada pelanggan disambut dengan baik, juga memberikan respon yang baik juga mengutamakan jujur

JURNAL PENELITIAN

“Analisis Pelayanan Jasa Laundry Terhadap Hak Atas Kenyamanan Konsumen Dalam Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Jasa Laundry Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates)”

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	30 Januari 2024	Menyerahkan surat perijinan penelitian ke Bakesbangpol	
2.	10 Februari 2024	Menyerahkan surat rekomendasi dari Bakesbangpol ke Kecamatan Mangli	
3.	15 Februari 2024	Mengambil surat rekomendasi ke Kecamatan Mangli untuk menyerahkan ke Kelurahan Mangli.	
4.	16 Februari 2024	Mengambil surat rekomendasi dari Kelurahan Mangli	
5.	19 Februari 2024	Survei tempat penelitian di Kelurahan Mangli	
6.	01 Maret 2024	Wawancara ke pemilik laundry yakni Daffa Laundry	
7.	01 Maret 2024	Wawancara ke pemilik laundry yakni Qas Laundry	
8.	01 Maret 2024	Wawancara ke pemilik laundry yakni Kurnia Laundry	
9.	01 Maret 2024	Wawancara ke pemilik laundry yakni Omah Laundry	
10.	02 Maret 2024	Wawancara ke seluruh pengguna jasa laundry	
11.	08 Maret 2024	Pengambilan surat selesai penelitian ke Kelurahan Mangli	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68138 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: fobi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Abdul Hafed
NIM : 201105020020
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Pelayanan Jasa Laundry Terhadap Hak Atas Kenyamanan Konsumen Dalam Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Jasa Laundry Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 25 Maret 2024

Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-^{Sg}/Un.22/7.a/PP.00.9/02/2024 05 Februari 2024
Lampiran :-
Hal : Permohonan Rekomendasi

Kepada Yth.
Pimpinan Bakesbangpol Kabupaten Jember
Jl. Letjen S. Parman No.89, Tegal Boto Kidul, Karangrejo, Kec. Sumbersari,
Kab. Jember.

Assalâmu'alaikum warahmatullâhi barakatuh.

Saiam sifaturrahim kami sampaikan semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Amin.

Guna melakukan penelitian/Riset mengenai "Analisis Pelayanan Jasa Laundry Terhadap Hak Atas Kenyamanan Konsumen Dalam Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Jasa Laundry Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates)" kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ke Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember sebagai tempat Penelitian/Riset

Sehubungan surat permohonan tersebut, kami memohon dengan hormat kepada Kepala Bakesbangpol Kabupaten Jember untuk membuat surat rekomendasi, dalam rangka menyelesaikan penelitian tugas akhir skripsi agar mahasiswa kami diijinkan dan diterima untuk melaksanakan Penelitian di kelurahan tersebut. Adapun nama mahasiswa yang akan direkomendasi :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi
1	Abdul Hafed	201105020020	Ekonomi Syariah

Demikian surat permohonan ini kami buat, semoga kerjasama ini dapat membawa keberkahan buat kita semua dan disampaikan terima kasih.

Wassalâmu'alaikum warahmatullâhi wabarakatuh.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Wakil Dekan Bidang Akademik

Nurul Widyawati Islami Rahayu





PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada
Yth. Sdr. Camat Kaliwates
Kabupaten Jember
di -
Jember

SURAT REKOMENDASI
Nomor : 074/0527/415/2024

Tentang
PENELITIAN

Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 05 Februari 2024, Nomor: B-59/Un.22/7.a/PP.00.9/02/2024, Perihal: Permohonan Rekomendasi

MEREKOMENDASIKAN

Nama : Abdul Hafed
NIM : 201105020020
Daftar Tim : -
Instansi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember/Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Alamat : Jl. Mataram No 1 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur.
Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian *dengan judul/terkait* Analisis Pelayanan Jasa Laundry Terhadap Hak Atas Kenyamanan Konsumen Dalam Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Jasa Laundry Di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates)
Lokasi : Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates
Waktu Kegiatan : 06 Februari 2024 s/d 06 Maret 2024

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
 2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
 3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.
- Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Ditetapkan di : Jember
Tanggal : 06 Februari 2024

KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM AL-FALAKI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Kabupaten
Ditandatangani secara elektronik



j-krep.jemberkab.go.id

Drs. SIGIT AKBARI, M.Si.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 196503091986021002



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
KECAMATAN KALIWATES**

JL. HAYAM WURUK NO. 167 TELP. (0331) 487741
JEMBER 68136

Jember, 12 Februari 2024

Nomor : 074/ 40 /35.09.01/2024
Sifat : Penting
Lampiran : - (-) berkas
Perihal : **Rekomendasi Survey / Ijin
Penelitian**

Kepada
Yth. Sdr. LURAH MANGLI
KECAMATAN KALIWATES

di-
JEMBER

Menindak lanjuti Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember, tanggal 06 Februari 2024 Nomor : 074/0527/415/2024, Perihal tersebut pada pokok surat.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas Camat Kaliwates memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **ABDUL HAFED**
NIM : 201105020020
Daftar Tim : -
Instansi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember / Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah
Alamat : Jib Mataram No. 1 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur
Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian dengan *judul/terkait* ANALISIS PELAYANAN JASA LAUNDRY TERHADAP HAK ATAS KENYAMANAN KONSUMEN DALAM ETIKA BISNIS ISLAM (STUDI KASUS JASA LAUNDRY DI KELURAHAN MANGLI KECAMATAN KALIWATES)“.

Lokasi : Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Waktu Kegiatan : 06 Februari 2024 s.d 06 Maret 2024

Pelaksanaan Ijin ini diberikan dengan ketentuan :

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan pendidikan.
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih

A.n CAMAT KALIWATES
Kepala Seksi Pemerintahan
Kecamatan Kaliwates



Drs. AGUS PRISDIONO
Rebata Tk. 1
NIP. 19670802 199203 1 010



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
KECAMATAN KALIWATES
KELURAHAN MANGLI
Jl. Otto Iskandardinata No. 84 Telp. 428573 Mangli 68136

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 400/ 64 /01.2001/2024

Tentang

IJIN PENELITIAN

Dasar

1. Peraturan Daerah Kabupaten Jember No. 15 Tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah
2. Peraturan Bupati Jember Nomor 62 tahun 2008 tanggal 23 Desember 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan kesatuan Bangsa Politik dan Linmas Kabupaten Jember.

MEREKOMENDASIKAN

Nama : **ABDUL HAFED**
NIM : 201105020020
Alamat : Jln Mataram No 1 Mangli, Kaliwates Jember Jawa Timur
Keperluan : Ijin Penelitian Laundry
Waktu Kegiatan : 06 februari 2024 s/d 06 Maret 2024

Akan melaksanakan kegiatan Penelitian dengan judul /terkait Analisis Pelayanan Jasa Laundry terhadap hak atas kenyamanan konsumen dalam etika bisnis Islam(studi kasus jasa Laundry di kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Den Madia Pullah, S.IP
Penata Tk. 1
Nip. 19800511 201001 1 003



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
KECAMATAN KALIWATES
KELURAHAN MANGLI
Jl. Otto Iskandardinata No. 84 Telp. 428573 Mangli 68136

SURAT KETERANGAN
Nomor 400/23/01.2001/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini Lurah Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember

N a m a : DENI HADIATULLAH, S.IP
NIP. 19800511 201001 1 003
Pangkat/Gol. Penata Tk
Jabatan Lurah
A l a m a t Jl. Otto Iskandardinata No. 84 Mangli

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa

1. **N a m a** **ABDUL HAFED**
NIM 201105020020
Alamat Jl. Mataram No. 1 Mangli, Kaliwates

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kelurahan Mangli Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember Untuk Tugas Penelitian dengan judul Penelitian "Analisis Pelayanan jasa Laundry terhadap hak atas kenyamanan konsumen dalam etika bisnis islam (studi kasus jasa laundry)" di Kelurahan Mangli sejak tanggal 06 Februari 2024 s/d 06 Maret 2024

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

03 Maret 2024
LURAH MANGLI
KEURAHAN MANGLI
DENI HADIATULLAH, S.IP
Penata Tk. I
Nip. 19800511 201001 1 003



Foto bersama pemilik Daffa Laundry



Foto bersama pemilik QAS Laundry



Foto bersama pemilik Kurnia Laundry



Foto bersama pemilik Omah Laundry

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI CHMAD SIDDIQ
JEMBER



Foto Nota Kurnia Laundry



Foto Nota Daffa Laundry



Foto Nota Omah Laundry



Foto Nota Digital Qas Laundry

BIODATA PENULIS



Nama : Abdul Hafed
NIM : 201105020020
Tempat/Tanggal Lahir : Jember/ 28 Januari 2002
Alamat : Dusun Krajan, RT 01 RW 02, Desa Dawuhan Mangli,
Kecamatan Sukowono, Kabupaten Jember.
Program Studi : Ekonomi Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Riwayat Pendidikan
SD : SDN Sukowono 02
SMP : SMPN 02 Sukowono
SMA : SMAN Plus Sukowono
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Pengalaman Organisasi
Ketua Osis SMAN Plus Sukowono (2019-2020)
Anggota Keilmuan HMPS Ekonomi Syariah (2021-2022)
Bendahara Pramuka UIN KHAS JEMBER (2022-2023)
Pemangku Adat Pramuka UIN KHAS JEMBER (2023-2024)