

**PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP RISIKO USAHA SEWA
JASA *LAUNDRY* PERSPEKTIF *IJARAH 'ALA AL-A'MAL***

(Studi Kasus Wisma *Laundry* di Desa Kemantran, Kecamatan Ngaliyan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat Guna Memenuhi
Gelar Program Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

JIHAN NADIATUL HANA

NIM. 2002036017

**HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185 Telepon (024)7601291, Faxsimili (024)7624691,
Website: <http://fsh.walisongo.ac.id>.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Sdr. Jihan Nadiatul Hana
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim
naskah skripsi Saudara:

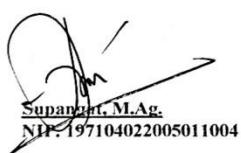
Nama : Jihan Nadiatul Hana'
NIM : 2002036017
Jurusan/prodi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Judul skripsi : Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa
Laundry Perspektif Ijarah 'Ala Al-A'mal (Studi Kasus Wisma
Laundry di Desa Kemantran, Kecamatan Ngaliyan)

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.
Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 1 Juli 2024

Pembimbing I



Suparni, M.Ag.
NIP. 197104022005011004

Pembimbing II



Lira Zohara, M.Si.
NIP. 198602172019032010

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
Jalan Prof. Dr. H. Hamka Semarang 50185 Telepon (024)7601291, Faxsimili (024)7624691, Website: <http://fsh.walisongo.ac.id>.

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Jihan Nadiatul Hana
NIM : 2002036017
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa Laundry Perspektif Ijrah 'Ala Al-A'mal (Studi Kasus Wisma Laundry di Desa Kemantran, Kecamatan Ngaliyan)

Telah dimunaqasahakan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Walisongo Semarang dan telah dinyatakan lulus, pada tanggal 15 Agustus 2024 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 11 September 2024

Sekretaris Sidang

Ketua Sidang

Muhammad Abdur Rosvid Albana, Lc., M.H
NIP. 198310242019031005

Lira Zohara, M.Si.
NIP. 198602172019032010

Penguji I

12/2024
Prof. Dr. H. Nur Khoirin, M.Ag.
NIP. 196308011992031001

Penguji II

Tri Nurhayati, M.H.
NIP. 198612152019032013

Pembimbing I

Dr. Supangat, M.Ag.
NIP. 197104022005011004

Pembimbing II

Lira Zohara, M.Si.
NIP. 198602172019032010

MOTTO

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءامَنُوا لَا تَحْوِلُوا لَهُ وَالرَّسُولَ وَتَحْوِلُوا أَمْتَكُمْ وَإِنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Wahai orang-orang beriman, janganlah kamu menghianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu menghianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”

(Q.S Al-Anfal : 27)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, Segala puji dan Syukur bagi Allah SWT, sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Sebagai wujud terimakasih dalam penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kepada Bapak Supangat, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Lira Zohara, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran serta arahan yang dicurahkan dalam setiap penulisan skripsi ini.
2. Kepada Bapak Amir Tajrid, M.Ag. selaku wali dosen yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan arahan pada saat pengajuan judul.
3. Kepada Ibu tersayang. Ibu Sri Wahyuni yang telah memberikan do'a, dukungan dan semangat kepada putrinya, sehingga dapat menyelesaikan program Strata Satu (S1). Semoga Ibu senantiasa diberkati dengan rejeki yang berlimpah, diberikan Kesehatan, kebahagiaan, serta umur panjang untuk terus mendampingi putrinya di masa depan.
4. Kepada kakak saya (Asiroch Yulia Agustina, M.E.I, Zahrotuzzuhurin Nadwah, M.Si, Khansa Nailul Muna, S.H, dan Wardah Nazilatus Salwa, S.Pd.) yang selalu mendo'akan di setiap langkahku, dan menjadi motivasi bagi penulis agar cepat menyelesaikan penelitian ini, serta menyelesaikan Pendidikan hingga medapatkan gelar sarjana hukum.

5. Kepada seluruh teman-teman Angkatan 2020, khususnya Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah bersama dalam suka maupun duka dalam setiap pencapaian penulis.
6. Seluruh Narasumber yang telah memberikan waktu dan informasi yang dibutuhkan penulis selama penelitian. Semoga semuanya mendapat balasan dari Allah SWT yang berlipat ganda. Amiin.

DEKLARASI

DEKLARASI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Jihan Nadiatul Hana

NIM : 2002036017

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah dan Hukum

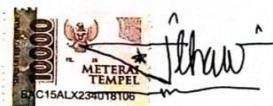
Judul Skripsi : Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa Laundry

Perspektif *Ijarah 'Ala Al-A'mal* (Studi Kasus Wisma Laundry di Desa
Kemantran, Kecamatan Ngaliyan)

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 1 Juli 2024

Deklarator



Jihan Nadiatul Hana

NIM. 2002036017

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusun skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, pada tanggal 22 Januari 1988 Nomor: 157/1987 dan 0593b/1987

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	Ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	z (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta'	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik ke atas
غ	Ghain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wawu	W	W
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena tasydīd ditulis rangkap

متعددة		Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة		Ditulis	<i>Iddah</i>

III. Tā' Marbūtah di akhir kata

- a. Bila dimatikan, ditulis *h*:

حَكْمَة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
---------	---------	---------------

جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>
------	---------	---------------

(ketentuan ini tidak tampak terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat, dan sebagainya. Kecuali bila dikehendaki lafat aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*:

كرامة الولاء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

- c. Bila Tā’ Marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammeh ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-fitr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal

Vocal Bahasa Arab, seperti vocal Indonesia terdiri dari vocal Tunggal dan vocal rangkap.

1. Vocal Tunggal

Vocal Tunggal dalam Bahasa arab memiliki lambing berupa tanda atau harakat. Transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Dibaca
Fathah	A	A
Kasrah	I	I
Dammah	U	U

2. Vocal Rangkap

Vocal rangkap dalam Bahasa Arab yang mana lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Dibaca
Fathah dan ya'	Ai	a dan i
Fathah dan wawu	Au	a dan u

3. Vocal Panjang (Maddah)

Vocal Panjang atau maddah yang lambangnya berupa harakat dan huruf. Transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Nama	Huruf Latin	Dibaca
Fathah dan alif atau ya'	Ā	a dan garis di atas
Kasrah dan ya'	Ī	i dan garis di atas
Dammah dan wawu	Ū	u dan garis di atas

ABSTRAK

Usaha *laundry* tentu menghadapi berbagai risiko, seperti kerusakan pakaian, kehilangan atau pertukaran pakaian, dan keterlambatan layanan, serta risiko lainnya. Namun, seringkali risiko-risiko ini tidak diatur secara rinci oleh pihak *laundry*, yang dapat mengakibatkan banyak keluhan dari konsumen.

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian empiris atau non-doktrinal. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada praktik akad sewa jasa di Wisma *Laundry* sudah sesuai dengan Fatwa DSN Nomor: 09/DSN-MUI/IV/2000 karena rukun dan syarat telah dipenuhi. Namun, ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Meskipun akad sewa sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanggung jawab mengenai pemeliharaan dan kompensasi atas kerusakan pakaian masih menunjukkan perlu perbaikan. Pihak *laundry* harus memastikan pemberian kompensasi yang adil dan tepat jika terjadi kerusakan akibat kelalaian mereka. Sedangkan pertanggungjawaban Wisma *Laundry* terhadap konsumen sudah sesuai dengan Kompilasi Ekonomi Syariah. Pertanggungjawaban Wisma *Laundry* sudah sesuai dengan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 313 ayat (3) Apabila dalam akad ijarah tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerusakan *ma'jur*, maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum. Serta juga sudah sesuai dengan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 313 ayat (2) Apabila *ma'jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta'jir*, maka *mu'ajir* wajib menggantinya.

Kata Kunci : Kerusakan pakaian *laundry*, akad *ijarah*, dan Pertanggungjawaban.

ABSTRACT

Laundry businesses certainly face various risks, such as damage to clothes, loss or exchange of clothes, and delays in service, as well as other risks. However, often these risks are not regulated in detail by the laundry, which can result in many complaints from consumers.

The research method used by researchers is empirical or non-doctrinal research. This research uses an empirical juridical approach.

The research results show that the practice of service rental contracts at Wisma Laundry is in accordance with DSN Fatwa Number: 09/DSN-MUI/IV/2000 because it is harmonious and the conditions have been fulfilled. However, there are several aspects that require improvement to increase compliance with sharia principles. Even though the rental contract is in accordance with applicable regulations, responsibilities regarding maintenance and compensation for damage to clothing still indicate the need for repair. The laundry must ensure fair and appropriate compensation if damage occurs due to their negligence. Meanwhile, Wisma Laundry's responsibility towards consumers is in accordance with the Sharia Economic Compilation. Wisma Laundry's liability is in accordance with the provisions of the Compilation of Sharia Economic Law article 313 paragraph (3). If the ijarah contract does not specify the party responsible for major damage, then the customary law that applies among them becomes law. And it is also in accordance with the provisions of the Compilation of Sharia Economic Law, article 313 paragraph (2). If the ma'jur is damaged during the contract period, which occurs not because of the musta'jur's negligence, then the mu'ajir is obliged to replace it.

Keywords : Damage to laundry clothes, ijarah contract, and liability.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) berjudul **“Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa Laundry Perspektif Ijarah 'Ala al-A'mal”** tanpa ada halangan apapun. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah dinantikan syafaatnya di Yaumul Akhir.

Dengan penuh rasa Syukur, penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat dislesaikan sendirian. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Ghofur, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. Amir Tajrid, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Supangat, M.Ag. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Lira Zohara, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan waktu, tenaga, pikiran serta arahan

yang dicurahkan dalam setiap penulisan skripsi ini, sehingga terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

5. Seluruh Dosen Fakultas syariah dan Hukum yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan banyak bekal pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan sebaik mungkin.
6. Ibu yang saya cintai, Ibu Sri Wahyuni beserta kakak saya yang telah memberikan do'a, dukungan serta semangat untuk penulis, sehingga dengannya penulis dapat menyelesaikan program Strata Satu (S1).
7. Seluruh teman-teman Fakultas Syariah dan Hukum yang selalu membersamai dan memberikan semangat yang tiada henti.
8. Seluruh Narasumber yang telah memberikan waktu serta informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi.
9. Seluruh member BTS Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang telah memberikan hiburan, dukungan, motivasi, dan menjadi moodbooster disaat penulis merasa lelah, serta secara tidak langsung menginspirasi penulis melalui karya-karya mereka.
10. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Jihan Nadiatul Hana. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan sejauh ini. Saya berterima kasih atas keputusan saya untuk terus berjuang dan menghargai setiap pencapaian yang telah berhasil saya

capai. Meskipun terkadang saya merasa putus asa dan ingin menyerah. Saya bersyukur karena saya tetap memilih untuk melanjutkan dan tidak menyerah dalam menghadapi tantangan saat penyusunan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih karena telah menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Ini merupakan pencapaian yang layak untuk dirayakan bagi diri saya sendiri. Semoga saya selalu bahagia, dimana pun saya berada. Untuk diri saya sendiri, mari kita merayakan segala kelebihan dan kekurangan yang dimiliki.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, penulis meminta maaf atas segala kekurangan tersebut dan siap menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk meningkatkan kualitas penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan para pembaca di kemudian hari.

Semarang, 01 Juli 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jihan Nadiatul Hana". The signature is fluid and cursive, with some vertical strokes and a small circle at the top.

Jihan Nadiatul Hana

NIM. 2002036017

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBERAHAN.....	v
DEKLARASI	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
DAFTAR BAGAN	xxiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8

E. Telaah Pustaka	8
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematis Penulisan.....	22
BAB II. AKAD IJARAH DAN SISTEM PERTANGGUNG JAWABAN	
A. Teori Akad.....	24
1. Pengertian Akad	24
2. Sumber Hukum Akad	25
3. Rukun dan Syarat Akad.....	27
4. Tujuan Akad	29
B. Teori <i>Ijarah</i>	29
1. Pengertian <i>Ijarah</i>	29
2. Dasar Hukum <i>Ijarah</i>	35
3. Rukun dan Syarat <i>Ijarah</i>	41
4. Macam-Macam <i>Ijarah</i>	45
5. Berakhirnya Akad <i>Ijarah</i>	46
6. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam <i>Ijarah</i>	47
7. Keterkaitan Akad <i>Ijarah</i> Dengan Usaha <i>Laundry</i>	49
C. <i>Ijarah</i> dalam Fatwa DSN MUI.....	49
D. <i>Ijarah</i> Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi.....	53

Syariah	53
E. Sistem Pertanggungjawaban Pada Layanan Jasa.....	59
<i>Laundry</i>	59
BAB III. GAMBARAN UMUM TENTANG WISMA <i>LAUNDRY</i>	
A. Profil Wisma <i>Laundry</i>	63
B. Kelebihan Dan Kekurangan Penggunaan Jasa	65
<i>Laundry</i>	65
C. Daftar Harga/Tarif Usaha Jasa Layanan Wisma	67
<i>Laundry</i>	67
D. Daftar Nama Konsumen Wisma <i>Laundry</i>	68
E. Daftar Nama Konsumen yang Mengalami	69
Kerusakan dan Kelunturan	69
F. Sistem Perjanjian Terhadap Kerusakan Dan.....	70
Kehilangan Barang <i>Laundry</i>	70
G. Praktik Usaha Jasa Wisma <i>Laundry</i> Di Desa	71
Kemantren	71
BAB IV. PERTANGGUNG JAWABAN TERHADAP RISIKO USAHA SEWA JASA <i>LAUNDRY</i> PERSPEKTIF <i>IJARAH 'ALA AL-A'MAL</i>	
A. Praktik Akad Sewa Jasa Dalam Usaha Wisma	94

<i>Laundry Di Desa Keman tren</i>	94
B. Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha	106
<i>Sewa Jasa Laundry Perspektif Ijarah ‘Ala Al-A’mal</i>	106
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	117
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel. 3.1 Daftar Nama Konsumen Wisma <i>Laundry</i>.....	68
Tabel. 3.2 Daftar Nama Konsumen Yang Mengalami.....	70
Kerusakan/Kelunturan.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 3.1 Lokasi Wisma <i>Laundry</i>.....	64
Gambar. 3.2 Daftar Harga Usaha Jasa Layanan.....	67
Wisma <i>Laundry</i>.....	67

DAFTAR BAGAN

Bagan. 3.1 Prosedur Operasional Wisma *Laundry*.....76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum Islam yaitu suatu sistem aturan yang berdasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Nabi mengenai perilaku *mukallaf* (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) yang dibenarkan dan diamanatkan serta wajib bagi pengikutnya.¹ Beberapa prinsip yang terkandung dalam Hukum Islam yaitu: prinsip *tauhid*, prinsip keadilan, prinsip kebebasan, prinsip permusyawaratan, prinsip kebebasan dan kemerdekaan, prinsip persamaan atau kesetaraan hak asasi manusia, prinsip peradilan yang bebas, prinsip kesejahteraan, prinsip *ta'awun* dan berbagai prinsip lainnya.²

Hukum Islam juga mengatur hubungan sosial atau hubungan antara manusia dengan manusia lainnya, dalam Islam istilahnya disebut *muamalah*. Kata “*muamalah*” menggambarkan suatu aturan Allah SWT yang harus diikuti dan ditaati dalam kehidupan manusia. Beberapa contoh kegiatan *muamalah* antara

¹ Eva Iryani, ‘Hukum Islam, Demokrasi dan Hak Asasi Manusia’, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Volume 17, Nomor 2 (2017): 24, DOI: 10.33087/jiubj.v17i2.357.

² Linus, M. (2021). Prinsip-Prinsip Hukum Islam Dalam Ketatanegaraan Indonesia. *Jurnal Hukum Adigama*, 4(2), 2286–2308. DOI: 10.33087/jiubj.v17i2.357.

lain jual beli, sewa menyewa, upah mengupah, gadai, salam, dan lain-lain.³

Pelaksanaan kegiatan *muamalah* tidak semua dapat dipahami oleh umat manusia dengan benar. Terdapat kaidah kelima puluh yang berbunyi: الْأَصْلُ فِي الشُّرُوطِ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْحُلُولُ وَالْإِتَاحَةُ إِلَّا بِتَلِيلٍ yang mempunyai arti: “Hukum asal menetapkan syarat dalam *mu'amalah* adalah halal dan diperbolehkan kecuali ada dalil (yang melarangnya)”. Para *fuqaha* telah menjelaskan bahwa *mu'amalah*, baik jual beli maupun sewa menyewa, dan semisalnya hukum asalnya adalah halal dan diperbolehkan kecuali ada dalil yang melarangnya. Dari sini dapat diketahui bahwa hukum asal menetapkan syarat dalam *mu'amalah* juga adalah halal dan diperbolehkan. Dalam pelaksanaan *muamalah* terdapat beberapa larangan dan aturan yang harus ditaati dan tidak boleh dilanggar oleh manusia. Seiring berjalannya waktu, larangan-larangan dalam *fikih muamalah* justru banyak dilakukan dalam kehidupan sehari-hari dan sudah menjadi rutinitas atau kebiasaan. Contohnya adalah *riba*, *gharar*, dan *batil*.⁴

Dalam kegiatan *muamalah* dibahas tentang akad *Ijarah*. Secara etimologis kata “*al-ujrah*” atau “*al-ajru*” yang menurut bahasa berarti *al-iwadu* (kompensasi dan upah), dengan kata lain

³ Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), 7.

⁴ Mardani, *Fiqih Ekonomi Syariah (Fiqh Muamalah)*, (Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2012), 6.

imbalan yang diberikan sebagai upah atau kompensasi atas suatu perbuatan.⁵ Secara khusus dalam *fiqh muamalah*, akad pemberian upah kepada pekerja disebut juga dengan *ijarah ‘ala al-a’mal*. Dari segi bahasa *ijarah ‘ala al-a’mal* mempunyai pengertian yang sama yaitu upah, sewa jasa atau imbalan. *Ijarah ‘ala al-a’mal* yaitu pemberian imbalan atas pekerjaan yang dilakukan seseorang.⁶ *Fiqh Muamalah* hanya menjelaskan sedikit tentang *ijarah ‘ala al-a’mal*. Konsep *Fiqh Muamalah* menjelaskan bahwa istilah *ijarah* adalah upah atau sewa yang diberikan kepada seseorang setelah mereka bekerja sesuai dengan ketentuan Hukum Islam.⁷

Dalam akad *ijarah ‘ala al-a’mal* lebih dititik beratkan kepada pekerjaan atau buruh (*ajir*). *Ajir* dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu *ajir khass* dan *ajir musytarak*. *Ajir khass* adalah pekerja atau buruh yang melakukan suatu pekerjaan secara individual dalam waktu yang telah ditetapkan, seperti pembantu rumah tangga dan sopir Sedangkan *ajir musytarak* adalah seseorang yang bekerja dengan profesi dan tidak terikat oleh orang tertentu. Dia mendapatkan upah karena profesi, misalnya pengacara dan konsultan. Pembagian ajir mempunyai akibat terhadap tanggung jawab masing-masing.

⁵ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), 422.

⁶ Helmi A. Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1993), 34.

⁷ Departemen Pendidikan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), 245.

Ijarah ‘ala al-a’mal menurut para ulama fiqh harus tegas mengetahui bentuk pekerjaan yang akan dikerjakan oleh seseorang. Dalam hal ini sangat penting jika terdapat risiko maka akan ada kejelasan pada tanggung jawab dan konsekuensi yang timbul pada akad yang di lakukan oleh para pihak. Menurut Fuqaha Syafi’i kejelasan waktu dalam akad ini begitu penting karena memiliki konsekuensi terhadap upah atau biaya pekerja yang akan dibayarkan terhadap pihak pengguna jasa kepada pekerjanya.

Usaha *laundry* merupakan suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa, lebih khususnya lagi pada jasa pencucian dan penyetrikaan pakaian.⁸ Usaha jasa ini menyediakan beberapa jasa pencucian seperti cuci baju, cuci boneka, cuci *bed cover*, cuci gorden, dan lain sebagainya. Layanan ini dapat digunakan konsumen kapan pun mereka membutuhkannya dengan harga yang telah ditentukan oleh penyedia layanan. Usaha *laundry* dengan sistem jasa kiloan ini menyediakan layanan cuci komplit (mencuci dan menyetrika) dengan harga Rp. 7000,-/kg, cuci saja dengan harga Rp. 6.000,-/kg dan setrika saja dengan harga Rp. 5.000,- /kg, serta cuci ekspres 24 jam dengan harga Rp.10.000,-/kg. Dengan demikian, usaha jasa *laundry* merupakan salah satu

⁸ Laili Nur Amalia, ‘Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Pada Bisnis Jasalaundry (Studi Kasus Di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)’, Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam, 5.2 (2015), 173.

usaha yang banyak diminati oleh masyarakat karena dianggap memiliki prospek yang dinilai menguntungkan.

Terdapat kasus kelalaian yang biasa terjadi pada jasa pelayanan *laundry* yaitu kasus kerusakan dan kehilangan atau tertukarnya pakaian yang sering dialami oleh konsumen. Dari kasus kelalaian ini menyebabkan kekecewaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan pihak *laundry*. Namun banyak dari *laundry* yang tidak merasa bersalah dan tidak memberikan kompensasi atas kelalaianya.

Wisma *Laundry* merupakan sebuah jasa *laundry* yang berlokasi di Desa Kemantran, Kecamatan Ngaliyan yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan pengamatan awal, pihak *Laundry* mengatakan bahwa kelalaian yang telah dilakukan oleh pihak Wisma *Laundry* merupakan hal yang wajar karena tidak disengaja dari pihak *laundry*. Hal ini dapat menyebabkan banyak kekecewaan dari pihak konsumen karena merasa dirugikan dengan pelayanan tersebut. Sedangkan Wisma *Laundry* tidak bertanggung jawab penuh atas kelalaianya. Pelayanan yang diberikan pihak *laundry* kurang maksimal atau tidak sesuai dengan permintaan awal konsumen. Konsumen menganggap pakaian yang rusak akibat luntur sebagai suatu kerusakan, Namun menurut pemilik *Laundry* kesalahan tersebut bukanlah kesalahan dari pihak *laundry*, melainkan kesalahan konsumen yang tidak memberitahukan terlebih dahulu kepada karyawan *laundry*.

apakah ada pakaian yang luntur. Sehingga pihak *laundry* tidak mau memberikan kompensasi kepada konsumen.

Tanggung jawab terkait kerusakan telah diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Menurut Pasal 313 Ayat (2) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah yang berbunyi, "Jika ma'jur rusak selama masa akad dan kerusakan tersebut tidak disebabkan oleh kelalaian musta'jir, maka mu'ajir wajib menggantinya." Pasal ini menjelaskan bahwa jika pakaian konsumen (*ma'jur*) rusak selama proses pencucian atau perawatan oleh pihak *laundry* (*mu'ajir*), dan kerusakan tersebut bukan akibat kelalaian konsumen (*musta'jir*), maka pihak *laundry* bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau memperbaiki pakaian yang rusak. Ini menggarisbawahi tanggung jawab pihak *laundry* dalam menjaga dan merawat pakaian konsumen selama masa layanan.

Alasan Wisma *Laundry* dipilih sebagai lokasi penelitian yaitu karena Wisma *Laundry* merupakan satu-satunya usaha *laundry* yang didirikan di Desa Kemantren. Lokasi Wisma *laundry* sangat strategis, terletak di area yang banyak dihuni oleh para karyawan dan dekat dengan kawasan industri. Selain itu, Wisma *Laundry* juga berkomitmen pada pemberdayaan wanita dengan memberikan dukungan ekonomi kepada ibu-ibu disekitarnya dengan harapan dapat lebih mandiri secara finansial.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana praktik akad sewa jasa dalam usaha Wisma *Laundry*, dan bagaimana pertanggung jawaban terhadap

risiko usaha sewa jasa laundry perspektif *ijarah 'ala al-a'mal*. Oleh karena itu, penulis ingin mendalami permasalahan tersebut guna melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: “**Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa Laundry Perspektif Ijarah 'Ala al-A'mal (Studi Kasus Wisma Laundry Di Desa Kemantran, Kecamatan Ngaliyan)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana praktik akad sewa jasa dalam usaha Wisma Laundry di Desa Kemantran?
2. Bagaimana pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa laundry perspektif *ijarah 'ala al-a'mal*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik akad sewa jasa dalam usaha Wisma Laundry di Desa Kemantran.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa laundry perspektif *ijarah 'ala al-a'mal*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat ditinjau dalam dua aspek, yaitu ditinjau dari segi teoritis dan segi praktis.

1. Segi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan. Selain itu dapat memperkuat dan menyempurnakan teori-teori sebelumnya serta memberikan kontribusi bagi pengembangan Hukum Islam di masa depan. Dan memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Segi Praktis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi moral kepada masyarakat tentang kedudukan Hukum Islam mengenai pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa di Wisma *Laundry*. Dan memberikan kontribusi yang luas dalam memikirkan permasalahan dan khususnya bagi diri pribadi penulis dalam wawasan dan pengembangan karya ilmiah.

E. Telaah Pustaka

Peneliti melakukan tinjauan literatur yang relevan dengan topik yang akan diteliti untuk mendukung tinjauan komprehensif dan menghindari penelitian dengan objek yang sama. Dari hasil penelusuran literatur yang telah dilakukan, hasil

penelitian yang mendekati masalah yang akan penulis teliti, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Skripsi Haditiya Dharma Ibrahim pada tahun 2021 dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Tentang pelaksanaan Ganti Rugi Resiko Kerusakan Dan Kehilangan Laundry Sepatu (Studi pada Toko Shoes clean, Rawa Laut Bandar Lampung)”.⁹ Skripsi ini menjelaskan tentang usaha laundry dimana pihak laundry harus bertanggung jawab dan mengutamakan peraturan yang telah ditetapkan untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Metode penelitian yang dilakukan oleh Haditiya Dharma Ibrahim yaitu dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis.

Penelitian yang dilakukan oleh Haditiya Dharma Ibrahim memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada objek penelitian, penelitian di atas membahas tentang laundry sepatu, sedangkan penulis membahas laundry pakaian.

⁹ Haditiya Dharma Ibrahim, “*Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelaksanaan Ganti Rugi Risiko Kerusakan dan Kehilangan Laundry Sepatu (Studi Pada Toko Shoes Clean, Rawa Laut, Bandar Lampung)*”. Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi Syariah, Lampung: Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung, 2001).

2. Skripsi Ninik Indayani pada tahun 2019 dengan judul: “Praktik Usaha Laundry Kiloan Di Kedungwuni Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”.¹⁰ Skripsi ini menjelaskan tentang pelaksanaan sewa menyewa jasa pada usaha laundry kiloan di Kedungwuni sudah memenuhi rukun *ijarah*. Namun terdapat beberapa laundry yang masih belum sesuai dengan persyaratan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Kela Laundry dan Laundry 96 masih belum sesuai dengan pasal 297 dan pasal 313 point (2) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Sedangkan jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Kela Laundry, Elok Laundry dan Rumah Laundry ada beberapa yang tidak memenuhi UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu pada pasal 4 point (a) dan (h) serta pasal 7 point (a) dan (g) dan pasal 19 ayat (2). Metode penelitian yang digunakan oleh Ninik Indayani yaitu dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif yang bersifat analisis data secara deskriptif kualitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Ninik Indayani memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada

¹⁰ Ninik Indayani, “Praktik Usaha Laundry Kiloan Di Kedungwuni Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”, Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2019).

permasalahan penelitian dimana penelitian diatas berfokus pada pelaksanaan sewa menyewa jasa dalam usaha *laundry* kiloan ditinjau dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999. Sedangkan penulis berfokus pada pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa *laundry* perspektif *ijarah 'ala al-a'mal*.

3. Skripsi Muhammad Affanani pada tahun 2015 dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.¹¹ Skripsi ini menjelaskan tanggung jawab pelaku usaha jasa Smart Laundry sebagai pelaku usaha yang memberikan pelayanan dengan memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang dan berusaha mencuci kembali atau membersihkan barang yang terkena noda, dalam hal ini ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha sesuai dengan ketentuan pasal 19 ayat (2) UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Metode penelitian yang digunakan oleh Muhammad Affanani yaitu dengan menggunakan jenis

¹¹ Muhammad Affanani, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Skripsi Sarjana Ilmu Hukum, (Jember: Perpustakaan Universitas Jember, 2015).

penelitian yuridis normative (*legal research*) dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deduktif.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Affanani memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada permasalahan penelitian dimana penelitian diatas membahas perlindungan hukum bagi konsumen smart laundry atas kelalaian pelaku usaha ditinjau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sedangkan penulis membahas tentang pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa *laundry* perspektif *ijarah 'ala al-a'mal*.

4. Skripsi Radha Ulfah pada tahun 2021 dengan judul “Implementasi Konsep Akad *ijarah* Pada Transaksi Usaha Jasa *Laundry* Di Kecamatan Bara Kota Palopo”.¹² Skripsi ini menjelaskan Praktik pelaksanaan akad dalam transaksi usaha jasa *laundry* di Kecamatan Bara Kota Palopo telah dilaksanakan dan diterapkan serta sesuai dengan konsep akad *ijarah*. Hal ini sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung RI No. 2 Tahun 2008 Fatwa DSN-MUI NO: 09/DSNMUI/IV/2000 dan No. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad *Ijarah*. Namun ditemukan praktik pembulatan timbangan dan pembulatan harga pada Berkah *Laundry*,

¹² Radha Ulfah, “*Implementasi Konsep Akad Ijarah Pada Transaksi Usaha Jasa Laundry Di Kecamatan Bara Kota Palopo*”, Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi syariah, (Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021).

Family Laundry, dan QnC Laundry dilakukan ketika berat pakaian tidak memenuhi batas minimal berat pakaian yang telah ditetapkan untuk mencukupi berat tersebut. Sedangkan pembulatan harga terjadi ketika harga awal mempunyai pecahan rupiah yang kecil, maka akan dibulatkan untuk memudahkan pembayaran dan pengembalian. Jadi penerapan konsep akad *ijarah* pada usaha jasa laundry tidak dapat menghilangkan praktek-praktek yang tidak sesuai dengan Hukum Islam haram jika dilihat dari Hukum Ekonomi Syariah. Penerapan sistem pengupahan pada usaha jasa laundry di Kecamatan Bara Kota Palopo berbeda-beda. Penerapan konsep akad *ijarah* adalah sistem pengupahannya konsumen (*musta'jir*) membayar upah kepada pekerja (*ajir*) dan ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah sudah sesuai konsep akad *ijarah* yang digunakan. Metode penelitian yang digunakan oleh Radha Ulfah yaitu dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif yang bersifat analisis data secara deskriptif kualitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh Radha Ulfah memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada permasalahan penelitian dimana penelitian diatas membahas tentang pembulatan timbangan dan pelaksanaan sistem pembayaran upah pada usaha jasa laundry ditinjau dalam Hukum Ekonomi Syariah. Sedangkan penulis membahas

tentang pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa laundry perspektif *ijarah ‘ala al-a’mal*.

5. El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Volume 4 Nomor 1, Juni 2022 oleh Hamzah, Nila Sastrawati, Muhammad Anis dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam”.¹³ Jurnal ini menjelaskan tentang Perlindungan hukum terhadap konsumen yang di lakukan oleh Baby Laundry. Bentuk tanggung jawab ini dijalankan dengan baik oleh Baby laundry. Tanggung jawab tersebut berdasarkan ketentuan yang dibuat oleh pelaku usaha Baby Laundry. Baby Laundry akan bertanggung jawab segala kesalahan yang dilakukan oleh Baby laundry. Kerugian yang dialami oleh konsumen Baby Laundry merupakan kerugian akibat wanprestasi berupa kelalaian pelaku usaha Baby Laundry. Baby Laundry memberikan kompensasi atas kelalaianya, baik berupa pembayaran sejumlah uang atau mengganti barang yang sejenis. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan yuridis empiris.

¹³ Hamzah, Nila Sastrawati, Muhammad Anis, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Laundry Dalam Perspektif Hukum Islam”, *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 4 Nomor 1 Juni 2022.

Perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada permasalahan penelitian Dimana penelitian diatas membahas tentang bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *laundry* ditinjau dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Hukum Islam. Sedangkan penulis membahas tentang pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa *laundry* perspektif *ijarah 'ala al-a'mal*.

6. Economic: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol. 5, No. 2 oleh Laili Nur Amalia pada tahun 2015 dengan judul “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad *Ijarah* Pada Bisnis Jasa *laundry*”.¹⁴ Penelitian ini menjelaskan bahwa Pelaksanaan akad *ijarah* pada usaha jasa *laundry* yang ditinjau dalam ekonomi islam sudah sah dan sesuai, hal ini terlihat dari akad *ijarah* yang dilakukan pada usaha jasa *laundry* sudah sesuai dengan ketentuan *syara'*, dan dengan ketentuan kerja, bentuk kerja, waktu kerja dan *ujrah* yang sudah jelas serta jasa yang disewa merupakan jasa yang *mubah*. Namun tata cara pencuciannya masih kurang memperhatikan dalam hal kesuciannya. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*)

¹⁴ Laili Nur Amalia (2015), “Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasalaundry”, *Economic: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*, Vol.5, No. 2.

dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis.

Penelitian yang dilakukan oleh Laili Nur Amalia memiliki perbedaan dengan penulis yaitu terletak pada permasalahan penelitian dimana penelitian diatas berfokus pada penerapan akad *ijarah* pada bisnis jasa *laundry* yang ditinjau dari Ekonomi Islam. Sedangkan penulis berfokus pada pertanggungjawaban terhadap risiko usaha sewa jasa *laundry* perspektif *ijarah* ‘ala al-a’mal.

Beberapa penelitian di atas mempunyai perbedaan dan kesamaan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Beberapa persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang *laundry*, kerugian dan akad *ijarah*. Sedangkan perbedaannya terletak pada subjek atau orang yang memberikan informasi data yang diinginkan, hasil penelitian dan juga lokasi penelitian.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu metode penulisan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data untuk tujuan tertentu. Metode penelitian menjadi bagian penting dalam melaksanakan karya ilmiah dan berperan dalam keberhasilan penelitian. Karya ilmiah tanpa metode penelitian tidak dapat memahami maksud dan tujuan suatu objek yang diteliti.¹⁵

¹⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 15.

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini dalam kajian penelitian hukum termasuk pada jenis penelitian empiris atau non-doktrinal, yaitu metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat atau penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat, dengan maksud menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹⁶

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan melalui cara yaitu pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.¹⁷ Penelitian lapangan ini mengkaji kesesuaian antara teori dengan praktik yang berjalan di Masyarakat, untuk menemukan fakta dan data yang diperlukan terkumpul, lalu identifikasi masalah serta penyelesaiannya.

¹⁶ Kornelius Benuf, Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", Jurnal Gema Keadilan, Volume 7 Edisi I, Juni 2020, hlm. 27

¹⁷ Syahri, *Pokok-pokok Antropologi Budaya* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006), 50-51.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, yaitu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji keadaan sebenarnya yang terjadi di dalam masyarakat, yaitu mencari fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.¹⁸

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data utama dalam penelitian ini. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil penelitian di lapangan yang bersumber dari informan.¹⁹ Data primer dapat berupa hasil wawancara dan observasi terhadap konsumen, karyawan *laundry* dan pemilik Wisma *Laundry* yang berlokasi di Desa Kemandren, Kecamatan Ngaliyan.

¹⁸ Cornelius Benuf, Muhamad Azhar, “Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, Jurnal Gema Keadilan, Volume 7 Edisi I, Juni 2020, 28.

¹⁹ Suteki and Galang, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, hlm. 214.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung sebagai sumber data primer yang relevan.²⁰ Data sekunder merupakan data acuan yang digunakan penelitian untuk menyajikan data yang diperoleh dari lapangan. Data sekunder dapat berupa jurnal ilmiah, buku, dokumen, data yang diperoleh dengan teknik dokumentasi dan data lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan suatu cara dan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala atau fenomena-fenomena yang ada pada objek penelitian.²¹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai praktik akad sewa jasa Wisma *Laundry* di Desa Kemantran.

b. Wawancara

Wawancara (*Interview*) merupakan teknik pengumpulan data yang bersumber langsung dari lokasi

²⁰ Rahman Amin, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 62.

²¹ Moh.Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 5.

penelitian. Wawancara merupakan suatu proses tanya jawab dalam penelitian yang dilakukan secara lisan dimana dua orang atau lebih mendengarkan secara langsung informasi atau pernyataan secara tatap muka.²² Pihak yang diwawancarai adalah pemilik Wisma *Laundry*, Karyawan *Laundry* dan konsumen *laundry*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan bukti-bukti, berupa foto wawancara dengan responden, rekaman hasil wawancara, dan gambar kegiatan. Dalam penelitian ini dokumentasi diambil dari objek lapangan yaitu di Wisma *Laundry*.

4. Metode Analisis Data

Penelitian ini menganalisis data dengan mengumpulkan data yang diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif analitis yaitu suatu metode yang dimulai dari menciptakan gambaran atau konsep yang akurat yang menguraikan jawaban atas apa yang tertuang dalam rumusan masalah untuk dianalisis guna menilai dan membuktikan

²² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), 83.

kebenaran data apakah diterima atau ditolak. Upaya mengidentifikasi penerapan hukum ini terhadap suatu realitas, baik realitas hukum *inconcreto* maupun bekerjanya hukum dalam realitas sosial.

Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara obyektif berupa fakta-fakta yang terjadi pada Wisma Laundry. Oleh karena itu, jika data sudah terkumpul, maka langkah selanjutnya dalam proses pengelolaan dan analisis data tersebut, penulis mencoba menyusun langkah-langkah tersebut secara induktif. Tahapan yang dilakukan penulis untuk melakukan analisis data, antara lain²³ :

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan apakah data relevan atau tidak dengan penelitian yang diperoleh peneliti dari informan pada saat memperoleh data tersebut.²⁴ Reduksi data bertujuan untuk memusatkan data agar lebih ringkas dan sistematis untuk disajikan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam menyusun laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar data yang telah dikumpulkan dapat dipahami dan dianalisis sesuai tujuan yang diinginkan.

²³ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16.

²⁴ Suketi and Galang, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori Dan Praktik)*, 213.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menganalisis, mencari makna dari data yang ada sehingga dapat ditemukan pada penelitian yang telah dilakukan.

G. Sistematis Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami dan agar penulisan skripsi lebih fokus, maka peneliti menyusun sistematika penulisan skripsi. Sistematika penulisan dibagi menjadi 5 bab, dimana bab yang satu dan bab yang lain saling berhubungan, sehingga menjadi pembahasan yang utuh. Sistematika penulisan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama, Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kajian teori, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab kedua, Landasan Teori. Bab ini membahas teori dari akad sewa jasa. Menjelaskan tentang kajian teori mengenai akad *ijarah (ijarah 'ala al-a'mal)* dan sistem pertanggungjawaban.

Bab ketiga, Gambaran Umum. Bab ini memuat tentang objek penelitian itu sendiri secara umum, guna menjelaskan objek penelitian yang akan di teliti yaitu Wisma *Laundry*.

Bab keempat, Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa *Laundry* Perspektif *Ijarah 'Ala Al-A'mal*. Bab

ini berisi tentang analisis praktik akad sewa jasa dalam usaha Wisma *Laundry* dan pertanggungjawaban Wisma *Laundry* perspektif *Ijarah 'Ala Al-A'mal*.

Bab kelima, Penutup. Bab ini berisi Kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban terhadap rumusan masalah pada hasil penelitian secara keseluruhan. Sedangkan saran merupakan koreksi dan evaluasi agar hasil penelitian atau laporan yang dibuat pada kesempatan yang akan datang menjadi lebih baik.

BAB II

AKAD IJARAH DAN SISTEM PERTANGGUNG JAWABAN

A. Teori Akad

1. Pengertian Akad

Akad merupakan salah satu sebab yang ditentukan oleh syariat, yang karenanya timbulah beberapa hukum. Bawa akad yaitu suatu perbuatan yang dengan sengaja dilakukan oleh dua orang, berdasarkan kesepakatan masing-masing. Akad tersebut mengikat para pihak dengan beberapa hukum *syara'* yaitu hak dan *iltizam* yang tercantum dalam akad.²⁵

Secara bahasa, arti *al-'aqd* adalah perikatan, kesepakatan, perikatan, permunafakatan. Sedangkan dari segi istilah, akad ditentukan oleh redaksional yang berbeda. Beragam pengertian tersebut dapat diartikan bahwa, akad adalah suatu *ijab* dan *qabul* dari para pihak yang menyatakan kehendaknya, yang telah sesuai dengan kehendak syariat, yang akan mempunyai akibat hukum terhadap obyeknya.²⁶

Kata akad berasal dari bahasa Arab, yaitu *ar-rabtu* yang berarti menghubungkan atau mengaitkan, atau mengikat antara

²⁵ Tengku Muhammad Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2009), 25.

²⁶ Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam lembaga keuangan syaria'ah*, (Yogyakarta: Logung Printika, 2009), 33.

beberapa ujung sesuatu.²⁷ Pengertian akad secara etimologis yaitu: (1) mengikat (*ar-rabtu*), atau menyatukan dua ujung tali dan mengikat salah satu di antaranya dengan cara lain sehingga terhubung, kemudian keduanya menjadi bagian suatu benda, (2) sambungan ('*aqdatun*), atau sambungan yang menyambung kedua ujungnya, (3) Janji (*al-ahdu*).

Secara konseptual atau syariah, menurut Zuhaly, akad adalah suatu hubungan atau keterkaitan antara *ijab* dan *qabul* yang dibenarkan secara syari'at dan mempunyai akibat hukum tertentu. Atau dalam pengertian lain, akad adalah suatu hubungan antara keinginan kedua belah pihak yang dibenarkan oleh syari'at dan menimbulkan akibat hukum tertentu.²⁸

2. Sumber Hukum Akad

Sumber sahnya suatu akad dalam Islam, didasarkan pada Al-Qur'an dan al-Hadis. Sumber Hukum Islam dalam akad dijelaskan sebagai berikut:

a. Al-Qur'an

1) Q.S. Al-Maidah: 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِذْ أَلْتَ لَكُمْ بِهِنْمَةً الْأَنْعَامَ إِلَّا مَا
بِلَّيْتُمْ عَلَيْكُمْ عِزْرَ مُحْلَّى الصَّيْدِ وَأَنْثُمْ حُرُمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ

"Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji! Dihalalkan bagimu hewan ternak, kecuali yang akan disebutkan kepadamu (keharamannya) dengan tidak

²⁷ Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 19.

²⁸ *Ibid*, 20.

menghalalkan berburu ketika kamu sedang berihram (haji atau umrah). Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan yang Dia kehendaki”.

2) Q.S. An-Nisa': 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا آمْوَالَ مُؤْمِنِينَ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَن تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.

b. Hadis

Manusia diperbolehkan membuat akad yang didasarkan dalil Hadis. Dalam sebuah Hadis riwayat oleh al-Hakim dari sahabat Abu Hurairah, Rasul bersabda:

الْمُسْلِمُونَ عَلَى شُرُوطِهِمْ إِلَّا شَرْطًا حَرَمَ حَلَالًا أَوْ أَحْلَ حَرَامًا

“Orang-orang Muslim itu senantiasa terikat kepada syarat-syarat (janji-janji) mereka kecuali Syarat Yang Mengharamkan Suatu Yang Halal Atau Menghalalkan Suatu Yang Haram.”.

Hadis ini menunjukkan bahwa syarat-syarat atau janji-janji apa saja yang dibuat dan wajib untuk dipenuhi. Selain itu, juga pada merujuk pada hadis Nabi Muhammad Saw. yang berbunyi “Sesungguhnya jual beli itu berdasarkan kata sepakat” (hadis Riwayat Ibn Hibban dan Ibn Majah).

3. Rukun dan Syarat Akad

Rukun dan syarat merupakan hal-hal yang harus terpenuhi dalam suatu perjanjian. Secara bahasa, rukun adalah sesuatu yang harus dipenuhi agar suatu pekerjaan menjadi sah. sedangkan syarat adalah ketentuan (peraturan, petunjuk) yang harus dilakukan. Rukun dan syarat dalam syariah, sama-sama menentukan sah atau tidaknya suatu transaksi.

a. Rukun Akad

Rukun akad adalah unsur-unsur yang wajib ada dan menjadi hakikat setiap perjanjian.²⁹ Sebagaimana diketahui, akad adalah suatu perbuatan yang sengaja dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan keinginan masing-masing, sehingga timbul hak dan *ijtihad* yang terkandung dalam akad tersebut bagi kedua belah pihak. Rukun-rukun akad itu adalah sebagai berikut:

- 1) *Aqid* ialah orang yang membuat akad. Dua orang atau lebih yang secara langsung terlibat dalam akad tersebut. Kedua belah harus mempunyai kualifikasi untuk melakukan akad agar perjanjian atau akad tersebut dianggap sah. Kelayakan tersebut diwujudkan dengan hal-hal sebagai berikut: kemampuan membedakan yang baik dan yang buruk, kebebasan

²⁹ Oni Syahroni, *Fikih Muamalah: Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syari'ah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 25.

memilih tanpa paksaan, akad dapat dianggap sah sehingga terdapat khiyar (hak untuk memilih).

- 2) *Ma'qud 'alaiah* yaitu benda-benda yang diakadkan (obyek akad), seperti barang yang dijual dalam akad jual beli, atau sesuatu yang disewakan dalam akad sewa, yang diberikankan dalam akad hibah, sesuatu yang digadaikan dalam akad rahn dan lain sebagainya.
- 3) *Sighat aqad* yaitu ijab dan kabul, ijab adalah permulaan penjelasan yang datang dari salah satu pihak yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam melakukan akad, sedangkan *qabul* adalah perkataan yang keluar dari para pihak yang berakad pula, *qabul* diucapkan setelah *ijab*.³⁰

b. Syarat-Syarat Akad

Menurut mazhab Hanafi, syarat-syarat dalam suatu akad dapat dibedakan menjadi tiga, yakni syarat *shahih*, *fasid* (rusak), dan syarat *bathil*.

- 1) Syarat *shahih* adalah syarat yang sesuai dengan hakikat akad, dibenarkan syara' atau sesuai dengan '*urf* (kebiasaan) masyarakat.
- 2) Syarat *fasid* adalah syarat yang tidak memenuhi salah satu kriteria yang terdapat dalam syarat *shahih*. Artinya, tidak sesuai dengan hakikat akad atau pendukungnya, tidak ada *nash* atau tidak sesuai

³⁰ *Ibid*, 44.

dengan ‘urf’ (kebiasaan) masyarakat, dan syarat itu memberikan keuntungan bagi salah satu pihak.

- 3) Syarat *batil* adalah syarat yang tidak memenuhi kriteria syarat *shahih*, dan tidak memberikan nilai manfaat bagi salah satu pihak atau pihak lain. Namun hal ini justru berdampak buruk bagi salah satu pihak.

Syarat sahnya akad ada lima macam, yaitu

1. Tidak ada paksaan.
2. Tidak menimbulkan kerugian.
3. Tidak mengandung ketidakjelasan (*gharar*).
4. Tidak mengandung *riba*.
5. Tidak mengandung syarat *fasid*.

4. Tujuan Akad

Tujuan akad adalah tujuan utama itu sendiri. Ditinjau dari segi akidah yang menentukan keabsahan suatu akad bukanlah pernyataan redaksinya, melainkan niat sebenarnya yang mencerminkan tujuan yang ingin dicapai. Dengan menempatkan tujuan akad lahir dan batin di awal akad, maka diharapkan akan diperlukan keikhlasan yang lebih dari masing-masing pihak yang terlibat agar tujuan akad dapat tercapai.

B. Teori *Ijarah*

1. Pengertian *Ijarah*

Ijarah artinya upah, sewa, jasa, atau imbalan. Menurut bahasa kata *ijarah* berasal dari kata *a'jara ya'juru ajran*, yang

berarti ganti atau upah, dan bisa juga berarti sewa atau upah. Dari segi istilah, *Ijarah* adalah akad untuk memperoleh imbalan tertentu. *Ijarah* adalah hak untuk memanfaatkan barang atau jasa dengan membayar imbalan tertentu.³¹ Dalam istilah Hukum Islam, orang yang menyewakan disebut *mu'ajir*, sedangkan orang yang menyewa disebut *musta'jur*, dan benda yang disewakan diistilahkan *ma'jur*, serta uang sewa atau imbalan atas pemakaian manfaat barang disebut *ajran* atau *ujrah*.

Secara terminology, ada beberapa definisi *ijarah* yang dikemukakan para ulama *fiqh*. Menurut Hanafiah, *ijarah* adalah akad atas manfaat dengan imbalan berupa harta.³² Menurut Malikiyah, *ijarah* adalah suatu akad yang memberikan hak milik atas manfaat suatu barang yang dibolehkan untuk jangka waktu tertentu dengan imbalan yang bukan berasal dari manfaat.³³ Sedangkan menurut syafi'iyah, *ijarah* adalah akad atas manfaat yang disengaja dan tertentu yang dapat diberikan dan dibolehkan dengan imbalan tertentu.³⁴

³¹ Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), 114.

³² Muhammad bin Abu Bakar As-Sarakhsi, *Al-Mabsut Al-Fiqh 'ala Al-Mazhab Al-Arba'ah, Silsilah Al-'Ilm An-Nafi*, (Al-Ishdar Al-Awwal, 1426 H), Juz. 6, Seri. 9, 319.

³³ Ali Fikri, *Al-Mu'amalat Al-Maddiyah wa Al-Adabiyah*, (Mesir: Mushtaha Al-Babiy AL-Halaby, 1358 H), cet. I, 85.

³⁴ Taqiyuddin Abu Bakar bin Muhammad, *Kifayah Al-Akhyar fî Hilli Ghayah Al-Ikhhisar*, (Surabaya: Dar Al-ilmi, tth), Juz. 1, 249.

Menurut Hasbi Ash-Shiddiqie, *ijarah* merupakan akad yang objeknya ialah penukaran manfaat untuk masa tertentu, yaitu pemilikan manfaat dengan imbalan, sama dengan menjual manfaat. Sedangkan sayyid Sabiq, *ijarah* merupakan suatu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian.³⁵

Jumhur ulama *fiqih* berpendapat bahwa *ijarah* adalah menjual manfaat dan yang disewakan adalah manfaatnya bukan objeknya. Oleh karena itu, mereka melarang menyewakan pohon untuk diambil buahnya, domba untuk diambil susunya, sumur untuk diambil airnya, dan sebagainya, karena itu bukan manfaatnya, melainkan obyeknya.³⁶

Dari definisi diatas, pada dasarnya tidak ada perbedaan prinsip antar ulama dalam menafsirkan pengertian *ijarah*. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *ijarah* atau sewa menyewa adalah akad atas manfaat dengan memperoleh suatu imbalan.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *ijarah* adalah penyewaan barang dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran. *Ijarah* merupakan suatu transaksi untuk memperoleh sesuatu yang bermanfaat sebagai imbalannya, dan merupakan salah satu bentuk muamalah dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia. Peraturan Mahkamah Agung RI No.

³⁵ H. Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 114-115.

³⁶ Rachmad Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 122.

2 Tahun 2008 Fatwa DSN-MUI NO: 09/DSN-MUI/IV/2000 dan No. 112/DSN-MUI/IX/2017 Menyatakan bahwa, *ijarah* adalah “akad pemindahan hak guna (manfaat) suatu barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan barang itu sendiri.³⁷

Dalam konsep awalnya yang sederhana, akad *ijarah* adalah akad sewa seperti yang telah terjadi dalam masyarakat pada umumnya. Hal yang harus diperhatikan dalam akad *ijarah* ini adalah pembayaran yang dilakukan penyewa merupakan imbalan atas manfaat yang dinikmatinya. Jadi yang menjadi obyek akad *ijarah* bukanlah manfaatnya, bukan objeknya. Benda tidak menjadi obyek akad ini, meskipun akad *ijarah* terkadang menganggap benda sebagai objek dan sumber manfaat. Dalam akad *ijarah* tidak selalu diperoleh dari suatu benda, tetapi juga dapat diperoleh dari tenaga manusia. *Ijarah* dalam pengertian ini dapat disamakan dengan upah dalam Masyarakat.³⁸

Ijarah baik berupa sewa maupun upah, merupakan *muamalah* disyari’atkan dalam Islam. Hukum aslinya adalah boleh atau *mubah* jika dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Islam. Perlu diketahui bahwa tujuan *ijarah*

³⁷ Andi Soemitra, *Hukum Ekonomi Syariah dan Fiqh Muamalah Di Lembaga Keuangan dan Bisnis Kontemporer*, Edisi Pertama, Cet 1, (Jakarta Timur: Prenadamedia Group, 2019), 116.

³⁸ M. Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta : Logung Pustaka, 2009), 179

adalah memberikan keringanan kepada manusia dalam kehidupan sosialnya. Banyak orang punya uang, tapi tidak bisa bekerja. Di sisi lain, banyak orang yang memiliki tenaga atau keterampilan yang membutuhkan uang. Dengan *ijarah*, kedua belah pihak saling memperoleh keuntungan dan kedua belah pihak saling memperoleh manfaat.³⁹

Secara khusus dalam *fiqh Muamalah*, akad pemberian upah kepada pekerja disebut juga dengan *ijarah 'ala al-a'mal*. Dari segi bahasa, *ijarah 'ala al-a'mal* mempunyai pengertian yang sama yaitu upah, sewa jasa atau imbalan. *ijarah bi al-'amal* merupakan pemberian imbalan atas pekerjaan yang dilakukan seseorang.⁴⁰

Tidak ada penjelasan khusus mengenai *ijarah 'ala al-a'mal* dalam *Fiqih Muamalah*. Namun dalam konsep *fiqh Muamalah* dikatakan bahwa, *ijarah* diartikan sebagai upah atau sewa yang diberikan kepada seseorang setelah bekerja sesuai dengan ketentuan Hukum Islam.⁴¹ Sedangkan dalam kamus bahasa Arab, *al-amal* yang artinya berbuat, mengerjakan dan melakukan.⁴² Dengan demikian dapat dipahami bahwa yang

³⁹ Abrur Rahman Ghazaly, Dkk, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta : Kencana, 2010), 278.

⁴⁰ Helmi A. Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1993), 34.

⁴¹ Departemen Pendidikan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), 245.

⁴² Ahmad, *Kamus Kontemporer Arab Indonesia*, (Yogyakarta: Multi Karya Grafika, 1998), 1332.

dimaksud dengan *ijarah ‘ala al-a’mal* adalah sewa yang bersifat pekerjaan atau jasa. *Ijarah* pada hakikatnya bersifat pekerjaan atau jasa yaitu dengan memperkerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.

Akad *ijarah ‘ala al-a’mal* bagi pihak yang membutuhkan jasa akan memanfaatkan keterampilan dan tenaga para profesional, atau buruh dan pekerja lain yang mempunyai keterampilan yang dibutuhkan orang lain. Akad *ijarah ‘ala al-a’mal* pihak yang membutuhkan jasa memperjanjikan upah atau gaji kepada pekerja atau tenaga profesional sebagai konsekuensi dari akad dan jasa yang telah dilakukan.⁴³ Pekerja dalam akad *ijarah ‘ala al-a’mal* menjadikan pekerjaannya sebagai profesi untuk memperoleh penghasilan. Upah merupakan sumber penghasilan bagi buruh atau pekerja yang mengerjakannya, dengan demikian tenaga dan keterampilan yang dilakukan harus dibayar imbalan sebagai sumber pencaharian dalam hidupnya. Dalam literatur *fiqh muamalah*, upah diartikan sebagai sejumlah uang yang dibayarkan berdasarkan perjanjian atau kontrak yang dilakukan seorang pengusaha kepada seorang pekerja.⁴⁴

⁴³ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Terjemahan Zainal arifin), Cet 2, (Jakarta: Gema Insani Press, 1997), 103.

⁴⁴ Mas‘adi, Ghulfron A, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2002), 31.

2. Dasar Hukum *Ijarah*

Akad *iijarah* sebagai bentuk kerjasama pertukaran manfaat/jasa mempunyai landasan hukum yang kuat. Berbeda dengan Abu Bakar Al-Asham, Isma' il Ibn 'Ulayah, al-Hasan al-Bashari, al-Qasyani, al-Nahrawani, dan Ibn Kisan yang mengharamkan akad *Ijarah*, jumhur ulama yang membolehkan akad *Ijarah* menyatakan bahwa dasar bolehnya akad *Ijarah* adalah Al Quran, As-sunah, dan Ijma para Rasul.

- Dasar hukum sewa menyewa (*Ijarah*) berdasarkan al-Qur'an

- Q.S. Al-Baqarah (2): 233

وَالْوَلَدُتُ بِرْ ضِعْنَ أَوْ لَادَهْ حَوْلَيْنَ كَامِلَنَ لِمَنْ أَرَادَ أَنْ يُبَيِّنَ
الرَّضَاعَةَ وَعَلَى الْمُولُودِ لَهُ رِزْقُهِنَ وَكَسْوَهِنَ بِالْمَعْرُوفِ
لَا تَكْفُنَ نَفْسُ أَلَا وَسَعَهَا لَا تُضَارَّ وَإِلَهُ بِوْلَدِهَا وَلَا
مَوْلُودُ لَهُ بِوْلَدِهِ وَعَلَى الْوَارِثِ مِثْلُ ذَلِكَ فَإِنْ أَرَادَ افْصَالًا
عَنْ ثَرَاضِ مَنْهُمَا وَشَنَاؤِرَ فَلَا جَنَاحَ عَلَيْهِمَا وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ
تَشْتَرِ ضِعْنَ أَوْ لَادَهْ فَلَا جَنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا أَنْتُمْ
بِالْمَعْرُوفِ وَأَنْقُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

"Dan ibu-ibu hendaklah menyusi anak-anaknya selama dua tahun penuh, bagi yang ingin menyusui secara sempurna. Dan kewajiban ayah menanggung nafkah dan pakaian mereka dengan cara yang patut. Seseorang tidak dibebani lebih dari kesanggupanya. Janganlah seorang ibu menderita karena anaknya dan jangan pula seorang ayah menderita karena anaknya. Ahli waris pun (berkewajiban) seperti itu pula. Apabila keduanya ingin menyapih dengan persetujuan dan permusyawaratan antara keduanya, maka tidak ada dosa antara keduanya. Dan jika kamu ingin

menyusukan anakmu kepada orang lain, maka tidak adadosa bagimu memberikan pembayaran dengan cara yang patut. Bertawakalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam memberikan pembayaran upah kepada seorang pekerja harus sebanding dengan apa yang telah mereka kerjakan dan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati. Jika seseorang meminta orang lain untuk menyusui anak-anaknya kemudian orang tersebut memberikan upah atas apa yang dilakukan tersebut maka boleh-boleh saja. Akan tetapi upah yang diberikan harus pantas dan jika upah tersebut tidak sesuai maka akadnya tidak sah karena di dalam akad tidak ada yang boleh dirugikan.

2) Q.S. Al-Qashash (28): 26

قَالَتْ احْدِنُهُمَا يَأْبَتْ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ
الْفَوْيُ الْأَمِينُ

“Salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku, pekerjakanlah dia. Sesungguhnya sebaik-baik orang yang engkau pekerjakan adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.

Ayat tersebut menerangkan bahwa *ijarah* telah disyariatkan di dalam agama Islam, dan dalam ayat ini diterangkan seorang anak yang berkata kepada ayahnya untuk mengambil seseorang untuk bekerja dan memberikan imbalan yang telah disepakati sesuai dengan ketentuan waktu dan manfaat yang dapat diterima oleh si ayah tersebut.

- 3) Q.S. An-Nahl (16): 97

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مَّنِ ذَكَرَ أَوْ أُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ
فَلَأُخْرِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرًا هُمْ بِأَحْسَنِ مَا
كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Barangsiaapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”.

Ayat tersebut menjelaskan balasan atau imbalan bagi mereka yang beramal saleh adalah imbalan dunia dan imbalan akhirat. Maka seseorang yang bekerja disuatu badan usaha (perusahaan) dapat dikategorikan sebagai amal saleh, dengan syarat perusahaannya tidak memproduksi, menjual atau

mengusahakan barang-barang yang haram. Dengan demikian, maka seorang buruh yang bekerja dengan benar akan mendapat dua imbalan, yaitu imbalan di dunia dan imbalan di akhirat.

4) Q.S. At-Taubah (9): 105

وَقُلْ اعْمَلُوا فَسِيرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَتُرُّ دُونَ الِى عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ قَيْنِنُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ

“Dan Katakanlah, Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa dalam kata “melihat” yang dimaksud diatas yaitu menilai dan memberi ganjaran terhadap pekerjaan mereka. Ganjaran yang dimaksud adalah imbalan atau upah atas pekerjaan yang telah mereka lakukan.

Dari ayat yang disebutkan di atas dapat dipahami bahwa seseorang mempekerjakan pekerja dengan imbalan upah tertentu. Dan pelayanan yang diberikan berkat adanya kewajiban membayar upah yang wajar. Ini termasuk layanan sewa jasa.

b. Dasar hukum *Ijarah* berdasarkan Hadis

Di samping ayat al-Qur'an di atas, ada beberapa hadits yang menegaskan tentang upah. Hadits Rasulullah SAW yang membahas tentang *ijarah* atau upah diriwayatkan oleh Ibnu Majah dari Ibnu Umar disebutkan:

وَعَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَعْطُوا الْأَجْيَرَ قَبْلَ أَنْ يَجْفَ عَرْقَةً

"Dari Abdullah bin Úmar, ia berkata: "Telah bersabda Rasulullah SAW, "berikanlah upah atau jasa kepada orang yang kamu pekerjakan sebelum keringatnya kering". (HR. Ibnu Majah)⁴⁵

Dalam hadis riwayat Bukhari dari Ibnu Abbas r.a, bahwa Nabi saw bersabda:

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: إِحْجَاجُ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الْخُجَّامَ أَجْرَهُ

"Dari Ibnu Abbas r.a. Nabi saw. Berbekam dan beliau memberikan kepada tukang bekam itu upahnya". (HR. Al-Bukhari)

Disyariatkan pula agar upah dalam transaksi *ijarah* disebutkan secara jelas dan diberitahukan berapa besar atau kecilnya upah pekerja. Hadits riwayat 'Abd ar-Razzaq dari Abu Hurairah dan Abu Sa'id Al-Khudri, Nabi SAW bersabda:

مَنْ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا فَلْيُعْلَمْ أَجْرَهُ

⁴⁵ Muhammad bin Yazid Abu 'Abdullah al-Qazwiniy, *Sunan Ibnu Majah*, Jilid 1, (Beirut: Darul Fikri, 2004), 20.

“Barang siapa memperkerjakan pekerja maka tentukanlah upahnya”. (H.R Abdurazaq)

c. Dasar hukum *ijarah* berdasarkan *ijma'*

Pada masa para sahabat, umat Islam sepakat bahwa *ijarah* diperbolehkan karena bermanfaat bagi manusia. Apapun yang dapat mendatangkan manfaat, maka pekerjaan tersebut menjadi baik dan halal. Tidak ada satu pun ulama yang membantah perjanjian *ijma'* ini. Sebagaimana dikemukakan oleh Sayyid Sabiq: “Dan atas disyari’atkannya sewa menyewa umat Islam telah sepakat, dan tidak dianggap (serius) pendapat orang yang berbeda dengan kesepakatan *ijma'* para ulama ini”, karena *Al-Ijarah* merupakan akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan perpindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.⁴⁶

Berdasarkan uraian dasar hukum atau dalil *syara'* yang berkenaan dengan berkaitan dengan masalah pengupahan (*ijarah*) sebagaimana telah dijelaskan di atas, maka tidak ada lagi keraguan mengenai kebolehan mengadakan transaksi sewa atau upah. Dengan kata lain sewa atau upah diperbolehkan dalam Hukum Islam jika

⁴⁶ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah 13*, (Bandung: PT Alma’arif, 1987), 18.

mempunyai nilai syariah dan tidak merugikan salah satu pihak di kemudian hari.

3. Rukun dan Syarat *Ijarah*

Transaksi *ijarah* dalam kedua bentuk tersebut akan sah jika terpenuhi rukun dan syaratnya. Rukun dari *ijarah* merupakan akad atau kesepakatan antara kedua belah pihak yang menunjukkan bahwa transaksi tersebut dilakukan atas dasar kesepakatan Bersama dan berjalan secara suka sama suka. Menurut jumhur ulama bahwa rukun *ijarah* ada 4 (empat), yaitu:⁴⁷

a. *Muta'aqiqin* (dua pihak yang bertransaksi)

Kedua belah pihak yang bertransaksi disebut *mu'jir* dan *musta'jir*. *Mu'jir* adalah orang yang menggunakan jasa atau tenaga orang lain untuk melakukan suatu perkerjaan tertentu dan diberi upah. *Musta'jir* adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan tenaganya. *Mu'jir* dan *musta'jir* adalah orang yang mengadakan akad sewa atau upah. Kedua belah pihak yang mengadakan suatu akad wajib mempunyai berkemampuan, yaitu kedua belah pihak berakal dan dapat membedakan. Jika salah satu seorang itu gila atau

⁴⁷ Abdul Rahman Ghozali, *Fiqh Muamalah*, Cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2010), 277.

anak kecil yang tidak dapat membedakan mana yang baik dan mana yang buruk. Maka akad menjadi tidak sah.

b. *Ma'qud 'alaiah*

Untuk mengontrak seorang *musta'jir* harus ditentukan bentuk pekerjaannya, waktu, upah, serta tenaganya. Oleh karena itu jenis pekerjaannya harus dijelaskan, sehingga menjadi jelas dan dapat dipahami. Karena transaksi upah yang belum jelas hukumnya adalah *fasid* (palsu). Barang-barang yang disewakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mendapatkan upah. Cara untuk mengetahui *ma'qud 'alaiah* adalah dengan menjelaskan manfaatnya, pembatasan waktu, atau menjelaskan jenis perkerjaan.⁴⁸

c. *Shighat* (ijab qabul)

Ijab merupakan pernyataan dari pihak pertama mengenai isi perjanjian yang diinginkan, sedangkan qabul adalah pernyataan dari pihak kedua yang menerimanya. Ijab qabul diadakan dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa kedua belah pihak bersedia menyetujui perjanjian dengan sukarela terhadap perjanjian yang telah dibuat oleh kedua pihak yang bersangkutan.

d. *Al-ujrah* (upah)

⁴⁸ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, (Jakarta: PT Raja Grapindo Persada, 2003), 170.

Upah adalah sesuatu yang wajib diberikan oleh penerima upah sebagai imbalan atas manfaat yang diterimanya. Alat tukar yang dapat digunakan dalam jual beli juga dapat digunakan dalam *ijarah*. Seperti dirham, barang yang diukur dan ditimbang, dan barang yang dapat dihitung. Jadi harus dijelaskan jenis, macam, sifat, dan ukurannya.

Adapun rukun sewa-menyewa dalam kitab Fiqh Nabawi ada 4 macam yaitu:⁴⁹

- a. Yang menyewakan.
- b. Yang menyewa.
- c. Barang atau sesuatu yang disewakan.
- d. Harga atau nilai sewa.

Adapun syarat-syarat *ijarah* terdiri atas empat jenis persyaratan, yaitu:

- a. Syarat terjadinya akad

Syarat-syarat terjadinya suatu akad yang berkaitan dengan *aqid*, akad, dan objek akad. Syarat-syarat *aqid* adalah berakal, *mumayyiz*, dan *baligh*. Dengan demikian, akad *ijarah* tidak sah jika pelakunya (*mu'jur* dan *musta'jur*) sudah gila atau masih di bawah umur.

- b. Syarat kelangsungan akad (*Nafadz*)

⁴⁹ M. Thalib, *Fikih Nabawi*, cet. ke-2, (Surabaya: Al-Ikhlas, tth), 193.

Agar *ijarah* dapat terlaksana, maka barang tersebut harus dimiliki oleh ‘*aqid* atau ia mempunyai wewenang penuh atas akad. Dengan demikian, *ijarah al-fudhul* (*ijarah* yang dilakukan oleh orang yang tidak empunya wewenang atau tidak diizinkan oleh pemiliknya) tidak dapat disebut *ijarah*.⁵⁰

c. Syarat sahnya *ijarah*

- 1) Orang yang melakukan transaksi *mu’jir* dan *musta’jir* haruslah *mumayyiz* yakni sudah mampu membedakan mana yang baik dan yang buruk, sehingga tidak sah melakukan transaksi *ijarah* jika salah satu atau kedua pihak bukan *mumayyiz* seperti anak kecil.
- 2) Transaksi atau akad harus berdasarkan persetujuan kedua belah pihak, bukan karena adanya unsur paksaan.
- 3) Transaksi *ijārah* harus memenuhi ketentuan dan kaidah yang jelas sehingga dapat mencegah terjadinya perselisihan antara kedua pihak yang bertransaksi.

d. Syarat kelaziman

- 1) *Ma’qud ‘alaih* atau yang disebut dengan barang sewaan, barang tersebut harus dilindungi dari kerusakan atau cacat. Jika terjadi kerusakan atau

⁵⁰ Rachmad Syafei, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), 126.

cacat pada barang yang disewa, maka penyewa memilih antara menuruskannya tetapi harus membayar penuh atau membatalkannya.

- 2) Tidak ada *uzur* yang dapat membatalkan suatu akad. Menurut pendapat ulama Hanafiyah, *ijarah* batal itu karena adanya *uzur*, dapat dikatakan bahwa kebutuhan atau manfaat akan hilang apabila ada *uzur*. *Uzur* yang dimaksud adalah sesuatu yang dapat menimbulkan kesulitan bagi orang yang berakad.

4. Macam-Macam *Ijarah*

Dilihat dari segi objeknya, akad *ijarah* dibagi menjadi dua antara lain:

- a. *Ijarah al-manfa'ah* adalah *ijarah* yang berkaitan dengan penyewaan asset dengan tujuan untuk memanfaatkan asset tersebut tanpa harus berpindah kepemilikan atas asset tersebut. *Ijarah* ini disebut juga sewa-menyewa. Pada bagian pertama *ijarah* ini, objek akadnya adalah manfaat dari suatu benda itu sendiri. Misalnya : sewa-menyewa rumah, ruko, kendaraan, dan lain sebagainya.
- b. *Ijarah al-'amal* adalah akad sewa atas jasa atau pekerjaan seseorang. *Ijarah* ini digunakan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayarkan upah atas jasa yang telah diperoleh. Pada bagian kedua *ijarah*, objek akadnya adalah amal atau pekerjaan seseorang. Misalnya : dengan mempekerjakan tenaga seseorang untuk mencuci dan

menyetrika pakaian, membangun rumah, menjahit pakaian, mengangkut barang, dan lain sebagainya.

5. Berakhirnya Akad *Ijarah*

Para ulama fiqh menyatakan bahwa akad *iijarah* akan berakhir jika:

- a. Objek hilang atau hancur, misalnya : jika rumah terbakar atau pakaian yang di jahitkan hilang.
- b. Tenggang waktu yang telah di sepakati dalam akad *iijarah* telah berakhir. Apabila yang disewakan adalah rumah, maka rumah itu dikembalikan kepada pemiliknya, dan apabila yang disewakan adalah jasa seseorang maka ia berhak menerima upahnya. Kedua hal ini disepakati oleh seluruh ulama *fiqh*.
- c. Menurut ulama Hanafiyah, meninggalnya salah seorang yang berakad. Sebab menurut mereka, akad *iijarah* tidak dapat diwariskan. Sedangkan menurut jumhur ulama, batalnya akad *al-iijarah* bukan karena perbuatan salah satu orang yang berakad. Karena menurut mereka manfaat bisa diwariskan dan *iijarah* sama saja dengan jual beli, yaitu mengikat kedua belah pihak yang berakad.
- d. Menurut ulama Hanafiyah, apabila *uzur* dari salah satu pihak. Misalnya : jika rumah yang disewakan disita Negara karena dikaitkan dengan hutang yang besar, maka *iijarahnya* menjadi batal. Itu termasuk *uzur-uzur* yang bisa membatalkan akad *iijarah* itu,

- e. Menurut ulama Hanafiyah adalah salah satu pihak *muflis* (orang yang bangkrut), dan berpindah lokasi penyewa. Misalnya : seseorang yang dibayar untuk menggali sumur di suatu desa, sebelum sumur tersebut selesai, maka penduduk desa tersebut pindah ke desa lain. Namun menurut jumhur ulama, *uzur* yang dapat membatalkan akad *ijarah* adalah jika objek tersebut yang mempunyai kecacatan atas manfaat yang dimaksudkan, seperti kebakaran dan banjir.
6. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam *Ijarah*

Akad sewa-menyewa menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuat perjanjian. Dibawah ini akan dijelaskan tentang hak dan kewajiban para pihak yang harus dipenuhi dalam perjanjian sewa-menyewa.

a. Pihak yang disewa

Hak dan kewajiban pihak yang disewa antara lain sebagai berikut:

- 1) Mewajibkan menyerahkan barang yang akan disewakan kepada penyewa.
- 2) Memelihara barang sewaan sedemikian rupa sehingga barang tersebut dapat dipergunakan sesuai keperluan yang dimaksudkan.
- 3) Memberikan kepada penyewa kenikmatan atau manfaat atas barang yang disewakan selama berlangsungnya masa sewa.

- 4) Menanggung si penyewa dari segala cacat pada barang, yang menghalangi penggunaan barang.
 - 5) Berhak menyewakan sejumlah uang atas apa yang telah disepakati.
 - 6) Menerima kembali barang atau objek perjanjian yang telah disepakati pada akhir masa sewa.⁵¹
- b. Pihak penyewa

Hak dan kewajiban pihak penyewa antara lain sebagai berikut :

- 1) Wajib menggunakan barang sewaan sesuai dengan tujuan yang diberikan pada barang tersebut sesuai dengan perjanjian sewa.
- 2) Membayar harga sewa pada waktu yang telah ditentukan.
- 3) Berhak menjadi penerima manfaat dari barang yang disewanya.
- 4) Menerima ganti rugi, apabila terdapat cacat pada barang yang disewakan.
- 5) Tidak menerima campur tangan pihak lain selama menggunakan barang sewaan.⁵²

⁵¹ Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjajian Islam Di Indonesia, (konsep, regulasi, dan implementasi)*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2018), 73.

⁵² Ibid., 74.

7. Keterkaitan Akad *Ijarah* Dengan Usaha *Laundry*

Berbagai jenis usaha yang dimanfaatkan orang untuk mencari peluang bisnis sebagai salah satu untuk memenuhi kehidupan sehari-hari diantaranya adalah jasa *laundry*, yaitu salah satu bentuk usaha dalam jasa pencucian dari penerimaan pakaian kotor hingga bisa dipakai kembali. Akad merupakan kunci utama dalam melakukan transaksi, jika tidak ada akad maka transaksi akan diragukan. Islam sangat jelas mendorong sepenuhnya bagi warga masyarakat terutama penganutnya agar hati-hati dan harus membuat akad dari setiap transaksi yang mereka lakukan supaya tidak tersesat di kemudian hari.⁵³

Akad yang digunakan dalam usaha jasa *laundry* adalah akad *ijarah*. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Nomor: 09/DSN-MUI/VI/2000 bahwa transaksi yang menggunakan akad pemindahan hak guna manfaat atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang disebut akad *ijarah*.

C. *Ijarah* dalam Fatwa DSN MUI

Akad *ijarah* adalah akad sewa antara *mu'jir* dengan *musta'jir* atau antara *musta'jir* dengan *ajir* untuk mempertukarkan manfa'ah dan *ujrah*, baik manfaat barang maupun jasa. *Mu'jir*

⁵³ Abdul Riyadi, *Prinsip Dasar Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), 51.

(pemberi sewa) adalah pihak yang menyewakan barang, baik *mu'jir* yang berupa orang maupun yang dipersamakan dengan orang. Sedangkan *musta'jir* adalah pihak yang menyewa (penyewa/penerima manfaat barang) atau penerima jasa dalam akad *ijarah*. Serta *Ajir* adalah pihak yang memberikan jasa dalam akad *ijarah*. (Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, 2017)

Berikut rukun dan syarat *ijarah* menurut Fatwa Dewan Syari'ah Nasional NO: 09/DSNMUI/IV/2000, antara lain :

1. Sighat *ijarah*, yaitu suatu ijab dan qabul yang berupa pernyataan kedua belah pihak yang mengadakan akad, baik secara lisan maupun dalam bentuk lain.
2. Pihak-pihak yang berakad (berkontrak): terdiri atas pemberi sewa/pemberi jasa, dan penyewa/pengguna jasa.
3. Objek akad *ijarah*, yaitu:
 - a. Manfaat barang dan sewa
 - 1) Manfaat harus berupa manfaat yang dibenarkan (tidak dilarang) secara syariah.
 - 2) Manfaat harus jelas sehingga diketahui oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir/Ajir*.
 - 3) Tata caru penggunaan barang sewa serta jangka waktu sewa harus disepakati oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir*.
 - 4) *Musta'jir* dalam akad *ijarah 'ala al-a'yan*, boleh menyewakan kembali (*al- ijarah min al-bathin*)

kepada pihak lain, kecuali tidak diizinkan (dilarang) oleh *Mu'jir*.

- 5) *Musta'jir* dalam akad *ijarah 'ala al-a'yan*, tidak wajib menanggung risiko terhadap kerugian yang timbul karena pemanfaatan, kecuali karena *al-ta'addi*, *al-taqshir*, atau *mukhalafat al-syuruth*.
- b. Manfaat jasa dan upah.
 - 1) '*Amal* (pekerjaan atau jasa) yang dilakukan *Ajir* harus berupa pekerjaan yang dibolehkan menurut syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 2) '*Amal* yang dilakukan *Ajir* harus diketahui jenis, spesifikasi, dan ukuran pekerjaannya serta jangka waktu kerjanya.
 - 3) '*Amal* yang dilakukan *Ajir* harus berupa pekerjaan yang sesuai dengan tujuan akad.
 - 4) *Musta'jir* dalam akad *ijarah 'ala al-a'mal*, boleh menyewakan kembali kepada pihak lain, kecuali tidak diizinkan (dilarang) oleh *Ajir* atau peraturan perundang-undangan.
 - 5) *Ajir* tidak wajib menanggung risiko terhadap kerugian yang timbul karena perbuatan yang dilakukannya, kecuali karena *al-ta'addi*, *al-taqshir*, atau *mukhalafat al-syuruth*. (Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, 2017)

Terdapat ketentuan mengenai objek *ijarah* yang harus dipahami, yang dapat dilihat pada Fatwa DSN NO: 09/DSN-MUI/IV/2000 (Civciristov et al., 2014), antara lain :

- 1) Objek *ijarah* adalah manfaat dari penggunaan suatu barang dan/atau jasa.
- 2) Manfaat suatu barang atau jasa harus dapat dinilai dan dapat dilaksanakan dalam kontrak.
- 3) Manfaat suatu barang atau jasa harus dibolehkan (tidak diharamkan).
- 4) Kesanggupan memenuhi manfaat harus nyata dan sesuai dengan syari'ah.
- 5) Manfaat harus diidentifikasi secara spesifik sedemikian rupa untuk menghilangkan jahalah (ketidaktahuan) yang akan mengakibatkan sengketa atau perselisihan.
- 6) Spesifikasi manfaat harus dicantumkan dengan jelas, termasuk jangka waktunya. Bisa juga dikenali dengan spesifikasi atau identifikasi fisiknya.
- 7) Pembayaran sewa atau upah dapat berupa jasa (manfaat lain) dari jenis yang sama dengan objek kontrak.
- 8) Kelenturan (*flexibility*) dalam menentukan sewa atau upah dapat diwujudkan dari segi waktu, tempat dan jarak.
- 9) Sewa atau upah adalah sesuatu yang dijanjikan nasabah dan dibayarkan kepada LKS sebagai pembayaran manfaat. Sesuatu yang dapat dijadikan harga dalam jual beli dapat juga dijadikan sebagai sewa atau upah dalam *ijarah*.

D. Ijarah Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Bagian Pertama

Rukun *Ijarah*

Pasal 295

Rukun *ijarah* adalah:

- a. *musta'jir*/pihak yang menyewa;
- b. *mu'ajir*/pihak yang menyewakan;
- c. *ma'jur*/benda yang diijarahkan; dan
- d. akad.

Pasai 296

- (1) Shigat akad *ijarah* harus menggunakan kalimat yang jelas.
- (2) Akad *ijarah* dapat dilakukan dengan lisan, tulisan, dan atau isyarat.

Pasal 297

Akad *ijarah* dapat diubah, diperpanjang, dan atau dibatalkan berdasarkan kesepakatan.

Pasal 298

- (1) Akad *ijarah* dapat diberlakukan untuk waktu yang akan datang.
- (2) Para pihak yang melakukan akad *ijarah* tidak boleh membatalkannya hanya karena akad itu masih belum berlaku.

Pasal 299

Akad *ijarah* yang telah disepakati tidak dapat dibatalkan karena ada penawaran yang lebih tinggi dari pihak ketiga.

Pasal 300

- (1) Apabila *musta'jur* menjadi pemilik *dari ma'jur*, maka akad *ijarah* berakhir dengan sendirinya.
- (2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku juga pada *ijarah jama'i/kolektif*.

Bagian Kedua

Syarat Pelaksanaan dan Penyelesaian *Ijarah*

Pasal 301

Untuk menyelesaikan suatu proses akad *ijarah*, pihak-pihak yang melakukan akad harus mempunyai kecakapan melakukan perbuatan hukum.

Pasal 302

Akad *ijarah* dapat dilakukan dengan tatap muka maupun jarak jauh.

Pasal 303

Mu'ajir haruslah pemilik, wakilnya, atau pengampunya.

Pasal 304

- (1) Penggunaan *ma'jur* harus dicantumkan dalam akad *ijarah*.
- (2) Apabila penggunaan *ma'jur* tidak dinyatakan secara pasti dalam akad, maka *ma'jur* digunakan berdasarkan aturan umum dan kebiasaan.

Pasal 305

Apabila salah satu syarat dalam akad *ijarah* tidak ada, maka akad itu batal.

Pasal 306

- (1) Uang *ijarah* tidak harus dibayar apabila akad ijarahnya batal.
- (2) Harga *ijarah* yang wajar/*ujrah al-mitsli* adalah harga *ijarah* yang ditentukan oleh ahli yang berpengalaman dan jujur.

Bagian Ketiga

Uang *Ijarah* dan Cara Pembayarannya

Pasal 307

- (1) Jasa *ijarah* dapat berupa uang, surat berharga, dan atau benda lain berdasarkan kesepakatan.
- (2) Jasa *ijarah* dapat dibayar dengan atau tanpa uang muka, pembayaran didahului, pembayaran setelah *ma'jur* selesai digunakan, atau diutang berdasarkan kesepakatan.

Pasal 308

- (1) Uang muka *ijarah* yang sudah dibayar tidak dapat dikembalikan kecuali ditentukan lain dalam akad.
- (2) Uang muka *ijarah* harus dikembalikan oleh *mu'ajir* apabila pembatalan ijarah dilakukan olehnya.
- (3) Uang muka *ijarah* tidak harus dikembalikan oleh *mu'ajir* apabila pembatalan ijarah dilakukan oleh *musta'jir*.

Bagian Keempat

Penggunaan *Ma'jur*

Pasal 309

- (1) *Musta'jir* dapat menggunakan *ma'jur* secara bebas apabila akad *ijarah* dilakukan secara mutlak.
- (2) *Musta'jir* hanya dapat menggunakan *ma'jur* secara

tertentu apabila akad *ijarah* dilakukan secara terbatas.

Pasal 310

Musta'jir dilarang menyewakan dan meminjamkan *ma'jur* kepada pihak lain kecuali atas izin dari pihak yang menyewakan.

Pasal 311

Uang *ijarah* wajib dibayar oleh pihak *musta'jir* meskipun *ma'jur* tidak digunakan.

Bagian Kelima

Pemeliharaan *Ma'jur*, Tanggungjawab Kerusakan

Pasal 312

Pemeliharaan *ma'jur* adalah tanggungjawab *musta'jir* kecuali ditentukan lain dalam akad.

Pasal 313

- (1) Kerusakan *ma'jur* karena kelalaian *musta'jir* adalah tanggung jawabnya, kecuali ditentukan lain dalam akad.
- (2) Apabila *ma'jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta'jir*, maka *mu'ajir* wajib menggantinya.
- (3) Apabila dalam akad *ijarah* tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggungjawab atas kerusakan *ma'jur*, maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum.

Pasal 314

- (1) Apabila terjadi kerusakan *ma'jur* sebelum jasa yang diperjanjikan diterima secara penuh oleh *musta'jir*, *musta'jir*

tetap wajib membayar uang ijarah kepada *mu’ajir* berdasarkan tenggat waktu dan jasa yang diperoleh.

- (2) Penentuan nominal uang *ijarah* sebagaimana tersebut pada ayat (1) dilakukan melalui musyawarah.

Bagian Keenam

Marga dan Jangka Waktu Ijarah

Pasal 315

- (1) Nilai atau harga *ijarah* antara lain ditentukan berdasarkan satuan waktu.
- (2) Satuan waktu yang dimaksud dalam ayat (1) adalah menit, jam, hari, bulan, dan atau tahun.

Pasal 316

- (1) Awal waktu *ijarah* ditetapkan dalam akad atau dasar kebiasaan.
- (2) Waktu *ijarah* dapat diubah berdasarkan kesepakatan para pihak.

Pasal 317

Kelebihan waktu dalam *ijarah* yang dilakukan oleh *musta’jur*, harus dibayar berdasarkan kesepakatan atau kebiasaan.

Bagian Ketujuh

Jenis Ma’jur

Pasal 318

- (1) *Ma’jur* harus benda yang halal atau mubah.

- (2) *Ma'jur* harus digunakan untuk hal-hal yang dibenarkan menurut syari'at.
- (3) Setiap benda yang dapat dijadikan obyek *bai'* dapat dijadikan *ma'jur*.

Pasal 319

- (1) *Ijarah* dapat dilakukan terhadap keseluruhan *ma'jur* atau sebagiannya sesuai kesepakatan.
- (2) Hak-hak tambahan *musta'jir* yang berkaitan dengan *ma'jur* ditetapkan dalam akad .
- (3) Apabila hak-hak tambahan *musta'jir* sebagaimana dalam ayat (2) tidak ditetapkan dalam akad, maka hak-hak tambahan tersebut ditentukan berdasarkan kebiasaan.

Bagian Kedelapan

Pengembalian *Ma'jur*

Pasal 320

Ijarah berakhir dengan berakhirnya waktu *ijarah* yang ditetapkan dalam akad.

Pasal 321

- (1) Cara pengembalian *ma'jur* dilakukan berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam akad.
- (2) Bila cara pengembalian *ma'jur* tidak ditentukan dalam akad, maka pengembalian *ma'jur* dilakukan sesuai dengan kebiasaan.

E. Sistem Pertanggungjawaban Pada Layanan Jasa Laundry

Pertanggungjawaban merupakan kewajiban untuk menanggung dan memikul jawab.⁵⁴ Segala permasalahan yang dihadapi oleh pekerja menjadi tanggung jawab perusahaan baik risiko akan kerugian yang ditimbulkan dari internal, eksternal, finansial maupun operasional. Namun ada juga faktor lain yang menyebabkan kerugian bagi pekerja yakni risiko alam (*natural risk*) dan risiko manusia (*human risk*).

Dengan demikian, tanggung jawab merupakan kewajiban untuk menanggung suatu beban yang akan ketidakpastian (*uncertainty*) yang akan terjadi nantinya yang menjadi ancaman terhadap finansial perusahaan dengan mengambil keputusan atas pertimbangan yang menjadi strategi untuk mengurangi kerugian salah satu pihak dari suatu perusahaan.

Laundry ini banyak peminatnya terutama konsumen yang berkeluarga pekerja aktif dan juga tempat Kos-kosan karena mereka ada banyak kesibukan dalam pekerjaan dan sebagainya, dalam waktu yang sempit banyak konsumen memakai jasa *laundry* karena tidak repot dengan mencuci pakaianya sendiri. Jadi ada kalanya barang hilang atau rusak menjadi resiko konsumen pada saat memakai jasa *laundry* ini.

Pakaian yang diserahkan kepada layanan *laundry* seringkali menghadapi risiko yang tidak diinginkan, seperti

⁵⁴ Hasan Alwi dkk, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Ed. III, Cet. 2, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 1138.

kehilangan atau kerusakan sehingga membuat konsumen merasa dirugikan. Oleh karena itu, pihak *laundry* seharusnya mematuhi perjanjian tertulis yang tercantum dalam kwitansi. Penting bagi penyedia jasa *laundry* untuk menerapkan prinsip tanggung jawab agar tidak terjadi kelalaian yang merugikan konsumen. Terdapat lima prinsip tanggung jawab yang harus diperhatikan oleh pihak *laundry*, yaitu:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan yaitu sebagai pedoman umum yang berlaku dalam hukum pidana dan perdata, terutama dalam KUHPerdata, khususnya pada pasal 1365 dan pasal 1366-1367. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang dapat menuntut pertanggungjawaban hukum jika terbukti ada unsur kesalahan. Pasal 1365 KUHPerdata menyebutkan bahwa setiap tindakan yang melawan hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain harus direspon, dan pihak yang menyebabkan kerugian tersebut bertanggung jawab untuk menanggung akibatnya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip atau asas tanggung jawab ini yaitu apabila seseorang dianggap bersalah dan kesalahannya dapat dibuktikan di hadapan pembeli terkait tindakan atau

keburukan yang dilakukan oleh atasan atau pihak yang bertanggung jawab.

3. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Dalam prinsip ini, tanggung jawab bersifat tetap, dan pada dasarnya, jika seseorang dapat membuktikan ketidakbersalahannya, maka prinsip ini berlaku. Dengan kata lain, prinsip ini menuntut penggugat untuk membuktikan kesalahan dalam proses pembuktian.

4. Prinsip pertanggung jawab secara mutlak

Meskipun prinsip atau asas ini bertujuan untuk tindakan yang bersifat mutlak, ahli hukum dapat mengesampingkan beberapa hal yang telah dijelaskan sebelumnya. Ada pandangan yang mengatakan bahwa *strict liability* merupakan dasar dari tanggung jawab yang memastikan seseorang tetap bertanggung jawab meskipun tidak ada unsur kesalahan. Namun, pengecualian mungkin berlaku dalam kasus *force majeure*, di mana seseorang dapat dibebaskan dari tanggung jawab. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab di mana tidak ada pengecualian, dan tanggung jawab tetap berlaku meskipun tidak ada kesalahan yang dilakukan.

5. Prinsip pertanggung jawaban dengan pembatasan

Dalam hal ini, penting bagi pemilik jasa untuk mencantumkan klausul eksklusi yang mengatur tentang kerugian yang mungkin dialami pengguna jasa. Klausul ini

memungkinkan pelaku usaha untuk melepaskan diri dari tanggung jawab sebagai pemilik jasa. Di samping itu, pemilik jasa memiliki kewajiban terhadap konsumen, antara lain:

- a. Bertindak dengan itikad baik dan profesional dalam menjalankan usaha;
- b. Memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk atau layanan;
- c. Menanggapi pembeli dengan serius, transparan, dan teratur;
- d. Memastikan kualitas produk atau layanan yang dijual;
- e. Membuat kesepakatan dengan konsumen untuk menguji atau mencoba barang, serta memberikan garansi atau kompensasi;
- f. Menyediakan ganti rugi jika terjadi masalah atau ketidakpuasan pada produk atau layanan.

BAB III

GAMBARAN UMUM TENTANG WISMA *LAUNDRY*

A. Profil Wisma *Laundry*

Wisma *Laundry* didirikan pada tanggal 10 Oktober 2010 oleh pemiliknya yang bernama Ibu Imah. Hampir 14 Tahun Ibu Imah menjalankan usahanya. *Laundry* milik Ibu Imah diberi nama Wisma *Laundry*. Wisma *Laundry* merupakan usaha keluarga milik Ibu Imah dan suaminya. Selama usaha *laundry* ini berdiri berjalan dengan lancar hingga saat ini.⁵⁵

Ibu Imah dalam mendirikan usaha Wisma *Laundry* ini juga mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan membuka lapangan pekerjaan bagi warga sekitar yang ingin mempunyai penghasilan tambahan. Target pasar pada Wisma *Laundry* fokus pada orang kos, orang kontrakan dan warga sekitar. Promosi yang digunakan Wisma *Laundry* untuk memperkenalkan serta memasarkan produknya cukup dengan memasang spanduk didepan tempat usaha *laundry*nya.

⁵⁵ Imah, “Pemilik Wisma *Laundry*”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 13 April 2024)



Gambar 3.1 Lokasi Wisma *Laundry*
Sumber : Observasi Lapangan

Pada dasarnya usaha *laundry* ini bermula dari keinginan Ibu Imah yang melihat bahwa usaha *laundry* ini mempunyai peluang yang sangat besar karena di daerah tersebut belum ada yang mendirikan usaha *laundry*. Oleh sebab itu Ibu Imah berinisiatif untuk mendirikan usaha *laundry* ini dan ternyata semakin kesini semakin ramai konsumen.

Berada di lokasi yang sangat strategis membuat Wisma *Laundry* ramai dikunjungi konsumen, karena berada di area kos-kosan dan kontrakan, serta sangat mudah dijangkau oleh warga sekitar karena letaknya di pinggir jalan. Wisma *Laundry* buka pada hari rabu hingga hari senin mulai pukul 07.00 s/d 21.00 WIB. Wisma *Laundry* terletak di Jalan Kemanren I RT. 04 RW 05, Kelurahan Wonosari, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang 50186.

Keunggulan Wisma *Laundry* adalah tempat yang nyaman, pelayanan yang cepat, harga ekonomis, tersedia area basah dan area kering, sehingga tidak mengganggu proses pencucian, proses pengeringan dan proses penyetrikaan. Wisma

Laundry menggunakan pengharum pakaian yang tahan lama, dan juga Wisma *Laundry* menyediakan layanan antar jemput pakaian konsumennya untuk memudahkan konsumen saat dalam keadaan sibuk. Untuk layanan ini dikenakan biaya sebesar Rp. 3000-. Selain itu ketepatan waktu menjadi hal yang mutlak bagi Wisma *Laundry*. Jangan sampai konsumen merasa kecewa karena pakaian yang dicucinya tidak selesai dengan tepat waktu.

Usaha jasa *laundry* umumnya menawarkan harga yang berbeda-beda, ada yang dihitung dalam kiloan dan ada pula dihitung dalam satuan. Dalam menjalankan usaha *laundry* ini, Ibu Imah memperkerjakan 5 orang karyawan untuk membantu pemilik usaha *laundry* dalam menjalankan usahanya. Tugas karyawan Wisma *Laundry* diatur sesuai dengan kesepakatan dari karyawan tersebut, mulai dari bagian mencuci, bagian menyetrika, bagian yang melayani konsumen dan lain sebagainya. Untuk bagian antar jemput pakaian biasanya diantar langsung oleh karyawan atau anak dari pemilik Wisma *Laundry*. Karyawan Wisma *Laundry* bekerja pada hari rabu sampai senin, hari selasa adalah hari libur. Karyawan Wisma *Laundry* bekerja mulai pukul 07.00 WIB sampai 21.00 WIB.

B. Kelebihan Dan Kekurangan Penggunaan Jasa *Laundry*

1. Kelebihan menggunakan jasa *laundry*
 - a. Penggunaan jasa *laundry* memberikan keuntungan berupa penghematan waktu, sehingga konsumen lebih leluasa dalam menyelesaikan rutinitas lainnya.

- b. Menggunakan jasa *laundry* membantu meringankan tenaga, karena tidak perlu lagi capek-capek mencuci atau repot menjemur dan menyetrika pakaian mereka sendiri.
 - c. Menggunakan jasa *laundry* juga dapat menghemat biaya, karena tidak lagi memerlukan lagi pembantu untuk mencuci pakaianya.
 - d. PDAM karena penggunaan air untuk mencuci menjadi lebih hemat. Selain itu, dengan menggunakan layanan ini dapat mengurangi tagihan listrik karena tidak perlu menggunakan mesin cuci atau menyetrika pakaian secara manual.
 - e. Dengan menggunakan jasa *laundry* tidak perlu bingung untuk mencari tempat menjemur pakaian pada saat musim hujan. Hal ini pakaian akan dikeringkan oleh penyedia jasa *laundry* menggunakan alat khusus, sehingga tidak perlu menghadapi kondisi cuaca tidak mendukung.
2. Kelebihan menggunakan jasa *laundry*
- a. Kemungkinan dari hasil pengrajaan *laundry* tidak memuaskan karena masih ada noda yang tertinggal pada pakaian.
 - b. Tidak menutup kemungkinan pakaian hilang atau tertukar dengan pakaian orang lain saat menggunakan jasa *laundry*.

- c. Tidak semua jenis pakaian cocok untuk dicuci menggunakan mesin cuci, ada beberapa jenis pakaian yang memerlukan perawatan khusus atau pencucian manual agar tidak rusak pakaianya.

C. Daftar Harga/Tarif Usaha Jasa Layanan Wisma Laundry

Berikut harga/tarif usaha jasa layanan pada Wisma Laundry dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

HARGA LAUNDRY KILOAN	
Kaos Komplit	Rp. 3.000,-/kg
Otak Basah	Rp. 6.000,-/kg
Selimut Sajam	Rp. 6.000,-/kg
Elektrik	Rp. 10.000,-/kg

HARGA LAUNDRY SATUAN	
Ward Cover Raksas	Rp. 25.000,-
Ronggolayang	Rp. 10.000,-
Ronggolayang	Rp. 10.000,-
Selimut Basah	Rp. 20.000,-
Selimut Basah	Rp. 12.000,-
Selimut Kecil	Rp. 9.000,-
Baju Dalam / Bintangor	Rp. 8.000,-
Jaket	Rp. 7.000,-
Handuk	Rp. 5.000,-
Sepatu (1 set)	Rp. 7.000,-
Berjemur Kecil	Rp. 2.000,-
Berjemur Sedang	Rp. 15.000,-
Berjemur Besar	Rp. 10.000,-
Murid (1 set)	Rp. 8.000,-
Senggarden	Rp. 6.000,-
Blouse	Rp. 6.000,-
Kemeja	Rp. 9.000,-
Kenduriung	Rp. 5.000,-
Baju Muslimah Pungjang	Rp. 10.000,-

Gambar 3.2 Daftar Harga Usaha Jasa Layanan Wisma Laundry

Sumber : Observasi Lapangan

Dari gambar daftar harga diatas, terlihat bahwa Wisma Laundry menawarkan harga yang bervariasi disesuaikan dengan jenis barang yang ingin dicuci oleh konsumen. Daftar harga yang cukup lengkap ini memudahkan konsumen untuk mengetahui berapa biaya yang akan dikenakan untuk layanan yang mereka

butuhkan. Pada gambar di atas, terdapat harga kiloan dan harga satuan. Biasanya harga kiloan lebih murah dibandingkan dengan harga satuan.

D. Daftar Nama Konsumen Wisma Laundry

Berikut di bawah ini terdapat beberapa daftar nama konsumen di Wisma Laundry antara lain :

Tabel 3.1 Daftar Nama Konsumen Wisma Laundry

No	Nama Konsumen Wisma Laundry
1.	Yuliana
2.	Ragil
3.	Joni
4.	Sari
5.	Sebri
6.	Wahyu
7.	Agus
8.	Wardah
9.	Nia
10.	Rani
11.	Anis
12.	Putri
13.	Jamil
14.	Ibu Ana
15.	Dian
16.	Yuli

17.	Ulil
18.	Nova
19.	Bu Ida
20.	Sekar
21.	Yoga
22.	Said
23.	Vikri
24.	Yeyen
25.	Ratih
26.	Ibu Sri
27.	Diah
28.	Putra
29.	Supri
30.	Syifa

Tabel di atas menjelaskan daftar nama konsumen yang menggunakan usaha jasa Wisma *Laundry*. Nama-nama di atas sudah menjadi konsumen tetap di Wisma *Laundry* setiap bulannya.

E. Daftar Nama Konsumen yang Mengalami Kerusakan dan Kelunturan

Berikut daftar nama konsumen yang menyampaikan pengaduan kepada pihak Wisma *Laundry*, antara lain :

Tabel 3.2 Daftar Nama Konsumen Yang Mengalami Kerusakan/Kelunturan

Nama Konsumen	Komplain
Kak Wardah	Kelunturan pakaian
Ibu Ana	Tertukar dengan pakaian milik konsumen lain
Ibu Sri	Kelunturan pakaian
Kak Jamil	Kerusakan berupa pakaian yang bolong akibat terlalu panas saat di setrika.

Tabel di atas menjelaskan nama-nama konsumen yang mengalami kerugian berupa kelunturan pakaian serta kerusakan pakaian mereka dan tertukar dengan konsumen lainnya.

F. Sistem Perjanjian Terhadap Kerusakan Dan Kehilangan Barang *Laundry*

Sistem perjanjian kerusakan dan kehilangan barang di Wisma *Laundry* di Desa Kemantren, yaitu:

1. Jumlah baju yang tertera pada nota adalah benar.
2. Pengambilan cucian *laundry* harus dilakukan dengan menunjukkan nota asli dan telah dibayar lunas.
3. *Laundry* minimal 2 kg, kalau kurang akan dianggap 2 kg.
4. Mohon pisahkan terlebih dahulu pakaian yang mudah luntur/rusak. Kerusakan atau kelunturan yang disebabkan

sifat/bahan pakaian merupakan resiko konsumen bukan menjadi tanggung jawab Wisma *Laundry*.

5. Hasil cucian yang tidak bersih/ rapi dapat diproses kembali, maksimal 3 hari setelah pengambilan dengan membawa nota konsumen.
6. Layanan pengaduan konsumen maksimal 3 hari setelah pengambilan, melebihi batas maksimal bukan tanggung jawab Wisma *Laundry*.
7. Pergantian barang yang kehilangan maksimal Rp. 80.000,-
8. Sebelum menyerahkan barang, konsumen harus memeriksa terlebih dahulu saku baju, celana, dan lain-lain. Kami tidak bertanggung jawab atas hilangnya barang berharga yang tertinggal di saku pakaian.
9. Cucian yang tidak diambil dalam 30 hari di luar tanggung jawab dan jaminan kami.

Berdasarkan uraian di atas mengenai sistem perjanjian terhadap kerusakan dan kehilangan barang konsumen di Wisma *Laundry*, terlihat bahwa bentuk perjanjian pada umumnya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen untuk memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan *laundry*.

G. Praktik Usaha Jasa Wisma *Laundry* Di Desa Kemantran

Jasa *laundry* sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memberikan kesan praktis dalam hal mencuci dan menyetrika pakaian, serta juga memberikan nilai tambah bagi tingkat

perekonomian masyarakat dalam mengurangi tingkat pengangguran. Menjadi suatu kepercayaan bagi konsumen jika pihak *laundry* dapat memberikan pelayanan yang baik dan bersedia bertanggung jawab atas segala kerugian yang diakibatkan oleh dirinya sendiri maupun kerugian yang disebabkan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya. Sebagai pemilik usaha *laundry* kita selalu mempunyai target untuk mempunyai banyak konsumen, oleh karena itu pihak *laundry* harus benar-benar berhati-hati dalam melayani konsumennya agar tidak mengecewakan dan memberikan kesan buruk atas pelayanan yang telah diberikan.

Usaha *laundry* merupakan bisnis yang sedang berkembang, baik di perkotaan maupun pedesaan. Kebanyakan masyarakat yang menggunakan jasa *laundry* adalah para pekerja yang tidak memiliki waktu dan kesempatan untuk mencuci pakaian sendiri. Dengan adanya layanan *laundry* ini, akan memberikan kemudahan bagi setiap orang untuk mencuci pakaian dengan bantuan pihak *laundry*. Dalam praktiknya, setiap *laundry* mempunyai aturan, pelayanan, serta proses yang hampir sama.

Dalam melaksanakan kegiatan *laundry* ini, akan terjadi kesepakatan antara pemilik *laundry* dengan konsumen. Keduanya sama-sama saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya. Di mana pemilik *laundry* akan menawarkan jasanya dalam hal pencucian dan penyekrikana pakaian. Sedangkan konsumen akan menggunakan jasa *laundry* untuk mencuci pakaian agar bersih

dengan membayar sejumlah uang sesuai kesepakatan yang telah disepakati kedua belah pihak.

Jasa *laundry* berperan sebagai penyedia jasa pencucian pakaian. Tidak hanya itu, biayanya pun relatif murah di kalangan Masyarakat dan hasil yang diperoleh berupa pakaian bersih sangat digemari konsumen, sehingga dapat menghemat waktu dalam beraktivitas sehari-hari. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil objek di Wisma *Laundry* Desa Kemantran Kecamatan Ngaliyan, dimana jasa *laundry* di tempat tersebut menawarkan berbagai macam bentuk jasa pelayanan pencucian seperti : mencuci pakaian, selimut, *bed cover*, seprei dan lain sebagainya. Banyak masyarakat memilih jasa *laundry* sebagai salah satu bentuk meringankan pekerjaan rumahnya. Selain itu, ketepatan waktu menjadi hal yang mutlak bagi Wisma *Laundry*. Jangan sampai konsumen merasa kecewa karena pakaian yang dicucinya tidak selesai tepat waktu. Berikut hasil wawancara dan beberapa gambaran pelayanan praktik usaha jasa *laundry* di Wisma *Laundry*.

Hasil wawancara dengan Ibu Imah selaku Pemilik Usaha Wisma *Laundry* mengatakan bahwa :

"Untuk pelayanan jasa di Wisma Laundry, ketika ada konsumen yang datang ke tempat laundry, biasanya ada salah satu karyawan saya yang menanyakan terlebih dahulu mengenai pelayanan yang akan digunakan oleh pihak konsumen, tapi rata-rata konsumen saya yang datang menggunakan pelayanan laundry kiloan. Bentuk pelayanan pada Wisma Laundry ini rata-rata hampir

sama dengan pelayanan laundry lainnya, biasanya konsumen yang datang langsung menaruh pakaianya dan menimbang baju yang akan di laundry dan diberikan nota sebagai bentuk bukti kesepakatan yang di dalamnya mencatat apa saja yang akan di laundry. Biasanya dari pihak konsumen ada yang langsung membayar cash di awal dan ada juga yang bayar di akhir. ⁵⁶

Hasil wawancara dengan Kak Wardah selaku konsumen dari Wisma Laundry mengatakan bahwa :

“Saya menggunakan jasa Wisma Laundry ini sudah lama sekitar 1 tahunan, Menurut saya bentuk pelayanan pada Wisma Laundry ini sangat ramah dan harganya sangat ekeonomis dibandingkan dengan laundry lainnya, karena ketika saya datang ke Wisma Laundry dari pihak laundry selalu menanyakan terlebih dahulu mengenai permintaan yang saya inginkan. Kemudian pakaian saya ditimbang dan diberi nota untuk pengambilan barang saya di akhir. Akan tetapi pihak laundry selalu tidak memberitahukan dengan jelas jangka waktu penggerjaan berapa hari. ⁵⁷

Adapun hasil wawancara yang sama yang diberikan oleh Ibu Imah selaku pemilik usaha Wisma Laundry menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan Wisma Laundry kepada konsumennya dengan cara menawarkan terlebih dahulu

⁵⁶ Imah, “Pemilik Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 13 April 2024)

⁵⁷ Wardah, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 17 April 2024)

mengenai keinginan yang diminta konsumen. Dalam Pelayanannya, Wisma Laundry memberikan fasilitas kepada konsumen yaitu dari pihak Wisma Laundry menyediakan fasilitas antar jemput barang milik konsumen. Bentuk pelayanan yang seperti ini menjadi langkah utama untuk menambah dan menarik minat konsumen untuk memudahkan para konsumennya yang tidak bisa mengantar pakaian kotornya karena kesibukannya”⁵⁸

Adapun penjelasan dari Ibu Ana selaku konsumen dari Wisma Laundry menyatakan bahwa:

*“Saya sudah lama jadi konsumen dari Wisma Laundry kurang lebih 8 bulanan. Saya sudah menggunakan pelayanan pada Wisma laundry ini. Menurut saya segi pelayanan yang diberikan bagus, mulai dari cara menawarkan dan melayani konsumen, selama saya berlangganan disini pakaian yang saya cuci saya terima dengan sangat baik, rapi, dan harum.*⁵⁹

Dari hasil wawancara di atas, pelayanan jasa yang dilakukan oleh setiap Laundry memiliki bentuk pelayanan yang hampir sama dalam melayani konsumennya. Dari pihak laundry yang mana setiap konsumen yang ingin menggunakan jasa Laundry tersebut selalu menanyakan dan menawarkan terlebih dahulu mengenai permintaan dari konsumennya. Namun jika

⁵⁸ Imah, “Pemilik Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 13 April 2024)

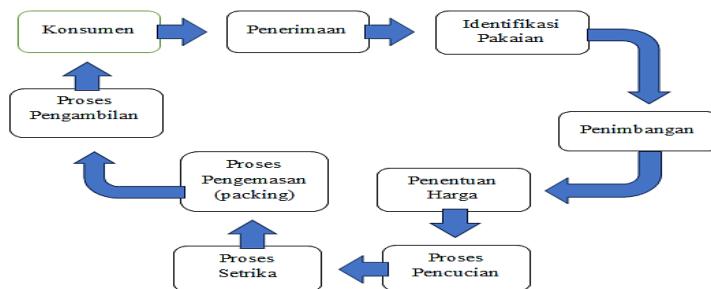
⁵⁹ Ana, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 18 April 2024)

sudah menjadi langganan biasanya konsumen langsung menaruh pakaian kotor mereka dan menimbang pakaianya di tempat laundry, kemudian meninggalkannya. Dalam hal ini pihak laundry langsung melakukan pelayanan pada konsumennya. Hal tersebut juga sama dengan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan sebagaimana berikut :

Setiap konsumen yang datang ke tempat laundry, biasanya pihak karyawan ataupun pemilik laundry akan datang menghampiri konsumen dan pihak laundry menanyakan mengenai permintaan yang di inginkan konsumen. Biasanya konsumen bertanya mengenai paket dan harga pada pelayanan jasa laundry yang di Kelola. Kemudian setelah terjadi kesepakatan dengan apa yang dipilih, pihak laundry langsung melayani sesuai dengan permintaan dari konsumennya.⁶⁰

Dibawah ini ada beberapa prosedur operasional yang diterapkan pada usaha jasa di Wisma Laundry antara lain :

Bagan 3.1 Prosedur Operasional Wisma Laundry



Sumber : Observasi Lapangan

⁶⁰ Peneliti, Observasi Lapangan, (2 Mei 2024)

Berikut ini adalah uraian prosedur operasional yang diterapkan pada Wisma *Laundry* dari bagan di atas yaitu:

1. Identifikasi pakaian

Identifikasi merupakan tindakan yang dilakukan dengan tujuan membantu pemeriksa untuk menentukan identifikasi suatu barang. Pemeriksaan atas identitas atau spesifikasi barang untuk kepentingan tarif, harga, dan kepentingan lainnya. Bagi konsumen yang ingin menggunakan jasa *laundry* cukup membawa pakaian yang akan dicuci. Ketika telah sampai pakaian terlebih dahulu diperiksa jenis pakaian yang akan dicuci dan konsumen dipersilahkan untuk menghitung berapa lembar pakaian yang akan dicuci untuk mencegah terjadinya kesalahan jumlah pakaian setelah dicuci dan diidentifikasi pakaian yang akan dicuci maka konsumen dipersilahkan untuk memilih jenis produk jasa yang akan digunakan.

Hal ini dikutip berdasarkan wawancara dengan Ibu Susi selaku Karyawan Wisma *Laundry* yang mengatakan bahwa:

“Beberapa prosedur yang mesti dilalui untuk menggunakan jasa laundry tersebut. Konsumen yang datang akan diberi pilihan terlebih dahulu cuci kiloan atau satuan dilihat dari daftar harga yang disediakan apakah ingin cuci komplit, cuci kering atau setrika saja. Kemudian ditimbang setelah diketahui berat timbangannya lalu dikalikan dengan harga jenis cuci apa yang diinginkan. Setelah

diketahui harga yang harus dibayar oleh konsumen, kemudian konsumen diberi nota yang telah disediakan oleh pihak laundry. Pihak laundry membuat dua nota dan dua nota tersebut nantinya satu nota akan disimpan pihak laundry dan satu lagi akan diberikan kepada konsumen. Masing-masing pakaian diberi label nama untuk mengetahui setiap potongan pakaian itu milik siapa. Pakaian yang sudah di data akan dikumpulkan dalam keranjang untuk mereka cuci. Setelah di cuci, pakaian tersebut di setrika dan dimasukkan ke dalam plastik. Yang terakhir, pada saat pengambilan barang, konsumen dapat memberikan bukti bahwa barang itu miliknya dengan menunjukkan nota.”⁶¹

Pada praktik usaha jasa Wisma Laundry ada beberapa prosedur yang wajib diketahui konsumen yaitu: Pertama, konsumen yang datang akan diberi pilihan terlebih dahulu ingin cuci kiloan atau satuan, dilihat dari daftar harga yang disediakan apakah ingin cuci komplit, cuci kering atau setrika saja. Kedua, pakaian tersebut akan ditimbang terlebih dahulu. Setelah diketahui berat timbangannya lalu dikalikan dengan harga jenis cuci apa yang diinginkan. Ketiga, menentukan harga yang harus dibayar oleh konsumen, kemudian diberi nota yang telah disediakan, satu nota disimpan dan satu lagi diberikan pada konsumen. Keempat, Masing-masing pakaian diberi label

⁶¹ Susi, “Karyawan Wisma Laundry”, Wawancara, (Semarang, 13 April 2024)

nama untuk mengetahui setiap potongan pakaian itu milik siapa. *Kelima*, pakaian tersebut dikumpulkan dalam keranjang untuk dicuci. *Keenam*, Setelah di cuci, pakaian tersebut di setrika dan dimasukkan ke dalam plastik. *Ketujuh*, jika ingin pengambilan barangnya, konsumen harus memberikan bukti bahwa barang itu miliknya dengan menunjukan nota yang diberikan diawal.

Dalam praktiknya yang di dapat dari hasil wawancara dengan Ibu Sri sebagai konsumen di Wisma Laundry mengatakan bahwa:

“Pada saat pertama saya membawa pakaian ke tempat jasa usaha laundry dari pihak Wisma Laundry mempertanyakan jenis layanan apa yang saya ingin digunakan dan saya memilih jenis kiloan saja. Pihak laundry tersebut bertanya lagi apa sajakah jenis pakaian yang saya bawa. Apabila ada salah satu pakaian yang sangat kotor dan berwarna putih, maka akan dijadikan satuan selanjutnya pakaian saya di timbang. Setelah mengetahui berat pakaian tersebut, pihak laundry menentukan harganya. Kemudian pakaian saya diberi label nama dan di cuci. Dan pada saat pengambilan barang, saya harus menunjukan nota. Tapi di dalam nota tidak menuliskan jangka waktu penggerjaan laundry tersebut.”⁶²

⁶² Ibu Sri, “Konsumen Wisma Laundry”, Wawancara, (Semarang, 19 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, praktik pada usaha jasa Wisma *Laundry* yang dijelaskan Ibu Sri sebagai konsumen sesuai dengan apa yang dijelaskan pihak *laundry*. Pada saat pertama Ibu Sri membawa pakaian ke tempat jasa usaha *laundry* dari pihak Wisma *Laundry* mempertanyakan jenis layanan apa yang saya ingin gunakan dan apa sajakah jenis pakaian yang konsumen bawa. Apabila ada salah satu pakaian yang sangat kotor dan berwarna putih. Jika terdapat pakaian yang sangat kotor dan berwarna putih, maka akan dijadikan satuan. Selanjutnya pakaian konsumen di timbang. Setelah mengetahui berat pakaian tersebut, pihak *laundry* menentukan harganya. Kemudian pakaian saya diberi label nama dan di cuci. Dan pada saat pengambilan barang, konsumen harus menunjukkan nota. Tapi di dalam nota tidak menuliskan jangka waktu penggerjaan berapa hari.

2. Penimbangan

Setelah identifikasi pakaian selesai dan konsumen memilih jenis layanan jasa yang akan digunakan maka pakaian tersebut ditimbang menggunakan timbangan digital untuk mengetahui berat pakaian sekaligus harga yang dikenakan. Pembulatan timbangan diterapkan apabila pakaian tidak cukup 2 kg. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susi selaku karyawan Wisma *Laundry* menyatakan bahwa:

“Jika ingin laundry minimal harus 2 kg. Setiap pakaian yang tidak cukup dari 2 kg maka akan dibulatkan menjadi 2 kg dan di hargai sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh Wisma Laundry tersebut. Tetapi apabila konsumen tersebut tidak setuju dengan pembulatan yang dilakukan oleh kami maka setiap pakaiannya kami hitung satuan.”⁶³

Bahwasanya pada proses penimbangan, pihak Wisma Laundry menerapkan pembulatan timbangan, apabila pakaian yang tidak cukup dari 2 kg maka akan dibulatkan menjadi 2 kg. harga dari pembulatan tersebut sesuai dengan harga yang telah ditetapkan oleh Wisma Laundry. Tetapi apabila konsumen tersebut tidak setuju dengan pembulatan yang dilakukan oleh pihak laundry, maka setiap pakaianya akan hitung satuan dan akan lebih mahal harganya daripada harga kiloan.

Sedangkan hasil wawancara dengan Kak Jamil sebagai konsumen Wisma Laundry menyatakan bahwa:

“Pada saat itu saya pernah membawa pakaian saya kepada pihak Wisma Laundry kebetulan pakaian saya bawa kurang dari 2 kg dari pihak Laundry tersebut mengatakan bahwa pakaian saya akan dibulatkan menjadi 2 kg dengan harga yang sudah ditentukan apabila saya tidak mau membulatkan maka pakaian saya akan dijadikan satuan dari harga satuan dan itu jauh lebih mahal dari pada harga

⁶³ Susi, “Karyawan Wisma Laundry”, Hasil Wawancara, (Semarang, 14 April 2024)

*kiloan. Jadi saya memilih kiloan karena tinggal beberapa ons lagi sehingga mencapai 2 kg.*⁶⁴

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, Kak Jamil sebagai konsumen telah menyetujui jika diterapkan pembulatan timbangan dengan menggunakan harga kiloan yang disarankan oleh pihak *laundry*, karena dianggap lebih murah dan hemat daripada harus dihitung satuan.

3. Penentuan harga

Setelah ditimbang, pihak *laundry* akan menentukan harga/tarif yang nantinya akan konsumen bayarkan. Penentuan harta/tarif dapat dilihat pada berat timbangan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Imah selaku Pemilik Usaha Wisma *Laundry* yang menyatakan bahwa:

“Penentuan harga itu tergantung berat timbangan, setelah ditimbang nanti kita akan tahu berapa biaya yang akan di bayar oleh konsumen. Biasanya konsumen mengambil harga kiloan. Tetapi ada beberapa pakaian yang akan kita hitung harga satuan. Harga untuk cuci komplit itu Rp. 7.000,-/kg, harga cuci kering itu Rp. 6.000,-/kg, dan harga untuk setrika saja itu Rp. 5.000,-/kg. Ada juga layanan untuk Ekspres yang selesai dalam 24 jam itu harganya lebih mahal dari harga cuci komplit, cuci kering, dan setrika saja. Untuk harga ekspres ini di

⁶⁴ Jamil, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 26 Mei 2024)

*bandrol dengan harga Rp. 10.000,-/kg. Setelah harga telah ditentukan nanti akan ditulis dalam nota beserta jenis layanan apa yang konsumen pilih dan berapa beratnya.*⁶⁵

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, bahwasanya pada penentuan harga/tarif dari pihak Wisma Laundry itu tergantung berat pada timbangan tersebut. Setelah pakaian ditimbang, konsumen akan di beri pilihan ingin menggunakan jenis layanan kiloan yang mana. Terdapat 4 jenis layanan yang ada di Wisma Laundry dan layanan tersebut sudah terteta harganya. Setelah harga telah ditentukan, pihak laundry akan menulis harganya dalam nota beserta jenis layanan apa yang konsumen pilih dan berapa beratnya.

4. Proses pencucian

Proses pencucian setiap laundry tidak jauh berbeda menggunakan cuci manual/tangan dan alat mesin cuci serta sabun cuci. Pada praktiknya pihak Wisma Laundry menggunakan mesin cuci. Pihak laundry hanya cuci manual jika terdapat pakaian yang kotor dan berwarna putih.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Susi selaku karyawan Wisma Laundry yang menyatakan bahwa:

⁶⁵ Imah, “Pemilik Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 13 April 2024)

“Setelah barang konsumen di timbang, barulah dibawa ke ruang pencucian dengan menyediakan semua alat-alat yang dibutuhkan sesuai prosedur. Jika terdapat Pakaian berwarna putih atau sangat kotor, maka akan di cuci secara terpisah dan dihitung satuan.”⁶⁶

Bahwasanya pada proses pencucian, pihak Laundry akan memisahkan pakaian konsumen yang berwarna putih atau pakaian yang banyak nodanya. Setelah di pisah nantinya pakaian tersebut akan di cuci bersih menggunakan tangan dan juga menggunakan mesin cuci. Harga untuk pakaian putih dan banyak noda akan lebih mahal daripada harga kiloan, karena akan dihitung satuan.

5. Proses penyetrikaan

Proses penyetrikaan pada Wisma Laundry menggunakan setrika Listrik. Pakaian yang telah kering dibawa keruangan setrika. Proses setrika biasanya diselesaikan dalam sehari. Kemudian pakaian yang telah di setrika tersebut dilipat dan diberi parfum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Galuh selaku karyawan Wisma Laundry yang menyatakan bahwa:

“Pakaian yang telah kering dibawa ke tempat setrika. Pada proses setrika ini pihak laundry menggunakan setrika listrik. Pakaian di setrika mulai dari bagian lengan, lalu ke bagian depan dan bagian

⁶⁶ Susi, “Karyawan Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara* (Semarang, 14 April 2024)

belakang. Pakaian yang telah di setrika tersebut dilipat dan diberi parfum. Kemudian pakaian yang telah rapi di kemas rapi dalam plastik.”⁶⁷

6. Proses pengemasan (*packing*)

Dalam pengemasan ini yang harus diperhatikan adalah saat pemasukan barang ke dalam plastik harus hati-hati agar pakaian tidak kusut lagi. Prosedur pada proses pengemasan di Wisma *Laundry* sebagai berikut:

- 1) Setelah pakaian di setrika, kemudian dilipat. Sambil dilipat sambil diberi parfum.
- 2) Setelah dilipat rapi. Pakaian disatukan dengan jenis bentuknya. Misalnya sesama baju, sesama celana, sesama kerudung, dll, itu bertujuan memudahkan dalam pengemasan.
- 3) Setelah pakaian disatukan dengan jenis bentuknya, pakaian tersebut dikemas rapi dengan memasukkan pakaian ke dalam plastik.
- 4) Setelah dikemas rapi, nota yang disimpan kemudian direkatkan pada kemasan pakaian konsumen untuk menandai.
- 5) Setelah terbungkus rapi, pakaian dibawa ke rak penyimpanan dan menunggu konsumen untuk datang mengambilnya.

⁶⁷ Galuh, “Karyawan Wisma *Laundry*”, *Hasil Wawancara* (Semarang, 14 April 2024)

7. Pengambilan barang

Pada Wisma *Laundry* untuk pengambilan barang, konsumen cukup memberikan nota yang telah diberikan sebagai tanda bukti. Dan tanpa nota, pihak *laundry* tidak akan memberikan barang cuciannya karena ditakutkan ada pihak lain yang hendak menipu dengan berpura-pura menjadi pemilik barang.

Dalam praktiknya pelaku usaha *laundry* berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan pekerjaannya. Tetapi ada saja hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen yang membuat konsumen komplain ke pihak *laundry*. Banyak diantara konsumen yang merasa dirugikan seperti pakaian luntur, pakaian rusak bahkan tertukar. Seperti hasil wawancara peneliti dengan beberapa pengguna jasa *laundry* yang merasa kurang puas dan dirugikan oleh pelaku usaha *laundry*. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pelaku usaha dalam menjalakan usahanya tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Sehingga konsumen merasa dirugikan dan kurang jelas terhadap sistem tersebut.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Imah selaku pemilik Wisma *Laundry* :

“Bentuk perjanjian yang saya buat dalam pelayanan di Wisma Laundry ini berupa perjanjian secara tertulis, saya buat seperti itu supaya konsumen

merasa aman dan percaya mengenai pelayanan jasa yang saya. Untuk perjanjiannya saya tulis dalam sebuah nota yang akan diberikan kepada konsumen saat menggunakan jasa laundry saya. Saya membuat perjanjian tersebut sebagai salah satu cara untuk mengantisipasi jika terjadi suatu hal yang bisa saja terjadi baik dari saya ataupun dari pihak konsumen. Isi perjanjiannya seperti ini (barang yang sudah diambil, ada kerusakan/hilang lebih dari 3 hari bukan tanggungjawab laundry).⁶⁸

Dari hasil wawancara tersebut bahwa bentuk Perlindungan yang dibuat oleh pihak *laundry* dalam bentuk perjanjian tertulis kepada setiap konsumennya. Yang mana dalam isi perjanjian seperti itu sebagai bentuk dari tanggung jawab pihak *laundry* selama menjalankan pelayanan jasanya, dengan tujuan untuk menghindari suatu hal yang dapat berdampak buruk dan merugikan baik dari pelaku usaha itu sendiri ataupun dari pihak konsumennya.

Berikut ini penjelasan yang juga diberikan oleh Ibu Imah selaku pemilik Wisma *Laundry* :

“Untuk ganti rugi yang saya janjikan kepada konsumen saya, jika terjadi suatu hal yang tidak diinginkan saya memberikan bentuk ganti rugi sesuai dengan kerusakan pakaianya. Jika barang tersebut rusak dan masih bisa diperbaiki saya berusaha untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen jika barang

⁶⁸ Imah, “Pemilik Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 13 April 2024)

*tersebut masih layak. Saya berusaha untuk melakukan perbaikan, namun jika barang tersebut tidak bisa diperbaiki ataupun hilang saya berusaha memberikan ganti rugi tergantung dengan kerusakannya, jadi saya tidak memastikan dan tidak menetukan berapa biaya ganti rugi jika terjadi suatu hal yang seperti itu.*⁶⁹

Dari hasil wawancara di atas, pihak Wisma Laundry dianggap dapat menimbulkan kerugian dari pihak konsumen, yang mana pihak Wisma Laundry tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Pihak Wisma Laundry tidak memberikan ganti rugi secara penuh mengenai kerugian yang di alami pihak konsumennya, apabila terjadi suatu kerusakan atau kehilangan pada barang milik konsumen.

Namun terdapat beberapa Klaim dari konsumen mengenai pelayanan jasa yang ada di Wisma Laundry, yang mana bentuk ganti rugi yang di terapkan pihak laundry tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan dalam segi pelayanannya pernah melakukan kesalahan atau kelalaian yang pernah di lakukan kepada beberapa konsumennya, sebagai berikut :

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Kak Wardah selaku konsumen dari Wisma Laundry bahwa:

“Saya menggunakan jasa Wisma Laundry ini sudah lama sekitar 1 tahunan, saya pernah memberitahu pada karyawan laundry mengenai pakaian saya yang

⁶⁹ Ibid.

kelunturan dan mereka menerima keluhan saya pada saat itu. Pihak laundry pun mengelak bahwa hal tersebut bukan kesalahan dari pihak laundry. Pihak laundry mengklaim tidak pernah mencampur pakaian beberapa orang ke dalam satu cucian dan juga pihak laundry mengklaim bahwa hal itu merupakan kesalahan saya. Karena saya tidak memberitahukan terlebih dahulu tentang ada tidaknya pakaian yang luntur kepada karyawan laundry tersebut. Padahal saya sebelumnya sudah memberitahu kepada pihak laundry, karena kelalaian tersebut membuat konsumen merasa kecewa dan dirugikan. Setelah dimintai pertanggungjawaban pihak laundry tidak mau bertanggung jawab.”⁷⁰

Dari hasil wawancara di atas, Kak Wardah menuntut ganti rugi kepada pemilik Wisma Laundry dikarenakan bajunya rusak yaitu kelunturan warna pakaian yang lainnya. Oleh karena itu, Kak Wardah meminta pertanggung jawaban kepada pihak laundry mengenai pakaian yang terkena luntur. Akan tetapi pihak Wisma Laundry tidak mau bertanggung jawab atas kelalaian yang telah mereka perbuat.

Adapun pernyataan yang diberikan oleh Ibu Ana selaku konsumen dari Wisma Laundry bahwa:

“Namun pada pelayanan jasa Wisma Laundry tersebut tidak sepenuhnya terjalin ramah karena saya pernah mengalami kelalaian yang di lakukan oleh karyawan laundry. Sebelumnya saya pernah mengalami

⁷⁰ Wardah, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 17 April 2024)

pakaian saya tertukar dengan pakaian milik konsumen lain. Setelah itu saya melakukan komplain kepada karyawan mengenai tertukarnya pakaian saya, lalu pihak karyawan menerima keluhan dari saya dan meminta maaf. Lalu mereka meminta jangka waktu 2 hari untuk mencariakan pakaian saya. Akan tetapi pakaian saya tidak bisa mereka temukan. Akhirnya pihak laundry memberikan ganti rugi setengah harga dari pakaian yang hilang. Sehingga dalam hal ini menurut saya bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak laundry tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebagaimana yang telah di tentukan oleh pihak laundry disana.”⁷¹

Dari hasil wawancara di atas, Ibu Ana melakukan komplain kepada karyawan Wisma Laundry mengenai tertukar dengan pakaian milik konsumen lain. Pihak laundry menerima keluhan dari Ibu Ana dan meminta maaf. Kemudian pihak laundry meminta jangka waktu 2 hari untuk mencariakan pakaian milik Ibu Ana. Akhirnya pihak laundry memberikan ganti rugi setengah harga dari pakaian yang hilang. Dalam hal itu bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Wisma Laundry tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebagaimana yang telah di tentukan oleh pihak laundry di awal.

Adapun pernyataan yang diberikan oleh Ibu Sri selaku konsumen dari Wisma Laundry bahwa:

⁷¹ Ana, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 18 April 2024)

“Saya pernah memberitahu pada karyawan laundry mengenai kerusakan pakaian saya sebab kelunturan warna baju orang lain. Pihak laundry pun mengelak bahwa hal tersebut bukan kesalahan dari pihak laundry dan mengklaim tidak pernah mencampur pakaian beberapa orang ke dalam satu cucian. Setelah komplain dan meminta pertanggungjawaban kepada pihak laundry, mereka tidak memberikan kompensasi. Dan saya memutuskan untuk tidak menggunakan jasa cucian rumahan itu lagi karena kecewa dan sangat di rugikan atas kelalaian pihak laundry tersebut”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Ibu Sri komplain kepada pihak Wisma Laundry tentang kerusakan pada pakaian akibat kelunturan warna dari pakaian orang lain. Namun, pihak laundry merasa itu bukan kesalahan mereka. Setelah dimintai pertanggungjawaban, pihak laundry tidak memberikan ganti rugi atas kelalaian yang terjadi. Akibatnya, Ibu Sri memutuskan untuk tidak lagi menggunakan jasa Wisma Laundry karena merasa sangat dirugikan.

Adapun pernyataan yang diberikan oleh Kak Jamil selaku konsumen dari Wisma Laundry bahwa:

“Saya pernah mengalami kerusakan berupa bolong pada baju saya karena terbakar ketika di setrika. Saya telah memberitahu kepada karyawan laundry mengenai kerusakan yang terjadi pada pakaian saya. Pihak laundry bilang kepada saya bahwa mereka akan melakukan

⁷² Sri, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 19 April 2024)

tanggungjawab atas kerusakan pada pakaian saya. Akan tetapi tanggungjawab yang mereka berikan hanya memberikan layanan cucian gratis sebanyak 2x. Dan saya merasa tanggungjawab yang mereka berikan tidak sepadan dengan harga bajunya. Saya sangat kecewa dan sangat di rugikan atas kelalaian pihak laundry tersebut.”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Kak Jamil mengajukan keluhan kepada karyawan Wisma Laundry terkait pakaianya yang bolong akibat terlalu panas saat di setrika. Pihak laundry melakukan tanggung jawab atas kerusakan tersebut dengan memberikan layanan cuci gratis sebanyak 2x. Kak Jamil merasa kecewa dan merasa dirugikan secara signifikan karena kelalaian yang telah dilakukan oleh pihak laundry.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh beberapa konsumen Wisma Laundry di atas, yaitu konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian pihak laundry, memiliki kesesuaian dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Observasi menunjukkan bahwa pihak laundry tidak selalu memenuhi tanggung jawabnya secara optimal dalam hal penanganan dan pemeliharaan pakaian konsumen. Selain itu, meskipun pihak laundry telah memberikan informasi mengenai perlunya konfirmasi untuk pakaian putih atau yang bisa luntur,

⁷³ Jamil, “Konsumen Wisma Laundry”, *Hasil Wawancara*, (Semarang, 26 Mei 2024)

mereka tidak menyediakan kompensasi ketika terjadi kerusakan seperti kelunturan pada pakaian. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara praktik layanan yang dilakukan pihak *laundry* dan harapan konsumen terhadap perlindungan serta ganti rugi dalam kasus kerugian tersebut akibat kelalaian pihak *laundry*.

BAB IV

PERTANGGUNG JAWABAN TERHADAP RISIKO

USAHA SEWA JASA *LAUNDRY* PERSPEKTIF *IJARAH*

'ALA AL-A'MAL

A. Praktik Akad Sewa Jasa Dalam Usaha Wisma *Laundry* Di Desa Kemantran

Usaha jasa *laundry* adalah salah satu jenis usaha yang bergerak di bidang jasa, lebih tepatnya menawarkan jasa layanan mencuci dan menyetrika pakaian.⁷⁴ Usaha ini menyediakan berbagai jenis layanan cuci, seperti cuci pakaian, cuci boneka, cuci *bed cover*, cuci korden, dan lain sebagainya. Konsumen dapat menggunakan jasa ini kapan saja mereka membutuhkannya dengan harga yang telah ditetapkan oleh penyedia jasa.

Pelaksanaan layanan jasa *laundry* yang melibatkan perjanjian antara pihak pemilik jasa *laundry* (produsen) dengan konsumen (konsumen), yang saling membutuhkan satu sama lain. Pemilik *laundry* menawarkan jasanya mencuci dan menyetrika pakaian atau barang. sedangkan konsumen akan memanfaatkan jasa *laundry* untuk membersihkan pakaian atau barang mereka. Setelah pihak *laundry* menyelesaikan

⁷⁴ Laili Nur Amalia, ‘Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Pada Bisnis Jasalaundry (Studi Kasus Di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar)’, Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam, 5.2 (2015), 173.

pekerjaannya, maka konsumen membayar sejumlah uang yang sesuai dengan perjanjian yang dibuat antara kedua belah pihak.

Usaha jasa *laundry* dalam praktiknya menggunakan akad *ijarah* sesuai dengan keluarnya Fatwa DSN-MUI NO:09/DSN-MUI/IV/2000 dan No. 112/DSN-MUI/IX/2017 tentang akad *ijarah*. Penyelenggaraan akad *ijarah* juga telah diatur pada pasal 20 ayat (9) Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

Akad *ijarah* dalam bisnis *laundry* yaitu melibatkan pembayaran imbalan atas pekerjaan yang dilakukan seseorang. Dalam konteks ini, konsumen jasa *laundry* (*musta'jir*) menyewa jasa dari *laundry* (*mu'jir*) untuk mencuci dan menyetrika pakaianya. Akad *Ijarah* berakhir ketika pihak *laundry* telah menyelesaikan pekerjaannya dan mengantarkan pakaian tersebut kepada konsumen. Dalam proses ini, konsumen memberikan upah (*ujrah*) kepada tukang cuci sebagai imbalan atas jasa yang telah dilakukan.

Berdasarkan mayoritas ulama, *ijarah* adalah akad yang tetap atau mengikat. *Ijarah* merupakan perjanjian dimana seseorang mendapatkan manfaat atau pelayanan tertentu dengan imbalan yang telah disepakati. Dalam *Ijarah bi al-'amal*, penting untuk secara jelas menunjukkan jenis pekerjaan yang akan dilakukan oleh orang yang dipekerjakan, untuk memastikan

kejelasan mengenai tanggung jawab dan konsekuensi dari akad yang dibuat oleh kedua belah pihak.⁷⁵

Bentuk pelayanan jasa *laundry* termasuk dalam akad *ijarah*, dimana pelaku usaha (*mu'jir*) yaitu orang yang menyewakan jasanya, memiliki hak dan kewajiban selama menjalankan kegiatannya, antara lain:

- a. Berhak menerima pembayaran harga sewa/upah (*ujrah*) sesuai dengan kesepakatan dalam *ijarah*.
- b. Wajib menyediakan barang yang disewakan dan jasa yang diberikan.
- c. Wajib menanggung biaya dan memelihara barang yang disewakan.
- d. Melakukan tanggung jawab apabila terjadi cacat atau kerusakan pada barang yang disewakan, yang bukan disebabkan oleh pelanggaran dari penggunaan sesuai yang disepakti atau bukan kelalaian yang dilakukan oleh pihak penyewa.
- e. Menjamin barang yang disewakan atau jasa yang diberikan dapat memberikan kenikmatan/manfaat yang dapat digunakan sesuai dengan tujuannya.
- f. Menyatakan secara tertulis bahwa pemberi sewa atau pemberi (*mu'jir*) telah melakukan akad dan menyerahkan

⁷⁵ Chairuman Pasaribuan dan Suhrawardi K.Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rabbani Press,2001), 53.

hak penggunaan barang yang di sewa atau penggunaan jasa.

Adapun hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pihak penyewa dan pengguna jasa (*Musta'jir*) antara lain:

- a. Berhak menerima dan memanfaatkan barang atau jasa sesuai yang disepakati.
- b. Membayar harga sewa dalam bentuk upah (*Ujrah*) sesuai dengan kesepakatan.
- c. Wajib bertanggung jawab menjaga keutuhan pada barang serta memanfaatkannya sesuai dengan perjanjian.
- d. Wajib bertanggung jawab jika terjadi kerusakan pada barang yang disewakan yang dilakukan oleh pihak penyewa atau pengguna jasa.
- e. Adanya *ijab* dan *qabul*.

Dalam hal ini apabila orang yang dipekerjakan itu sifatnya pribadi, maka seluruh pekerjaan yang dilakukan menjadi tanggung jawabnya. Sudah menjadi sebuah aturan di mana ketika seseorang dipercayai oleh orang lain untuk melakukan suatu pekerjaan, maka pekerjaan tersebut harus benar-benar dilaksanakan sebagaimana mestinya, dan harus dipertanggungjawabkan. Ketika amanah tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka seseorang harus mempertanggungjawabkannya dihadapan orang yang telah memberikan amanah itu kepadanya. Namun apabila amanah itu sudah semaksimal mungkin dilaksanakan namun mengalami

kendala diluar kemampuannya untuk menghindari, maka orang yang diamanahkan suatu tanggung jawab tersebut, dapat dimaklumi atau dia bebas dari tanggung jawab tersebut.

Konsep *ijarah*, ganti rugi yang diberikan pihak jasa *laundry* untuk konsumen harus nyata, jelas barangnya dan bisa dihitung. Selain itu kerugian dibebankan kepada pihak *laundry* atas kelalaian yang terjadi akibat kinerjanya. Sehingga pembayaran atau ganti rugi dapat dilakukan oleh pihak *laundry*, karena kerugian tersebut terjadi tidak disebabkan oleh faktor alam, misalnya kebakaran, tanah longsor, banjir, dan lainnya. Pakar *fiqih* mengatakan bahwa pemberian ganti rugi ada kalanya berbentuk barang dan ada kalanya berbentuk uang.⁷⁶ Hal ini sesuai dengan fatwa DSN NO: 09/DSN-MUI/IV/2000 tentang *ijarah*.

Fatwa Dewan Syari'ah Nasional (DSN) memberikan definisi *ijarah* sebagai akad pemindahan hak guna (manfaat) atas barang/jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran upah atau sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.⁷⁷ Dengan demikian, dalam akad tidak ada perubahan kepemilikan, tetapi hanya perpindahan hak guna saja dari yang menyewakan kepada penyewa.

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Adimamarwan A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 138.

Suatu akad tidak pernah terlepas dari kerangka atau rukun-rukun yang membuat suatu akad itu sempurna. Adapun sah atau tidaknya sebuah akad, dapat diketahui dari terpenuhi atau tidaknya rukun dan syaratnya. Apabila salah satu rukun dan syarat tidak terpenuhi, maka suatu akad itu tidak bisa dilaksanakan. Oleh karena itu, untuk mengetahui keabsahan dari praktik sewa jasa *Wisma Laundry* bisa dilihat dari rukun dan syarat pada fatwa DSN NO: 09/DSN-MUI/IV/2000, maka berikut ini penjelasannya:⁷⁸

1. Pihak-pihak yang berakad yaitu para pihak yang terlibat langsung dengan akad terdiri atas : pemberi jasa dan pengguna jasa.

Di sini pihak yang dimaksud yaitu kedua pihak antara pemilik *Wisma Laundry* dan konsumen. Dalam hal ini, kedua orang yang bersangkutan sudah *aqil* dan *baligh*, serta sudah terdiri dari dua orang atau lebih.

Orang yang memberi upah (konsumen) disebut *mu'jir* dan yang menerima upah (pihak *laundry*) disebut *musta'jir*. Syarat *mu'jir* dan *musta'jir* dalam melakukan akad *ijarah* adalah orang yang sudah baligh, berakal sehat, tidak ada unsur paksaan dan *mumayyiz* (minimal 7 tahun). Apabila syarat tersebut tidak dipenuhi, maka akad yang

⁷⁸ Dewan Syariah Nasional, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor : 09/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Pembiayaan Ijarah, h. 3

dilakukan tidak sah. Semisal orang yang melakukan akad adalah anak kecil atau orang gila.

2. *Sighat ijarah*, yakni pernyataan kalimat akad, yang lazimnya dilaksanakan melalui pernyataan *ijab* dan pernyataan *qabul*.

Di sini kedua belah pihak sudah melakukan *ijab* dan *qabul* pada awal transaksi *ijarah* tersebut dan mereka salin rela. Namun dalam praktiknya di jasa *laundry* tersebut pihak konsumen tidak rela karena pakaian miliknya terdapat kerusakan yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak *laundry*. Dalam hal itu bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pihak Wisma *Laundry* tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan sebagaimana yang telah ditentukan pada awal akad saat mencuci pakaian di *laundry* tersebut.

Ijab qabul yang dilakukan antara pihak *laundry* dan konsumen adalah dengan perbuatan. Konsumen datang ke *laundry* dan menyerahkan cuciannya lalu pihak *laundry* menimbang dan memberi tahu harga yang harus dibayarkan, konsumen *laundry* akan membayar biaya *laundry* ketika mereka menerima cucian pakaianya.

Selain itu terdapat ketentuan waktu dalam menyewa usaha *laundry*, pihak *laundry* menyatakan kepada konsumen bahwa mereka dapat kembali mengambil barang

yang mereka *laundry* setelah 3 hari dalam cuaca cerah dan 5 hari ketika sedang hujan.

Menurut Usanti dan Shomad, *ijab qabul* dapat dilakukan dengan empat cara sebagai berikut:⁷⁹

- 1) Lisan yaitu Para pihak mengungkapkan kehendaknya dalam bentuk perkataan secara jelas.

Sighat ini merupakan akad yang paling banyak digunakan dalam berbagai akad karena mudah dan memiliki makna yang kuat dan jelas. Tidak ada ungkapan khusus yang harus di syaratkan, asal lafaz itu menunjukkan keridhaan dan sesuai dengan kebiasaan atau adat.

- 2) Tulisan yaitu suatu perikatan yang dilakukan secara tertulis karena para pihak tidak dapat bertemu langsung untuk melakukan perikatan tersebut.

Akad sah yang dilakukan dengan tulisan antara kedua belah pihak yang sama-sama bisa bicara atau sama-sama tidak bisa bicara. Berada dalam satu majelis atau sama-sama tidak hadir dan dengan bahasa apa saja yang dipahami oleh kedua pengakad. Akad ini mempunyai syarat tulisan yang harus diperhatikan yaitu tulisan tersebut harus jelas (artinya jelas

⁷⁹ Millah, Q., Azzahra, W. L., & Fageh, A. (2022). Peran Akad Ijarah dalam Bisnis Syariah. *Al-Bayan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* , 2(2), 136–147.

bentuknya setelah dituliskan) dan formal (artinya ditulis dengan cara yang biasa dikenal luas di masyarakat dengan menyebutkan orang yang diutus dan tanda tangan orang yang mengutus).

- 3) Isyarat yaitu suatu perikatan tidaklah selalu dilakukan oleh orang yang normal, akan tetapi dilakukan oleh orang cacat yang ingin melakukan suatu perikatan. Apabila orang tersebut cacatnya berupa tuna wicara, maka dimungkinkan dengan menggunakan bahasa isyarat.
- 4) Perbuatan yaitu suatu perikatan yang dilakukan tanpa menggunakan perkataan atau lafaz melainkan dengan perbuatan muncul dari kedua orang yang berakad.

Sebagai contoh jual beli di supermarket yang tidak ada lagi tawar menawar, pihak pembeli telah mengetahui harga yang tercantum. Pada saat pembeli datang ke meja kasir dengan membawa barang yang ingin mereka beli, maka itu menunjukkan diantara mereka akan melakukan transaksi jual beli.

Akad yang terjadi di Wisma *Laundry* kebanyakan menggunakan shighat perbuatan, dimana saat akad dilakukan antara pihak *laundry* dan konsumen adalah dengan perbuatan. Konsumen datang ke tempat *laundry* dan menyerahkan pakaianya. Kemudian pihak *laundry* melihat baju tersebut dan menimbangnya. Setelah itu

konsumen akan membayar sesuai nominal yang ada di dalam nota. Kerelaan kedua belah pihak dapat dilihat dari hasil penelitian dimana pihak *laundry* selalu mengucapkan terima kasih walaupun tidak semua konsumen kembali menjawab ucapan tersebut tetapi kerelaan konsumen dapat ditunjukkan ketika mereka membayar jasa layanan *laundry*.

3. Obyek akad *ijarah*, yakni sesuatu yang kehendak diakadkan.
 - a. Manfaat barang dan sewa
 - 1) Manfaat harus berupa manfaat yang dibenarkan (tidak dilarang) secara *syariah*.
 - 2) Manfaat harus jelas sehingga diketahui oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir/Ajir*.
 - 3) Tata caru penggunaan barang sewa serta jangka waktu sewa harus disepakati oleh *Mu'jir* dan *Musta'jir*.
 - 4) *Musta'jir* dalam akad *ijarah 'ala al-a'yan*, boleh menyewakan kembali kepada pihak lain, kecuali tidak diizinkan (dilarang) oleh *Mu'jir*.
 - 5) *Musta'jir* dalam akad *ijarah 'ala al-a'yan*, tidak wajib menanggung risiko terhadap kerugian yang timbul karena pemanfaatan, kecuali karena *al-ta'addi, al-taqshir, atau mukhalafat al-syuruth*.

- b. Manfaat jasa dan upah.
- 1) ‘Amal (pekerjaan atau jasa) yang dilakukan *Ajir* harus berupa pekerjaan yang dibolehkan menurut syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 2) ‘Amal yang dilakukan *Ajir* harus diketahui jenis, spesifikasi, dan ukuran pekerjaannya serta jangka waktu kerjanya.
 - 3) ‘Amal yang dilakukan *Ajir* harus berupa pekerjaan yang sesuai dengan tujuan akad.
 - 4) *Musta’jir* dalam akad *ijarah ‘ala al-a’mal*, boleh menyewakan kembali kepada pihak lain, kecuali tidak diizinkan (dilarang) oleh *Ajir* atau peraturan perundang-undangan.
 - 5) *Ajir* tidak wajib menanggung risiko terhadap kerugian yang timbul karena perbuatan yang dilakukannya, kecuali karena *al-ta’addi*, *al-taqshir*, atau *mukhalafat al-syuruth*. (Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, 2017)
- Objek akad yang digunakan Wisma *Laundry* yaitu berupa jasa, yang mana jasa adalah suatu barang yang tidak dilarang oleh *syara’* (boleh atau mubah). Barang tersebut yakni berupa baju, selimut, boneka, dll.

Konsumen *laundry* mengambil manfaat dari pihak *laundry* untuk mencuci dan menyetrikakan barang laundrynya. Kemanfaatan yang dimaksud mubah dan tidak diharamkan adalah kemanfaatan yang tidak ada larangan dalam *syara'*. Kemanfaatan akan menjadi tidak sah apabila menyewakan tenaga (orang) dalam hal kemaksiatan, karena maksiat wajib ditinggalkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, praktik akad sewa jasa di Wisma *Laundry* sudah sesuai dengan Fatwa DSN Nomor: 09/DSN-MUI/IV/2000 karena rukun dan syarat telah dipenuhi. Namun, ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Meskipun akad sewa sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanggung jawab mengenai pemeliharaan dan kompensasi atas kerusakan pakaian masih menunjukkan perlu perbaikan. Pihak *laundry* harus memastikan pemberian kompensasi yang adil dan tepat jika terjadi kerusakan akibat kelalaian mereka, agar praktik layanan lebih sesuai dengan prinsip keadilan dan amanah yang diatur dalam fatwa tersebut.

B. Pertanggungjawaban Terhadap Risiko Usaha Sewa Jasa Laundry Perspektif *Ijarah ‘Ala Al-A’mal*

Sewa menyewa dalam Islam disebut dengan akad *iijarah*. Akad *iijarah* merupakan salah satu bentuk *muamalah* yang terus berkembang hingga saat ini. Dalam *bermuamalah* penting untuk didasari oleh kesepakatan suka rela antara kedua belah pihak. Sehingga jika terjadi sesuatu pada obyek yang di sewakan, seperti dalam kasus layanan jasa *laundry* yang termasuk dalam *iijarah* yang berupa manfaat atas pekerjaan (jasa). Hal tersebut dapat diselesaikan melalui kesepakatan yang saling menguntungkan.

Menurut Nasrun Haroen, *iijarah ‘ala al-‘amal* adalah perjanjian untuk mempekerjakan seseorang guna melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut para ulama fiqih, *iijarah ‘ala al-‘amal* harus dengan jelas menyebutkan jenis pekerjaan yang akan dilakukan oleh orang tersebut. Kejelasan ini penting agar bila ada risiko, tanggung jawab dan konsekuensi dari perjanjian dapat dipahami dengan jelas oleh semua pihak yang terlibat.⁸⁰

Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 20, *iijarah* adalah sewa barang dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran. Akad *iijarah* juga ada 2 yaitu sewa barang yang dimana merupakan jual beli manfaat barang yang disewakan, dan sewa jasa atau tenaga yang dimana merupakan

⁸⁰ Nasrun Haroen, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama), 236.

jual beli atas jasa atau tenaga yang disewakan. Sewa barang dan sewa jasa boleh dilakukan jika telah memenuhi rukun dan syarat dari akad *ijarah*.⁸¹

Praktik usaha *laundry* dapat dikategorikan sebagai akad *ijarah*, karena memenuhi semua syarat yang diperlukan dalam perjanjian tersebut. Dalam praktiknya konsumen sebagai pihak pertama memperoleh manfaat berupa pelayanan dari pelaku usaha (pihak kedua). Pihak kedua sebagai pelaku usaha yang mendapatkan upah dari konsumen. Dalam transaksi ini terdapat manfaat yang disewakan (jasa *laundry*) dan juga imbalan berupa pembayaran dari hasil sewa jasa tersebut.

Usaha jasa *laundry* memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan modern. Dengan biaya yang murah dan terjangkau, konsumen dapat memperoleh pakaian yang bersih dan siap digunakan. Namun, setiap jenis usaha pasti menghadapi risiko kerugian, yang bisa disebabkan oleh manajemen yang kurang efektif, bencana alam, atau persaingan usaha yang tidak sehat di antara pelaku usaha sejenis. Hal ini juga berlaku untuk usaha jasa *laundry*, karena *laundry* adalah bisnis dibidang jasa dan memiliki banyak konsumen dari berbagai kalangan, ada kemungkinan praktik ketidaktelitian dari pelaku usaha dapat merugikan konsumen.

⁸¹ Dewan Syariah Nasional, Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 112/DSN-MUI/IX/2017 Tentang Akad Ijarah, hlm. 3

Dalam praktiknya, banyak konsumen mengalami kerugian seperti pakaian yang luntur, rusak, atau bahkan tertukar. Hasil wawancara peneliti dengan beberapa pengguna jasa *laundry* menunjukkan bahwa mereka merasa kurang puas dan dirugikan oleh pelaku usaha *laundry*. Penjelasan ini mengindikasikan bahwa pelaku usaha sering kali tidak memenuhi apa yang telah dijanjikan, sehingga konsumen merasa dirugikan dan tidak jelas mengenai sistem yang diterapkan.

Peneliti pun akan menyajikan beberapa kasus berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh 4 konsumen Wisma *Laundry* yaitu :

1. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Kak Wardah dan Ibu Sri sebagai pengguna jasa *laundry* di Wisma *Laundry*. Mereka pernah mengalami kerugian saat menggunakan jasa *laundry* di Wisma *Laundry*. Dalam kasus Kak Wardah dan Ibu Sri, dimana pakaian miliknya mengalami kerusakan, yaitu kelunturan dari pakaian milik konsumen lainnya.

Oleh karena itu, Kak Wardah dan Ibu Sri meminta pihak *laundry* untuk bertanggung jawab atas pakaian mereka yang terkena luntur. Pihak *laundry* mengatakan bahwa mereka tidak pernah mencampur pakaian dari beberapa orang ke dalam satu mesin cuci. Pihak *laundry* juga mengatakan bahwa kerusakan tersebut merupakan kesalahan konsumen karena mereka tidak memberitahukan terlebih

dahulu tentang kemungkinan adanya pakaian yang mudah luntur kepada karyawan *laundry*.

Berdasarkan kasus yang terjadi di atas dapat diketahui bahwa Wisma *Laundry* dalam menjalankan usahanya sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 313 ayat (3) yang berbunyi : “Apabila dalam akad *ijarah* tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggungjawab atas kerusakan *ma'jur*, maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum”. maksud dari pasal tersebut yaitu tanggung jawab pihak *laundry* untuk mengganti atau memperbaiki pakaian yang rusak biasanya akan mengikuti kebiasaan yang berlaku di jasa layanan *laundry*.

2. Kasus berikutnya terjadi pada Ibu Ana dimana pakaian miliknya tertukar dengan pakaian milik konsumen lain. Dalam kasus tersebut, pihak *laundry* memberikan ganti rugi setengah harga dari pakaianya yang hilang. Ibu Ana merasa dirugikan dikarenakan terkadang ada konsumen yang merasa pakaianya tertukar tidak mengembalikan lagi kepada pihak *laundry* tersebut, dalam hal ini pihak *laundry* yang bersalah dikarenakan tidak berhati-hati menjaga barang milik konsumen.

Berdasarkan kasus yang terjadi di atas dapat diketahui bahwa Wisma *Laundry* dalam menjalankan usahanya sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi

Syariah (KHES) pasal 313 ayat (2) yang berbunyi “Apabila *ma’jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta’jir*, maka *mu’ajir* wajib menggantinya.”. Maksud dari pasal tersebut yaitu jika pakaian konsumen (*ma’jur*) rusak selama proses pencucian atau perawatan oleh pihak *laundry* (*mu’ajir*), dan kerusakan tersebut bukan akibat kelalaian konsumen (*musta’jir*), maka pihak *laundry* bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau memperbaiki pakaian yang rusak. Ini menggarisbawahi tanggung jawab pihak *laundry* dalam menjaga dan merawat pakaian konsumen selama masa layanan.

3. Dan kasus terakhir terjadi pada Kak Jamil, dimana pakaian miliknya mengalami kerusakan berupa pakaian yang bolong akibat terlalu panas saat di setrika. Dalam kasus tersebut, pihak *laundry* memberikan kompensasi kepada Kak Jamil berupa dua kali layanan cuci gratis.

Berdasarkan kasus yang terjadi di atas dapat diketahui bahwa Wisma *Laundry* dalam menjalankan usahanya sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 313 ayat (2) yang berbunyi : “Apabila *ma’jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta’jir*, maka *mu’ajir* wajib menggantinya”. Maksud dari pasal tersebut yaitu jika pakaian konsumen (*ma’jur*) rusak selama proses pencucian atau perawatan oleh pihak *laundry* (*mu’ajir*), dan kerusakan tersebut bukan akibat

kelalaian konsumen (*musta'jir*), maka pihak *laundry* bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atau memperbaiki pakaian yang rusak. Ini menggarisbawahi tanggung jawab pihak *laundry* dalam menjaga dan merawat pakaian konsumen selama masa layanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, pertanggungjawaban Wisma *Laundry* terhadap konsumen sudah sesuai dengan Kompilasi Ekonomi Syariah. Pertanggungjawaban Wisma *Laundry* sudah sesuai dengan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 313 ayat (3) Apabila dalam akad ijarah tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerusakan *ma'jur*, maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum. Serta juga sudah sesuai dengan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 313 ayat (2) Apabila *ma'jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta'jir*, maka *mu'ajir* wajib menggantinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang penulis lakukan mengenai kerusakan pakaian di Wisma *Laundry*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik akad sewa jasa di Wisma *Laundry* sudah sesuai dengan Fatwa DSN Nomor: 09/DSN-MUI/IV/2000 karena rukun dan syarat telah dipenuhi. Namun, ada beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Meskipun akad sewa sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanggung jawab mengenai pemeliharaan dan kompensasi atas kerusakan pakaian masih menunjukkan perlu perbaikan. Pihak *laundry* harus memastikan pemberian kompensasi yang adil dan tepat jika terjadi kerusakan akibat kelalaian mereka, agar praktik layanan lebih sesuai dengan prinsip keadilan dan amanah yang diatur dalam fatwa tersebut.
2. Pertanggungjawaban Wisma *Laundry* terhadap konsumen sudah sesuai dengan Kompilasi Ekonomi Syariah. Pertanggungjawaban Wisma *Laundry* sudah sesuai dengan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 313 ayat (3) Apabila dalam akad ijarah tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggung jawab atas kerusakan

ma'jur, maka hukum kebiasaan yang berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum. Serta juga sudah sesuai dengan ketentuan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 313 ayat (2) Apabila *ma'jur* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karena kelalaian *musta'jur*, maka *mu'ajir* wajib menggantinya.

B. Saran

1. Para pelaku usaha diharapkan memiliki pemahaman yang baik tentang konsep akad *ijarah*, karena dalam bertransaksi harus mematuhi ketentuan Hukum Islam dan menerapkan prinsip keadilan untuk menghindari hal-hal negatif. Akad *ijarah* merupakan salah satu cara yang sah dalam syari'at islam untuk memperoleh harta yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari.
2. Pihak Wisma *Laundry* perlu terus meningkatkan praktik mereka terkait pemeliharaan barang dan pemberian kompensasi kerugian. Hal ini mencakup penjelasan yang lebih jelas dalam perjanjian layanan serta memastikan komunikasi yang efektif dengan konsumen tentang risiko kerusakan atau kehilangan. Dengan langkah-langkah ini, pihak *laundry* akan lebih mampu memenuhi prinsip amanah dan keadilan yang diatur dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adimamarwan A. Karim. (2007). “Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan”. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Afandi, Yazid. (2009). “Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam lembaga keuangan syaria’ah”. Yogyakarta: Logung Printika.
- Amin, Rahman. (2019). “Pengantar Hukum Indonesia”. Yogyakarta: Deepublish.
- Amalia, L. N. (2015). Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasalaundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar). *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(2), 166–189.
- Anshori, Ghofur, A. (2018). “Hukum Perjajian Islam Di Indonesia, (konsep, regulasi, dan implementasi)”. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Asy-Shiddieqy, Teungku Muhammad Hasbi. (2009). “Pengantar Fiqh Muamalah ”. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra.
- Benuf, K., Mahmudah, S., & Priyono, E. A. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(2), 145–160. <https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160>
- Civcirstov, S., Ellisdon, A. M., Suderman, R., Pon, C. K., Evans, B. A., Kleifeld, O., Charlton, S. J., Hlavacek, W. S., Canals, M., Halls, M. L., Rao, D. D., Vorhies, J. S., Senzer, N., Nemunaitis, J., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., ACIS, C., Schultz, J. E. J., Witt, S. A.,

- Glascock, B. J., ... Rifkin, D. B. (2014). FATWA DEWAN SYARI'AH NASIONAL NO: 09/DSN-MUI/IV/2000 Tentang PEMBIAYAAN IJARAH. *Science Signaling*, 11(551), 746–759. <http://webs.ucm.es/info/biomol2/Tema01.pdf> <http://dx.doi.org/10.1126/scisignal.2009.404>
- Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia. (2017). Fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia Tentang Akad Ijarah N0: 112/DSN-MUI/IX/2017. *Dsn - Mui*, 09, 1–7.
- Millah, Q., Azzahra, W. L., & Fageh, A. (2022). Peran Akad Ijarah dalam Bisnis Syariah. *Al-Bayan: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* , 2(2), 136–147.
- Suhendi, Hendi, H. (2011). "Fiqh Muamalah". Jakarta: Rajawali Pers.
- Syaikhu, Ariyadi, N. (2020). Fikih Muamalah: Memahami Konsep dan Dialektika Kontemporer. In *K-Media* (Vol. 53, Issue 9).
- Waluyo, Bambang. (2002). Penelitian Hukum dalam Praktik. Jakarta: Sinar Grafika.

Skripsi

- Haditiya Dharma Ibrahim. (2001). “Tinjauan Hukum Islam Tentang Pelaksanaan Ganti Rugi Risiko Kerusakan dan Kehilangan Laundry Sepatu (Studi Pada Toko Shoes Clean, Rawa Laut, Bandar Lampung)”. Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi Syariah, Lampung: Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung.
- Muhammad Affanani. (2015). “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Smart Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan

- Kerugian Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Skripsi Sarjana Ilmu Hukum, (Jember: Perpustakaan Universitas Jember.
- Ninik Indayani. (2019). “Praktik Usaha Laundry Kiloan Di Kedungwuni Menurut Komplilasi Hukum Ekonomi Syariah Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999”, Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi Syariah. Pekalongan: Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.
- Radha Ulfah. (2021). “Implementasi Konsep Akad Laundry Pada Transaksi Usaha Jasa Laundry Di Kecamatan Bara Kota Palopo”, Skripsi Sarjana Hukum Ekonomi syariah. Palopo: Institut Agama Islam Negeri Palopo.

LAMPIRAN

A. Daftar Pertanyaan

1. Wawancara dengan pemilik Wisma *Laundry*

List pertanyaan :

- 1) Kapan usaha *laundry* ini didikan?
- 2) Sudah berapa lama Ibu menjalankan usaha *laundry*?
- 3) Bagaimana Sejarah didirikannya usaha *laundry* ini?
- 4) Apakah ada keunggulan pada usaha *laundy* ini?
- 5) Siapa yang menjadi target pemasarannya?
- 6) Bagaimana proses awal pemasarannya sampai mendapat konsumen?
- 7) Layanan apa saja yang disediakan di jasa *laundry* ini?
- 8) Apakah ada perbedaan harga untuk setiap jenis kain yang di *laundry*?
- 9) Bagaimana prosedur pelaksanaan *laundry* ini?
- 10) Apakah ada batas waktu pengambilan setelah selesai pengjerjaannya?
- 11) Apakah selama menjalankan usaha ini pernah terjadi komplain dari pihak konsumen?
- 12) Apa saja komplain yang konsumen ajukan dan bagaimana solusi yang ditempuh pihak *laundry* untuk mengatasi komplain tersebut?

- 13) Bagaimana jika ada pakaian konsumen yang tidak diambil lebih dari satu bulan?
- 14) Bagaimana sistem perjanjian terhadap kerusakan dan kehilangan barang *laundry*?
- 15) Berapa jumlah karyawan yang bekerja disini?

2. Wawancara dengan karyawan Wisma *Laundry*

List petanyaan :

- 1) Siapa nama saudara pekerja?
- 2) Sudah berapa lama anda bekerja di Wisma *Laundry*?
- 3) Layanan apa saja yang disediakan di jasa *laundry* ini?
- 4) Saudara bekerja dibagian apa?
- 5) Bagaimana prosedur operasional yang diterapkan pada Wisma *Laundry*?
- 6) Selama anda bekerja di Wisma *Laundry*, apakah pernah terjadi komplain dari pihak konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen?
- 7) Apa saja komplain yang konsumen ajukan dan bagaimana solusi yang ditempuh pihak *laundry* untuk mengatasi komplain tersebut?

3. Wawancara dengan konsumen yang mengalami kerusakan pada pakaiannya

List pertanyaan :

- 1) Siapa nama anda?
- 2) Sudah berapa lama anda menjadi konsumen di Wisma *Laundry*?
- 3) Apa saja bentuk pelayanan yang disediakan pihak *laundry*?
- 4) Jenis layanan apa yang sering anda gunakan?
- 5) Apakah anda pernah mengalami kerusakan pada pakaian milik anda?
- 6) Kerusakan seperti apa yang anda alami?
- 7) Apakah anda mengajukan keluhan kepada pihak *laundry* terkait kerusakan tersebut?
- 8) Bagaimana respon dari pihak *laundry* terkait kerusakan tersebut?
- 9) Bagaimana tanggung jawab pihak *laundry* dalam mengganti rugi pakaian yang telah rusak milik anda?

B. Dokumentasi



Lokasi penelitian Wisma Laundry



Wawancara dengan pemilik Wisma Laundry



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Ana



Dokumentasi wawancara dengan Kak Wardah



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Sri



Dokumentasi wawancara dengan Kak Jamil



No	Nama Klien	Jenis Laundry	Bahan	Harga
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				
50.				
51.				
52.				
53.				
54.				
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				
62.				
63.				
64.				
65.				
66.				
67.				
68.				
69.				
70.				
71.				
72.				
73.				
74.				
75.				
76.				
77.				
78.				
79.				
80.				
81.				
82.				
83.				
84.				
85.				
86.				
87.				
88.				
89.				
90.				
91.				
92.				
93.				
94.				
95.				
96.				
97.				
98.				
99.				
100.				
101.				
102.				
103.				
104.				
105.				
106.				
107.				
108.				
109.				
110.				
111.				
112.				
113.				
114.				
115.				
116.				
117.				
118.				
119.				
120.				
121.				
122.				
123.				
124.				
125.				
126.				
127.				
128.				
129.				
130.				
131.				
132.				
133.				
134.				
135.				
136.				
137.				
138.				
139.				
140.				
141.				
142.				
143.				
144.				
145.				
146.				
147.				
148.				
149.				
150.				
151.				
152.				
153.				
154.				
155.				
156.				
157.				
158.				
159.				
160.				
161.				
162.				
163.				
164.				
165.				
166.				
167.				
168.				
169.				
170.				
171.				
172.				
173.				
174.				
175.				
176.				
177.				
178.				
179.				
180.				
181.				
182.				
183.				
184.				
185.				
186.				
187.				
188.				
189.				
190.				
191.				
192.				
193.				
194.				
195.				
196.				
197.				
198.				
199.				
200.				
201.				
202.				
203.				
204.				
205.				
206.				
207.				
208.				
209.				
210.				
211.				
212.				
213.				
214.				
215.				
216.				
217.				
218.				
219.				
220.				
221.				
222.				
223.				
224.				
225.				
226.				
227.				
228.				
229.				
230.				
231.				
232.				
233.				
234.				
235.				
236.				
237.				
238.				
239.				
240.				
241.				
242.				
243.				
244.				
245.				
246.				
247.				
248.				
249.				
250.				
251.				
252.				
253.				
254.				
255.				
256.				
257.				
258.				
259.				
260.				
261.				
262.				
263.				
264.				
265.				
266.				
267.				
268.				
269.				
270.				
271.				
272.				
273.				
274.				
275.				
276.				
277.				
278.				
279.				
280.				
281.				
282.				
283.				
284.				
285.				
286.				
287.				
288.				
289.				
290.				
291.				
292.				
293.				
294.				
295.				
296.				
297.				
298.				
299.				
300.				
301.				
302.				
303.				
304.				
305.				
306.				
307.				
308.				
309.				
310.				
311.				
312.				
313.				
314.				
315.				
316.				
317.				
318.				
319.				
320.				
321.				
322.				
323.				
324.				
325.				
326.				
327.				
328.				
329.				
330.				
331.				
332.				
333.				
334.				
335.				
336.				
337.				
338.				
339.				
340.				
341.				
342.				
343.				
344.				
345.				
346.				
347.				
348.				
349.				
350.				
351.				
352.				
353.				
354.				
355.				
356.				
357.				
358.				
359.				
360.				
361.				
362.				
363.				
364.				
365.				
366.				
367.				
368.				
369.				
370.				
371.				
372.				
373.				
374.				
375.				
376.				
377.				
378.				
379.				
380.				
381.				
382.				
383.				
384.				
385.				
386.				
387.				
388.				
389.				
390.				
391.				
392.				
393.				
394.				
395.				
396.				
397.				
398.				
399.				
400.				
401.				
402.				
403.				
404.				
405.				
406.				
407.				
408.				
409.				
410.				
411.				
412.				
413.				
414.				
415.				
416.				
417.				
418.				
419.				
420.				
421.				
422.				
423.				
424.				
425.				
426.				
427.				
428.				
429.				
430.				
431.				
432.				

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- ❖ SDN Wonosari 01 lulus tahun 2014
 - ❖ MTs Uswatun Hasanah lulus tahun 2017
 - ❖ SMA Kyai Ageng Giri lulus tahun 2020

2. Pendidikan Non Formal

- ❖ Ponpes Girikesumo, Mranggen, Demak.

3. Pengalaman Organisasi

- ❖ HMJ HES 2021/2022.
 - ❖ PMII Rayon Syariah.
 - ❖ Fosia.

Semarang, 01 Juli 2024

* than "

Jihan Nadiatul Hana

NIM. 2002036017