

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY  
ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG  
MILIK KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok  
Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**Fatikh Mufidiyana**  
**NIM.212102020039**

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
2025**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY  
ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG  
MILIK KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok  
Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi Salah satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Disusun Oleh :  
**Fatikh Mufidiyana**  
NIM.212102020039

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
2025**

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY  
ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG  
MILIK KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok  
Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi Salah satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



**Disusun Oleh :**

**Fatikh Mufidiyana**  
**NIM.212102020039**

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

Disetujui Dosen Pembimbing



Muhammad Aenur Rosyid, S.H.I., M.H  
NIP. 198805122019031004

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY  
ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG  
MILIK KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM  
PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok  
Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari: Kamis  
Tanggal: 26 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
**Freddy Hidayat, M.H**

NIP. 19880826 201903 1 003

  
**Afrik Yunari, M.H**

NIP. 19920113 303012 2 010

Anggota

1. Dr. Hj. Mahmudah, M.E.I

2. Muhammad Aenur Rosyid, S.H.I., M.H

Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah



## MOTTO

مَسْئُولًا كَانَ الْعَهْدَ إِنَّ بِالْعَهْدِ وَأَوْفُوا

“Dan penuhilah janji (karena) sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.” (QS. Al-Isra ayat 34)\*



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

---

\* Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 2002), 144.

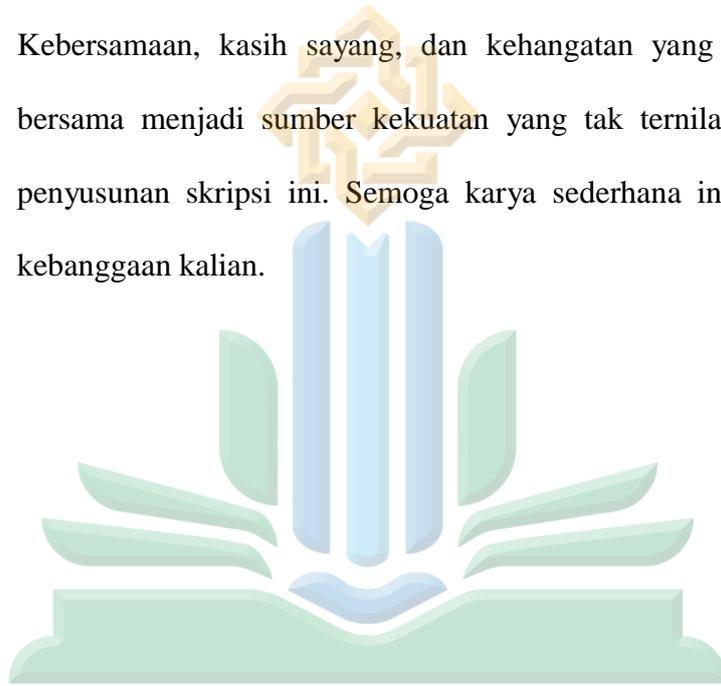
## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahillobbilalamin*, segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat Hidayah serta kemudahan atas apa yang telah penulis kerjakan selama ini. Dari hati yang paling dalam, penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga tentang pengalaman, inspirasi dan motivasi, serta pengetahuannya dengan penuh keikhlasan. Saya mempersembahkan skripsi ini sebagai rasa hormat dan terima kasih kepada orang-orang yang sangat berarti dalam hidup saya.

1. Ayahanda Tercinta, Musthofa, Beliau memang tidak sempat merasakan hangatnya bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis. Sosok yang tiada henti memberikan semangat, segala bimbingan, dukungan, dan pengorbanan yang telah Ayah berikan selama ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Ibunda Tersayang, Titik Riana. Terima kasih atas segala kasih sayang, kesabaran, dan doa tulus yang selalu Ibu curahkan. Setiap dukungan dan semangat yang Ibu berikan telah menjadi kekuatan tak ternilai dalam perjalanan studiku. Skripsi ini adalah ungkapan rasa terima kasihku yang mendalam dan harapan untuk dapat membuat Ibu bangga. Semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan yang berlimpah.
3. Kepada Kakakku, Amirul Mu'minin. Terima kasih atas ketulusan dan pengorbananmu yang tak pernah mengenal lelah demi mengantarkan

dan mendukung setiap langkahku dalam menuntut ilmu di perantauan. yang setiap saat memberiku support yang begitu luar biasa dan selalu mendukung dalam situasi apapun.

4. Kepada keluarga besar tercinta. ungkapan terima kasih atas segala dukungan, doa, dan semangat yang selalu mengiringi langkahku. Kebersamaan, kasih sayang, dan kehangatan yang telah kita bagi bersama menjadi sumber kekuatan yang tak ternilai selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi kebanggaan kalian.



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

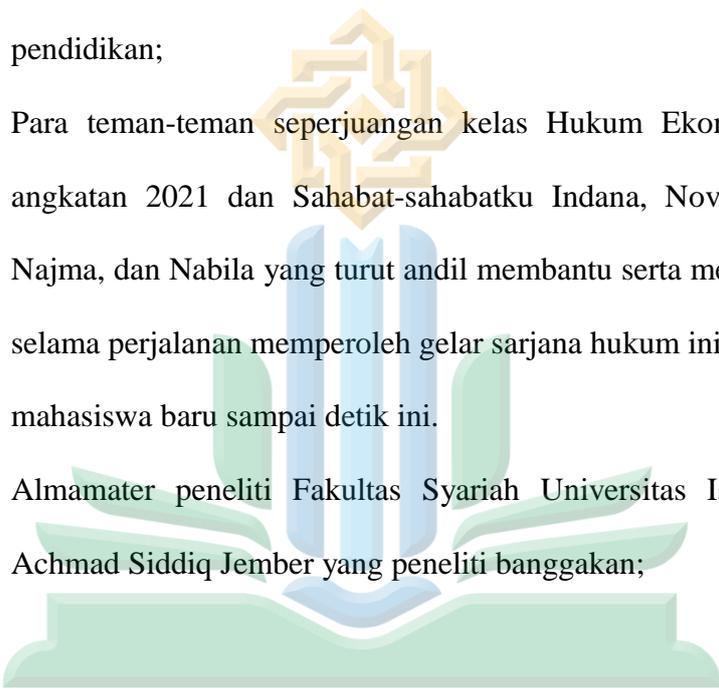
## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis memanjatkan ucapan syukur kepada Allah SWT atas setiap limpahan karunianya yang menjadikan penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan sholawat kepada nabi Muhammad SAW yang telah banyak memberikan ajaran kebaikan kepada seluruh umat muslim.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
4. Bapak Freddy Hidayat, S.H., M.H., selaku Koordinator Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember;
5. Bapak Abdul Ghofi Dwi Setiawan, M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta dukungan terkait akademik.

6. Bapak Muhammad Aenur Rosyid, S.H.I., M.H., selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran membimbing peneliti, sampai peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Para Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang sangat berjasa selama peneliti menempuh pendidikan;
8. Para teman-teman seperjuangan kelas Hukum Ekonomi Syariah 3 angkatan 2021 dan Sahabat-sahabatku Indana, Nova, Farah, Hida, Najma, dan Nabila yang turut andil membantu serta menemani peneliti selama perjalanan memperoleh gelar sarjana hukum ini mulai dari awal mahasiswa baru sampai detik ini.
9. Almamater peneliti Fakultas Syariah Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang peneliti banggakan;



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

## ABSTRAK

Fatikh Mufidiyana, 2025: *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)*

Dalam prakteknya, terdapat sebagian tempat jasa usaha laundry yang merugikan konsumen salah satunya di bidang jasa usaha laundry. Kegiatan usaha jasa laundry sering menimbulkan kerugian bagi konsumen, hal ini tidak terlepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh pelaku jasa laundry seperti konsumen yang mengalami kerugian akibat kehilangan barang. Mengenai hal ini pemerintah mengeluarkan suatu ketentuan yaitu Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan?. 2) Bagaimana Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk Mengkaji dan Mengidentifikasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan. 2) Untuk Menganalisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan.

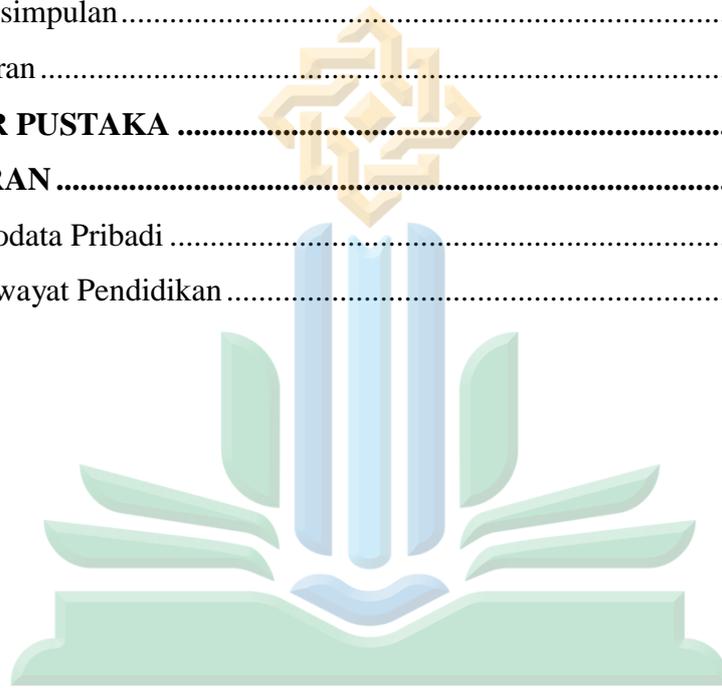
Metode penelitian ini menggunakan Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris atau penelitian lapangan (field research), dengan pendekatan per undang-undangan dan pendekatan studi kasus

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: 1) Praktik tanggung jawab atas kehilangan barang dengan syarat tertentu seperti disertai nota, batas waktu komplain 1x24 jam dan ganti rugi 50%. Dalam hal kelunturan pakaian, meskipun telah dilakukan langkah pemisahan baju, apabila noda tidak dapat dihilangkan maka akan diganti rugi sebesar Rp50.000, juga dengan batas waktu komplain yang sama. Tanggung jawab terhadap pakaian kusut pun hanya dilayani apabila pengaduan dilakukan dalam waktu 24 jam.. 2) Tinjauan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha jasa laundry masih belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Misalnya, pasal 19 ayat (1) UUPK yang mengatur penggantian barang atau pengembalian dana secara penuh belum dijalankan secara optimal, karena kompensasi yang diberikan hanya sebesar 50% dan batas waktu pengajuan klaim dipersingkat menjadi tiga hari dari yang seharusnya tujuh hari.

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
|  | hal        |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....               | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....         | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....          | <b>iii</b> |
| <b>MOTTO</b> .....                       | <b>iv</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                 | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....              | <b>vii</b> |
| <b>ABSTRAK</b> .....                     | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                  | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                | <b>xii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....           | <b>1</b>   |
| A. Konteks Penelitian.....               | 1          |
| B. Fokus Penelitian .....                | 8          |
| C. Tujuan Penelitian .....               | 8          |
| D. Manfaat Penelitian.....               | 9          |
| E. Definisi Istilah .....                | 10         |
| F. Sistematika Pembahasan.....           | 12         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....       | <b>14</b>  |
| A. Penelitian Terdahulu .....            | 14         |
| B. Kajian Teori.....                     | 24         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....   | <b>33</b>  |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian ..... | 33         |
| B. Lokasi Penelitian .....               | 34         |
| C. Subyek Penelitian .....               | 34         |
| D. Sumber Data .....                     | 35         |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....         | 37         |
| F. Analisis Data.....                    | 39         |
| G. Keabsahan Data.....                   | 40         |

|   |           |
|---|-----------|
| H. Tahap-tahap Penelitian .....             | 40        |
| <b>BAB IV PENYAJIAN DATA ANALISIS .....</b> | <b>43</b> |
| A. Gambaran Obyek Penelitian .....          | 43        |
| B. Penyajian dan Analisis Data .....        | 50        |
| C. Pembahasan Temuan .....                  | 68        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                  | <b>73</b> |
| A. Kesimpulan .....                         | 73        |
| B. Saran .....                              | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                 | <b>77</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                       | <b>81</b> |
| A. Biodata Pribadi .....                    | 87        |
| B. Riwayat Pendidikan .....                 | 87        |



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

## DAFTAR TABEL

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan penelitian .....</b> | <b>21</b> |
| <b>Tabel 3. 1 Pihak Wawancara.....</b>                     | <b>35</b> |
| <b>Tabel 4. 1 Jenis cucian dan Tarif harga.....</b>        | <b>46</b> |



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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Setiap individu memerlukan kekayaan untuk memenuhi seluruh kebutuhan hidup mereka. Oleh karena itu, manusia akan selalu berusaha untuk mendapatkan harta tersebut. Salah satu cara untuk meraihnya adalah dengan melakukan pekerjaan, dan salah satu bentuk pekerjaan adalah berjualan atau berbisnis. Aktivitas yang banyak dilakukan oleh manusia dalam konteks interaksi ekonomi adalah aktivitas bisnis. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, bisnis diartikan sebagai kegiatan usaha komersial dalam bidang perdagangan. Bisnis dapat dijelaskan sebagai pertukaran barang, jasa, atau uang yang saling memberikan keuntungan atau manfaat.

Era digital memberikan banyak peluang bagi berbagai kalangan untuk lebih mudah memulai usaha. Banyak orang memanfaatkannya untuk melakukan transaksi jual beli secara online, yang tentunya lebih mudah dan praktis menjangkau target pasar yang lebih luas. Sayangnya, banyak pihak yang tidak memahami tentang benar tidaknya transaksi yang dilakukan ditinjau dari syariat.<sup>1</sup> Ada yang mengartikan, bisnis selaku sesuatu organisasi yang melaksanakan kegiatan penciptaan serta distribusi ataupun penjualan benda serta jasa-jasa yang diidamkan oleh konsumen buat mendapatkan profit (keuntungan). Barang yang dimaksud adalah

---

<sup>1</sup> Freddy Hidayat “Dropship Ditinjau Dari Akad Jual Beli Dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Pendidikan, social, dan agama*. Vol. 7 No. 1 Maret 2021

suatu produk yang secara fisik memiliki wujud, sedang jasa adalah aktivitas-aktivitas yang memberikan manfaat kepada konsumen atau pelaku bisnis lainnya.<sup>2</sup>

Saat ini terdapat berbagai jenis layanan seperti konsultasi, penyewaan tempat tinggal, laundry, rekreasi, kesehatan, komunikasi, transportasi, keuangan, Pendidikan, dan lain-lain. Beragam layanan ini sebagian besar digunakan untuk memenuhi kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu sector layanan yang diperlukan setiap hari adalah laundry. Layanan ini sangat berguna bagi mereka yang tidak memiliki cukup waktu atau malas mencuci pakaian mereka sendiri. Perusahaan laundry kini berkembang dengan cepat, karena banyaknya tempat laundry di sekitar kita.<sup>3</sup>

Pada masa sekarang ini banyak sekali kesibukan masyarakat sehingga membuat banyak masyarakat tidak sempat melakukan semua pekerjaan rumah seperti mencuci pakaian serta menyetrikanya maka dari itu *laundry* sangat diminati para masyarakat karna dapat membantu mereka dalam pekerjaan rumah seperti mencuci dan menyetrika pakaian. Secara umum *laundry* sudah merubah gaya hidup masyarakat menjadi lebih praktis dan cepat. Pelaku usaha memanfaatkan keadaan yang seperti kepada pengguna jasa laundry, sehingga pada saat ini jasa *laundry* sudah ada dimana-mana. Pada zaman sekarang semua orang menuntut semuanya

---

<sup>2</sup> Veithzal Rivai dkk, *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), 11

<sup>3</sup> Siti Fatimah, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun", Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, 9 (2018)

serba cepat dan yang dapat meringankan beban pekerjaannya seperti mahasiswa, buruh pabrik oleh sebab itu jasa ini sangat diminati.<sup>4</sup>

Saat ini, layanan laundry semakin diminati oleh masyarakat, seiring dengan tren bisnis kuliner yang juga sedang berkembang. Meskipun persaingan dalam usaha laundry semakin ketat, hal tersebut tidak membuat para pelaku usaha kehilangan semangat. Sebaliknya, mereka justru terdorong untuk menjadi lebih inovatif dan kreatif dalam menarik minat konsumen. Usaha laundry sendiri menyediakan beragam layanan, seperti mencuci pakaian, laundry kering, penyetrikaan, serta kombinasi dari keduanya, yaitu laundry kering yang telah disetrika.

Seiring berkembangnya zaman saat ini, banyak terjadi masalah muamalah yang dilakukan oleh setiap pelaku usaha yang hanya mementingkan keuntungan untuk melangsungkan kehidupannya sendiri, namun tidak memikirkan kepuasan terhadap konsumennya, sehingga sering terjadi kelalaian dan wanprestasi (ingkar janji) dalam pelayanan jasa yang dikelola, salah satu kasus yang marak terjadi yaitu pada pelayanan jasa laundry.

Terdapat banyak keluhan yang sering muncul dari konsumen pengguna layanan laundry yang merasa dirugikan karena kelalaian penyedia layanan tersebut. Namun, keluhan-keluhan ini seringkali tidak direspons dengan serius oleh penyedia jasa laundry. Penyebabnya adalah banyak konsumen yang enggan terlibat dalam konflik dan lebih memilih

---

<sup>4</sup> Vonny Erta Nadila, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian pada Konsumen*, Skripsi Universitas Islam Riau, (2021)

menghindari masalah, Sebenarnya, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi dari pelaku usaha jasa laundry sebagai pihak yang dirugikan. Namun, keluhan yang diajukan oleh konsumen seringkali tidak ditanggapi dengan baik oleh pemilik maupun karyawan usaha laundry. Akibatnya, banyak konsumen enggan memperjuangkan haknya. Padahal, penyelesaian atas keluhan tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab penyedia jasa. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemilik usaha laundry untuk memperhatikan aspek perlindungan konsumen sejak awal, dengan menetapkan peraturan dan kebijakan yang selaras dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, agar hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dapat dipenuhi secara adil dan seimbang.

Tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen dapat mengakibatkan hilangnya hak-hak konsumen dan menjadikan mereka berada dalam posisi yang tidak memiliki kepastian hukum. Oleh sebab itu, penting untuk ada regulasi yang memberikan jaminan hukum bagi konsumen.<sup>5</sup>

Mengenai hal ini pemerintah mengeluarkan suatu ketentuan yaitu “Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini penulis mencoba menerapkan Undang-Undang ini pada jasa bisnis laundry sebagaimana telah dicantumkan pada Undang-Undang

---

<sup>5</sup> Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* : Bintang Pustaka Madani, Yogyakarta 2021, 2

tersebut pada Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yakni tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha.<sup>6</sup>

Dalam hal ini Tanggung Jawab Pelaku Usaha diatur dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Kounsumen diantaranya:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>7</sup>

Ketentuan dalam Undang-Undang tersebut bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran serta meningkatkan martabat konsumen, agar mereka tidak secara pasif menerima perlakuan dari pelaku usaha, melainkan mendorong agar pelaku usaha menjalankan usahanya dengan penuh tanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan oleh konsumen. Namun, dalam praktiknya, tidak sedikit pelaku usaha yang justru menyalahgunakan kepercayaan tersebut demi mengejar keuntungan

---

<sup>6</sup> Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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

semata, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan konsumen.<sup>8</sup> Penelitian ini berfokus pada layanan usaha laundry, di mana pelaku usaha memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab dan menaati ketentuan yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Layanan laundry hadir di tengah masyarakat dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mencuci berbagai jenis pakaian, boneka, dan barang lainnya. Layanan ini dirancang agar dapat diakses kapan pun konsumen membutuhkannya, dengan harga yang telah ditentukan oleh penyedia jasa serta batas waktu penyelesaian cucian yang jelas.<sup>9</sup>

Penelitian ini dilakukan di Barokah Laundry, sebuah usaha laundry yang terletak di Desa Legok, Kecamatan Gempol, Kabupaten Pasuruan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada karakteristik demografis masyarakat setempat yang sebagian besar terdiri dari buruh pabrik. Dengan tingginya tingkat kepadatan pekerja di pabrik-pabrik sekitar, masyarakat desa menghadapi tantangan dalam mengatur waktu dan tenaga untuk mengurus kebutuhan sehari-hari, termasuk mencuci pakaian. Kondisi ini menciptakan peluang bisnis yang signifikan bagi usaha laundry di desa tersebut. Mayoritas buruh yang bekerja di pabrik sering kali terjebak dalam rutinitas harian yang padat, sehingga mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa laundry daripada mencuci pakaian sendiri. Hal ini tidak

---

<sup>8</sup> Erman Rajagukguk dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*: Erman Rajagukguk dkk, Yogyakarta 2000), 7

<sup>9</sup> Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*: PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2005), 115

hanya memudahkan mereka, tetapi juga memberikan solusi praktis untuk mengatasi keterbatasan waktu yang mereka hadapi.

Dalam praktiknya, beberapa penyedia layanan laundry justru merugikan konsumennya. Usaha di bidang jasa laundry kerap menimbulkan kerugian bagi pengguna jasa, yang umumnya disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha. Salah satu bentuk kerugian yang sering dialami konsumen adalah hilangnya barang yang mereka saat di laundry. Seperti kasus yang terjadi di tempat Barokah Laundry yang terletak di Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan, dimana saat konsumen mengambil cucuannya kembali ternyata ada salah satu pakaian yang hilang. Pada saat konsumen tersebut menanyakan kejelasan dan meminta ganti rugi atas hilangnya baju kepada pihak laundry, di sini pihak laundry tidak mengatakan sejujurnya kepada konsumen dan tidak bertanggungjawab mengganti kerugian. Sehingga konsumen sangat dirugikan oleh sikap pelaku usaha yang tidak bertanggungjawab atas kerugian akibat perbuatannya tersebut.<sup>10</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dalam kasus tersebut. Oleh karena itu penulis memilih judul “Tanggung Jawab pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan).”

---

<sup>10</sup> Nurus, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 05 desember 2024

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di barokah laundry desa legok kecamatan gempol kabupaten pasuruan?
2. Bagaimana tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di barokah laundry desa legok kecamatan gempol kabupaten pasuruan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Berdasarkan fokus penelitian diatas maka tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Untuk mengkaji dan mengidentifikasi tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di barokah laundry desa legok kecamatan gempol kabupaten pasuruan.
2. Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di barokah laundry desa legok kecamatan gempol kabupaten pasuruan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Pada sebuah penelitian tentunya diinginkan adanya manfaat di dalamnya serta kegunaan yang dapat diambil untuk seterusnya. Adapun manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini ialah :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini di harapkan memberikan suatu manfaat untuk menambah pengetahuan serta memperdalam keilmuan mengenai perlindungan konsumen terhadap pertanggung jawaban pemilik jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH), serta Penelitian ini dapat memberikan kontribusi baru pada bidang hukum konsumen, terutama yang terkait dengan jasa laundry.

###### **b. Bagi Uin Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi tambahan refrensi karya ilmiah di lingkungan UIN KHAS Jember, serta penelitian ini dapat membantu dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa laundry.

c. Masyarakat

Masyarakat semakin sadar akan hak-haknya sebagai konsumen dan memahami langkah-langkah hukum yang bisa diambil jika terjadi kehilangan barang di laundry.

d. Bagi Pengusaha Laundry

Penelitian ini memiliki manfaat dalam memberikan wawasan kepada para pelaku usaha jasa laundry mengenai pentingnya menjalankan tanggung jawab dan kewajiban secara tepat. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan para pelaku usaha dapat mengelola usahanya dengan lebih baik sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi konsumen yang menggunakan layanan laundry mereka.

**E. Definisi Istilah**

Definisi istilah ialah penjelasan tentang istilah – istilah penting yang mana tidak atau kurang diketahui oleh orang lain. Dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman pada makna istilah yang di maksud oleh peneliti.<sup>11</sup>

1. Tanggung Jawab

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab merujuk pada situasi dimana seseorang harus menanggung segala hal, yang termasuk

---

<sup>11</sup> UIN KHAS Jember, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember Press, 2021), 52

keajiban untuk memikul beban, memberikan jawaban, dan menghadapi konsekuensinya.<sup>12</sup>

## 2. Pelaku Usaha

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap individu atau entitas bisnis, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang tidak, yang didirikan dan beroperasi dalam yurisdiksi negara Republik Indonesia, baik secara mandiri maupun dalam kerjasama melalui perjanjian untuk menjalankan kegiatan ekonomi di berbagai sektor.<sup>13</sup>

## 3. Jasa Laundry

Jasa laundry adalah proses pencucian yang bertujuan untuk membersihkan berbagai kotoran dan noda, sekaligus melakukan sanitasi terhadap bahan-bahan tekstil..<sup>14</sup>

## 4. Kerusakan dan Kehilangan

Kerusakan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sudah tidak sempurna (baik, utuh) lagi.<sup>15</sup> Sedangkan Kehilangan adalah kondisi di mana seseorang terpisah dari sesuatu yang sebelumnya ada, sehingga menjadi tak ada, baik itu sebagian maupun secara keseluruhan.

<sup>12</sup> <https://kbbi.web.id/tanggungjawab.html>

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3

<sup>14</sup> Venecia Damayanthie, *Bisnis Laundry Kiloan* (Yogyakarta: PT. Buku Kita, 2010), 12

<sup>15</sup> W. J. S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, 378

### 5. Barang

Barang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai benda umum yang memiliki wujud atau wujud fisik.<sup>16</sup>

### 6. Konsumen

Konsumen adalah setiap individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, dan bukan untuk dijual kembali.<sup>17</sup>

### 7. Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>18</sup>

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan pada penelitian ini berisikan tentang alur isi penelitian dimulai dari awal yaitu bab pertama sampai bab akhir yaitu penutup. Berikut ialah sistematika pembahasan dalam proposal skripsi ini:  
 BAB I : berisikan pendahuluan, di dalam bab ini menggambarkan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, manfaat penelitian, dan definisi istilah yang terkait dengan penelitian ini.

BAB II : berisikan tentang kajian kepustakaan, di dalam bab ini dipaparkan mengenai kajian terdahulu dan kajian teori.

<sup>16</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, 193

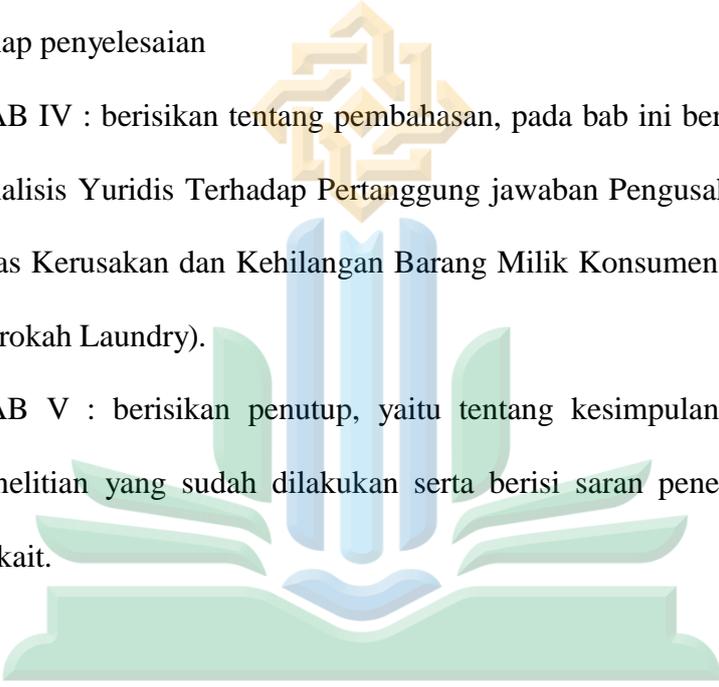
<sup>17</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004),

<sup>18</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

BAB III : berisikan tentang metode penelitian, pada bab ini menjelaskan tentang jenis serta pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Dan juga tentang Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Keabsahan Bahan Data, dan bagian terakhir tentang tahapan – tahapan penelitian yang terdiri atas pra-penelitian, tahap penelitian, dan tahap penyelesaian

BAB IV : berisikan tentang pembahasan, pada bab ini berisi tentang hasil Analisis Yuridis Terhadap Pertanggung jawaban Pengusaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen (Studi Kasus di Barokah Laundry).

BAB V : berisikan penutup, yaitu tentang kesimpulan dan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan serta berisi saran peneliti untuk pihak terkait.



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

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penulis akan menyajikan beberapa penelitian terdahulu untuk menjadi pembandingan antara penelitian penulis dengan penelitian yang sebelumnya yang mana mempunyai kesamaan topik. Berikut penulis sajikan beberapa penelitian tersebut :

1. Skripsi Zumrotus Saadah, 12101173012, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung), Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah , FASIH, IAIN Tulungagung, 2022. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Hasil penelitian: 1) Perlindungan Hukum bagi konsumen yang kehilangan barang ditempat laundry sasima, bahwa pemilik laundry membuat beberapa ketentuan sepihak dan konsumen tidak mempunyai pilihan lain selain menerima ketentuan yang dibuat. Dalam kondisi semacam ini sebenarnya konsumen berada dalam posisi yang tidak berimbang dengan pelaku usaha. Karena tidak semua barang yang hilang mendapat ganti dari pemilik laundry, yang mendapat ganti hanya barang tertentu yang dirasa memiliki nilai beli yang mahal. 2) Ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha

sudah memberikan ganti rugi kepada konsumen yang kehilangan barang, yaitu berupa uang, namun walau diganti tetap saja pihak laundry dianggap tetap tidak sesuai dengan lima asas dalam peraturan perlindungan konsumen, khususnya asas manfaat dan keamanan karena tidak hanya satu orang yang mengalami kehilangan dan tidak pula semuanya mendapatkan ganti rugi. 3) Ditinjau dari Etika Bisnis Islam, pelaku usaha tidak memenuhi lima asas dalam peraturan perlindungan konsumen yang ditetapkan dalam xiii UUPK (Pasal 2) dan tidak sesuai dengan prinsip etika bisnis islam, yaitu tidak sesuai dengan prinsip kejujuran dan prinsip amanah, yang mana dalam praktiknya pelaku usaha laundry sasima tidak sepenuhnya mengganti atas hilangnya pakaian/barang milik konsumen, hal tersebut menunjukkan bahwa pihak laundry tidak bertanggungjawab dan terjadi praktik ketidakjujuran.<sup>20</sup>

Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah sama – sama meneliti masalah tentang kerusakan dan kehilangan barang di jasa laundry. Sedangkan perbedaannya lebih menekankan pada perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kehilangan barang, dengan memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam. Fokusnya adalah pada hak-hak konsumen dan bagaimana hukum serta etika melindungi

---

<sup>20</sup> Zumrotus Saadah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kali dawir Kabupaten Tulungagung), Skripsi, UIN Tulungagung 2022

mereka. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

2. Skripsi Amelia, 18382042023, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Persepektif Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan), Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Agama Islam Negeri Madura. Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian hukum empiris, menggunakan metode pendekatan sosio-legal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Pertama, bentuk Perlindungan hukum yang di terapkan pihak laundry di Desa Bettet dalam bentuk perjanjian tertulis, namun meskipun sudah ditetapkan ada beberapa pihak laundry yang pernah melakukan kelalaian dalam pelayannya sehingga menimbulkan beberapa kerugian terhadap konsumennya. Kedua, pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha laundry di Desa Bettet jika terjadi suatu kehilangan atau kerusakan pada barang atau pakaian milik konsumen, belum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 08 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha, kewajiban pelaku usaha, dan hak-haknya sebagai konsumen. Dan dalam Hukum Islam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha, masih belum sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah berlaku, Yang mana dalam akad ijarah

sudah di jelaskan bahwasannya tanggung jawab merupakan suatu bentuk kepercayaan yang penting untuk dilakukan oleh kedua belah pihak baik ajir dan mu'jir.<sup>21</sup>

Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah sama – sama meneliti masalah tentang kerusakan dan kehilangan barang di jasa laundry. Sedangkan perbedaannya penelitian ini akan membahas bagaimana undang-undang dan prinsip-prinsip hukum Islam melindungi hak-hak konsumen dalam konteks jasa laundry, serta bagaimana penerapannya di Desa Bettet, Kecamatan Pamekasan. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

3. Skripsi Safrian Asriadi, S20152056, 2020, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember), Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan pendekatan kualitatif, karena sumber data penelitiannya dilakukan melalui pengumpulan data bukan perhitungan statik angka.

---

<sup>21</sup>Amelia, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Persepektif Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan), Skripsi Institut Agama Islam Negeri Madura

Jenis penelitiannya berupa studi lapangan yaitu berupa prosedur yang menggunakan deskriptif berupa tulisan dan perilaku dari subjek tersebut. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dalam hal tanggung jawab atas kehilangan pakaian saja, sedangkan kelunturan noda, pakaian robek dan pakaian kusut tidak mendapatkan ganti rugi, dan kompensasi. 2) Tinjauan Fiqih Muamalah terhadap praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry termasuk sebagai akad ijarah dan sudah memenuhi rukun dan syarat akad ijarah. Tetapi dalam hal tanggung jawabnya masih belum sesuai dengan hukum Islam. Diantaranya tidak adanya tanggung jawab terhadap kerugian pakaian luntur, robek dan masih kusut, adapun juga ketidak tepatan waktu penyelesaian pakaian laundry. 3) Tinjauan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha jasa laundry masih belum sesuai dengan perlindungan konsumen. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna jasa laundry yang mengalami kerugian akibat lepas tanggung jawab dari pihak laundry.<sup>22</sup>

Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research), serta fokus pada analisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dalam konteks perlindungan konsumen. Sedangkan

---

<sup>22</sup> Safrian Asriadi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember) skripsi UIN KHAS Jember, 2020

perbedaannya penelitian ini pada Fiqih Muamalah terhadap praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry termasuk sebagai akad ijarah. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

4. Skripsi Ipah Zakiah (2021) dengan judul „Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan (Studi kasus di J&T Express cabang Malingping). Tinjauan dalam penelitian ini adalah tentang tanggung jawab dari pihak J&T untuk mengganti rugi barang yang tidak sampai atau rusak dalam perjalanan dengan syarat-syarat dan perjanjian yang sudah ditentukan oleh pihak J&T supaya tidak terjadinya kerugian kepada konsumen. maka dapat disimpulkan Pertanggung jawaban barang oleh penyedia jasa pengiriman terhadap barang-barang yang hilang/rusak yaitu mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Namun jika barang tersebut bernilai tinggi, maka pihak perusahaan memberikan pilihan kepada konsumen untuk diasuransikan atau tidak. Apabila konsumen memilih untuk mengasuransikan barang yang akan dikirim tersebut, maka apabila terjadi kerusakan/kehilangan terhadap barang, akan diganti sepenuhnya

dengan syarat-syarat tertentu, tetapi biaya premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim.<sup>23</sup>

Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah berfokus pada masalah hukum yang timbul akibat hilangnya atau kerusakan barang dalam suatu transaksi jasa. Sedangkan perbedaannya penelitian ini lebih fokus pada kontrak pengangkutan, tanggung jawab pengangkut, dan mekanisme klaim ganti rugi dalam hukum Islam. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

5. Skripsi Nur Ainul Fahmi 190102084 2023, Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Al Al-‘Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kec. Syiah Kuala dan Franchise Zean’s Dryclean di Kec. Baiturrahman). Metode skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif dengan dua jenis pendekatan yaitu field research (penelitian lapangan) dan library research (penelitian kepustakaan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, pihak Cinsa Laundry Coin dan Zean’s Dryclean membuat perjanjian secara sepihak dengan konsumen. Para konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi karena adanya perjanjian yang sengaja dicantumkan untuk menghindari resiko yang mungkin akan terjadi di kemudian hari yang semestinya

---

<sup>23</sup> Ipah Zakiah “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan”, Skripsi, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten 2021

merupakan tanggung jawab pihak laundry sebagai pemilik usaha. Kedua, menurut akad ijarah „alal-„amal terhadap kerugian konsumen pada Cinsa Laundry Coin dan Zean“s Dryclen belum sesuai. Karena pihak jasa laundry tidak dapat menggantikan barang/pakaian milik konsumen sesuai dengan harga atau nilai barang/pakaian tersebut, sehingga konsumen merasa dirugikan.<sup>24</sup>

Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah sama – sama meneliti masalah tentang kerusakan dan kehilangan barang di jasa laundry. Sedangkan perbedaannya penelitian ini lebih menekankan pada analisis perjanjian dan perlindungan kerugian konsumen berdasarkan konsep akad Ijarah ‘Al Al-‘Amal, yang menunjukkan pendekatan hukum Islam. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

**Tabel 2. 1**

**Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

| No. | Nama, Judul, Tahun   | Persamaan   | Perbedaan  |
|-----|--|---|--|
| 1.  | Zumrotus Saadah, 2021<br>12101173012,<br>Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 | Sama – sama meneliti masalah tentang kerusakan dan kehilangan barang di jasa laundry. | Perbedaannya lebih menekankan pada perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kehilangan barang, dengan memperhatikan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan etika |

<sup>24</sup> Nur Ainul Fahmi, Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Al Al-‘Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kec. Syiah Kuala dan Franchise Zean’s Dryclean di Kec. Baiturrahman). 2023

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
|    | Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung)  |   | bisnis Islam. Fokusnya adalah pada hak-hak konsumen dan bagaimana hukum serta etika melindungi mereka. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.  |
| 2. | Amelia, 2021 18382042023, Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Persepektif Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan) | Sama – sama meneliti masalah tentang kerusakan dan kehilangan barang di jasa laundry.   | Perbedaannya penelitian ini akan membahas bagaimana undang-undang dan prinsip-prinsip hukum Islam melindungi hak-hak konsumen dalam konteks jasa laundry, serta bagaimana penerapannya di Desa Bettet, Kecamatan Pamekasan. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen. |
| 3. | Skripsi Safrian Asriadi, S20152056, 2020, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan   | Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research), serta fokus pada analisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry dalam konteks perlindungan konsumen | Perbedaannya penelitian ini pada Fiqih Muamalah terhadap praktik tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry termasuk sebagai akad ijarah. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry   |

|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    | Konsumen (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember)  |  | terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.  |
| 4. | Ipah Zakiah (2021) dengan judul „Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan (Studi kasus di J&T Express cabang Malingping).  | Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti ialah berfokus pada masalah hukum yang timbul akibat hilangnya atau kerusakan barang dalam suatu transaksi jasa. | Perbedaannya penelitian ini lebih fokus pada kontrak pengangkutan, tanggung jawab pengangkut, dan mekanisme klaim ganti rugi dalam hukum Islam. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.  |
| 5. | Skripsi Nur Ainul Fahmi 190102084 2023, Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Al Al-‘Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kec. Syiah Kuala dan Franchise Zean’s Dryclean di Kec. Baiturrahman) | Sama – sama meneliti masalah tentang kerusakan dan kehilangan barang di jasa laundry.  | Perbedaannya penelitian ini lebih menekankan pada analisis perjanjian dan perlindungan kerugian konsumen berdasarkan konsep akad Ijarah ‘Al Al-‘Amal, yang menunjukkan pendekatan hukum Islam. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada aspek tanggung jawab hukum pengusaha laundry terkait kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen. |

## B. Kajian Teori

### 1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab merupakan bentuk kesadaran seseorang terhadap tindakan atau perilakunya, baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja. Dengan demikian, tanggung jawab dapat dimaknai sebagai tindakan yang dilakukan sebagai cerminan dari kesadaran individu terhadap kewajiban yang harus dipenuhi.<sup>25</sup>

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab memiliki peran penting. ketika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen, perlu dilakukan kajian mendalam untuk menentukan pihak yang seharusnya memikul tanggung jawab serta sejauh mana tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak terkait.<sup>26</sup>

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

tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Sujarwa, *Manusia dan Fenomena Budaya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998),

<sup>26</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000), 59

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3

a. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha ialah dimana pelaku usaha berhak atas pembayaran yang diberikan oleh konsumen dimana sesuai dengan kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya, maksudnya pelaku usaha hanya menerima berapa pembayaran yang diberikan oleh konsumen apabila barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya itu keadaannya tidak memadai yang mana berlaku pada barang yang sama. Prakteknya yang biasa terjadi, suatu barang dan atau jasa yang menyepakati harga yang lebih murah.

Hak-hak yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 6, meliputi beberapa hal berikut:<sup>28</sup>

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

---

<sup>28</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- 4) Hak untuk rehabilitas nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mencakup beberapa hal berikut:<sup>29</sup>

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

---

<sup>29</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

barang atau jasa yang diperdagangkan;

- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Terwujudnya perlindungan konsumen sangat bergantung pada tanggung jawab pelaku usaha. Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan mengenai kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- 2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud Pasal (1) dapat berupa pengambilan uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud apada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan

pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

## 2. Klausula Baku

Pasal 1 angka 10 UUPK menjelaskan bahwa klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.<sup>30</sup>

Jasa laundry pakaian termasuk dalam perjanjian klausula baku yaitu pelaku usaha terlebih dahulu membuat aturan atau ketentuan-ketentuan yang dituangkan dalam suatu dokumen dimana perjanjian tersebut mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Sehubungan dengan hal itu, kita dapat melihat tidak imbangnya kedudukan antara pihak pelaku usaha dengan pihak konsumen, dimana pihak konsumen sangat dirugikan dengan hal yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Kemungkinan juga masyarakat banyak yang belum mengetahui peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan apa yang dapat dilakukan konsumen terhadap pelaku usaha yang melakukan wanprestasi sehingga konsumen tidak mendapatkan sesuatu

---

<sup>30</sup> Undang-undang perlindungan konsumen

yang seharusnya haknya dikarenakan pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan apa yang telah disepakati sebelumnya.

### 3. Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah seperangkat aturan dan ketentuan yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi barang dan jasa. Secara umum, hukum ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dalam hubungan antara produsen dan konsumen, serta memastikan bahwa konsumen mendapatkan produk yang aman, berkualitas, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam konteks ini, perlindungan konsumen mencakup aspek-aspek seperti informasi yang jelas tentang produk, hak untuk mengajukan keluhan, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat produk yang tidak memenuhi standar.<sup>31</sup>

Dasar hukum perlindungan konsumen tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang memuat berbagai upaya untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Undang-undang ini juga mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak atas keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang dan jasa, hak memperoleh informasi yang akurat, serta hak untuk turut berpartisipasi aktif dalam perlindungan konsumen.

---

<sup>31</sup> Rahardjo, S, "Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perdata". *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 47 No. 3. 2017

Perlindungan konsumen merujuk pada upaya hukum yang ditujukan untuk melindungi hak-hak konsumen dari kemungkinan kerugian yang dapat mereka alami. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menekankan pentingnya memberikan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen. Ruang lingkup perlindungan ini mencakup seluruh proses, mulai dari pencarian hingga penawaran barang dan jasa. Tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan keadilan, memberikan manfaat, serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen dalam setiap transaksi.<sup>32</sup>

Dengan terciptanya pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen serta terciptanya kenyamanan menunjukkan bahwa adanya hak dan kewajiban tersebut. Dengan adanya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maka dari itu konsumen dapat disebut sebagai pemakai barang dan jasa. Konsumen sangat penting untuk mengetahui tentang hak-hak yang mereka miliki agar bisa menjadi konsumen dapat bertindak sebagai konsumen yang pintar berkritik dan mandiri yang bertujuan untuk kebaikan dirinya agar kelak konsumen tersebut tidak mudah tertipu dan mendapat ketidakadilan. Dengan begitu konsumen dapat mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen atas ketidakadilan atau pelanggaran hak-haknya yang dilaksanakan oleh pelaku usaha kepada dirinya.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta: Prenadamedia Gruop, 2016

<sup>33</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* Cetakan ke-4, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 32

Hak-hak konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:

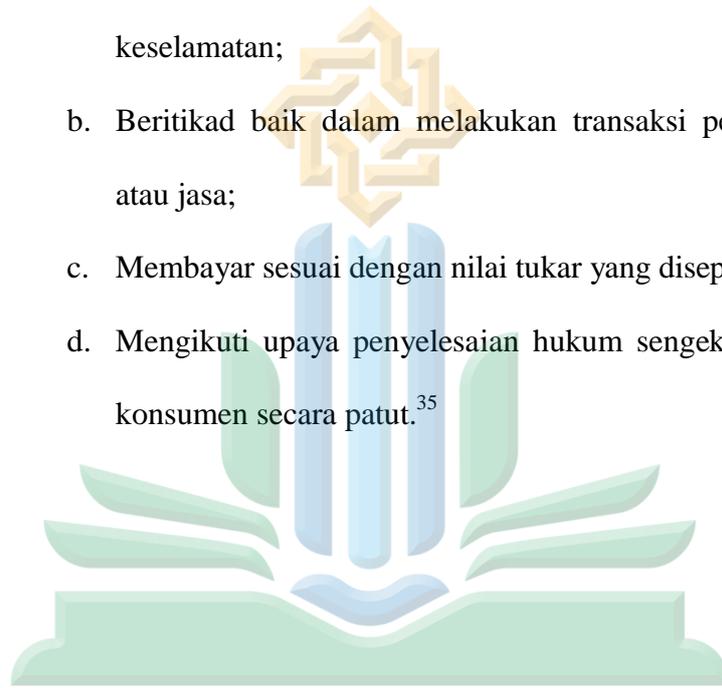
- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* Cetakan ke-4, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 32.

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selain memiliki hak, konsumen juga diwajibkan untuk menjalankan kewajiban-kewajiban berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>35</sup>



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

---

<sup>35</sup> Syahrudin Nawi, "Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Pleno De Jure*. Vol. 7, No. 1, Juni 2018 3-4

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian yuridis empiris atau penelitian lapangan (field research) dan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian hukum empiris atau penelitian lapangan (field research), yaitu suatu penelitian yang secara langsung memperoleh data di lingkungan masyarakat.<sup>36</sup> Penulis dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *yuridis-empiris*, yaitu salah satu jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian yang melihat bagaimana realita hukum atau penerapan hukum di lingkungan masyarakat. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan untuk mengetahui tentang bagaimana Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

Pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini meliputi studi perundang-undangan dan penelitian kasus. Pendekatan perundang-undangan berarti peneliti meneliti semua peraturan hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi. Sementara pendekatan studi kasus difokuskan pada upaya menemukan kebenaran dan solusi terbaik untuk masalah hukum yang dihadapi berdasarkan prinsip-prinsip keadilan.

Alasan memilih pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis ketentuan hukum yang berlaku, sehingga dapat memberikan

---

<sup>36</sup> Mukti Fajar ND. Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif&Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010

landasan yang jelas terhadap isu yang diteliti seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Dan juga menggunakan Pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap satu atau beberapa kasus tertentu, sehingga dapat menggali informasi yang lebih detail dan kontekstual seperti konsumen yang kehilangan barang di tempat laundry.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana lokasi itu akan dilakukan untuk penelitian. Penelitian ini dilakukan di tempat laundry yaitu Barokah Laundry di Desa Legok Kec. Gempol Kab. Pasuruan. Pemilihan lokasi ini didasari oleh karakteristik demografis unik Desa Legok, di mana mayoritas penduduknya adalah buruh pabrik. Kesibukan para buruh di pabrik membuat mereka punya waktu terbatas untuk mencuci pakaian sendiri. Kondisi ini kemudian menciptakan peluang bisnis signifikan bagi jasa laundry. Karena padatnya jadwal kerja, sebagian besar buruh memilih untuk menggunakan jasa laundry agar lebih praktis dan efisien. Dengan begitu, Barokah Laundry menjadi lokasi yang ideal untuk meneliti perilaku konsumen dan usaha jasa laundry di tengah lingkungan yang didominasi oleh pekerja pabrik.

### **C. Subyek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang objek yang diteliti untuk mendapatkan sebuah keterangan data dalam penelitian. Adapun subjek penelitian ini adalah Barokah Laundry.

Penelitian ini menggunakan Teknik Purposive (atau teknik pengambilan sampel bertujuan) adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memilih individu atau kelompok yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.<sup>37</sup>

Dalam penelitian ini dari beberapa subyek yang disediakan oleh penulis maka penulis menentukan secara random untuk mengambil 5 pihak untuk dilakukan wawancara yaitu

**Tabel 3. 1**  
**Pihak Wawancara**

| No. | Nama         | Keterangan      |
|-----|--------------|-----------------|
| 1.  | Rania Wati   | Pemilik Laundry |
| 2.  | Siti Khotija | Karyawan        |
| 3.  | Nurus        | Konsumen        |
| 4.  | Anisa        | Konsumen        |
| 5.  | Fitri        | Konsumen        |

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian merupakan bagian terpenting dari penelitian. Sumber data berarti tempat dimana data itu diperoleh. Data sendiri dapat diartikan sebagai fakta atau informasi yang diperoleh peneliti melalui proses mendengar, mengamati, merasakan, dan memikirkan dari berbagai sumber yang ada di lokasi penelitian. Dengan demikian, sumber data menjadi dasar utama dalam pengumpulan informasi yang diperlukan untuk penelitian.<sup>38</sup> Data dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga jenis, yaitu data primer, data sekunder dan data tersier.

<sup>37</sup> Gerry Tri V.H., *Teknik Pengambilan Sampel dalam Metodologi Penelitian*, dalam [googleweblight.com](https://www.googleweblight.com), diakses pada 10 Januari 2025,

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006 198

1. Sumber data primer ialah informasi yang diperoleh langsung dengan metode wawancara dengan informan ataupun sumber langsung. Sumber data primer merupakan sumber informasi yang langsung membagikan informasi kepada pengumpul informasi.<sup>39</sup> Dalam hal ini, peneliti memperoleh data dari hasil wawancara mendalam dengan pemilik jasa laundry dan konsumen pengguna jasa barokah laundry di Desa Legok.
2. Sumber data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung membagikan informasi kepada pengumpul informasi, melainkan melalui orang lain ataupun dokumen. Sumber data sekunder merupakan data yang diambil sebagai data penunjang primer tanpa harus terjun ke lapangan antara lain mengenai buku-buku keilmuan dan jurnal keilmuan terkait dengan penelitian ini. Sumber data sekunder yang digunakan oleh penulis merupakan sebagian sumber yang relevan dengan penelitian yang penulis jalani, antara lain Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, buku, jurnal, skripsi, serta literatur-literatur lainnya yang menunjang serta yang berkaitan dengan pokok permasalahan.
3. Sumber data tersier ialah sumber data penelitian yang berfungsi sebagai penunjang atau pendukung bagi data primer dan data sekunder. Data ini diperoleh melalui sumber yang tidak langsung terkait dengan fenomena yang diteliti, tetapi masih memiliki keterkaitan yang relevan.

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008, 137

Contoh sumber data tersier meliputi kamus besar bahasa Indonesia, ensiklopedia, dan bahan-bahan lain yang memberikan penjelasan atau informasi tambahan tentang topik penelitian

## E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dan dokumentasi.. Kedua teknik digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang saling mendukung dan melengkapi.

### 1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada narasumber atau responden.. Dalam wawancara, peneliti dapat memperoleh informasi yang mendalam dan detail mengenai topik yang sedang diteliti. Dengan teknik wawancara, narasumber akan berbagi pengalamannya dengan peneliti, kemudian data yang didapat baik dalam bentuk rekaman atau berupa catatan ditulis ulang selanjutnya dirangkum dan dianalisis.<sup>40</sup>

Peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi tentang sejarah pendirian usaha, prosedur transaksi, jenis layanan yang tersedia, batas waktu pengambilan barang, serta tarif untuk setiap kategori jasa laundry. Narasumber yang diwawancarai termasuk Ibu Rania Wati sebagai pemilik Barokah Laundry dan beberapa pelanggan yang menggunakan layanan laundry tersebut.

---

<sup>40</sup> Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 26

Wawancara ini memiliki tujuan yaitu:

- a. Untuk mengetahui mekanisme ganti rugi pihak jasa laundry terhadap konsumen atas kehilangan barang.
- b. Untuk memberikan solusi yang saling menguntungkan antara pihak konsumen dan pemilik jasa laundry.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pencarian dan analisis dokumen atau arsip yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam metode ini, peneliti mengumpulkan data yang mencakup dokumentasi pribadi seperti foto wawancara dengan informan, surat izin penelitian, nota, bukti ganti rugi, buku, koran, majalah, dan lainnya.

Pada penelitian ini, dokumentasi berisikan sebagai berikut:

- a. Foto wawancara dengan pemilik, karyawan dan pelanggan Barokah laundry.
- b. Foto nota : Nota adalah bukti transaksi antara pelanggan dan Barokah Laundry. Ini mencantumkan rincian transaksi seperti jenis layanan, jumlah pakaian, harga, dan tanggal transaksi.
- c. Pakaian : Dokumentasi ini menunjukkan kondisi pakaian sebelum dan sesudah dicuci, termasuk detail tentang kebersihan, kerapian lipatan, dan adanya kerusakan pada pakaian.

- d. Etalase: Etalase adalah area untuk menampilkan atau menyimpan pakaian, di mana dokumentasi ini menunjukkan pakaian yang telah selesai dikerjakan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dokumentasi berupa foto wawancara, nota, pakaian, dan etalase memberikan gambaran yang menyeluruh tentang operasional dan kualitas layanan Barokah Laundry. Dokumentasi ini berperan sebagai bukti visual yang memperkuat hasil penelitian serta memberikan konteks yang lebih jelas bagi pembaca maupun pihak terkait.

#### **F. Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman, analisis terdiri dari tiga proses yang berlangsung secara bersamaan, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>41</sup> Penjelasan lebih mendetail mengenai ketiga proses tersebut adalah sebagai berikut

1. Reduksi data: tahap di mana peneliti melakukan seleksi dan fokus terhadap data yang telah dikumpulkan untuk menyederhanakan serta mengubah data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami.
2. Penyajian data: proses pengumpulan informasi secara sistematis sehingga memudahkan dalam menarik kesimpulan dan mengambil keputusan.

---

<sup>41</sup> Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992

3. Penarikan kesimpulan: pada tahap ini peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh dari lapangan.

#### **G. Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian sangat penting dan dilarang untuk diabaikan. Hasil dari suatu penelitian dapat dikatakan baik dan benar dapat dilihat dari data yang diperoleh. Sebaliknya, data yang keliru dan salah atau diragukan kebenaran data tersebut akan menjadikan ketidakpercayaan kepada hasil penelitian.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi. Maksud dari teknik triangulasi yaitu pengumpulan informasi yang berbeda-beda buat memperoleh informasi dari sumber yang sama. Triangulasi sumber adalah metode untuk membandingkan dan mengecek tingkat kepercayaan informasi yang diperoleh dengan menggunakan berbagai waktu dan alat dalam penelitian kualitatif. Penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi secara bersamaan untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama. Tujuan dari triangulasi ini adalah untuk memperkuat dan memperjelas pemahaman peneliti terhadap temuan yang diperoleh.<sup>42</sup>

#### **H. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam bagian ini menjelaskan terkait tahapan-tahapan dalam melakukan sebuah penelitian Berikut adalah tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian ini:

---

<sup>42</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 156-157

### 1. Tahap Pra Penelitian

Pada tahap ini penulis mulai merencanakan penelitiannya dimulai dari:

- a. Melakukan observasi terlebih dahulu untuk merumuskan masalah.
- b. Membuat judul berdasarkan hasil observasi.
- c. Mengajukan judul penelitian ke fakultas.
- d. Membuat Proposal penelitian
- e. Bimbingan kepada dosen pembimbing
- f. Merevisi proposal penelitian.
- g. Melakukan seminar proposal penelitian

### 2. Tahap Penelitian

Tahap ini merupakan tahap inti dari sebuah penelitian, penulis mulai :

- a. Melakukan wawancara kepada informan.
- b. Melakukan dokumentasi
- c. Melakukan pengolahan data-data yang telah diperoleh

### 3. Tahap Penyelesaian

Tahapan ini adalah sebuah tahapan terakhir dalam melaksanakan penelitian. Dimana penulis telah tuntas dalam melakukan penelitian dan melakukan tahapan terakhir yaitu

- a. Melakukan resume hasil penelitian, kemudian memadukan dengan data dari bahan bacaan menggunakan metode triangulasi.
- b. Menyusun dan menyimpulkan data menjadi kerangka laporan hasil penelitian

- c. Kemudian disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yaitu berupa skripsi



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

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Profil Barokah Laundry

Barokah Laundry adalah sebuah usaha jasa laundry yang didirikan oleh Ibu Rania wati dan suaminya sejak tahun 2019. Adapun lokasi barokah laundry berada di desa Legok Rt 03 Rw 01 tepat di belakang Sekolah Tk Islamiyah Legok. Dengan mempekerjakan 1 orang karyawan, Barokah Laundry beroperasi sebagai usaha rumahan yang berlokasi strategis di kawasan industri.

Seiring waktu, Barokah Laundry berkembang dan menarik banyak pelanggan dari kalangan buruh pabrik, mahasiswa, serta masyarakat sekitar. Dengan mengutamakan layanan yang cepat, ramah, dan berkualitas, Barokah Laundry mendapatkan reputasi yang baik dan dipercaya oleh orang-orang di sekelilingnya. Selain itu, Ibu Rania Wati dan timnya selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, termasuk menjaga kebersihan dan kerapian hasil cucian, serta menawarkan harga yang bersaing.<sup>43</sup>

Barokah Laundry juga menawarkan berbagai layanan tambahan seperti pencucian pakaian harian, cuci kering, cuci basah, dan layanan setrika. Pada umumnya, usaha laundry menawarkan harga yang bervariasi, ada yang dihitung berdasarkan kiloan dan ada yang per

---

<sup>43</sup> Ibu Rania wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

satuan. Waktu yang diperlukan untuk mencuci dan menyetrika pakaian pelanggan di jasa laundry minimal dua hari, tergantung pada jumlah pakaian yang diserahkan oleh pelanggan dan juga kondisi cuaca saat proses pengeringan. Ketika pelanggan menyerahkan pakaian, pemilik laundry menimbang berat pakaian tersebut untuk mengetahui jumlah total yang dibawa dan untuk menentukan biaya yang perlu dibayar oleh konsumen.

Usaha laundry biasanya mempekerjakan beberapa karyawan untuk membantu pemilik dalam menjalankan operasional usaha. Biasanya, sebuah usaha laundry memiliki minimal dua karyawan dengan tugas yang berbeda sesuai dengan keahlian masing-masing. Para karyawan umumnya bekerja setiap hari mulai pukul 08.00 hingga 18.00 WIB, dengan beberapa di antaranya bekerja dari Senin sampai Sabtu dan mendapatkan hari libur pada hari Minggu. Gaji yang diterima karyawan bervariasi, tergantung pada kebijakan pemilik usaha atau berdasarkan banyaknya pekerjaan yang berhasil diselesaikan setiap hari, yang sering kali dihitung per kilogram sesuai dengan jumlah cucian yang diproses.<sup>44</sup>

Usaha ini terus berinovasi dengan mengikuti perkembangan teknologi dalam sektor laundry, serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Melalui layanan yang handal dan berkualitas, Barokah Laundry telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang yang memerlukan jasa laundry di daerah tersebut. Ibu Rania Wati

---

<sup>44</sup> Ibu Rania wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

berharap bahwa ke depannya, Barokah Laundry dapat terus tumbuh dan memberikan dampak positif bagi masyarakat di sekelilingnya.

## **2. Penetapan Harga Laundry**

Barokah Laundry menawarkan beberapa layanan berbeda dengan sistem yang berbeda-beda, seperti: Pertama, mereka menawarkan layanan laundry standar, yang merupakan pilihan dengan biaya terendah dibanding biaya lainnya. Layanan ini biasanya dapat dibayar dengan tarif Rp 3.500,00 per kilogram. Prosesnya memakan waktu antara 1 hingga 3 hari. Kedua, layanan laundry ekspres memberikan jaminan bahwa barang-barang pelanggan akan dicuci dalam waktu sehari, menawarkan metode pencucian yang sangat cepat. Untuk layanan ini, biayanya adalah Rp 5.000,00 per kilogram. Ketiga, bagi mereka yang tidak memiliki waktu untuk menyetrika pakaian yang baru dicuci, ada layanan khusus untuk menyetrika. Biaya untuk setiap item yang disetrika adalah Rp 1.000,00. Terakhir, terdapat jenis laundry satuan untuk item besar seperti selimut, sprei, bed cover, dan boneka. Ukuran yang lebih besar ini dihitung secara terpisah dari ukuran baju, celana, dan sejenisnya. Umumnya, harga untuk selimut dan sprei dibedakan menjadi dua kategori: yang besar seharga Rp 10.000,00 dan yang kecil seharga Rp 5.000,00. Begitu juga dengan bed cover, dimana harga untuk yang besar adalah Rp 25.000,00 dan yang sedang Rp 18.000,00.

Sedangkan untuk boneka, harganya adalah Rp 5.000,00 untuk yang kecil dan Rp 15.000,00 untuk yang besar.<sup>45</sup>

Berikut ini uraian mengenai jenis cucian dan tarif harga yang ditetapkan oleh Barokah Laundry kepada para konsumen:

**Tabel 4. 1**  
**Jenis Cucian Dan Tarif Harga**

| Jenis Cucian           | Harga          |
|------------------------|----------------|
| Cuci Kering (Standart) | Rp. 3.500/kg   |
| Cuci Kering (Expres)   | Rp. 5.000/kg   |
| Setrika Saja           | Rp. 1.000/item |
| Selimut Kecil          | Rp. 5.000      |
| Selimut Besar          | Rp. 10.000     |
| Sprei Kecil            | Rp. 5.000      |
| Sprei Besar            | Rp. 10.000     |
| Badcover Sedang        | Rp. 18.000     |
| Badcover Besar         | Rp. 25.000     |

### **3. Praktik tanggung jawab proses pencucian pelaku usaha jasa laundry di Barokah Laundry**

Proses pencucian adalah tahapan untuk membersihkan pakaian dengan menghilangkan kotoran, noda yang menempel pada kain serta bau tidak sedap. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan hasil yang bersih dan setara dengan kondisi baru. Proses ini umumnya melibatkan beberapa langkah, seperti pengumpulan, pemisahan berdasarkan warna dan jenis kain, pencucian dengan deterjen, pengeringan, dan penyetricaan. Pencucian laundry dapat dilakukan secara manual atau

<sup>45</sup> Ibu Rania wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

menggunakan mesin cuci, tergantung pada banyak dan jenis barang yang dicuci.<sup>46</sup>

Adapun tujuan dalam proses pencucian diantaranya sebagai berikut:

a. Menghilangkan noda-noda dan kotoran

Seperti yang telah dikatakan oleh karyawan Barokah laundry, pakaian yang akan dicuci akan dipilih atau disendirikan dalam tingkat ke kotorannya. Supaya mudah untuk proses nyucinya atau pembersihannya, seperti noda tinta dengan noda darah (kan najis itu kalau darah) itu tidak bisa di campur jadi satu harus disendirikan. Kalau noda dalam pakaian sudah tau jenis nodanya kan bisa diatasi dengan deterjen sehingga tidak terjadi kerusakan pada pakaian.

b. Menjaga agar sifat asli pakaian tetap bertahan

Langkah awal adalah memilih jenis kain yang akan dicuci, misalnya kain yang tipis dan mudah sobek harus dipisahkan terlebih dahulu. Kain dengan sablon yang rentan luntur juga ditempatkan secara terpisah, bersama dengan motif baju batik dan lainnya yang dapat memudahkan warnanya. Penanganan dan pencucian untuk pakaian ini dilakukan dengan metode yang berbeda. Semua tindakan ini bertujuan agar kualitas dan keaslian pakaian tetap terjaga.

---

<sup>46</sup> Sukardi S, *Teknologi Pencucian Dan Perawatan Tekstil*, (Yogyakarta, 2018)

Metode yang diterapkan oleh pelaku usaha laundry saat mencuci pakaian konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran: disini pelanggan laundry menyerahkan pakaian kotor mereka untuk ditimbang dan dihitung, agar dapat diketahui berat pakaian dan jumlah kain yang perlu dibersihkan.
- b. Penyortiran: langkah ini bertujuan untuk memisahkan pakaian yang berisiko luntur dari yang tidak agar tidak terjadi noda akibat pakaian yang dapat luntur. Selanjutnya, pakaian akan dibedakan dan dihitung berdasarkan jenis, seperti celana, baju, dan lain-lain. Lalu dibuatkan nota berdasarkan proses pendaftaran dan penyortiran yang telah dilakukan.
- c. Pemberian identitas: ini dilakukan agar pemilik pakaian mudah dikenali oleh pemilik dan pakaian tidak tertukar dengan milik orang lain.
- d. Proses Pencucian: sebelum pakaian di masuk kan ke dalam mesin pecuci pakaian di kasih bahan detergen untuk yang ada noda-noda bibagian-bagian tertentu, lalu di masukkan ke mesin pencuci. Waktu pencucian untuk yang kainnya tebal dan lebar di butuhkan waktu 7-10 menitan dan 3-5 menitan untuk kain yang ringan dan tipis. Setelah selesai kain di ambil dan dibilas dengan air bersih. Pembilasan sebanyak 3x untuk hasil yang maksimal.
- e. Pemerasan: dalam pemerasan ini masih menggunakan tenaga manual bukan menggunakan mesin, seperti diperas menggunakan tangan

karyawan laundry. Tujuan pemerasan yaitu agar air yang ada dikain atau baju menjadi lebih ringan.

- f. Pengeringan: setelah melalui pemerasan pakaian dipisahkan berdasarkan tebal tipisnya agar keringnya dapat bersama-sama. Yang harus diperhatikan adalah penyesuaian panas sehingga kain tidak mudah rusak.
- g. Penjemuran: pakaian yang selesai dikeringkan lalu dijemur dibawah teriknya matahari agar pakaian cepat kering.
- h. Penyetrikaan: pakaian disetrika dengan hati-hati menggunakan setrika yang cocok untuk jenis kainnya. Suhu dan teknik yang digunakan dapat disesuaikan untuk memastikan hasil yang optimal tanpa merusak kain. Setelah disetrika, pakaian dilipat atau digantung dengan rapi sesuai permintaan konsumen
- i. Finishing: ini adalah langkah yang dilakukan setelah pencucian dan penyetrikaan, di mana pakaian diberikan parfum atau pewangi khusus sesuai pilihan pelanggan. Selanjutnya, pakaian dikemas menggunakan plastik untuk menjaga kerapian dan keharumannya sampai saat diambil oleh konsumen. Setelah dikemas, pakaian disimpan di dalam lemari atau rak khusus agar proses pengambilan menjadi lebih mudah dan teratur.<sup>47</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dalam mengelola usaha laundry, pemilik bisnis harus memiliki berbagai alat yang canggih

---

<sup>47</sup> Ibu Rania wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

serta proses kerja yang efisien dan profesional. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas hasil laundry dan memberikan layanan terbaik agar pelanggan selalu tertarik untuk menggunakan layanan laundry.

## **B. Penyajian dan Analisis Data**

### **1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen**

Pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya saling ketergantungan dan saling membutuhkan satu sama lain antara pelaku usaha dan konsumen sehingga prinsip dan tujuan perlindungan konsumen bertumpu pada kesetaraan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dengan konsumen. Dalam penggunaan jasa laundry akan menimbulkan adanya hak dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh kedua pihak (pelaku usaha jasa laundry dan konsumen laundry).

Usaha laundry pada umumnya terdapat klausula baku yaitu sebuah kontrak berupa nota pembayaran yang isinya terdapat peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh pelaku usaha laundry itu sendiri. Praktikanya pun pengguna jasa laundry tidak menyadari atau bahkan tidak terlalu mengerti adanya ketentuan-ketentuan yang dapat merugikan dirinya sendiri yang disebabkan oleh klausula baku berupa nota pembayaran.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Jurnal Hukum, berjudul : Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Bisnis Laundry, oleh : Netha Otto Ajiba

Pelaku bisnis memanfaatkan keadaan dan situasi yang ada di masyarakat. Banyak pelaku usaha di sektor laundry kini tidak lagi memenuhi tanggung jawab untuk memberikan kompensasi berupa pengembalian uang atau barang sejenis, atau yang setara nilainya, atas kerugian yang diakibatkan kepada pelanggan jasa laundry.

Setiap jenis usaha yang dilakukan oleh pelaku bisnis tentu saja akan menghadapi dan mengalami risiko kerugian, baik yang muncul karena manajemen yang buruk, maupun karena persaingan yang tidak sehat di antara pelaku usaha. Hal ini juga berlaku pada usaha laundry, di mana sektor ini bergerak dalam bidang jasa, dan layanan laundry banyak digunakan oleh banyak kalangan, yang berarti bahwa layanan laundry memiliki banyak konsumen. Ini membuka kemungkinan bagi pelaku laundry untuk melakukan kesalahan yang dapat merugikan konsumen.<sup>49</sup>

Semua ini disebabkan oleh kepentingan pelaku bisnis laundry yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip ekonomi, yaitu ingin memperoleh keuntungan yang maksimal dengan modal yang minimal. Tindakan pelaku usaha semacam ini tidak memperhitungkan kerugian yang dialami oleh konsumen, sehingga menjadikan pelaku usaha sebagai pihak yang lemah dan dirugikan.

Dalam hal ini pelaku usaha jasa laundry di Barokah Laundry mendapat banyak resiko kerugian yang sangat berdampak terhadap

---

<sup>49</sup> Prabowo, R. (2020). "Analisis Risiko dalam Usaha Laundry: Studi Kasus di Kota Bandung". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(1), 45-60.

pengguna jasanya diantaranya seperti: Pakaian hilang, kelunturan dan terkena noda, dan juga pakaian yang masih kusut. Sudah seharusnya pelaku usaha disini untuk menagani hal tersebut dan bertanggung jawab akan hal tersebut sehingga tidak ada kerugian yang dirasakan oleh pengguna jasa laundry di Barokah Laundry.<sup>50</sup>

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa pelaku bisnis dalam menjalankan usahanya tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Ini membuat konsumen merasa dirugikan dan kurang paham terhadap sistem yang ada. Penulis pun akan menyajikan beberapa kasus berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

a. Tanggung Jawab Dalam Kehilangan Barang

Kehilangan suatu barang tentu menimbulkan rasa sedih dan kecewa yang mendalam. Berbagai penyebab kehilangan tersebut dapat timbul dari kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Namun demikian, apabila suatu barang hilang, baik secara sengaja maupun tidak, sebaiknya pihak yang bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut dengan barang yang sama atau dalam bentuk uang, sesuai dengan kesepakatan dan kerelaan kedua belah pihak.

Dalam hal ini tidak lain yang terjadi di pelaku usaha jasa laundry yang mana ada sebagian pakaian dari pengguna jasanya

---

<sup>50</sup> Ibu Rania wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

yang hilang. Untuk itu peneliti disini melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi bagaimana tanggung jawab nya terhadap kehilangan pakaian konsumennya.

Adapun hasil wawancara dengan pemilik barokah laundry,

Ibu rania wati mengatakan sebagai berikut:

“bahwa kalau ada pakaian yang hilang saya cari terlebih dahulu mbak,tapi dengan syarat harus membawa nota laundry nya itu dan kalau notanya tidak ada maka tidak akan saya proses. Saya kasih waktu untuk menunggu kurang lebih 3 harian mbak untuk mencari barang tersebut, kalau memang benar-benar tidak ketemu dan memang hilang dilaundry saya siap ganti rugi uang 50% dari harga atau diganti dengan pakaian yang sama sedangkan pakaian yang sudah lama dipakai itu Ganti ruginya gratis 2x cuci mbak. Dan tergantung dari kesepakatan konsumen. Batas komplain yaitu 1x24 jam dari pengambilan barang laundry itu. Tetapi saya pastikan mbak, tidak mungkin customer saya kehilangan barang atau pakaian di tempat laundry saya, karena saya selalu mengecek nya di awal pas laundry an baru diantarkan kesini”.<sup>51</sup>

Untuk memperkuat data dari pemilik laundry, peneliti

melakukan wawancara dengan karyawan laundry. Menurut Ibu

Khotijah, yang bekerja di Barokah Laundry:

“saya kerja disini kurang lebih 3 tahunan mbak, pemilik laundry disini sangat baik bahkan sudah menganggap saya sebagai keluarganya sendiri. Saya kerja disin lebih mementingkan kepuasan dan kenyamanan para konsumen mbak, seperti kalau ada konsumen yang datang disambut dengan senyuman dan sopan. Dan apabila ada pakaian laundry yang hilang atau ketukar sama milik konsumen lain, barokah laundry ini akan tanggung jawab mencarikan pakaian yang hilang terlebih dahulu atau ganti rugi uang. Dengan syarat harus bawa nota dan tidak lebih dari 1 hari dari pengambilan laundry tersebut mbak. Saya pastikan

<sup>51</sup> Ibu Rania wati, pemilik laundry, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

juga saya sangat berhati-hati dan teliti pada saat melaundry barang milik konsumen agar tidak tertukar atau hilang.”<sup>52</sup>

Dari hasil wawancara pemilik dan karyawan laundry diatas dapat dipahami, bahwa pemilik usaha laundry memiliki prosedur yang jelas terkait penanganan keluhan kehilangan pakaian pelanggan. Langkah pertama yang diterapkan adalah pencarian barang yang hilang dengan syarat pelanggan menunjukkan nota laundry sebagai bukti. Jika nota tidak ada, proses pencarian tidak akan dilanjutkan. Pemilik memberikan waktu sekitar tiga hari untuk proses pencarian. Apabila pakaian tersebut benar-benar hilang di laundry, pemilik bersedia memberikan ganti rugi berupa uang sebesar 50% dari harga pakaian atau menggantinya dengan pakaian yang serupa ini berlaku untuk pakaian baru, sedangkan pakaian yang sering dipakai tanggung jawabnya gratis 2x laundry, tergantung kesepakatan dengan konsumen. Selain itu, terdapat batasan waktu komplain, yaitu 1x24 jam setelah pengambilan barang laundry. Meskipun demikian, pemilik laundry meyakinkan pelanggan bahwa kemungkinan kehilangan barang sangat kecil karena adanya pengecekan di awal penerimaan laundry.

Batasan tanggung jawab yang diterapkan oleh pelaku usaha jasa laundry memiliki dampak terhadap para konsumen.

---

<sup>52</sup> Ibu Khotijah, karyawan, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

Meskipun pihak laundry telah berupaya memberikan tanggung jawab serta berbagai bentuk kompensasi, hal tersebut masih dirasakan kurang memadai oleh pengguna jasa.

Selanjutnya, untuk mendukung data yang telah dikumpulkan, peneliti melibatkan wawancara dengan konsumen jasa laundry. Saat diwawancarai, Nurus menyatakan bahwa ia kerap mencuci pakaiannya di Barokah Laundry, karena lokasi yang sangat dekat dari rumahnya. Selain itu, kegiatan Nurus yang super sibuk menjadi seorang guru TK dan sekaligus mahasiswa<sup>53</sup>. Nurus juga merupakan pelanggan setia barokah laundry yang merasa dirugikan dan kecewa terhadap pelayanan dan tanggung jawab oleh pihak laundry:

“Pada saat saya mengambil laundryan yang sudah terbungkus rapi, ternyata setelah saya sampai rumah dan dihitung ada yang kurang. Kemudian saya nge-whatsapp pihak laundry untuk melapor bahwa cucian saya ada yang kurang satu potong baju kemeja, kemudian pihak laundry merespon dengan baik, katanya akan bertanggung jawab atas kehilangan baju pelanggannya. Kemudian pihak laundry menggantikan baju tersebut dengan uang seharga 50% dari harga barang yang hilang. Terus saya juga pernah kehilangan handuk mbak, saya mencoba melapor lagi ke pihak laundry, tetapi komplain yang kedua ini tidak di tanggapi oleh pihak laundry nya. Mungkin saya dikira mau memanfaatkan kesempatan atau untung mendapatkan barang gratis lagi. Padahal saya Cuma minta hak saya sebagai konsumen dan bagaimana pihak laundry itu tanggung jawab. Pernah juga mbak, baju milik konsumen lain ke-katutan atau ke bawa di plastik laundryan punya saya, itupun langsung saya kembalikan ke pihak laundrynya.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Nurus, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

<sup>54</sup> Nurus, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

Dari hasil wawancara dengan konsumen dapat dipahami yaitu, Pengalaman konsumen ini menunjukkan adanya kurang konsisten dalam penanganan keluhan kehilangan barang oleh pihak laundry. Pada laporan kehilangan yang pertama, pihak laundry merespons dengan baik dan memberikan ganti rugi sebesar 50% dari harga barang. Namun, saat laporan kehilangan yang berikutnya tidak ditanggapi, mungkin pihak laundry curiga adanya penyalahgunaan atau pemanfaatan. Konsumen merasa tidak mendapatkan haknya sebagai pelanggan dan mempertanyakan tanggung jawab pihak laundry. Di sisi lain, konsumen ini juga memiliki pengalaman mengembalikan pakaian laundry milik orang lain yang terbawa di pesannya, menunjukkan itikad baik. Permasalahan ini menyoroti kurangnya standar operasional yang jelas atau perbedaan perlakuan dalam menanggapi keluhan konsumen terkait kehilangan barang, yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

b. Tanggung Jawab Dalam Kelunturan Kain

Resiko tanggung jawab dalam kelunturan warna pakaian lain pada jasa laundry umumnya terkait dengan beberapa hal. Jasa laundry tidak selalu bertanggung jawab atas kelunturan warna yang disebabkan oleh sifat pakaian itu sendiri atau kondisi pencucian yang tidak tepat. Adapun hasil wawancara oleh pemilik barokah laundry dengan mengatakan:

“Seperti yang sudah saya jelaskan tadi ya mbak, bahwasanya kain yang mudah kelunturan saya pisahkan sendiri. Tetapi kalau masalah luntur itu dari kesalahan saya sendiri, semisal saya atau karyawan salah ngasih detergen atau pemutih terus kelunturan itu saya cuci kembali sampai lunturnya hilang, bisa dihilangkan itu mbak kan ada bahanya atau obat buat hilangnya luntur di pakaian, kalau masih tidak hilang juga saya ganti dengan uang maksimal 50.000. Tetapi ya itu mbak harus 1x24 jam dari pengambilan laundry itu, Lebih dari batas waktu itu saya lepas tanggung jawab.<sup>55</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan laundry, yaitu:

“sebelum saya mau mencuci baju konsumen saya tanyakan kepada konsumen dulu apa ada baju yang mudah luntur dan kalau ada saya pisahkan sendiri ditempat lain. Untuk baju yang mudah luntur tidak saya campur seperti kaos atau kemeja putih, celana jeans pokoknya yang mudah luntur saya bedakan nyucinya mbak. Pernah saya tidak tahu ada baju yang mudah luntur saya cuci jadi satu dengan baju yang lain, saya akan cuci lagi sampai bersih menggunakan sabun khusus buat bersihkan kelunturan itu mbak.<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara pemilik dan karyawan laundry diatas dapat dipahami, menunjukkan bahwa adanya prosedur untuk menangani masalah kelunturan pada pakaian konsumen. Pihak laundry menekankan pemisahan pakaian yang mudah luntur sdengan menanyakan kepada konsumen dan mencucinya secara terpisah dari jenis pakaian lain seperti yang berwarna putih atau jeans. Apabila terjadi kelunturan akibat kelalaian pihak laundry dalam penggunaan detergen atau pemutih, mereka

<sup>55</sup> Ibu Rania Wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

<sup>56</sup> Ibu Khotijah, karyawan, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

bersedia mencoba menghilangkan luntur tersebut dengan bahan khusus. Jika masih tidak bisa hilang, maka pihak laundry ganti rugi maksimal sebesar Rp50.000. Namun, terdapat batasan waktu komplain 1x24 jam setelah pengambilan laundry untuk masalah kelunturan ini, setelah melewati batas waktu tersebut, pihak laundry tidak lagi bertanggung jawab.

Praktik usaha jasa laundry sampai saat ini masih sering menimbulkan banyak kerugian terhadap pengguna jasanya. Seperti hasil wawancara diatas dari pihak pengguna jasa merasa dirugikan dan kecewa terhadap jasa laundry. Namun keluhan atau kerugian itu tidak mendapatkan tindakan perdamaian untuk mengganti rugi ataupun memperbaiki kesalahan yang menyebabkan kerugian konsumennya. Dari pihak pelaku laundry sendiri mengatakan tidak menerima keluhan atau komplain setelah jangka waktu 1x24 jam.

Selanjutnya, untuk memperkuat informasi yang berhasil diperoleh, peneliti melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang menggunakan layanan laundry. Anisa, seorang karyawan pabrik dengan jadwal kerja tiga shift, tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaiannya sendiri. Oleh karena itu, ia memilih menggunakan jasa Barokah Laundry, ia telah menjadi pelanggan selama delapan bulan di tempat laundry ini. <sup>57</sup>Pada awalnya,

---

<sup>57</sup> Anisa , diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 21 Maret 2025

Anisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, seiring berjalannya waktu, ia mulai merasakan ketidakpuasan akibat berbagai kekurangan atau kerugian yang disebabkan oleh pihak Barokah Laundry. Kerugian yang dirasakan yaitu:

“Waktu itu saat saya ngambil laundry yang sudah selesai langsung saya masukkan ke lemari sama plastiknya tidak langsung saya buka. Nah 2 hari setelah dari tempat laundry, baru saya buka plastiknya karena ada salah satu baju yang mau saya pakai. Setelah baju yang mau saya pakai tak ambil dari plastik kok ada bercak noda luntur dibagian perut. Saya langsung pergi ke tempat laundrynya untuk komplain, pas sampai di tempat laundry langsung disambut oleh pemilik laundry dan di tanya ada apa? Lalu saya menjelaskan bahwa pakain saya ada yang kelunturan. Jawaban pihak laundry yaitu ini diambil 2hari yang lalu ya mbak, peraturan komplain disini maksimal 1x24jam bisa dilayani mbak, kalau lebih dari itu mohon maaf dari pihak laundry gabisa melayani. Disitu saya kecewa banget sama pihak laundry yang tidak mau tanggung jawab terhadap baju saya yang kelunturan.<sup>58</sup>

Uraian diatas dapat dipahami bahwasannya pihak jasa

laundry lepas tanggung jawab terhadap kerugian yang diterima

oleh pelanggan jasa laundry. Diantaranya yaitu, tidak mau

mengganti rugi pakaian yang luntur terkena noda padahal

kesalahan dan kerugian yang dialami pihak pengguna jasa

diakibatkan oleh pihak jasa laundry itu sendiri. pihak laundry

menolak bertanggung jawab dengan alasan bahwa komplain

diajukan melebihi batas waktu 1x24 jam setelah pengambilan

Dalam hal ini pelanggan jasa laundry sangat dirugikan dari segi

---

<sup>58</sup> Anisa , diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 21 Maret 2025

bahan pakaian dan belum lagi membayar uang untuk hasil laundry nya.

c. Tanggung Jawab Terhadap Kain Yang Masih Kusut

Resiko tanggung jawab pelaku usaha laundry jika pakaian masih kusut adalah kemungkinan terjadinya komplain dari pelanggan dan tuntutan ganti rugi, baik berupa penyetrikaan ulang atau pengembalian uang. Adapun hasil wawancara oleh pemilik barokah laundry dengan mengatakan:

“dulu ada mbak pelanggan saya yang komplain terkait pakaiannya yang masih kusut, itu saya layani karena belum 1x24 jam. Pelanggan saya balik kesini sore atau malem gitu, pokonya setelah pakaian diambil, jadi saya terima komplainnya. Dan saya setrika kembali pakaiannya yang masih kusut itu. Saya masih tanggung jawab kok asalkan dengan batas waktu 1x24 jam.”<sup>59</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan laundry, yaitu:

“kalau ada pakaian yang masih kusut saat di setrika, itu mungkin kesalahan saya dan pihak laundry mbak. Itu biasanya saking banyaknya pakaian yang belum disetrika dan banyak yang mau diambil sama pelanggan. Jadinya saya ketetran buat nyetrika dan jadi kurang rapi atau masih kusut. Saya bakal tanggung jawab kok kalau ada pelanggan yang complain terhadap pakaian yang kurang rapi atau masih kusut.”<sup>60</sup>

Dilihat dari hasil wawancara pemilik dan karyawan laundry diatas dapat dipahami, adanya kesediaan untuk bertanggung jawab terhadap kualitas setrika pakaian, dengan catatan komplain diajukan dalam waktu maksimal 1x24 jam

<sup>59</sup> Ibu Rania Wati, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

<sup>60</sup> Ibu Khotijah, karyawan, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

setelah pengambilan laundry. Pihak laundry mengakui bahwa pakaian yang masih kusut bisa terjadi karena banyaknya pekerjaan yang belum selesai dikerjakan dan keterbatasan waktu saat proses penyetrikaan. Pihak laundry bersedia menerima komplain dan melakukan setrika ulang pada pakaian yang bermasalah sebagai bentuk tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, untuk memperkuat data yang peneliti peroleh, peneliti melakukan wawancara dengan Fitri, seorang ibu rumah tangga dengan bayi berusia satu tahun, ia tidak memiliki waktu untuk menyetrika pakaian kerja suaminya. Oleh karena itu, ia lebih memilih menggunakan jasa setrika di barokah laundry. Fitri pernah mengalami kerugian, yang untungnya segera mendapatkan pertanggungjawaban dari pihak laundry, yaitu

“iya mbak saya pelanggan di barokah laundry, pelayanannya enak kok dan kalau saya komplain pasti dilayani asal ga lebih dari 24jam. Pernah waktu itu saya mengalami kerugian seperti pakaian saya yang masih kusut, terus saya ke tempat laundry untuk complain, saya kesana nya malem hampir tutup itu takutnya udah gamau ngelayani ya, tapi alhamdulillah nya masih dilayani kok sama pihak laundry. Soalnya ada beberapa baju kerja suami saya yang masih kusut dan mau dipakai besok pagi buat kerja. Saya kan seorang ibu rumah tangga mbak, jadi ga sempat buat nyetrika jadi saya bawa ke tempat laundry aja biar cepat.”<sup>61</sup>

Dari wawancara dengan para pelanggan, terungkap bahwa terdapat banyak hak konsumen yang kurang diperhatikan oleh

---

<sup>61</sup> Fitri, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 21 Maret 2025

penyedia layanan laundry. Di sisi lain, penyedia layanan laundry berpandangan bahwa tanggung jawab mereka hanya sebatas mencuci pakaian hingga bersih. Faktanya, selain kewajiban tersebut, mereka juga harus bertanggung jawab atas keamanan dan pemeliharaan pakaian pelanggan.

## **2. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan konsep yang relatif baru dalam kerangka hukum di Indonesia. Praktik monopoli dan minimnya jaminan perlindungan konsumen telah menempatkan konsumen pada posisi yang sangat lemah saat berhadapan dengan pelaku bisnis. Konsumen tidak hanya menghadapi tantangan ketidakpahaman mengenai posisi mereka, tetapi juga kejelasan mengenai pemanfaatan Pasal 19 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999, termasuk dalam penggunaan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.<sup>62</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen lahir sebagai latar belakang terhadap kenyataan bahwa banyak konsumen hingga saat ini masih mengalami kerugian terkait barang maupun jasa. Seperti yang diketahui, di negara-negara berkembang, hubungan antara pelaku bisnis dan konsumen sangat tidak seimbang, di mana pelaku bisnis

---

<sup>62</sup> Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yaini, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 32

memiliki kekuatan yang jauh lebih besar dibandingkan konsumen. Situasi ini semakin parah dengan kurangnya pengetahuan konsumen mengenai hak-hak mereka atas barang atau jasa yang ditawarkan.<sup>63</sup>

Indonesia telah menetapkan perundang-undangan yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum atas hak konsumen, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang itu, pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa perlindungan konsumen mencakup segala upaya yang memastikan adanya kepastian hukum untuk melindungi konsumen.

Pengertian konsumen berdasarkan Pasal 1 angka 2 UUPK ditentukan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>64</sup>

Konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 2 tersebut adalah konsumen akhir, hal ini sebagaimana dijelaskan 1 angka 2 yang menentukan sebagai berikut:

Dalam literatur ekonomi, istilah konsumen akhir dan konsumen antara dijelaskan dalam penjelasan Pasal tertentu. Konsumen akhir merujuk pada pengguna atau pemakai terakhir dari sebuah produk, sedangkan konsumen antara adalah pihak yang menggunakan produk tersebut sebagai bagian dari proses

---

<sup>63</sup> Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, 78

<sup>64</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1

produksi produk lain. Dalam Undang-Undang ini, pengertian konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir.<sup>65</sup>

Isu mengenai perlindungan konsumen tidak pernah usai dan terus menjadi bahan diskusi di masyarakat. Selama masih terdapat konsumen yang mendapatkan kerugian, masalah ini akan tetap relevan. Namun, perlu ada perhatian terhadap perlindungan konsumen, yang mendorong perlunya legislasi guna melindungi kedua belah pihak. Sebagaimana telah dicantumkan pada Undang-undang pada Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yakni tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha, sebagai berikut:

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

---

<sup>65</sup> Penjelasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>66</sup>

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 19 ayat (2) yang membahas ganti rugi atas kerusakan atau pencemaran. Pasal ini menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat produk atau jasa yang mereka hasilkan. Pihak laundry diwajibkan untuk bertanggung jawab jika kerugian tersebut terjadi akibat kelalaian mereka dalam memberikan pelayanan. Dan konsumen berhak mendapatkan ganti rugi yang setara dengan kerugian yang di alami.

Mengenai kewajiban pelaku usaha yang telah diuraikan diatas pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Barokah Laundry memberlakukan kebijakan tanggung jawab atas keluhan pelanggan dalam kurun waktu maksimal 1x24 jam terhitung sejak pengambilan barang laundry, dengan persyaratan wajib menyertakan nota transaksi sebagai bukti.

---

<sup>66</sup> Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

Melampaui batas waktu yang telah ditentukan tersebut, pihak Barokah Laundry tidak dapat melayani komplain lebih lanjut.

Ganti rugi yang disebutkan dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian dana, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, serta perawatan kesehatan atau pemberian kompensasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Barokah Laundry, mekanisme kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen diberikan dalam bentuk penggantian uang sebesar 50% dari nilai barang yang hilang atau rusak.

Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Di Barokah Laundry, proses pemberian ganti rugi berupa penggantian barang memerlukan waktu maksimal satu hari terhitung sejak disetujuinya oleh pihak laundry.

Seorang pelaku usaha jasa laundry barokah laundry harus memiliki itikad baik terhadap konsumen, juga memperlakukan dan melayani pelanggannya dengan baik dan benar serta pelaku usaha jasa laundry memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dalam hal ini konsumen laundry dirugikan. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 tersebut, maka terdapat keseimbangan hak dan kewajiban pengelola laundry dan konsumen jasa laundry.

Namun pada kenyataannya, konsumen yang menggunakan layanan laundry sering kali merasa dirugikan, karena ketika terjadi

kehilangan atau kerusakan pada pakaian yang dicuci, konsumen mengalami kesulitan dalam meminta ganti rugi. Pelaku usaha biasanya beralasan bahwa kehilangan atau kerusakan ini adalah tanggung jawab konsumen, sehingga tidak terdapat perlindungan bagi konsumen yang menggunakan layanan laundry. Tindakan sepihak dari pelaku usaha terhadap konsumen dapat mengakibatkan hilangnya hak-hak konsumen, serta membuat konsumen berada dalam posisi yang benar-benar tidak memiliki kepastian hukum. Oleh karena itu, penting untuk memberikan aturan yang memastikan jaminan hukum bagi konsumen.<sup>67</sup>

Konsumen laundry belum sepenuhnya mendapatkan hak-hak mereka, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat atau menggunakan produk atau layanan, serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau layanan yang tidak sesuai atau tidak semestinya. Konsumen laundry tidak bisa terlepas dari praktik perjanjian yang tidak seimbang dari pihak laundry.

Meskipun jelas mengalami kerugian, seperti pakaian yang hilang atau rusak, dalam situasi ini, konsumen diperlakukan sebagai pihak yang dirugikan oleh laundry, karena laundry sering menghindar dari tanggung jawab atas kerugian tersebut. Pada umumnya, korban dari kelalaian pengelola laundry, seperti barang yang rusak atau hilang, cenderung enggan membawa masalah ini ke jalur hukum. Akibatnya,

---

<sup>67</sup> Fajar Nugroho Handayani dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* : (Bintang Pustaka Madani, Yogyakarta 2021)

kerugian konsumen terus berulang, sementara pengelola laundry tidak menghadapi konsekuensi sedikit pun.

Sementara itu, hukum di Indonesia sebenarnya sudah cukup baik dalam mengatur perlindungan hukum untuk konsumen. Hal ini bisa dilihat dari adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UUPK ini berusaha untuk merincikan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Namun, sayangnya, banyak pelaku usaha yang berpura-pura tidak mengetahui adanya aturan dalam UUPK tersebut. Di sisi lain, konsumen juga belum sepenuhnya menyadari bahwa ada regulasi yang melindungi mereka dari tindakan pelaku usaha.<sup>68</sup>

### **C. Pembahasan Temuan**

#### **1. Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen**

Bisnis adalah salah satu upaya yang membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Salah satu contohnya adalah jasa laundry yang sangat diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat yang mengutamakan kepraktisan serta memiliki keterbatasan waktu untuk mencuci pakaian sendiri. Jasa laundry merupakan layanan yang menggunakan tenaga seseorang untuk melaksanakan pekerjaan, khususnya dalam mencuci pakaian. Sasaran pasar dari jasa ini meliputi buruh pabrik, mahasiswa, serta warga sekitar.

---

<sup>68</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa praktik tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen masih belum sesuai dengan prinsip-prinsip tanggung jawab yang seharusnya diterapkan. Bentuk kerugian yang dialami konsumen meliputi hilangnya pakaian, kelunturan warna, serta pakaian yang masih dalam keadaan kusut setelah proses pencucian dan penyetrikaan. Namun, tanggung jawab yang diberikan oleh pelaku usaha terhadap kerugian-kerugian tersebut tidak mencerminkan pelaksanaan prinsip tanggung jawab yang adil. Hal ini bertentangan dengan tanggung jawab yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, yang menekankan pentingnya kesadaran dan pemenuhan kewajiban pelaku usaha dalam melindungi hak-hak konsumen secara utuh dan bertanggung jawab.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis pun ingin mengetahui apakah konsumen tetap bisa atau tidak untuk mendapatkan ganti kerugian walaupun pelaku usaha laundry mencantumkan klausula baku dalam nota pembayarannya. Klausula baku merupakan aturan-aturan yang isinya dibuat oleh sepihak dimana pada umumnya oleh pihak pelaku usaha dan konsumen hanya menerima ketentuan-ketentuan tersebut.<sup>69</sup> Sehingga hal tersebut terkadang membuat posisi konsumen sangat lemah atau tidak seimbang. UUPK melarang beberapa ketentuan dalam pencantuman klausula baku yang hal

---

<sup>69</sup> Pasal 18 ayat (3) UUPK

tersebut sebenarnya didasarkan pada Pasal 18 ayat (3) UUPK yaitu "Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum". Hal ini dapat dikatakan bahwa jika pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang ketentuan-ketentuannya berisi tentang pengalihan tanggung jawab pelaku usaha dan letak atau bentuk tulisannya sulit terlihat dan/atau tidak dapat dibaca secara jelas atau pengungkapannya sulit dimengerti maka klausula baku tersebut menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikatakan batal demi hukum.

Tanggung jawab yang dijalankan oleh pelaku usaha Barokah Laundry cenderung terbatas dan belum mencakup seluruh bentuk kerugian yang dialami konsumen. Dalam praktiknya, pihak laundry hanya tanggung jawab terhadap komplain pakaian yang kusut, seperti dengan menyetrika ulang apabila konsumen mengajukan komplain dalam waktu tertentu. Namun, untuk kasus kehilangan pakaian maupun baju kelunturan akibat kelalaian dalam proses pencucian, konsumen tidak mendapatkan bentuk tanggung jawab atau kompensasi yang memadai dari pihak laundry. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha belum sepenuhnya memenuhi kewajiban perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana mestinya.

## **2. Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen**

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dipicu oleh fakta bahwa banyak konsumen yang masih dirugikan oleh penyedia jasa laundry. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen masih terasa tidak adil, di mana kekuatan pelaku usaha jauh lebih dominan dibandingkan dengan posisi konsumen. Selain itu, kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka saat menggunakan produk atau jasa sering kali dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab.

Ketidaksesuaian undang-undang pasal 19 tentang perlindungan konsumen ini terlihat dari hasil wawancara peneliti di barokah laundry yaitu: tidak bertanggung jawab atas pakaian hilang yang sudah lewat 1x24 jam dan tidak bertanggung jawab atas pakaian luntur. Hanya bertanggung jawab mengenai pakaian yang kusut saja.

Dari uraian diatas bahwa pelaku usaha jasa laundry di barokah laundry dalam menjalankan tanggung jawab sebagai pelaku usaha jasa laundry belum sesuai dengan pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Tentunya hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen belum dijalankan dengan baik sehingga banyak hak dan kewajiban konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha,

sebagai mana yang diatur dalam pasal 4 mengenai hak konsumen dan pasal 5 mengenai kewajiban pelaku usaha.

Hal tersebut menandakan adanya pengalihan tanggung jawab dari pelaku usaha jasa laundry yang mana tidak sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen, sehingga dampaknya pengguna jasa laundry sangat dirugikan akan hal tersebut.



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

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian penulis terkait tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang konsumen (studi di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

#### **1. Praktik Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen**

Secara hukum, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya Pasal 18 ayat (3), menyatakan bahwa klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha, atau yang tidak jelas dan sulit dimengerti, adalah batal demi hukum. Pembatalan ini menjadi wewenang pengadilan.

Bentuk tanggung jawab dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk yang berbeda berdasarkan lingkup, pihak yang terlibat, serta prinsip yang mendasarinya sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab kehilangan barang: meliputi pencarian dengan syarat nota, batas waktu pencarian tiga hari, dan ganti rugi berupa uang 50% atau penggantian pakaian serupa untuk pakaian baru, sedangkan pakaian yang lama dipakai gratis 2x cuci dengan batas waktu komplain 1x24 jam setelah pengambilan. Pemilik meyakinkan bahwa kehilangan jarang terjadi karena adanya pengecekan awal.

- b. Tanggung jawab Kelunturan Pakaian: Pihak laundry memiliki prosedur untuk menangani masalah kelunturan dengan menekankan pemisahan pakaian yang mudah luntur dan upaya pembersihan kembali jika noda nya bisa dibersihkan maka akan dicuci lagi menggunakan sabun khusus penghilang noda atau luntur, dan apabila noda tidak bisa dihilangkan maka kelunturan yang disebabkan kelalaian pihak laundry, akan diganti rugi maksimal Rp50.000 dan batas waktu komplain 1x24 jam.
- c. Tanggung Jawab atas pakaian kusut: Pihak laundry bersedia bertanggung jawab atas kualitas setrika pakaian yang kurang rapi atau masih kusut jika komplain diajukan dalam waktu maksimal 1x24 jam setelah pengambilan, mengakui bahwa hal tersebut dapat terjadi karena banyaknya pekerjaan dan keterbatasan waktu.

## **2. Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung**

### **Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen**

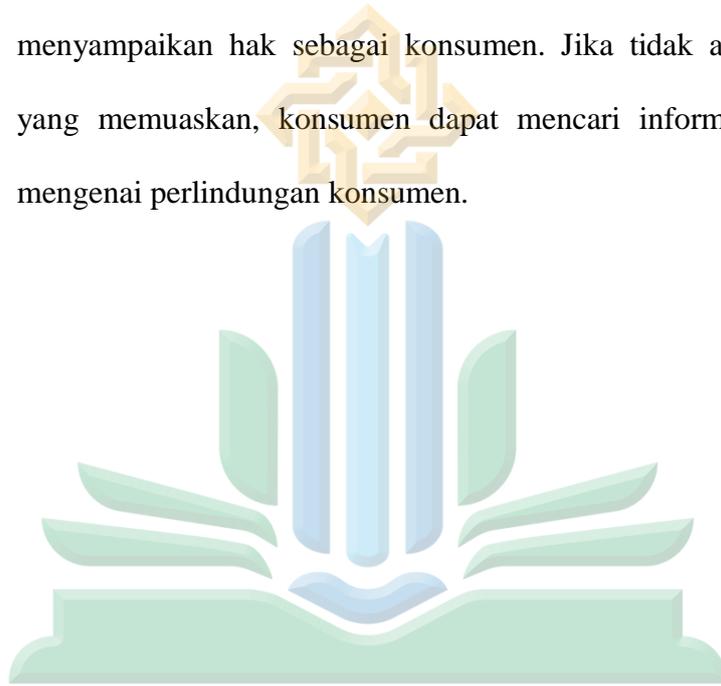
Bentuk tanggung jawab pelaku usaha Barokah Laundry terhadap kehilangan barang, kelunturan pakaian, dan pakaian yang masih kusut belum sepenuhnya sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 19 ayat (1). Dalam ketentuan tersebut dijelaskan bahwa penggantian atas kerugian konsumen, kehilangan barang, kelunturan pakaian, dan pakaian yang masih kusut yang diberikan, seharusnya

dilakukan secara penuh atau 100% dari nilai barang atau jasa yang setara. Namun, dalam praktiknya, Barokah Laundry hanya memberikan ganti rugi sebesar 50% dari nilai barang yang hilang atau rusak. Selain itu, batas waktu pengajuan komplain yang seharusnya tujuh hari sesuai undang-undang, di Barokah Laundry dipersingkat menjadi hanya satu hari setelah pengambilan barang. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tersebut belum memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen sebagaimana yang diamanatkan dalam regulasi perlindungan konsumen.

## **B. Saran**

1. Kepada pemilik usaha barokah laundry: Pemilik Barokah Laundry disarankan untuk mengevaluasi kembali kebijakan terkait batas waktu komplain, terutama untuk kasus kehilangan atau kerusakan yang mungkin baru disadari konsumen setelah 1x24 jam. Peningkatan dengan mempertimbangkan bukti nota dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penting untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan empati dalam menangani keluhan, serta memberikan prosedur penanganan kehilangan dan kerusakan agar lebih konsisten dan adil. Dan untuk karyawan lebih meningkatkan ketelitian dalam setiap proses laundry. Fokus utama pada kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang baik dan solusi yang saling menguntungkan.
2. Kepada konsumen barokah laundry: Konsumen jasa laundry sebaiknya selalu memeriksa kembali pakaian segera setelah pengambilan dan

menyimpan nota dengan baik sebagai bukti. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan, segera hubungi dengan pihak laundry sesegera mungkin dengan informasi yang jelas. Penting juga untuk memahami kebijakan laundry terkait komplain sebelum menggunakan jasa mereka. Dalam mengajukan komplain, bersikaplah tegas dalam menyampaikan hak sebagai konsumen. Jika tidak ada penyelesaian yang memuaskan, konsumen dapat mencari informasi lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen.



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

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putra, 2002), 144.

### Buku:

Ahmadi, *Prinsip-prinsip Perlindungan Bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012

Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006)

Damayanthie Venecia, *Bisnis Laundry Kiloan* (Yogyakarta: PT. Buku Kita, 2010),

Handayani Fajar Nugroho dan Ahmad Raihan Harahap, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021)

Huberman dan Milles, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992

Miru Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004)

Moelong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006)

Mulyana Deddy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003)

Murdiana Elfa, *Hukum-Perundang-Undangan*, (Yogyakarta: CV. Idea Sejahtera, 2015)

Notoatmojo Soekidjo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Poerwadarmi W. J. S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*

Rajagukguk Erman, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Erman Rajagukguk dkk, 2000)

Rivai Veithzal, *Islamic Business And Economic Ethics*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012)

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006)

- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Suhendi Hendi, *Fiqih Muamalah* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Sujarwa, *Manusia dan Fenomena Budaya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998)
- Sukardi S, *Teknologi Pencucian Dan Perawatan Tekstil*, (Yogyakarta, 2018)
- UIN KHAS Jember, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah* (Jember: UIN KHAS Jember Press
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yaini, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000

#### **Jurnal:**

- Fajar ND Mukti. Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif&Empiris, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)
- Freddy Hidayat “Dropship Ditinjau Dari Akad Jual Beli Dan Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” *Jurnal Pendidikan, social, dan agama*. Vol. 7 No. 1 Maret 2021
- Prabowo, R. "Analisis Risiko dalam Usaha Laundry: Studi Kasus di Kota Bandung". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (2020)
- Rahardjo, S. "Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perdata". *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 47 No. 3 Zulham, Hukum Perlindungan Kosumen (2017)

#### **Skripsi:**

- Amelia. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Persepektif Undang-Undang Nomor. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam (Studi Kasus Di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan) 2021” IAIN Madura.
- Ipah Zakiah. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan 2021” UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Nur Ainul Fahmi. “Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Al Al-‘Amal (Studi Kasus pada Cinsa Laundry Coin di Kec. Syiah Kuala dan Franchise Zean’s Dryclean di Kec. Baiturrahman) 2023”

Safrian Asriadi, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Ditinjau Dari Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelaku Usaha Jasa Laundry Di Karang Mluwo Mangli Kaliwates Kabupaten Jember) skripsi UIN KHAS Jember, 2020

Siti Fatimah, “Tinjauan Hukum Islam terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun”, Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018

Vonny Erta Nadila, perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry atas Kelalaian Pelaku Usaha yang Mengakibatkan Kerugian pada Konsumen”, Skripsi: Fakultas Hukum Universitas Islam Riau 2021

Zumrotus Saadah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Kehilangan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Laundry Sasima di Desa Kalidawir Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung), Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

#### **Undang-undang:**

Pasal 1366 KUHPerdara

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999

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

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat Pasal 1 angka 5

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1

**Website:**

Perundang-undangan nomor 8 tahun 1999

[https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download\\_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf](https://gatrik.esdm.go.id/assets/uploads/download_index/files/e39ab-uu-nomor-8-tahun-1999.pdf)

undang-undang nomor 5 tahun 1999  
[https://jdih.esdm.go.id/peraturan/UU\\_no\\_5\\_th\\_1999.pdf](https://jdih.esdm.go.id/peraturan/UU_no_5_th_1999.pdf),

Teknik Pengambilan Sampel dalam Metodologi Penelitian, dalam  
[googleweblight.com](https://www.googleweblight.com),

**Wawancara:**

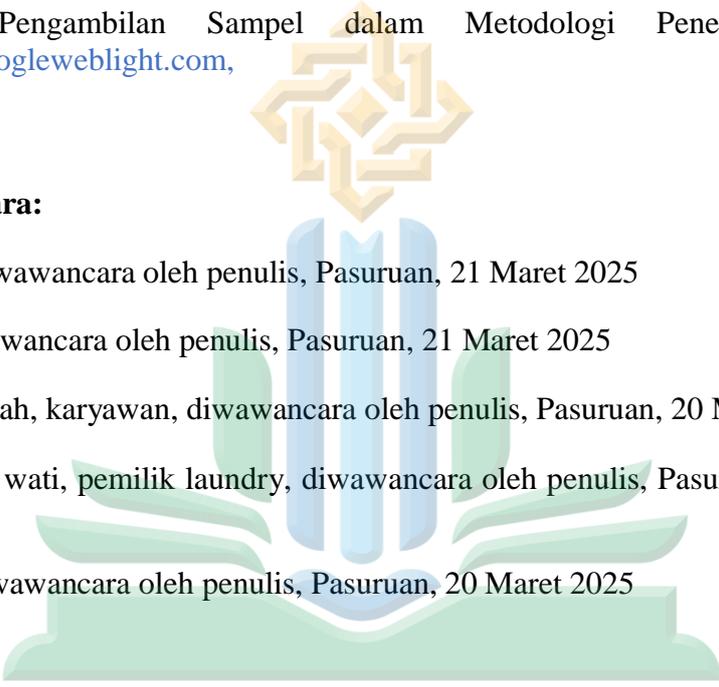
Anisa , diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 21 Maret 2025

Fitri, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 21 Maret 2025

Ibu Khotijah, karyawan, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

Ibu Rania wati, pemilik laundry, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025

Nurus, diwawancara oleh penulis, Pasuruan, 20 Maret 2025



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

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Surat Keaslian Tulisan

#### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fatikh Mufidiyana  
NIM : 212102020039  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa hasil penelitian ini tidak terdapat unsur penjiplakan karya peneliti atau karya ilmiah yang pernah atau dibuat oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain maka saya bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 21 Mei 2025



*Fatikh Mufidiyana*  
Fatikh Mufidiyana  
212102020039

## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember, Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005  
 e-mail: [syariah@uinkhas.ac.id](mailto:syariah@uinkhas.ac.id) Website: [www.fsyariah.uinkhas.ac.id](http://www.fsyariah.uinkhas.ac.id)



No : B- 051 /Un.22/D.2/KM.00.10.C/ 2 / 2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian Lapangan

17 Februari 2025

Yth. Pemilik Barokah Laundry

Di

Tempat

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, mohon berkenan kepada Bapak/ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan penelitian lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Fatikh Mufidiyana  
 NIM : 212102020039  
 Semester : 8 (Delapan)  
 Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
 Judul Skripsi : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus di Barokah Laundry Desa Legok Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan)

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

Dekan,  
  
 Wildani Hefni



## Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian

**Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rania Wati  
Jabatan : Pemilik Barokah Laundry

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Fatikh Mufidiyana  
NIM : 212102020039  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Telah selesai melakukan penelitian data pengambilan data penelitian di Braokah Laundry untuk memperoleh data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan Dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Barokah Laubdry Desa Legok Kec Gempol Kab Pasuruan)"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergnakan sepenuhnya.

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

Pauruan, 23 Maret 2025  
Pemilik Barokah Laundry

  
Rania Wati

## Lampiran 4 Pedoman Wawancara

### Pedoman wawancara Pemilik Laundry

1. Sudah berapa lama saudara/i membuka usaha jasa laundry ini?
2. Kapan anda mendirikan barokah laundry ini?
3. Barang apa saja yang bisa di laundry disini?
4. Berapa harga per kilo pakaiannya?
5. Apakah ada tarif yang berbeda untuk jenis pakaian tertentu? atau barang lain yg di laundry?
6. apakah anda selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pesanan konsumen?
7. dalam struk/nota laundry yang anda buat, apakah mencantumkan peraturan laundry?
8. Apakah laundry ini pernah mendapatkan keluhan/kritik dari konsumen?
9. Jika ada, hal apa yang dikeluhkan oleh konsumen?
10. Bagaimana yang anda lakukan bila terjadi sesuatu hal yang merugikan konsumen seperti pakaian luntur, tertukar atau hilang?
11. Jika konsumen masih belum puas dengan pertanggungjawaban anda, apakah anda akan mencari jalan keluar?

### Pedoman Wawancara Konsumen

1. Apakah saudara/i pengguna jasa laundry disini?
2. Sudah berapa lama anda menggunakan jasa laundry disini?
3. Bagaimana pelayanan jasa laundry disini?
4. Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry?
5. Sudahkah anda puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak laundry?
6. Apakah anda pernah mengalami kerugian yang disebabkan tindakan pihak laundry?
7. Kerugian apa yang anda alami selama menggunakan jasa laundry disini?
8. Apakah anda meminta pertanggung jawaban kepada pemilik usaha laundry ini?
9. Apakah anda puas dengan pertanggungjawaban yang diberikan oleh pemilik laundry?

## Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara



Lokasi Barokah Laundry



Foto dengan pemilik Barokah laundry



Foto dengan Karyawan Barokah Laundry



Foto Peraturan Laundry

Foto dengan Konsunen Nurus



Foto dengan Konsumen Anisa



Foto dengan Konsumen Fitri



**BIODATA PENULIS****A. Biodata Pribadi**

Nama : Fatikh Mufidiyana  
NIM : 212102020039  
Alamat : Desa Legok Rt 07 Rw 02 Kec. Gempol Kab. Pasuruan  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
No. HP : 082335111822  
Email : [ftkhmfd@gmail.com](mailto:ftkhmfd@gmail.com)

**B. Riwayat Pendidikan**

1. TK Islamiyah 55 (2007-2009)
2. MI Ma'arif NU Legok (2009-2015)
3. SMP Walisongo Gempol (2015-2018)
4. MAN 1 Pasuruan (2018-2021)<sup>3</sup>