

**ANALISIS KLAUSULA EKSEMSI DALAM PERJANJIAN *CUSTOMER* DENGAN
PIHAK *LAUNDRY* MENURUT KONSEP *IJARAH BI AL-‘AMAL*
(Studi tentang Realisasi Kewajiban Pihak *Laundry*
di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

LATIFAH ROZA

Mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum

Prodi Hukum Ekonomi Syariah

NIM. 121309917

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
1439H/2018M**

**ANALISIS KLAUSULA EKSEMSI DALAM PERJANJIAN CUSTOMER DENGAN
PIHAK LAUNDRY MENURUT KONSEP IJARAH BI AL-'AMAL**

(Studi tentang Realisasi Kewajiban Pihak Laundry
di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syari'ah

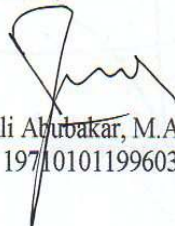
Oleh:

Latifah Roza

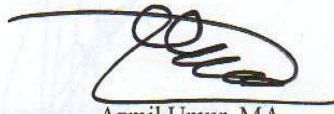
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah
NIM: 121309917

Disetujui untuk diuji / dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,


Dr. Ali Abubakar, M.Ag
NIP. 197101011996031003

Pembimbing II,


Aznil Umur, MA
NIDN. 2016037901P

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

**ANALISIS KLAUSULA EKSEKUSI DALAM PERJANJIAN CUSTOMER
DENGAN PIHAK LAUNDRY MENURUT KONSEP IJARAH BI AL-'AMAL**
(Studi tentang Realisasi Kewajiban Pihak Laundry
di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh)

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Hukum Islam

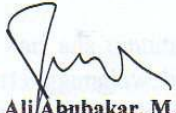
Pada Hari/Tanggal:

Senin, 15 Januari 2018
27 Rabiul akhir 1439 H

di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,

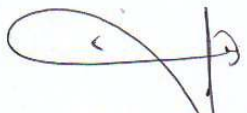
Sekretaris,


Dr. Ali Abubakar, M.Ag
NIP. 197101011996031003

Penguji I,


Azmil Umur, MA
NIDN. 2016037901

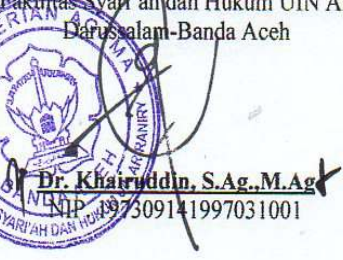
Penguji II,


Syuhada, S.Ag., M.Ag
NIP. 197510052009121001


Muhammad Iqbal, SE., MM
NIP. 197005122014111001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh




Dr. Khairuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197309141997031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. / Fax. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Latifah Roza
NIM : 121309917
Prodi : HES
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 09 Januari 2018

Yang Menyatakan



Latifah Roza
(Latifah Roza)

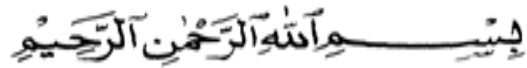
ABSTRAK

Nama : Latifah Roza
NIM : 121309917
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Klausula Eksemsi dalam Perjanjian *Customer* dengan Pihak *Laundry* Menurut Konsep *Ijarah bi al-'Amal* (Studi tentang Realisasi Kewajiban Pihak *Laundry* di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh).
Tanggal Sidang : 15 Januari 2018
Tebal Skripsi : 91 halaman
Pembimbing I : Dr. Ali Abubakar, M.Ag
Pembimbing II : Azmil Umur, MA

Kata Kunci : Klausula Eksemsi, *Ijarah bi al-'Amal*, *Laundry*

Permasalahan utama dalam skripsi ini ialah adanya pencantuman klausula yang merugikan dalam perjanjian *customer* pada usaha *laundry* dengan tujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab pihak *laundry* terhadap gugatan konsumen. Padahal menurut hukum, pekerja bertanggung jawab atas kerusakan yang disengaja atau karena kelalaiannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk klausula eksemsi yang dicantumkan oleh pihak *laundry* dalam perjanjian *customer*. Selain itu untuk mengetahui bagaimana klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* di Kecamatan Syiah Kuala menurut konsep *ijarah bi al-'amal* dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta bagaimana cara menanggulangi dan mengantisipasi terhadap klausula-klausula yang merugikan. Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan tersebut, maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jenis penelitian lapangan dan kepustakaan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi ke tempat penelitian, di delapan *laundry* dan wawancara langsung dengan pemilik *laundry*, karyawan dan konsumen pemakai jasa *laundry*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa klausula yang dicantumkan oleh pihak *laundry* pada perjanjian *customer* tidak sesuai dengan konsep *ijarah bi al-'amal* dan melanggar ketentuan UUPK No. 8 Tahun 1999. Pencantuman klausula eksemsi pada perjanjian *customer* oleh pihak *laundry*, guna untuk mengantisipasi resiko yang mungkin akan terjadi di kemudian hari yang semestinya merupakan tanggung jawab pihak *laundry* sebagai pemilik usaha. Ke depan diharapkan agar pihak *laundry* dapat memperbaiki ketentuan-ketentuan yang dicantumkan dalam perjanjian *customer*, dengan mempertimbangkan asas-asas keadilan, memperhatikan rukun dan syarat dalam transaksi agar dapat menjalankan usahanya dengan sempurna.

KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kehadiran Allah swt. yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Klausula Eksemsi dalam Perjanjian *Customer* dengan Pihak *Laundry* Menurut Konsep *Ijarah bi al-‘Amal* (Studi tentang Realisasi Kewajiban Pihak *Laundry* di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh)”**.

Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad saw. serta para sahabat, tabi’in dan para ulama yang senantiasa berjalan dalam risalah-Nya, yang telah membimbing umat manusia dari alam kebodohan ke alam pembaharuan yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tak terhingga peneliti sampaikan kepada Bapak Dr. Ali Abubakar, M.Ag selaku pembimbing pertama dan Bapak Azmil Umur, MA selaku pembimbing kedua, di mana kedua beliau dengan penuh ikhlas dan sungguh-sungguh telah memotivasi serta menyisihkan waktu serta pikiran untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam rangka penulisan karya ilmiah ini dari awal sampai dengan terselainya penulisan skripsi ini. Terimakasih penulis sampaikan kepada Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry, Ketua Prodi HES, Penasehat Akademik, serta seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Syari’ah dan Hukum yang telah memberikan

masukan dan bantuan yang sangat berharga bagi penulis sehingga penulis dengan semangat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Perpustakaan Syariah dan seluruh karyawan, kepala Perpustakaan Induk UIN Ar-Raniry dan seluruh karyawannya, Kepala Perpustakaan Wilayah serta karyawan yang melayani, kepala Perpustakaan Baiturrahman serta karyawan yang melayani, serta memberikan pinjaman buku-buku yang menjadi bahan skripsi penulis.

Dengan selesainya skripsi ini, tidak lupa peneliti sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Selanjutnya dengan rasa hormat dan kerendahan hati penulis sampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada yang mulia ayahanda M. Arifin dan ibunda tercinta Rohana, yang sudah melahirkan, membesarkan, mendidik dengan penuh kesabaran, keikhlasan dan tanpa pamrih sehingga penulis dapat menyelesaikan serta menghantarkan Ananda ke sebuah cita-cita untuk melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi hingga selesai, tak peduli keringat membasahi sekujur tubuhnya di bawah terik matahari dengan harapan dan do'a. Semoga ketulusan dan rasa sayangmu kepada kami anak-anakmu diterima Allah swt. kepada adik – adik saya tercinta Ari Salhad, Yasykhar, Hizqiatul Arifa, serta seluruh keluarga besar yang telah memberi dorongan semangat dan bantuan materil kepada saya sehingga telah dapat menyelesaikan studi di Fakultas Syari'ah dan Hukum.

Terimakasih juga peneliti ucapkan kepada kawan-kawan seperjuangan Prodi Hukum Ekonomi Islam pada program Sarjana UIN Ar-Raniry, khususnya

Ainun Hayati SH dan teman-teman Prodi Hukum Ekonomi Syariah, serta yang saling menguatkan dan saling memotivasi selama perkuliahan hingga terselesainya karya ilmiah ini.

Semoga Allah swt selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Penulis hanya bisa mendoakan semoga amal ibadahnya diterima oleh Allah swt sebagai amal yang mulia.

Di akhir tulisan ini, penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangannya. Penulis berharap penulisan skripsi ini bermanfaat terutama bagi peneliti sendiri dan juga kepada para pembaca semua. Maka kepada Allah jualah kita berserah diri dan meminta pertolongan, seraya memohon taufiq dan hidayah-Nya untuk kita semua. Amin Yarabbal Alamin.

Banda Aceh, 19 Desember 2017

Penulis,

Latifah Roza

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Kementerian Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987- Nomor: 0543 b/u/1987

Dalam skripsi ini banyak dijumpai istilah yang berasal dari bahasa Arab yang ditulis dengan huruf latin, oleh karena itu perlu pedoman untuk membacanya dengan benar. Pedoman Transliterasi yang penulis gunakan untuk penulisan kata Arab adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket	No.	Arab	Latin	Ket
1	ا	Tidak dilambangkan		١٦	ط	t	t dengan titik di bawahnya
2	ب	b		١٧	ظ	z	z dengan titik di bawahnya
3	ت	t		١٨	ع	‘	
4	ث	ś	s dengan titik di atasnya	١٩	غ	gh	
5	ج	j		٢٠	ف	f	
6	ح	h	h dengan titik di bawahnya	٢١	ق	q	
7	خ	kh		٢٢	ك	k	
8	د	d		٢٣	ل	l	
9	ذ	z	z dengan titik di atasnya	٢٤	م	m	
10	ر	r		٢٥	ن	n	
11	ز	z		٢٦	و	w	
12	س	s		٢٧	ه	h	
13	ش	sy		٢٨	ع	‘	
14	ص	ş	s dengan titik di bawahnya	٢٩	ي	y	
15	ض	ḍ	d dengan titik di bawahnya				

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	a
◌ِ	<i>Kasrah</i>	i
◌ُ	<i>Dammah</i>	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ُ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف = *kaifa*,

حول = *ḥaula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
◌َ ا	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	ī
◌ُ و	<i>Dammah</i> dan wau	ū

Contoh:

قَالَ = *qāla*

رَمَى = *ramā*

قِيلَ = *qīla*

يَقُولُ = *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *Dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB SATU: PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Penjelasan Istilah	8
1.5. Kajian Pustaka	10
1.6. Metode Penelitian	12
1.7. Sistematika Pembahasan.....	15
BAB DUA: KONSEP <i>IJARAH BI AL-‘AMAL</i>	
2.1. Pengertian Klausula Eksemsi.....	17
2.2. Pengertian dan Dasar Hukum <i>Ijarah bi al-‘Amal</i>	26
2.3. Pandangan Ulama	38
2.4. Rukun dan Syarat <i>Ijarah bi al-‘Amal</i>	42
2.5. Pembatalan dan Berakhirnya <i>Ijarah</i>	45
2.6. Hikmah <i>Ijarah</i>	47
BAB TIGA: KLAUSULA EKSEMSI DALAM PERJANJIAN <i>CUSTOMER</i> DENGAN PIHAK <i>LAUNDRY</i> (MENURUT AKAD <i>IJARAH BI AL-‘AMAL</i>)	
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
3.2. Analisis Klausula Eksemsi dalam Perjanjian <i>Customer</i> dengan Pihak <i>Laundry</i>	68
3.3. Tinjauan Hukum Islam	75
BAB EMPAT: PENUTUP	
4.1. Kesimpulan	83
4.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

BAB SATU PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Laundry kiloan (jasa cuci kiloan/cuci baju kiloan) adalah jasa pencucian pakaian yang semula dibawa ke *laundry* dalam keadaan kotor dan saat diterima kembali oleh konsumen pemakai jasa *laundry* pakaian tersebut sudah siap digunakan kembali, yang mana penentuan tarifnya ialah berdasarkan jumlah kilogram baju yang dilaundry. Bisnis *laundry* kiloan sangat banyak ditemukan dan memiliki pelanggan masing-masing, bahkan di setiap gampong pun kini banyak terdapat usaha *laundry* karena minat konsumen yang cukup tinggi juga manfaat yang dirasakan terhadap jasa tersebut dan terlebih lagi sangat terjangkau harganya. Usaha *laundry* merupakan salah satu bentuk layanan jasa bagi mereka yang menginginkan hidup untuk lebih mudah. Para mahasiswa atau pegawai kantor yang merasa cukup memiliki uang tentunya akan lebih suka untuk mencuci pakaian mereka memakai jasa *laundry* karena lebih mudah dan memanjakan.

Saat ini jasa *laundry* sudah menjadi tren. Banyak anak kos, ibu rumah tangga atau orang yang tinggal di hotel, wisma dan lainnya juga menggunakan jasa *laundry* akibat padatnya rutinitas sehari-hari yang tidak memiliki waktu senggang untuk mencuci pakaian. Dengan menggunakan jasa *laundry* dapat meringankan beban di saat kita sedang sibuk sehingga bisa lebih leluasa mengerjakan rutinitas lainnya. Menggunakan jasa *laundry* dapat menghemat pengeluaran, membantu meringankan

tenaga dan secara tidak langsung jasa ini juga mampu meringankan tagihan air PDAM perbulannya, bahkan hal ini juga mampu mengurangi tagihan listrik karena tidak perlu menyetrika atau memakai mesin cuci.

Namun menggunakan jasa *laundry* terkadang konsumen merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan *laundry*. Seperti, beberapa jenis pakaian bisa melar jika dicuci dengan mesin, pakaian tidak bersih, pakaian hilang atau tertukar dengan milik orang lain, pakaian luntur, dan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan.

Aktivitas ekonomi dalam pandangan syariat Islam mempunyai tujuan antara lain: *pertama*, memenuhi kebutuhan hidup seseorang secara sederhana; *kedua*, memenuhi kebutuhan keluarga; *ketiga*, memenuhi kebutuhan jangka panjang; *keempat*, menyediakan kebutuhan keluarga yang ditinggalkan; *kelima*, memberi bantuan sosial dan sumbangan bagi yang membutuhkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Allah SWT. dan *keenam*, menerapkan ilmu ekonomi dalam praktik sehari-hari bagi individu, keluarga, kelompok masyarakat dan pengusaha dalam rangka mengorganisasi faktor produksi, distribusi dan pemanfaatan barang dan jasa yang dihasilkan berdasarkan syariat Islam.¹ Beberapa dari tujuan pada aktivitas ekonomi dalam syariat Islam ini merupakan bagian dari tujuan adanya jasa *laundry*.

Dalam praktik dunia bisnis, *laundry* merupakan bidang usaha yang sering menggunakan klausula baku seperti *Alif Laundry*. *Alif Laundry* merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa cuci-setrika pakaian yang

¹Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: kencana, 2012), hlm. 25.

berada di jalan Utama Gampong Rukoh, Kec. Syiah Kuala, Banda Aceh. Memiliki lokasi yang sangat strategis menjadikan pemilik usaha *laundry* tertarik untuk mendirikan bisnis *laundry*, di mana banyak mahasiswa yang menginginkan hidup untuk lebih mudah. Di dalam syarat dan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian *customer* yang telah ditetapkan oleh pihak *laundry* terdapat lima ketentuan yaitu:

- a. Maaf, kami tidak menerima pencucian CD.
- b. Periksa barang anda Alif *Laundry* tidak menerima segala bentuk keluhan lebih dari 24 jam setelah pengambilan *laundry*.
- c. Kain luntur tidak dipisah, di luar tanggung jawab Alif *Laundry*.
- d. Pengambilan *laundry* harus disertai nota.

Menggunakan jasa *laundry* para konsumen terikat dengan perjanjian yang telah dibuat sepihak oleh pelaku usaha (*standardized contract*/ klausula baku), di mana dalam perjanjian tersebut memiliki ketentuan sendiri. Setiap aturan atau ketentuan yang terdiri dari beberapa poin seperti Alif *Laundry* tidak menerima segala bentuk keluhan lebih dari 24 jam setelah pengambilan *laundry* dan kain luntur tidak dipisah, di luar tanggung jawab Alif *Laundry*. Dalam perjanjian *customer* terdapat beberapa klausula yang memberatkan konsumen, yang disebut klausula eksepsi (*exemption clause*), dalam bahasa Belanda disebut dengan istilah *exoneratie clause*. Yang dimaksud klausula eksepsi adalah suatu klausula dalam kontrak yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan

kepadanya.² Perjanjian yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam kartu kontrol atau nota yang mengikat dan wajib ditaati oleh konsumen, perjanjian tersebut tidak dapat ditawarkan atau dinegoisasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*).

Pada kenyataannya klausula baku banyak yang merugikan pihak konsumen dan juga menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.³ Perjanjian baku bukanlah merupakan suatu kesepakatan yang dibuat oleh kedua belah pihak yang berakad, namun perjanjian yang ditetapkan oleh pihak *laundry* yang menjadi suatu ketentuan di mana konsumen terpaksa untuk menerima atau tidak menerima sama sekali sehingga dapat menimbulkan kondisi yang tidak seimbang antara pihak *laundry* dan konsumen. Pada dasarnya menetapkan klausula baku pada perjanjian tidak dilarang selama tidak membebankan atau merugikan konsumen.

Dengan berlakunya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, ditegaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang memungkinkan pelaku usaha melakukan tindakan sepihak⁴ dengan membebankan para konsumen atas layanan jasa yang ditawarkan. Adanya pencantuman klausula baku dalam suatu transaksi syariah harus sesuai

²Munir Fuady, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: Citra Aditya, 2007), hlm. 98.

³Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 108.

⁴Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 81.

dengan prinsip syariah, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam transaksi syariah ialah hal yang diperjanjikan dan obyek transaksi harus halal menurut syariat, tidak terdapat ketidakjelasan (*gharār*) dalam rumusan akad maupun prestasi yang diperjanjikan, para pihaknya tidak menzalimi dan tidak dizalimi, transaksi harus adil, transaksi tidak mengandung unsur perjudian (*maisyr*), terdapat prinsip kehati-hatian, tidak membuat barang-barang yang tidak bermanfaat dalam Islam ataupun najis (*najsy*), dan tidak mengandung riba.⁵ Dalam Islam, akad yang digunakan pada usaha *laundry* ialah akad *ijarah bil ‘amal* yang merupakan transaksi dengan tujuan mencari keuntungan atas layanan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dalam bahasa Arab, upah dan sewa disebut dengan *ijarah*.

Fenomena *laundry* sangat unik untuk diteliti lebih dalam. Konsumen yang sudah terbiasa menggunakan jasa *laundry* untuk seterusnya konsumen akan memanfaatkan jasa ini. *Laundry* dijadikan alternatif pilihan ketika para konsumen tidak memiliki waktu untuk mencuci, bagi mahasiswa maupun orang-orang yang disibukkan dengan pekerjaannya. Perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, menjadikan sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan jasa pencucian pakaian (*laundry*) untuk meringankan pekerjaan cuci-setrika mereka dengan harga yang ditawarkan akan memberi pengaruh kepada masyarakat untuk menggunakan jasa *laundry* ini. Hal ini menimbulkan sebuah paradigma baru bagi masyarakat yang tidak atau belum menggunakan jasa *laundry* untuk menggunakan jasa ini. Karena mencuci

⁵Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 206-207.

dan menyetrika pakaian sendiri sudah tidak sesuai dengan zaman, buang-buang waktu dan dianggap tidak praktis juga didukung oleh perilaku masyarakat, khususnya mahasiswa karena kesibukan dan padatnya aktivitas sehari-hari akan menimbulkan perilaku konsumtif dan mengikuti kebiasaan.

Pandangan ini bisa muncul dari kalangan mahasiswa yang merupakan konsumen pemakai jasa *laundry*. Oleh karena itu, pemilik usaha *laundry* harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka, pemilik usaha *laundry* harus menjamin bahwa jasa *laundry* yang ia miliki sesuai dengan apa yang ia perjanjikan, menjaga agar pakaian yang dilaundry kembali ketangan konsumen secara utuh. Di samping itu pemilik usaha *laundry* harus memberikan kompensasi atau ganti rugi atas pakaian yang hilang/rusak akibat pemakaian dan pemanfaatan jasa *laundry* tersebut, berupa pengembalian uang atau penggantian pakaian yang hilang. Pelanggaran-pelanggaran dalam kegiatan bisnis sudah mencapai tingkat yang sangat mengkhawatirkan. Dalam kegiatan bisnis sudah tidak dapat ditemukan ketertiban dan kepastian hukum.⁶

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam masalah tersebut dalam sebuah karya ilmiah dengan judul, **“Analisis Klausula Eksepsi dalam Perjanjian *Customer* dengan Pihak *Laundry* Menurut Konsep *Ijarah bi al-‘Amal* (Study tentang Realisasi Kewajiban Pihak *Laundry* di Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh).**

⁶Romli Atmasasmita, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm. 24.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk klausula eksemsi yang dicantumkan oleh pihak *laundry* dalam perjanjian *customer* yang diberikan kepada konsumen?
2. Bagaimana klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* di Kecamatan Syiah Kuala menurut konsep *ijarah bi al-'amal* dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana pihak konsumen mengantisipasi dan menanggulangi diktum klausula eksemsi yang dicantumkan dalam perjanjian tersebut?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk klausula eksemsi yang dicantumkan oleh pihak *laundry* dalam perjanjian *customer* yang diberikan kepada konsumennya.
2. Untuk mengetahui bagaimana klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* di Kecamatan Syiah Kuala menurut konsep *ijarah bi al-'amal* dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Untuk mengetahui bagaimana cara konsumen mengantisipasi dan menanggulangi diktum klausula eksemsi yang dicantumkan dalam perjanjian tersebut.

1.4. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah berikut, antara lain:

1. Analisis.
2. Klausula Eksemsi.
3. Akad *Ijarah bi al-‘Amal*.

1.4.1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab, musabab, duduk perkaranya dan sebagainya), penguraian suatu pokok atau berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.⁷

⁷Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indoseia*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), hlm. 45.

1.4.2. Klausula Eksemsi

Klausula ialah ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi.⁸

Arti kata klausula eksemsi menurut istilah hukum Indonesia ialah, klausula dalam perjanjian yang mengecualikan pihak dalam perjanjian bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi.⁹

1.4.3. Akad *Ijarah bi al-'Amal*

Kata akad didefenisikan sebagai hubungan antara *ijab* dan *qabul* sesuai dengan kehendak syariat yang menetapkan adanya pengaruh (akibat) hukum dalam objek perikatan.¹⁰

Ujrah merupakan kegiatan upah-mengupah, yang berasal dari kata *ajru*. Kata *ujrah* atau *ajru* yang menurut bahasa berarti *'iwad* (ganti), dengan kata lain imbalan yang diberikan sebagai upah atau ganti rugi suatu perbuatan.¹¹

Ijarah bil 'amal ialah sewa-menyewa yang bersifat pekerjaan atau jasa, dalam artian *ijarah* ini bersifat pekerjaan atau jasa dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.¹²

⁸ <http://kamuslengkap.com/kamus/hukum/arti-kata/Klausula>, di akses pada tanggal 16 april 2017.

⁹ <http://kamuslengkap.com/kamus/hukum/arti-kata/Klausul+Eksemsi>, di akses pada tanggal 16 april 2017.

¹⁰ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 71.

¹¹ Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1997), hlm. 29.

¹² Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Medika Pratama, 2007), hlm. 251.

1.5. Kajian Pustaka

Menurut penelusuran yang telah peneliti lakukan, penelitian mengenai klausula eksemisi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* menurut akad *ijarah bi al-'amal* belum banyak ditulis oleh para mahasiswa dan belum ada kajian yang membahas secara mendetail dan lebih spesifik. Adapun beberapa karya ilmiah yang penulis temukan di antaranya skripsi yang ditulis oleh Andi Astari Rasyida, berjudul “*Analisis Hukum Terhadap Klausula Baku pada Kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kedudukan dan keabsahan klausula baku pada kartu Studio Pass di Trans Studio Makassar ditinjau dari UUPK serta untuk mengetahui bagaimana aspek perlindungan hukum bagi konsumen pada perjanjian klausula baku yang ada pada kartu Studio Pass. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Trans Studio mencantumkan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang. Hal ini terbukti dari apa yang tercantum dalam kartu Studio Pass, pihak Trans Studio mencantumkan klausula baku yang dilarang oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat 1 butir g, yaitu ketentuan sepihak dan ketundukan atas peraturan baru atau lanjutan yang sewaktu-waktu dapat terjadi ke depannya.

Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Tiara Agustavia dengan judul penelitian “*Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku pada Jual Beli Perumahan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui akibat hukum atas perjanjian jual beli perumahan dengan klausula baku serta untuk mengkaji dan menganalisa

perlindungan konsumen terhadap perjanjian dengan klausula baku. Kesimpulan dari penelitian ini adalah klausula yang menyebabkan uang muka hangus pada jual beli perumahan adalah klausula baku yang dilarang pada Pasal 18 ayat (1) karena klausula baku yang terdapat pada jual beli perumahan menjadikan konsumen tidak memiliki *bargaining power*/ daya tawar pada saat proses jual beli tersebut.

Kemudian, skripsi yang ditulis oleh Mahardika Hasti Yuristha dengan judul *“Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dalam Perjanjian Kredit pada Bank Jateng Cabang Sukoharjo”*. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui perlindungan hukum yang dilakukan terhadap pihak-pihak dalam perjanjian kredit yang menggunakan klausula baku oleh Bank Jateng Cabang Sukoharjo serta untuk mengetahui penyelesaiannya apabila nasabah debitur wanprestasi. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pihak Bank berupaya untuk melindungi nasabah dari klausula baku dengan cara menjelaskan isi perjanjian kredit, memberi kesempatan untuk membaca dan bertanya, memberi kesempatan untuk merubah perjanjian kredit dengan perjanjian tambahan (*addendum*). Dengan demikian pihak Bank memberikan perlindungan kepada nasabah pada saat perumusan dan pembuatan perjanjian berdasarkan ketentuan peraturan yang ada sehingga nasabah dapat memenuhi prestasi suatu perjanjian kredit dengan baik dan lancar kepada Bank Jateng Cabang Sukoharjo.

1.6. Metode Penelitian

Pada prinsipnya dalam setiap penulisan karya ilmiah selalu memerlukan data-data yang lengkap dan objektif serta mempunyai metode dan cara tertentu sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas. Langkah-langkah yang hendak ditempuh adalah sebagai berikut:

1.6.1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.¹³

Metode penelitian deskriptif yaitu suatu metode yang bertujuan membuat gambaran yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang ingin diketahui.¹⁴

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang

¹³ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 26.

¹⁴ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 63.

sebenarnya, seperti penelitian analisis klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* menurut konsep *ijarah bi al-‘amal*.

1.6.2. Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini diperoleh dengan menggunakan jenis penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan.

a. *Field Research*

Penelitian *field research* ialah mengumpulkan data berdasarkan penelitian langsung ke lokasi penelitian/lapangan, kemudian mengumpulkan data-data dan informasi yang diperoleh langsung dari pihak karyawan pada usaha *laundry* maupun pemilik usaha di delapan tempat yaitu; Alif *Laundry*, Fina *Laundry*, Elje *The House of Laundry and Dry Clean*, Orange *Laundry*, Island *Laundry*, Plaza *Laundry*, J & L *Laundry* dan Ikhtiar *Laundry*.

b. *Library Research*

Library research yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan, menela'ah, membaca, dan mengkaji lebih dalam buku-buku, jurnal, artikel-artikel, makalah, dan bahan kuliah serta data-data lain yang berkaitan dengan topic pembahasan *ijarah bi al-‘amal* sebagai data skunder yang bersifat teoritis.

1.6.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, teknik yang penulis gunakan adalah:

- a. *Observasi*, sebagai metode ilmiah yang biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti.¹⁵ Dengan mengadakan peninjauan langsung ke objek yang diteliti, yaitu terhadap pemilik usaha dan para karyawan yang bekerja pada usaha *laundry* di delapan tempat yaitu; Alif *Laundry*, Fina *Laundry*, Elje *The House of Laundry and Dry Clean*, Orange *Laundry*, Island *Laundry*, Plaza *Laundry*, J & L *Laundry* dan *Ikhtiar Laundry*. Agar dapat mengetahui lebih detail tentang klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* menurut konsep *ijarah bi al-'amal*.
- b. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan jalan Tanya-jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat atau mengingat jawaban dan mengadakan *prodding* (menggali keterangan lebih mendalam)¹⁶ yang dilakukan dengan cara berdialog atau berkomunikasi langsung dengan pemilik usaha dan para karyawan *laundry*, agar dapat mengetahui lebih detail mengenai analisis klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* menurut konsep *ijarah bi al-'amal*, guna untuk mendapatkan data yang akurat mengenai pembahasan skripsi.

151. ¹⁵Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2004), hlm.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 218.

1.6.4. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu alat perekam dan alat tulis untuk mencatat hasil wawancara dengan pihak *laundry* serta data/keterangan yang berkaitan dengan topic pembahasan.

1.7. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan para pembaca dalam mengikuti pembahasan karya ilmiah ini. Maka di dalam penulisan ini penulis mengelompokkan pembahasannya ke dalam empat bab.

Bab satu merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab dua adalah pembahasan teoritis mengenai klausula eksemsi pada usaha *laundry* yang mencakup pengertian klausula eksemsi, pengertian dan dasar hukum *ijarah bi al-‘amal*, pandangan ulama, rukun dan syarat *ijarah bi al-‘amal*, perselisihan antara para pihak dalam *ijarah*, pembatalan dan berakhirnya *ijarah*, dan hikmah *ijarah*.

Bab tiga mengenai inti yang membahas tentang gambaran umum lokasi penelitian, analisis klausula eksemsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry*, dan tinjauan hukum Islam.

Bab empat merupakan bab penutup dari keseluruhan karya tulis ini yang berisikan kesimpulan dan saran-saran dari penulis menyangkut permasalahan penelitian yang berguna seputar topic pembahasan.

BAB DUA KONSEP *IJARAH BI AL-‘AMAL*

2.1. Pengertian Klausula Eksemsi

Dalam transaksi ekonomi antara pelaku usaha dan konsumen sering terjadi perjanjian baik secara lisan maupun tulisan yang biasanya sudah dalam bentuk baku (*standardized contract*/ klausula baku). Perjanjian tersebut tidak dapat ditawar atau dinegosiasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*) isi atau ketentuan yang terdapat di dalam kontrak baku biasanya disebut klausula baku.¹⁷ Perbuatan curang sering diselipkan dalam kontrak dengan dicantumkannya klausula eksemsi, pencantuman klausula-klausula yang telah dibuat sepihak oleh pihak *laundry* memberikan peluang bagi pemilik usaha untuk membebaskan diri dari tanggung jawabnya. Istilah klausula eksemsi terjemahan dari istilah inggris *exemption clouse*, selain itu ada juga istilah lain seperti klausula eksonerasi istilah ini digunakan oleh Mariam Badruzaman. Yang dimaksud dengan klausula eksemsi adalah klausula yang berisi pembatasan tanggung jawab dari kreditur.¹⁸

Sutan Remy Sjahdeini mengatakan bahwa yang dimaksud dengan klausula eksemsi ialah: “klausula yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainnya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan di dalam perjanjian tersebut”.¹⁹ Maka dapat disimpulkan bahwa klausula eksemsi ditujukan oleh salah satu pihak yang

¹⁷Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008), hlm. 96.

¹⁸Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak*, (Jakarta: Institut Banking Indonesia, 1993), hlm. 72.

¹⁹*Ibid*, hlm. 75.

berakad untuk menghindari tanggung jawab dari perbuatan wanprestasi yang seharusnya ditanggung olehnya.

Menghindari tanggung jawab dapat berupa menghindari seluruhnya tanggung jawab atau hanya sebagiannya saja. Pencantuman klausula eksemisi pada perjanjian *customer* guna untuk menghindari tuntutan ganti rugi oleh konsumen atas kerugian yang dideritanya karena pemakaian jasa *laundry*. Hal ini dapat terjadi karena pihak *laundry* merupakan pihak yang lebih unggul dari pada konsumen sebagai pihak yang membutuhkan layanan jasa *laundry*. UUPK tidak membolehkan perbuatan ini dilakukan oleh pengusaha, ketidak bolehan hal tersebut dijelaskan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk mencantumkan pengalihan tanggung jawab.

Berdasarkan ketentuan *Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* tentang Perikatan dalam Pasal 1313 KHUPerdata menyatakan “perjanjian adalah suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau orang lain”.²⁰ Perikatan adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, di mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.²¹ Dalam setiap perjanjian tentu ada resiko yang harus dipikul, muatan di dalam perjanjian baku yang berpotensi menimbulkan resiko adalah klausula eksemisi, karena dengan adanya klausula ini konsumen sangat sulit untuk menuntut pelaku usaha atas pertanggung jawabannya.

²⁰Purwahid Patrik, *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 1986), hlm. 2.

²¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, cet. 9, (Jakarta: PT. Intermasa, 1984), hlm. 1.

Salim H.S. berpendapat: “Perikatan ialah suatu kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan hukum antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum yang lain dalam suatu bidang tertentu. Di mana subjek hukum yang satu berhak atas suatu prestasi sedangkan subjek hukum yang lain berkewajiban untuk memenuhi prestasi”.

Subekti dalam bukunya *Pokok-pokok Hukum Perdata* berpendapat bahwa, “perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut sesuatu dari pihak yang lainnya yang berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Perikatan sendiri merupakan suatu perikatan yang abstrak”.

Hukum Islam memiliki istilah tersendiri tentang perikatan yaitu *‘aqdun* atau akad. Adapun akad sendiri mempunyai beberapa pengertian, menurut pendapat para ulama ahli fikih bahwa *aqad* adalah sesuatu yang dengannya akan sempurna perpaduan antara dua macam kehendak baik dengan kata atau yang lainnya dan kemudian karenanya timbul ketentuan/kepastian pada dua sisinya. Dalam setiap perikatan akan timbul hak dan kewajiban pada dua sisi, di mana satu pihak ada hak untuk menuntut sesuatu dan di pihak lain menjadi kewajiban untuk memenuhinya. Sesuatu itu adalah prestasi yang merupakan hubungan hukum yang apabila tidak dipenuhi secara sukarela dapat dipaksakan bahkan melalui hakim. Tidak semua akad dilakukan oleh dua pihak dan mengikat keduanya sekalipun hanya timbul dari satu pihak yang berkemauan termasuk juga sebagai akad. Sebagaimana yang dikemukakan oleh al-Jassas ulama dari mazhab Hanafi bahwa

akad yaitu apa yang diikatkan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan oleh dirinya sendiri atau orang lain karena berlakunya suatu ketetapan padanya.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, dkk., unsur-unsur perikatan meliputi:

- a. Hubungan hukum.
- b. Kekayaan.
- c. Pihak-pihak.
- d. Prestasi.²²

Perkembangan dunia bisnis yang semakin hari terus meningkat mengharuskan para pengusaha untuk membuat berbagai macam perjanjian. Jika pelaksanaan perjanjian tidak sesuai, menyimpang atau tidak memenuhi syarat-syarat yang ditentukan, maka tujuan yang dikehendaki itu tidak tercapai secara patut bahkan mungkin tidak tercapai sama sekali akibatnya ialah ada pihak yang dirugikan, dalam hal ini muncullah masalah tanggung jawab.²³ Pelaku usaha sebagai pihak yang paling sering menggunakan perjanjian baku dalam setiap transaksinya sering melupakan dan tidak memperhatikan aturan yang ada. Salah satunya adalah dengan menggunakan klausula eksepsi dalam kontrak baku, yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi. Padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.²⁴ Adanya pencantuman klausula ini pada prinsipnya

²² Dalam Titik Triwulan Tutik, *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 199-201.

²³ Abdul kadir Muhammad, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1992), hlm. 9.

²⁴ As-lounge.blogspot.co.id jam 19.50.23. tgl 18.08.2017.

bertujuan untuk membatasi bahkan meniadakan tanggung jawab pelaku usaha atas resiko-resiko tertentu yang mungkin akan timbul di kemudian hari.

Pasal 1365 KUHPerdara menentukan bahwa “setiap perbuatan yang melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain karena kesalahannya mewajibkan orang itu mengganti kerugian tersebut”.²⁵ Pasal 1366 KUHPerdara menentukan bahwa, “setiap orang bertanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya”. Pasal 1367 KUHPerdara menentukan bahwa “seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri. Tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya...”²⁶

Pada realitanya, pengusaha *laundry* membuat perjanjian secara sepihak tanpa melibatkan para konsumen. Perjanjian itu biasanya dalam bentuk nota yang telah disiapkan oleh pihak *laundry* dengan prinsip *take it or leave it contract*. Dalam perjanjian seperti ini, pihak kedua sama sekali tidak dapat mengusulkan pendapat atau menyatakan keberatannya terhadap format perjanjian yang telah ditetapkan. Perjanjian yang sah ialah perjanjian yang memenuhi syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang sehingga diakui oleh hukum. Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara syarat-syarat sahnya perjanjian adalah:

- a) Adanya persetujuan kehendak antara pihak-pihak yang membuat perjanjian.

²⁵Mariam Darus Badruzaman, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*, (Bandung: Alumni, 1983), hlm. 146.

²⁶Elsi Kartika Sari & Advendi Simangunsong, *Hukum dalam Ekonomi Edisi Revisi*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 128.

- b) Adanya kecakapan pihak-pihak untuk membuat perjanjian.
- c) Ada suatu hal tertentu.
- d) Ada suatu sebab yang halal.²⁷

Di dalam Pasal 18 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian, antara lain:

- 1) Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/jasa yang dibeli konsumen.
- 4) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- 5) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- 6) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.

Di dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 pada Pasal 19 mengatur tanggung jawab kesalahan pelaku usaha terhadap produk yang dihasilkan dengan memberi ganti rugi atas kerusakan dan kerugian konsumen. Bentuk penggantian

²⁷Sriwati Sakkirang, *Hukum Perdata*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 128.

kerugian berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya. Sementara itu pada Pasal 20 dan Pasal 21 mengatur beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Sedangkan pada Pasal 22 menentukan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19. Jika pelaku usaha menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atau tuntutan konsumen maka menurut Pasal 23 dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan.

Di dalam Pasal 27 disebutkan hal-hal yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

1. Cacat barang timbul pada kemudian hari.
2. Kelalaian yang disebabkan oleh konsumen.²⁸

Ketentuan pencantuman klausula baku, yaitu:

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang/jasa yang ditunjukkan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.

²⁸Elsi Kartika dan Advendi Simangunsong, *Hukum dalam Ekonomi*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2008), hlm. 167-169.

- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.

2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.²⁹

Yang menarik adalah ketentuan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, yang menyatakan bahwa setiap klausula baku yang memuat hal-hal yang disebut dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah batal demi hukum. Ketentuan-ketentuan tersebut jelas bersifat membatasi atau mengurangi prestasi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dan mengurangi hak konsumen untuk melakukan penawaran terhadap barang atau jasa yang ditawarkan pelaku usaha.³⁰ Ayat (1) larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.³¹

Konsumen baik secara langsung ataupun tidak langsung melalui pasar harus diperlakukan sebagai mitra untuk perkembangan bisnis dalam jangka waktu yang lama. Oleh karena itu komitmen yang perlu dikembangkan antara lain:

- a. Memberikan suatu produk atau jasa dengan kualitas terbaik sesuai dengan keinginan konsumen.

²⁹C.S.T Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 224-225.

³⁰Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 53.

³¹Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 108.

- b. Memberikan perlakuan secara adil dalam setiap transaksi, termasuk memberikan ganti rugi jika konsumen dirugikan.³²

2.2. Pengertian dan Dasar Hukum *Ijarah bi al-'Amal*

Hukum Islam memiliki istilah sendiri tentang kontrak/perikatan, yaitu '*aqdun* atau akad. Akad berasal dari lafal Arab *al-'aqd* yang berarti perikatan, perjanjian, dan pemufakatan *al-ittifaq*. Secara terminologi *fiqh*, akad didefinisikan dengan “pertalian ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan kabul (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh pada obyek perikatan”.³³

Akad merupakan pertemuan ijab yang diajukan oleh salah satu pihak dengan kabul dari pihak lain yang menimbulkan akibat hukum pada objek akad. Akad dalam hukum Islam, adalah pertemuan ijab dan kabul yang merupakan pernyataan eksternal kehendak batin para pihak.³⁴ Setiap akad dalam ekonomi syariah, baik dalam hal barang (objek), pelaku transaksi (subjek), maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad. Akad *ijarah* merupakan suatu akad kesepakatan yang dilakukan oleh satu atau beberapa orang yang melaksanakan kesepakatan yang tertentu dan mengikat, yaitu dibuat oleh kedua belah pihak untuk dapat menimbulkan hak serta kewajiban antara keduanya.³⁵

³²Budi Untung, *Hukum dan Etika Bisnis*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), hlm. 56.

³³Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), hlm. 38.

³⁴Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 68.

³⁵Ghufroon A. Mas'adi, *Fiqh Muamalah Kontekstual*, cet. I, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 31.

Dalam *fiqh muamalah* sewa menyewa disebut dengan kata *ijarah*. *Ijarah* berasal dari kata ”*al-ajru*” yang secara bahasa ”*al-‘iwadhu*” yaitu ganti.³⁶ Secara bahasa, kata *al-ajru* di dunia adalah kompensasi dan *al ajru* di akhirat adalah pahala.³⁷ Menurut istilah atau definisi secara *syara’* *ijarah* didefinisikan sebagai akad (transaksi) terhadap manfaat dengan adanya kompensasi.³⁸ Dengan kata lain, *ijarah* (sewa) adalah akad sewa menyewa antara pemilik dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas sesuatu yang disewakan.³⁹ *Ijarah* adalah perjanjian sewa-menyewa suatu barang dalam waktu tertentu, melalui pembayaran sewa. Atau *ijarah* adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, *ijarah* diartikan dengan perjanjian (kontrak) dalam hal upah mengupah dan sewa-menyewa.⁴⁰ Kontrak merupakan perjanjian atau persetujuan suatu perbuatan di mana seseorang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain atau lebih.⁴¹ Perjanjian adalah suatu tindakan kesepakatan antara seseorang atau beberapa orang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya untuk melakukan suatu perbuatan tertentu, apabila perbuatan atau tindakan itu mempunyai akibat hukum maka perbuatan

³⁶Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (ter. Kamaluddin A. Marzuki), jilid 13, (Bandung: Al-Ma’arif, 1997), hlm. 15.

³⁷As-Shabatin Yusuf, *Bisnis Islami dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis* (terj.), (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), hlm. 321.

³⁸An-Nabhani Taqiyuddi, *Sistem Ekonomi Islam*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), hlm. 321.

³⁹Asmuni dan Siti Mujiatun, *Bisnis Syariah Suatu Alternatif Pengembangan Bisnis yang Humanistik dan Berkeadilan*, (Medan: Perdana Publishing, 2015), hlm. 184.

⁴⁰Team Pustaka Phoenix, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2007), hlm. 342.

⁴¹Yan Pramadya Puspa, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Pradnya Paramitha, 2005), hlm. 24.

tersebut diistilahkan dengan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah segala perbuatan yang dilakukan oleh manusia secara sengaja untuk menimbulkan hak dan kewajiban.⁴²

Ijarah adalah suatu akad yang berisi penukaran manfaat sesuatu dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu. Dalam arti luas, *ijarah* bermakna suatu *aqad* yang berisi penukaran manfaat dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu. *Ijarah* merupakan salah satu bentuk kegiatan *muamalah* dalam memenuhi keperluan hidup manusia, seperti sewa menyewa, kontrak atau menjual jasa dan lain-lain.⁴³ Maksud *bi al-'amal* ialah proses mempekerjakan seseorang untuk melakukan pekerjaan. *Ijarah bi al-'amal* merupakan suatu akad sewa-menyewa yang bersifat jasa dan pekerjaan.⁴⁴

Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan/atau jasa antara pemilik objek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek yang disewakan.⁴⁵ Berdasarkan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *ijarah* adalah sewa barang dalam jangka waktu tertentu dengan pembayaran. *Ijarah* dapat juga diartikan dengan *lease contract* dan juga *hire contract*, karena itu *ijarah* dalam konteks perbankan syariah adalah suatu *lease contract*. Lembaga keuangan menyewakan peralatan baik dalam bentuk sebuah bangunan maupun barang-barang.⁴⁶ *Ijarah* diartikan sebagai sewa-menyewa atau upah mengupah,

⁴²Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1996), hlm. 1.

⁴³Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), hlm. 228.

⁴⁴Al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islam wa-Adillatuhu* (ter. Syed Ahmad Syed Hussain), jilid V, (Mesir. Dar al-Fikr, 2004), hlm. 350.

⁴⁵Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 52.

⁴⁶Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 247.

sedangkan *ijarah bi al-‘amal* merupakan *ijarah* bersifat pekerjaan, yang mana ada konsekwensinya terhadap upah atas pekerjaan tersebut. *Ijarah* seperti ini dapat dicontohkan seperti buruh bangunan, tukang, pembantu rumah tangga, buruh cuci pakaian, penjahit dan lain-lainnya.

Para ulama Mazhab berbeda pendapat tentang pengertian *ijarah*.

1) Menurut Hanafiah

أَلَا جَارَةٌ عَقْدٌ عَلَى الْمَنْفَعَةِ بِعَوَضٍ هُوَ مَالٌ

“*Ijarah adalah akad atas manfaat dengan imbalan berupa harta*”.

2) Menurut Malikiyah

أَلَا جَارَةٌ...عَقْدٌ يُفِيدُ تَمْلِيكَ مَنْ أَعْزَمَ شَيْءٍ مُبَاحٍ مَدَّةً مَعْلُومَةً بِعَوَضٍ غَيْرِ نَاشِئٍ عَنِ الْمَنْفَعَةِ

“*Ijarah...adalah suatu akad yang memberikan hak milik atas manfaat suatu barang yang mubah untuk masa tertentu dengan imbalan yang bukan berasal dari manfaat*”.

3) Menurut Syafi’iyah

وَحَدُّ عَقْدِ الْإِجَارَةِ : عَقْدٌ عَلَى مَنَفْعَةٍ مَقْصُودَةٍ مَعْلُومَةٍ قَابِلَةٍ لِلْبَدْلِ وَالْإِبَاحَةِ بِعَوَضٍ مَعْلُومٍ

“*Defenisi akad ijarah adalah sesuatu akad atas manfaat yang dimaksud dan tertentu yang bisa diberikan dan dibolehkan dengan imbalan tertentu*”.

4) Menurut Hanabilah

وَهِيَ عَقْدٌ عَلَى الْمَنَافِعِ تَتَعَقَّدُ بِلَفْظِ الْإِجَارَةِ وَالْكَرَاءِ وَمَا فِي مَعْنَاهُمَا

“*Ijarah adalah suatu akad atas manfaat yang bisa sah dengan lafal ijarah dan kara’ dan semacamnya*”.⁴⁷

⁴⁷Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2013), hlm. 316-317

Dari defenisi-defenisi di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya tidak ada perbedaan yang prinsip di antara para ulama dalam mengartikan *ijarah* atau sewa–menyewa. Dapat disimpulkan bahwa *ijarah* atau sewa–menyewa adalah akad atas manfaat dengan adanya imbalan. Dengan demikian objek sewa–menyewa adalah manfaat atas suatu barang (bukan barang). Dari segi imbalannya, *ijarah* ini mirip dengan jual beli tetapi keduanya berbeda, karena dalam jual beli objeknya benda, sedangkan dalam *ijarah* objeknya adalah manfaat dari benda.

Sewa–menyewa dibolehkan menurut seluruh para *fuqaha* segenap daerah serta generasi pertama. Setiap pekerjaan yang dilakukan secara halal, maka hukum mengontraknya juga halal. Menurut pandangan Islam, asal hukum *ijarah bil ‘amal* adalah mubah (boleh) bila dilaksanakan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh syari’at.⁴⁸ Dalil jumhur ulama adalah firman Allah SWT. QS. al-Qashash ayat 26-27:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْبَأُ اسْتَعْجِرُهُ ^ط إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَعْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

⁴⁸Amir Syarifuddin, *Garis-Garis Besar Fiqh*, (Bogor: Kencana, 2003), hlm. 216.

قَالَ إِنِّي أُرِيدُ أَنْ أُنكِحَكَ إِحْدَى ابْنَتَيَّ هَاتَيْنِ عَلَى أَنْ تَأْجُرَنِي ثَمَنِي حَبِجٍ ^ط فَإِنْ أَتَمَمْتَ

عَشْرًا فَمِنْ عِنْدِكَ ^ط وَمَا أُرِيدُ أَنْ أَشُقَّ عَلَيْكَ ^ج سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّالِحِينَ ﴿٢٣٣﴾

“Berkatalah dia (Syu'aib): "Sesungguhnya aku bermaksud menikahkan kamu dengan salah seorang dari kedua anakku ini, atas dasar bahwa kamu bekerja denganku delapan tahun dan jika kamu cukupkan sepuluh tahun maka itu adalah (suatu kebaikan) dari kamu, maka aku tidak hendak memberati kamu dan kamu insyaAllah akan mendapatiku termasuk orang-orang yang baik".

Ayat lain yang berkaitan dengan *ijarah* QS. al-Baqarah ayat 233:

...وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْمَعْرُوفِ ^ط وَاتَّقُوا

اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ ﴿٢٣٣﴾

“...dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan”. (QS. al-Baqarah (2): 233).

Inti dalil dari ayat tersebut adalah ungkapan “apabila kamu memberikan pembayaran yang patut”. Ungkapan tersebut menunjukkan adanya jasa yang diberikan berkat kewajiban membayar upah (*fee*) secara patut. Surat al-Baqarah merupakan salah satu landasan hukum dalam persoalan *ijarah* karena dianggap

salah satu transaksi yang sifatnya saling tolong menolong serta mempunyai landasan hukum yang kuat.⁴⁹ Ayat di atas menjadi dasar hukum adanya sistem sewa dalam Islam, seperti yang diungkapkan dalam ayat tersebut bahwa seseorang itu boleh menyewa orang lain untuk menyusui anaknya. Tentu saja ayat ini akan berlaku umum terhadap segala bentuk sewa-menyewa.

...فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ أُجُورَهُنَّ ۚ ... ﴿٦﴾

“...jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu maka berikanlah kepada mereka upahnya, dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik...”. (QS. al-Thalaq: 6).

Sedangkan dari Sunnah yang *shahih* adalah hadis yang diriwayatkan oleh al-Bukhari dari Aisyah, menceritakan tentang Nabi Muhammad SAW. dan Abu Bakar mengupah seorang kafir untuk menjadi petunjuk jalan.⁵⁰ Peristiwa tersebut dikisahkan oleh Aisyah seperti berikut:

عَنْ عُرْوَةَ بْنِ الزُّبَيْرِ أَنَّ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا زَوْجَ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَتْ: وَاسْتَأْجَرَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَبُو بَكْرٍ رَجُلًا مِنْ بَنِي الدَّيْلِ هَادِيًا خَرِيبًا، وَهُوَ عَلَى دِينِ كُفَّارٍ قُرَيْشٍ، فَدَفَعَا إِلَيْهِ رَاحِلَتَيْهِمَا، وَوَاعَدَاهُ غَارَتُورَ بَعْدَ ثَلَاثِ لَيَالٍ بِرَا حِلَّتَيْهِمَا

"Dari 'Urwah bin Zubair bahwa sesungguhnya Aisyah ra. Istri Nabi SAW. berkata: Rasulullah SAW. dan Abu Bakar menyewa seorang laki-laki dari Bani ad-Dil sebagai penunjuk jalan padahal ia berada pada agama orang-orang kafir Quraisy. Kemudian keduanya menyerahkan kepadanya kedua kendaraan mereka dan mereka saling berjanji kepadanya di Gua Tsur setelah berlalu perjalanan tiga malam menggunakan kedua kendaraan mereka". Hadits yang diriwayatkan oleh al-Bukhari (3905).⁵¹

⁴⁹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Perss, 2001), hlm. 117.

⁵⁰Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: al-Ma'arif, 1997), hlm. 73.

⁵¹Ibnu Hajar al-Asqalani, *Fathul Baari Penjelasan Kitab Shahih al-Bukhari* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), hlm. 51.

Dari hadits tersebut dapat dipahami bahwa pengaturan yang jelas dalam melaksanakan akad *ijarah*, dan sekaligus akad *ijarah* dalam melakukan transaksi baik sesama Islam maupun tidak. Hanya saja transaksi yang dilaksanakan wajib berpedoman kepada syariat atau bukan sesuatu yang diharamkan oleh agama.

Ulama di kalangan mazhab Hanafi mengartikan *ijarah* yaitu akad yang berisi pemilikan manfaat tertentu dari suatu benda yang diganti dengan pembayaran dalam jumlah yang disepakati.⁵² Dalam sistematika *fiqh*, *ijarah bil 'amal* terdapat pada pembahasan *fiqh mu'amalah* yaitu pada konsep *ijarah*, yang terdiri dari dua katagori yakni *ijarah bil 'amal* dan *ijarah bil manfa'ah*. *Ijarah bil 'amal*, yaitu akad *ijarah* terhadap suatu pekerjaan tertentu, seperti mengupah seseorang untuk membangun suatu bangunan, mengupah seseorang untuk mengangkut suatu barang ke tempat tertentu, mengupah seseorang untuk menjahit pakaian, mengupah seseorang untuk mewarnai kain, mengupah seseorang untuk memperbaiki sepatu dan sebagainya berupa pekerjaan-pekerjaan yang boleh mengupah seseorang untuk melakukannya.⁵³ Upah dalam konsep *ijarah bil 'amal* memiliki beberapa syarat yaitu: (a) upah harus berupa harta (*maal*) yang mubah dan bukan harta yang haram, (b) upah harus berupa harta suci (*thahir*), bukan harta yang najis, (c) upah harus diketahui dengan jelas (*ma'luum*), bukan *mahjul*, (d) upah harus dapat dimanfaatkan (*muntafa'an bihi*), (e) upah harus dapat diserahterimakan, dan (f) upah harus hak milik yang menyewa (*musta'jir*).⁵⁴

⁵²Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*,... hlm. 73.

⁵³Wahbah al-Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, (ter. Abdul Hayyie Al-Kattani, dkk), jilid 7, (Jakarta: Gema Insani Darul Fikir, 2011), hlm. 83.

⁵⁴Sigit Purnawan Jati, *Hukum Ijarah Materi Kuliah Fiqh Muamalah*, (Medan: STEI Hamfara, 2010), hlm. 63-64.

Rasulullah SAW. sebagai utusan Allah SWT. selain memberikan anjuran kepada umatnya tentang pembayaran upah, juga memberikan teladan dalam pemberian imbalan (upah) terhadap jasa yang diberikan kepada pekerjanya sesuai dengan kerja yang dilaksanakan.⁵⁵ Hadits yang diriwayatkan Ibnu Majah yang berbunyi sebagai berikut:

وَعَنِ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: أُعْطُوا الْأَخِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَخْفَ عُرْقُهُ (رواه ابن ماجه)

“Dari Ibnu Umar ra. Ia berkata: Telah bersabda Rasulullah SAW. “berikanlah upah jasa kepada orang yang kamu pekerjakan sebelum kering keringatnya”. (HR. Ibnu Majah).⁵⁶

Hadits di atas menjelaskan bahwa, dalam persoalan sewa menyewa terutama yang memakai jasa manusia untuk mengerjakan satu pekerjaan, upah atau pembayaran harus segera diberikan sebelum keringatnya kering. Maksudnya, pemberian upah harus segera dan langsung tidak boleh ditunda-tunda.⁵⁷

Muslim (1202) dan Bukhari (2159) meriwayatkan dari Ibnu Abbas

وَعَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ، أَنَّهُ قَالَ: احْتَجَمَا رَسُولُ اللَّهِ ص وَأَعْطَى الَّذِي حَجَمَهُ أَجْرَهُ وَلَوْ كَانَ حَرَامًا لَمْ يُعْطِهِ (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ)

“Dari Ibnu Abbas ra. Ia berkata: “Rasulullah SAW. berbekam kemudian memberikan upah kepada orang yang membekamnya. Seandainya hal itu haram, beliau tidak akan memberinya upah”. (HR. Bukhari).⁵⁸

⁵⁵Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996), hlm. 113.

⁵⁶Muhammad Nashiruddin al-Albani, *Shahih Sunan Ibnu Majah*, (ter. Ahmad Taufiq Abdurrahman), (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), hlm.420.

⁵⁷Muhammad bin Yazid Abu ‘Abdullah al-Qazwiniy, *Sunan Ibnu Majah*, jilid II, (Beirut: Dar al-Fikr, 2004), hlm. 20.

⁵⁸Ibnu Hajar al-Asqalani, *Bulughul Maram & Dalil-Dalil Hukum*, (Jakarta: Gema Insani, 2013), hlm. 392.

Secara *fiqh*, upah dapat di definisikan sebagai harga yang harus dibayarkan kepada para pekerja atas tenaga yang ia berikan untuk sesuai dengan perjanjian. Dalam pengertian yuridis upah merupakan balas jasa yang diberikan kepada para pekerja atas penyerahan jasa-jasanya dalam waktu tertentu.⁵⁹ Secara umum dapat disebutkan bahwa bentuk akad *ijarah* terdapat dua jenis yaitu, *ijarah* yang mengarah kepada pengambilan imbalan dari benda-benda material seperti rumah, kendaraan, dan lainnya. *Ijarah* yang mengarah kepada upah mengupah yaitu yang bersifat jasa, dan dalam hal ini diatur masalah upah (*al-ujrah*). Terdapat dua bentuk *al-ijarah* yang dikenal dalam kitab fikih:

1. *Ajir Khas* yaitu bentuk pekerjaan yang dilakukan sendiri dan bertanggung jawab secara sendiri pula. Bentuk pekerjaan ini adalah pembantu rumah tangga, sopir, dan lainnya.
2. *Ajir Mustarik* yaitu suatu pekerjaan yang terikat dengan orang lain seperti buruh pabrik, bengkel dan lainnya.

Para ulama dalam hal ini berbeda pendapat; Ulama Hanafiyah, Ja'far, Hasan Ibn Jiyad, dan Imam Syafi'i, menyatakan mereka tidak bertanggung jawab atas kerusakan karena bukan disebabkan oleh mereka, kecuali disebabkan oleh pertengkaran yang terjadi di antara mereka. Imam Ahmad, Muhammad al-Syalybani dan Abu Yusuf menyebutkan bahwa pekerja itu bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi baik disengaja maupun tidak disengaja kecuali penyebab kerusakan itu seperti runtuhnya bangunan, terbakar karena listrik dan sebagainya. Sedangkan ulama Hanafiyah menyatakan hampir sama dan senada dengan Imam

⁵⁹G. Karta Sapetra, *Hukum Perburuhan di Indonesia Berlandaskan Pancasila*, (Jakarta: PT Sinar Grafika, 1987), hlm. 100.

Ahmad di atas yaitu bertanggung jawab atas kerusakan yang disengaja atau karena kelalaiannya.⁶⁰

Hukum-hukum *ijarah*, di antaranya:

1. Menyewa guru untuk mengajarkan ilmu atau kerajinan itu diperbolehkan, karena Rasulullah SAW. membebaskan sebagian tawanan Perang Badar dengan syarat mereka mengajari menulis sejumlah anak-anak Madinah. (Diriwayatkan para penulis Sirah seperti Muhammad bin Ishaq).
2. Menyewa seseorang dengan memberinya makan dan pakaian itu diperbolehkan, karena diriwayatkan bahwa Rasulullah SAW. membaca surah al-Qashash dan ketika sampai pada ayat tentang kisah Nabi Musa as. Beliau bersabda: *“Sungguhnya Musa menyewakan dirinya selama delapan tahun atau sepuluh tahun dengan kehormatan kemaluannya dan makanan perutnya”*. (Diriwayatkan Ahmad dan Ibnu Majah, di sanad hadis ini terdapat cacat).
3. Menyewa salah satu rumah itu diperbolehkan.
4. Jika seseorang menyewa sesuatu kemudian ia dilarang untuk memanfaatkannya pada suatu waktu maka uang sewa dipotong sesuai dengan masa ia dilarang memanfaatkannya. Jika penyewa tidak memanfaatkan apa yang disewakannya karena kesalahan dirinya sendiri ia tetap harus membayar uang sewa dengan utuh.
5. *Ijarah* menjadi batal dengan kerusakan pada sesuatu yang disewakan. Misalnya rumah yang disewakan roboh atau kematian hewan yang disewakan

⁶⁰Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah (Sejarah, Hukum dan Perkembangannya)*, (Banda Aceh: Pena, 2010), hlm. 89-90.

dan penyewa harus membayar uang sewa selama ia memanfaatkan sesuatu yang disewakan sebelum rusak.

6. Barang siapa yang menyewa sesuatu dan mendapatkan cacat di dalamnya, ia berhak membatalkan sewa tersebut jika ia tidak mengetahui cacat itu sebelumnya dan tidak merelakannya. Jika ia telah memanfaatkannya hingga waktu tertentu ia harus membayar uang sewanya.
7. Pekerja berhak menahan barang yang disuruh mengerjakannya hingga upahnya dibayar. Jika ulahnya menahan barang tersebut tidak berpengaruh pada barang yang ditahannya, misalnya penjahit pakaian. Jika ulahnya menahan barang berpengaruh pada barang yang ditahannya, misalnya orang yang disewa mengangkut barang dagangan ke satu tempat maka ia tidak boleh menahannya, namun ia harus mengantarkan barang dagangan tersebut ke tempat yang dimintanya kemudian ia meminta upahnya.
8. Pekerja dalam jumlah banyak seperti para penjahit atau pekerja *laundry* harus mengganti apa yang dirusaknya atau yang disebabkan ketidak hati-hatiannya.
9. Uang sewa harus dilakukan dengan akad dan penyerahannya dilakukan setelah selesainya pemanfaatan sesuatu yang disewakan atau selesainya pekerjaan, kecuali jika disyaratkan uang sewanya harus dibayar pada saat akad.

10. Barang siapa mengobati orang sakit dengan upah, namun sebenarnya ia bukan ahli pengobatan kemudian merusak salah satu dari anggota tubuh pasiennya ia harus menggantinya.⁶¹

2.3. Pandangan Ulama

Sesungguhnya menurut semua ulama kota-kota besar dan para ulama dari kalangan sahabat sewa menyewa itu boleh, namun pendapat yang dikutip dari al-Asham dan Ibnu Ulayyah melarangnya. Ulama-ulama yang melarang sewa menyewa beralasan, bahwa dalam urusan tukar menukar harus terjadi penyerahan harga dengan penyerahan barang, seperti halnya barang-barang nyata. Sementara manfaat sewa menyewa pada saat transaksi itu tidak ada, sehingga sewa menyewa merupakan tindak penipuan dan termasuk menjual barang yang belum ada.

Para ulama telah bersepakat atas kebolehan menyewakan rumah, kendaraan, dan jasa seseorang untuk melakukan hal-hal yang diperbolehkan syariat, begitu pula dengan baju dan hamparan.

Perihal kebolehan menyewakan manfaat atau jasa, Imam Syafi'i mensyaratkan jasa yang memiliki nilai tersendiri. Oleh karena itulah dilarang menyewakan buah apel untuk dicium, atau menyewakan makanan hanya untuk hiasan toko atau warung karena tidak memiliki nilai tersendiri, Imam Malik dan Imam Syafi'i melarang hal itu. Perselisihan-perselisihan yang terkait dengan jenis harga adalah masalah yang terkait dengan apa yang bisa dan yang tidak bisa menjadi harga bagi barang yang dijual.

⁶¹ Abu Bakr Jabir al-Jazairi, *Ensiklopedia Muslim Minhajul Muslim*, (Jakarta: Darul Falah, 2006), hlm. 524-525.

Perihal usaha bekam sebagian ulama melarangnya, tetapi pendapat ini ditentang oleh sebagian ulama lain. Alasan ulama-ulama yang melarangnya karena hal itu adalah usaha yang buruk dan tidak disukai oleh orang. Sementara alasan ulama-ulama yang membolehkan karena membekam adalah usaha yang mubah.⁶² Ulama-ulama yang melarangnya, mereka berpedoman pada hadits yang diriwayatkan dari Rafi' bin Khadij ra. ia berkata Rasulullah SAW. bersabda:

كَسْبُ الْحَجَّامِ خَبِيثٌ

“Usaha tukang bekam itu buruk.” Diriwayatkan oleh Muslim.

Ulama-ulama yang membolehkannya, mereka berpedoman pada hadits dari Ibnu Abbas yang diriwayatkan oleh Bukhari bahwa:

عن ابن عباس رضي الله عنهما قال : احْتَجَمَ رَسُولُ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - وَأَعْطَى الَّذِي حَجَمَهُ ، [أَجْرَهُ وَاسْتَعْطَى ١٤/٧] وَلَوْ كَانَ حَرَامًا (وفي رواية : وَلَوْ عَلِمَ كَرَاهِيَةً ٤٥/٣) لَمْ يُعْطِهِ

“Dari Ibnu Abbas ra. Ia berkata Rasulullah SAW. pernah berobat berbekam dan beliau memberikan kepada orang yang membekamnya [upahnya dan memasukkan obat ke hidung 7/14]. Seandainya hal itu haram (dalam riwayat lain: seandainya beliau tahu keharamannya 3/54), tentu Rasulullah SAW. tidak akan memberikannya.” (HR. Al-Bukhari)⁶³

Menurut mayoritas ulama ahli *fiqh* kota-kota besar, yakni Imam Malik, Imam Abu Hanifah, dan Imam Syafi'i, pada garis besarnya mereka sepakat bahwa di antara syarat-syarat *ijarah* harga dan manfaatnya harus sama-sama jelasnya. Perihal jenis-jenis *ijarah* di antaranya ada yang mengatakan bahwa jenis *ijarah*

⁶²Syaikh Muhammad Wa'iz dan Mahmud Khadhrah, *Bidayatul Mujtahid*, Buku II, jilid 3 dan 4, (Jakarta: Akbarmedia, 2013), hlm. 383-392.

⁶³Muhammad Nasruddin al-Albani, *Ringkasan Shahih Bukhari*, jilid 3, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2007), hlm. 55.

ada dua. Pertama, *ijarah* atau menyewakan manfaat barang yang dapat diindera dan kedua, menyewakan manfaat-manfaat yang ada dalam tanggungan, sebagai analogi dengan jual beli. Di antara syarat menyewa yang ada tanggungan ialah mensifati atau menjelaskannya. Untuk barang yang konkret syaratnya harus dapat dilihat dengan jelas sifat-sifatnya, sama seperti barang-barang yang disyaratkan dalam jual beli. Di antara syarat menyewakan manfaat atau jasa, menurut Imam Malik pembayarannya harus kontan hal ini supaya terhindar dari jual beli utang dengan utang.⁶⁴

Para ulama berselisih pendapat tentang akad *ijarah* atau sewa menyewa, menurut mayoritas ulama ini adalah akad yang tetap atau mengikat. Dan menurut pendapat yang dikutip dari sebagian ulama, ini adalah akad yang boleh. Kata sebagian ulama kota-kota besar yaitu Imam Malik, Imam Syafi'i, Sufyan ats-Tsauri, Abu Tsaur, dan yang lain akad ini hanya bisa batal oleh hal-hal yang membatalkannya contohnya, seperti terdapat cacat atau tempat pemenuhan manfaatnya hilang. Menurut Imam Abu Hanifah dan murid-muridnya, akad ini menjadi batal oleh uzur yang belakangan menimpa si penyewa contohnya, seperti seseorang menyewa sebuah toko untuk berdagang namun tiba-tiba barang dagangannya terbakar atau dicuri orang.

Mayoritas ulama berpedoman pada firman Allah SWT. Surat al-Maidah ayat 1:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ﴿١﴾

⁶⁴ Syaikh Muhammad Wa'iz dan Mahmud Khadhrah, *Bidayatul Mujtahid*,... hlm. 394-396.

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”.

Mengingat *ijarah* merupakan perjanjian untuk mendapatkan manfaat, *ijarah* juga merupakan perjanjian (akad) untuk mendapatkan imbalan. Karena itu, akad sewa menyewa tidak bisa dibatalkan begitu saja, sama seperti akad jual beli.⁶⁵

Para ulama berselisih pendapat tentang keharusan seorang tukang menanggung barang-barang yang telah diserahkan yang kemudian didakwa rusak. Menurut Imam Malik, Ibnu Abu Laila, dan Abu Yusuf, ia harus menanggung barang yang rusak di tangannya itu. Menurut Imam Abu Hanifah, orang yang bekerja tanpa dibayar dan orang yang bekerja secara khusus tidak diharuskan menanggung kerusakan. Tetapi orang yang bekerja sebagai sukarelawan dan orang yang bekerja dengan memperoleh upah mereka harus menanggung kerusakan. Alasan ulama-ulama yang menganggap seorang tukang tidak wajib menanggung karena statusnya sama seperti orang yang menerima titipan, seorang sekutu, seorang wakil, dan seorang buruh penggembala kambing. Alasan ulama-ulama yang mengharuskan tukang untuk menanggung adalah demi kemaslahatan atau kebaikan.

Menurut Imam Malik seorang pekerja tidak wajib menanggung kerusakan, kecuali jika ia sengaja bertindak gegabah dan ceroboh. Dalam hal ini Asyhab mengemukakan pendapat yang kontroversial yakni jika ada bukti bahwa kerusakan barang akibat tindakan seorang tukang, meskipun dengan alasan lalai dan tak melampaui batas ia harus tetap menanggung kerusakan dan kerugian yang

⁶⁵*Ibid*, hlm. 398-399.

terjadi. Menurut Ibnu al-Qasim, ia tidak berhak mendapat upah, tetapi menurut Ibnu al-Mawaz, ia berhak menerima upah alasannya karena sekalipun musibah itu menimpa kepada si penyewa namun pekerjaan dan jeri payah si tukang tidak boleh dianggap sia-sia.

Dalam permasalahan ini, para ulama berselisih pendapat jika terjadi perselisihan antara tukang dengan pemilik barang terkait dengan hasil pekerjaan. Menurut Imam Abu Hanifah yang harus dipercaya ialah pengakuan si pemilik barang, tetapi menurut Imam Malik dan Ibnu Abu Laila, yang dipercaya ialah pengakuan si tukang. Di antaranya lagi ialah, jika si tukang mengaku telah mengembalikan barang yang dipesan kepada si pemilik barang, akan tetapi si pemilik barang menyangkalnya. Dalam hal ini menurut Imam Malik, yang didengar ialah sangkalan si pemilik barang. Dan si tukang harus menunjukkan bukti kalau ia sudah menyerahkan barang, karena pada dasarnya ia harus menanggung kerugian yang terjadi di tangannya. Menurut Ibnu al-Majisyun, yang dipercaya ialah pengakuan si tukang kalau saat mengembalikan barang tersebut tidak ada saksi. Tetapi sekalipun ada saksi untuk bisa bebas si tukang harus memiliki bukti.⁶⁶

2.4. Rukun dan Syarat *Ijarah bi al-‘Amal*

Menurut Hanafiyah rukun *al-ijarah* hanya satu yaitu *ijab* dan *qabul* dari dua belah pihak yang bertransaksi. Adapun menurut Jumhur Ulama rukun *ijarah* ada empat, yaitu:

⁶⁶*Ibid*, hlm. 401-404.

1. Dua orang yang *beraqad*.
2. *Sighat* (*ijab* dan *qabul*).
3. Sewa dan imbalan.
4. Manfaat.

Adapun syarat-syarat *al-ijarah* sebagaimana yang ditulis Nasrun Haroen sebagai berikut:

1. Yang terkait dengan dua orang yang berakad. Menurut ulama Syafi'iyah dan Hanabilah disyaratkan telah *baligh* dan berakal. Oleh sebab itu, apabila orang yang belum atau tidak berakal, seperti anak kecil dan orang gila *ijarahnya* tidak sah. Akan tetapi, ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpendapat bahwa kedua orang yang berakad itu tidak harus mencapai usia *baligh*. Oleh karenanya, anak yang baru *mumayyiz* pun boleh melakukan akad *al-ijarah*, hanya pengesahannya perlu persetujuan walinya.
2. Kedua belah pihak yang berakad menyatakan kerelaannya melakukan akad *al-ijarah*. Apabila salah seorang di antaranya terpaksa melakukan akad ini, maka akad *ijarahnya* tidak sah. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT. QS. an-Nisa: 29, yang artinya:

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan cara yang bathil kecuali melalui suatu perniagaan yang

berlaku suka sama suka di antar kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri. Sungguh Allah Maha Penyayang kepadamu”.

3. Manfaat yang menjadi objek *al-ijarah* harus diketahui, sehingga tidak muncul perselisihan dikemudian hari. Apabila manfaat yang menjadi objek tidak jelas, maka akadnya tidak sah. Kejelasan manfaat itu dapat dilakukan dengan menjelaskan jenis manfaatnya dan penjelasannya berapa lama manfaat itu di tangan penyewa.
4. Objek *al-ijarah* itu boleh diserahkan dan digunakan secara langsung dan tidak ada cacatnya. Oleh sebab itu, para ulama *fiqh* sepakat bahwa tidak boleh menyewakan sesuatu yang tidak boleh diserahkan dan dimanfaatkan langsung oleh penyewa. Misalnya, seseorang menyewa rumah maka rumah itu dapat langsung diambil kuncinya dan dapat langsung ia manfaatkan.
5. Objek *al-ijarah* itu sesuatu yang dihalalkan oleh *syara'*. Oleh sebab itu para ulama *fiqh* sepakat mengatakan tidak boleh menyewa seseorang untuk menyantet orang lain, menyewa seseorang untuk membunuh orang lain. Demikian juga tidak boleh menyewakan rumah untuk dijadikan tempat-tempat maksiat.
6. Yang disewakan itu bukan suatu kewajiban bagi penyewa, misalnya menyewa orang untuk melaksanakan shalat untuk diri penyewa atau menyewa orang yang belum haji untuk menggantikan haji penyewa. Para ulama *fiqh* sepakat mengatakan bahwa akad sewa menyewa seperti ini tidak sah, karena shalat dan haji merupakan kewajiban penyewa itu sendiri.

7. Objek *al-ijarah* itu merupakan sesuatu yang biasa disewakan seperti rumah, kendaraan, dan alat-alat perkantoran. Oleh sebab itu tidak boleh dilakukan akad sewa menyewa terhadap sebatang pohon yang akan dimanfaatkan penyewa sebagai sarana penjemur pakaian. Karena pada dasarnya akad untuk sebatang pohon bukan dimaksudkan seperti itu.
8. Upah atau sewa dalam *al-ijarah* harus jelas, tertentu dan sesuatu yang memiliki nilai ekonomi.⁶⁷

2.5. Pembatalan dan Berakhirnya *Ijarah*

Ijarah merupakan akad yang dibatasi dengan jangka waktu tertentu. Waktu yaitu batasan yang digunakan untuk mengukur berapa besar manfaat yang diperoleh. Akad *ijarah* dalam jangka waktu tertentu yang pada umumnya barang yang disewakan masih tetap utuh, hukumnya sah. Karena dalam kondisi yang demikian masih mungkin memanfaatkan barang sewaan tersebut.

- 1) Akad *ijarah* tidak batal hanya karena salah satu pihak atau pengelola wakaf (*nadzir*) meninggal dunia, hukumnya sama dengan jual beli. Apabila *mustajir* meninggal dunia posisinya digantikan oleh ahli waris untuk meneruskan akad. Sebaliknya apabila *mu'jir* meninggal dunia barang tetap berada di tangan *mustajir* sampai masa penyewaan habis. Maksudnya, jika salah satu pihak meninggal dunia sementara barang sewaan dalam kondisi tetap utuh akad sewa menyewa tidak menjadi batal. Akan tetapi jika pihak yang

⁶⁷Dalam Abdul Rahman Ghazaly, dkk. *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 278-280.

meninggal dunia adalah balita dalam akad *ijarah* penyusuan bayi menurut pendapat yang dinash Imam Syafi'i akad tersebut batal.

- 2) Akad *ijarah* tidak batal hanya karena ada uzur yang datang secara tiba-tiba, seperti sakitnya *mustajir* kendaraan sebab mengendarainya atau sakit dalam perjalanan, kesulitan menyalakan tungku pemandian air panas, terhalang menanami ladang karena bencana alam seperti banjir, musim dingin yang ekstrim, kemarau panjang, serangan hama belalang dan lain sebagainya. Karena itu, apabila seseorang menyewa tanah untuk berladang lalu menanaminya namun kemudian ladang musnah terkena bencana alam dia tidak berhak membatalkan akad dan mengurangi uang kontrak karena bencana alam hanya menimpa ladang *mustajir* bukan manfaat tanah.
- 3) Akad *ijarah* batal akibat hewan kendaraan yang disewa mati dan buruh yang dipekerjakan untuk masa yang akan datang meninggal dunia.
- 4) Akad *ijarah* batal akibat rusaknya barang yang disewakan, misalnya hewan yang disewakan mati, tanah yang disewakan longsor, baju yang disewakan terbakar atau rumah yang disewakan roboh.
- 5) Akad *ijarah* batal dalam kasus *mu'jir* barang dalam jangka waktu tertentu namun dia tidak menyerahkan barang tersebut hingga jangka waktu penyewaan habis.

Ijarah yang batal menimbulkan konsekuensi adanya pembayaran yang sepadan dengan uang sewa yang telah ditetapkan dalam akad *ijarah* yang sah, baik *mustajir* telah memanfaatkan barang sewaan ataupun belum. Karena *ijarah*

statusnya sama dengan jual beli dan manfaatnya sama seperti barang yang diperjual belikan.⁶⁸ Berakhirnya atau menjadi batal akad *ijarah* apabila:

- Barang yang disewakan rusak.
- Periode/ masa perjanjian/ kontrak sewa-menyewa telah habis.
- Barang yang disewakan cacat setelah berada di tangan penyewa.⁶⁹

2.6. Hikmah *Ijarah*

Hikmah dalam pensyariaan sewa-menyewa sangatlah besar sekali. Karena di dalam sewa terdapat unsur saling bertukar manfaat antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Karena perbuatan yang dilakukan oleh satu orang pastilah tidak sama dengan perbuatan yang dilakukan oleh dua orang atau tiga orang misalnya. Apabila persewaan tersebut berbentuk barang, maka dalam akad persewaan disyaratkan untuk menyebutkan sifat dan kuantitasnya. Adapun mengenai syarat, selebihnya disebutkan dalam cabang *fiqh*.

Hikmah dalam persewaan adalah untuk mencegah terjadinya permusuhan dan perselisihan. Tidak boleh menyewakan suatu barang yang tidak ada kejelasan manfaatnya, yaitu sebatas perkiraan dan terkaan belaka. Dan, barangkali tanpa diduga barang tersebut tidak dapat memberikan faedah apa pun.⁷⁰ Perlu diketahui bahwa tujuan disyariatkannya *al-ijarah* itu adalah untuk memberi keringanan kepada umat dalam pergaulan hidup.

⁶⁸Wahbah Zuhaili, *Fiqh Imam Syafi'i*, (Jakarta: Almahira, 2010), hlm. 54-56.

⁶⁹Muhammad Syafi'i Antonio dan Tim Tazkia, *Ensiklopedia Leadership & Manajemen Muhammad Saw The Super Leader Super Manager*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2012), hlm. 135.

⁷⁰ Syekh Ali Ahmad al-Jarjawi, *Indahnya Syariat Islam*, (Jakarta: Gema Insani, 2006), hlm. 488.

BAB TIGA
KLAUSULA EKSEMSI DALAM PERJANJIAN *CUSTOMER* DENGAN
PIHAK *LAUNDRY* (MENURUT AKAD *IJARAH BI AL-'AMAL*)

3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Syiah Kuala merupakan salah satu Kecamatan yang berada di Kota Banda Aceh, dengan ketinggian rata-rata 0,8 meter di atas permukaan laut. Luas wilayah Kecamatan $\pm 1424,2$ Ha. Kecamatan Syiah Kuala terdapat tiga kemukiman yang terdiri dari sepuluh gampong, yang masing-masing dipimpin oleh Keuchik.

Kecamatan : Syiah Kuala

Ibu Kota : Lamgugob

Luas : $14,244 \text{ Km}^2$ (1.424,2 Ha)

Kelurahan : 3

Gampong : 10

Ketinggian : 0,08 M di atas permukaan laut

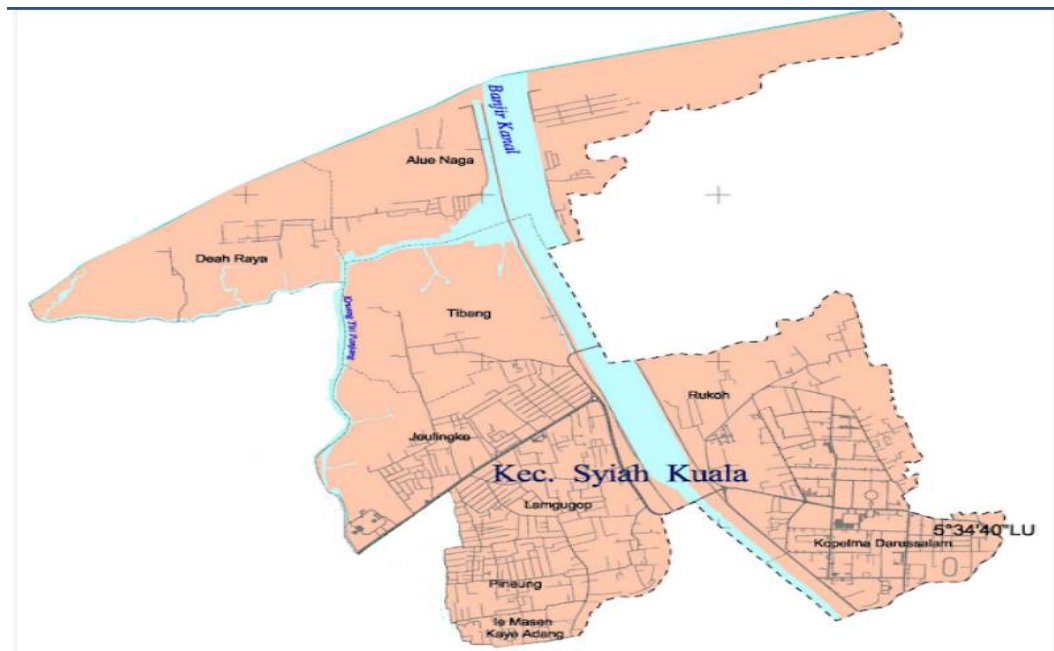
Batas-batas wilayah Kecamatan Syiah Kuala, sebagai berikut:

Sebelah Utara : Selat Malaka

Sebelah Timur : Kecamatan Ulee Kareng

Sebelah Selatan : Kabupaten Aceh Besar

Sebelah Barat : Kecamatan Kuta Alam



Secara administratif Kecamatan Syiah Kuala terbagi dalam 10 (sepuluh) gampong dengan luas wilayah masing-masing, seperti pada tabel di bawah ini:

TABEL 3. 1

**LUAS DAN PERSENTASE WILAYAH GAMPONG DALAM
KECAMATAN SYIAH KUALA**

No.	Nama Gampong	Luas	
		(Ha ²)	Persentase
1.	Ie Masen Kaye Adang	70,2 Ha	10,24
2.	Pineung	61,0 Ha	13,05
3.	Lamgugob	133,41 Ha	11,29
4.	Kopelma Darussalam	202,2 Ha	19,15
5.	Rukoh	89,7 Ha	10,21
6.	Jeulingke	141,0 Ha	6,70

7.	Tibang	30,0 Ha	9,70
8.	Deah Raya	70,0 Ha	10,01
9.	Alue Naga	43,0 Ha	6,42
10.	Peurada	31,79 Ha	3,23
Jumlah		1424,2 Ha	100

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh

Jumlah penduduk Kecamatan Syiah Kuala adalah 36.376 jiwa yang terdiri dari 18.614 laki-laki dan 17.762 perempuan. Dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) 10.578, dapat dirincikan berdasarkan gampong sebagai berikut:

TABEL 3. 2

**JUMLAH PENDUDUK MENURUT JENIS KELAMIN PER GAMPONG
DALAM KECAMATAN SYIAH KUALA**

No.	Gampong	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	KK
1.	Jeulingke	3.389	3.023	6.412	1.876
2.	Tibang	797	691	1.488	456
3.	Deah Raya	535	456	991	299
4.	Alue Naga	861	698	1.559	550
5.	IeMasenKayeeAdang	2.197	2.103	4.300	1.073
6.	Pineung	2.182	2.097	4.279	1.094
7.	Lamgugob	2.240	2.029	4.269	1.242
8.	Kopelma Darussalam	2.131	2.553	4.684	1.277
9.	Rukoh	2.652	2.450	5.102	1.754

10.	Peurada	1630	1662	3.292	957
Jumlah		18.614	17.762	36.376	10.578

Sumber: Seksi pemerintahan Kecamatan Syiah Kuala

Kondisi perekonomian tidak bisa melepaskan dari tingkat pendidikan masyarakat dan pekerjaan, secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:

Penduduk menurut tingkat pendidikan:

TABEL 3.3

NO.	Pendidikan	Jumlah
1.	Doctor (S3)	344 Orang
2.	Pasca Sarjana	470 Orang
3.	Universitas	6.172 Orang
4.	Akademik	3.725 Orang
5.	SLTA	17.200 Orang
6.	SLTP	2.588 Orang
7.	SD	1.380 Orang
8.	Tidak tamat SD/MIN	755 Orang

TABEL 3.4

PENDUDUK MENURUT MATA PENCARIAN

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Petani	1.047 Orang
2.	Guru/Dosen	1.084 Orang
3.	Pedagang	4.675 Orang

4.	Wiraswasta	2.716 Orang
5.	Pegawai Swasta	1.860 Orang
6.	Buruh	1.446 Orang
7.	Pegawai Negeri Sipil	3.561 Orang
8.	TNI/POLRI	4.285 Orang
9.	Pensiunan/Purn. ABRI	1.799 Orang
10.	Dokter	471 Orang
11.	Pembantu	890 Orang
12.	Pelajar	3.236 Orang
13.	Mahasiswa	2.674 Orang
14.	Belum Bekerja	2.812 Orang
15.	Nelayan	1.174 Orang
16.	Lainnya	1.122 Orang ⁷⁰

Rukoh merupakan salah satu gampong yang ada di Kecamatan Syiah Kuala dengan luas area 89,7 Ha memiliki sebanyak 5.102 jumlah penduduk dengan 1.754 KK. Wilayah ini memiliki angka perputaran uang setiap harinya dengan dipenuhi oleh para pedagang dan pembeli. Rukoh merupakan daerah perkampusan yang dipadati oleh mahasiswa dari berbagai daerah dan juga pasar tempat terjalinnya hubungan sosial di mana usaha menjual barang dan tenaga kerja dengan imbalan uang, gampong ini berbatasan dengan wilayah Kopelma Darussalam. Rukoh merupakan salah satu gampong yang tersusun dari lima dusun

⁷⁰ Sumber Data dari Bagian Tata Usaha Kantor Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh, tanggal 10 November 2017.

yang dipimpin oleh seorang keuchik, juga dibantu oleh seorang sekretaris gampong, seorang imum gampong, petuha gampong dengan sembilan orang majelis, serta dibantu lagi oleh perangkat staf bidang kebutuhan adm di gampong.

Dalam menunjukkan aktivitas produksi dan kegiatan ekonomi, pendidikan memiliki peranan yang sangat penting di mana pendidikan menjadi unsur yang dapat menyediakan tenaga kerja, skill, dan tenaga usahawan yang diperlukan sebagai subjek kegiatan ekonomi. Tingkat pendidikan penduduk Gampong Rukoh dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL 3.5
PENDUDUK YANG TELAH MENYELESAIKAN PENDIDIKAN
TAHUN 2017

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	SD/Sederajat	277
2.	SMP/Sederajat	352
3.	SMA/Sederajat	1.414
4.	S1	714
5.	S2	125
6.	S3	11
Jumlah		2.893

Sumber: Seksi pemerintahan Kecamatan Syiah Kuala

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017, penduduk yang telah menyelesaikan pendidikan berjumlah 2.893 jiwa dengan jumlah paling

banyak ialah penduduk yang telah menyelesaikan pendidikan tingkat SMA/Sederajat sebanyak 1.414 jiwa.

Pola usaha dan kegiatan penduduk Gampong Rukoh tidak sama, mata pencarian sebagian besar penduduk dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

TABEL 3. 6
PENDUDUK MENURUT MATA PENCARIAN DI GAMPONG RUKOH
TAHUN 2017

No.	Pekerjaan	Jumlah
1.	Tidak Bekerja	1.050
2.	PNS	328
3.	Wiraswasta	694
4.	Petani	37
5.	Dokter	9
6.	Dosen	61
Jumlah SDM		2.179

Sumber: Seksi pemerintahan Kecamatan Syiah Kuala

Usaha *laundry* di Kecamatan Syiah Kuala merupakan salah satu mata pencarian sebagian masyarakat di karenakan *laundry* sangat dibutuhkan saat ini, fenomena ini terjadi lantaran berubahnya gaya hidup masyarakat yang banyak menghabiskan waktu di luar rumah. Bisnis *laundry* juga relatif mudah untuk dijalankan dan tidak membutuhkan keahlian khusus dan bisa dikerjakan di rumah. *Laundry* sudah banyak dikenal oleh masyarakat umum. Keberadaan *laundry*

begitu penting saat ini dalam meringankan beban cuci setrika yang dinilai menguras waktu dan menjadi beban bagi sebagian masyarakat yang memiliki rutinitas padat sehingga tidak memiliki waktu luang untuk mencuci dan setrika pakaian. Dan juga perkembangan kebutuhan yang semakin beragam seperti *bad cover*, boneka, gorden, ambal dan lainnya serta faktor serba instan, praktis dan harga yang terjangkau menjadikan usaha *laundry* berkembang pesat dan menjadi trend di kalangan masyarakat.

Alif *Laundry* yang terletak di Jln. Utama Gampong Rukoh, Kec. Syiah Kuala, Banda Aceh merupakan salah satu bisnis jasa yang bergerak di sektor pelayanan jasa cuci dan setrika pakaian yang baru berdiri dua tahun dengan menyewa sebuah toko pertahunnya tujuh juta. Alif *Laundry* mampu memiliki tiga orang karyawan, dua mesin cuci pakaian, tiga setrika dan memiliki lebih dari 500 pelanggan. Dari segi lokasinya Alif *Laundry* berada di wilayah yang cukup strategis karena berada di jalan lingkar kampus UIN Ar-Raniry kawasan Gampong Rukoh yang dipenuhi rumah-rumah penduduk terlebih lagi banyak terdapat kos-kosan, sehingga suasananya ramai dengan aktivitas transaksi baik barang maupun jasa.

Alif *Laundry* dalam menjalankan usahanya menyediakan alat-alat pendukung untuk menjalankan bisnisnya serta berbagai jenis pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan harga yang ditawarkan sangat *variatif*. Tergantung pada jenis pelayanan dan objek transaksi, harga 1 kg cuci komplit pada Alif *Laundry* Rp.6000,-/Kg untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Alif Laundry <i>Bersih, Rapi & Wangi</i>			
PAKET KILOAN			
CUCI KOMPLIT	6.000,- @KG	TAS	10.000,- @PCS
CUCI KERING	4.000,- @KG	DRY CLEAN	15.000,- @PCS
CUCI BASAH	3.000,- @KG	BONEKA SEDANG	15.000,- @PCS
SETRIKA / STK	4.000,- @KG	BONEKA BESAR	20.000,- @PCS
SPREI KECIL	8.000,- @PCS	BONEKA JUMBO	25.000,- @PCS
SPREI SEDANG	10.000,- @PCS	EXPRESS	10.000,- @KG
SPREI REMPEL	13.000,- @PCS	BAD COVER K	15.000,- @PCS
GORDEN	10.000,- @PCS	BAD COVER S	20.000,- @PCS
MANUAL BIASA	8.000,- @KG	BAD COVER B	25.000,- @PCS
MANUAL KHUSUS	10.000,- @KG	BAD COVER J	30-50,- @PCS
JAS	15.000,- @KG	SEPATU	10-15,- @PSG
HELM	20.000,- @PCS	AMBAL	30-40-50 @PCS
PAKET MEMBER			
CUCI KOMPLIT	30 KG		169.500,-
CUCI KOMPLIT	50 KG		280.000,-
CUCI KERING	30 KG		111.000,-
CUCI KERING	50 KG		188.000,-
SETRIKA	30 KG		111.000,-
SETRIKA	50 KG		188.000,-
PERHATIAN - PERIKSA & HITUNG KAIN ANDA SEBELUM LAUNDRY. - ALIF LAUNDRY TIDAK MENERIMA KELUHAN APAPUN SETELAH LAUNDRY DIAMBIL 24 JAM SETELAH PENGAMBILAN LAUNDRY. - PENGEMBALAN LAUNDRY HARUS DISERTAI NOTA. - AMBILAH LAUNDRY TEPAT PADA WAKTUNYA			

Gambar 1: Daftar harga untuk setiap paket yang ditawarkan pihak *laundry*

Bisnis jasa *laundry* ini dikelola oleh Bapak Rijal selaku pemilik usaha sekaligus penyedia modal yang digunakan untuk kebutuhan dan kelancaran dalam menjalankan bisnis jasa ini. Mulai dari biaya sewa ruko, menyediakan mesin cuci, setrika, timbangan, membayar biaya air PDAM, biaya listrik, parfum, tembak nama, plastik, merekrut karyawan dan segala kebutuhan oprasional lainnya yang dianggap penting dalam menjalankan bisnis *laundry* ini. Pemilik usaha juga mengawasi dan ikut serta dalam menjalankan usaha *laundry*. Dalam hal mencuci pakaian Bapak Rijal selaku pemilik usaha memilih untuk mengerjakan sendiri guna agar tercapainya visi dari usaha yang dikelolanya yaitu; bersih, rapi dan wangi, sehingga memperoleh kepercayaan dari konsumen dan tidak kehilangan pelanggan. Semua aktivitas tersebut berlangsung dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 22.00 WIB.

Pada *Alif Laundry* pemilik usaha memberikan layanan cuci manual dan cuci menggunakan mesin, dengan harga yang berbeda untuk masing-masing pelayanan. Dalam proses mencuci, baju putih dan yang berwarna dipisahkan

untuk menghindari kelunturan warna, namun untuk pakaian berwarna yang memiliki sifat luntur jika tidak dipisahkan terlebih dahulu oleh konsumen apabila terjadi kerusakan maka di luar tanggung jawab pihak *laundry* dan aturan ini telah tercantum dalam nota perjanjian. Karena itu, konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi dan untuk setiap kerusakan yang kecil seperti kancing baju yang terlepas atau hilang, jika pihak konsumen tidak menuntut ganti rugi maka pihak *laundry* tidak memberikan ganti rugi. Namun jika terjadi kerusakan pihak *laundry* hanya mengganti setengah harga dari baju tersebut, untuk ketentuan ganti rugi pihak *laundry* tidak mencantumkan dalam nota perjanjian dan pihak *laundry* tidak melayani pengambilan tanpa nota untuk menghindari kekeliruan dan kerugian bagi pihak *laundry*.⁷¹

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, masing-masing *laundry* memiliki cara tersendiri dalam memasarkan usahanya agar mudah dikenal konsumen. Mulai dari keindahan nota perjanjian, jenis-jenis parfum hingga alat-alat pendukung usaha yang dianggap memiliki nilai lebih di pasaran. Seperti yang dilakukan pihak Fina *Laundry* milik Bapak Nasrullah yang bertempat di Jln. Tgk. Chik di Pieneung Raya, *laundry* ini memiliki empat orang karyawan. Pihak *laundry* menyediakan tiga layanan harga yaitu layanan standar, layanan khusus kiloan cuci setrika dan layanan khusus satuan. Selain menyediakan pelayanan cuci menggunakan mesin dengan harga Rp. 6000,-/Kg juga menyediakan pelayanan cuci manual dengan tarif harga Rp. 10.000,-/ Kg, untuk harga member pihak Fina *Laundry* memberikan potongan harga sebesar Rp.500,- untuk setiap kilonya

⁷¹Hasil Wawancara Penulis dengan Santi, Karyawan di Alif *Laundry* Rukoh, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

dengan pembayaran dilakukan di awal transaksi. Untuk lebih jelasnya lihat gambar di bawah ini:

fina Laundry

HARGA LAYANAN FINA LAUNDRY

LAYANAN STANDAR
2 HARI | 1 HARI | 5 JAM

	2 HARI	1 HARI	5 JAM
Cuci Setrika	6.000	12.000	15.000
Setrika Saja	-	5.000	7.000
Cuci Saja	4.000	-	-
Cuci Manual	10.000	15.000	20.000

LAYANAN KHUSUS KILUAN CUCI SETRIKA
2 HARI | 1 HARI | 5 JAM

	2 HARI	1 HARI	5 JAM
* Bed Cover	8.000	-	-
* Gorden/Pony	8.000	-	-
* Selimut	7.000	-	-
* Seprei	7.000	13.000	17.000
* Taplak Meja	8.000	13.000	17.000
* Kain Panjang	10.000	15.000	20.000

LAYANAN KHUSUS SATUAN
3 HARI

* Gaun Panjang	12.000	* Boneka Kecil	5.000
* Gaun Pendek	10.000	* Boneka Sedang	10.000
* Tas Kecil	8.000	* Boneka Besar	15.000
* Tas Sedang	12.000	* Boneka Jumbo	22.000
* Tas Besar	20.000	* Sepatu	10.000
* Jas	7.000	* Topi	5.000
* Jas+Stelan	12.000		

Garansi uang kembali 20% jika terlambat selesai dari 5 jam
(Tidak berlaku jika Listrik padam, PDAM Macet, dan pakaian yang tidak bisa menggunakan Mesin cuci dan pengering).

Apakah layanan kami kurang memuaskan??
Sampaikan kritik dan saran anda ke no. Hp. **0812 8859 9238**
Untuk **👍** yang lebih baik.

Jl. Tgk Chik Di Pineung Raya (Hp . 0812 8859 9238) **"Anda Puas Kami Bangga..."**

Gambar 2: Daftar harga untuk setiap layanan yang ditawarkan Fina Laundry

Dalam hal mencuci pihak *laundry* juga memisahkan pakaian berwarna, pakaian putih dan pakian hitam guna untuk menghindari terjadinya kelunturan warna. Mengeringkan pakaian menggunakan mesin pengering serta adanya pemotongan harga sebesar 20% jika terlambat selesai dari waktu yang ditetapkan. Dengan bermottokan “Anda Puas Kami Bangga”, pihak *laundry* tidak lupa mencantumkan No. Telp/HP, alamat dan jenis parfum yang diinginkan konsumen pada nota transaksi. Pihak *laundry* juga menyediakan bell pada meja kasir,

menimbang pakaian menggunakan timbangan gantung, menyediakan pilihan parfum dan di antara delapan *laundry* yang menjadi tempat penelitian penulis hanya di Fina *Laundry* yang terdapat satu tabung gas setrika uap serta satu setrika listrik. Menyetrika pakaian menggunakan setrika uap dianggap lebih mudah, cepat dan dapat mengurangi resiko terjadinya kehangusan/kerusakan pakaian.⁷²

Pelayanan yang diberikan *Orange Laundry* berbeda dengan *laundry* yang lain. *Laundry* ini bertempat di Jln. Tgk. Lamgugop, Kec. Syiah Kuala, *laundry* ini dikelola langsung oleh Ibu Ainun selaku pemilik usaha. Di atas ruko yang memiliki lebar bangunan 4 m dan panjang 12 m dilengkapi dengan alat pendukung usaha berupa satu mesin cuci dan tiga setrika, Ibu Ainun menjalankan usaha ini dibantu dengan dua orang anaknya tanpa menggunakan karyawan dengan tarif yang ditetapkan Rp. 6000,-/Kg. Pada *Orange Laundry* juga tersedia berbagai macam paket yaitu harga paket non member, harga item khusus, paket member khusus dan paket member komplit, untuk masing-masing paket dikenai tarif harga yang berbeda-beda. Untuk lebih jelasnya lihat pada gambar di bawah ini:

⁷²Hasil Wawancara Penulis dengan Ibu Eka, Karyawan pada *Fina Laundry* Gampong Pineung, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

Orange Laundry Layanan Cuci Kiloan Bersih, Rapi, Wangi & Murah	
Harga Paket	
- Paket 1 : Cuci Komplit	Rp. 6.000/Kg
- Paket 2 : Cuci Kering	Rp. 4.000/Kg
- Paket 3 : Setrika Saja	Rp. 4.000/Kg
- Paket 4 : Cuci Komplit Ekpress (1x24 Jam)	Rp. 10.000/Kg
Harga Item Khusus	
- Baju Kemeja/ Kaos	Rp. 8.000/Potong
- Celana Panjang	Rp. 8.000/Potong
- Jas	Rp. 15.000/Potong
- Abaya/ Baju Panjang Terusan	Rp. 15.000/Potong
- Bed Cover	Rp. 8.000/Kg
- Selimut	Rp. 8.000/Kg
- Sprei Rimple/ 6 Khaki	Rp. 8.000/Kg
- Gorden	Rp. 8.000/Kg
- Taplak Meja	Rp. 7.000/Kg
- Sajadah	Rp. 7.000/Kg
- Kain Panjang	Rp. 7.000/Kg
- Boneka Besar	Rp. 25.000/Pcs
- Boneka Sedang	Rp. 15.000/Pcs
- Boneka Kecil	Rp. 10.000/Pcs
Paket Member (Cuci Saja/ Setrika Saja)	
- Member 100 Kg	Rp. 350.000/100Kg
- Member 50 Kg	Rp. 175.000/50Kg
- Member 30 Kg	Rp. 105.000/30Kg
Paket Member (Cuci Komplit)	
- Member 100 Kg	Rp. 550.000/100Kg
- Member 50 Kg	Rp. 275.000/50Kg
- Member 30 Kg	Rp. 165.000/30Kg
Keterangan :	
• Pembayaran LUNAS harus dilakukan pada saat bergabung MEMBER • Jumlah batas cucian sesuai dengan paket yang dipilih, bila masih tersisa bisa berlaku untuk bulan berikutnya.	

Untuk menjamin kebersihan pakaian Ibu Ainun memisahkan antara baju putih dan yang berwarna, memisahkan kain yang luntur dan mencuci manual terlebih dahulu di bagian-bagian tertentu atau pakaian yang terbilang kotor sebelum dimasukkan mesin cuci. *Orange Laundry* juga memberikan jasa antar jemput pakaian dengan adanya penambahan harga sebesar Rp.5000,- untuk jasa antar jemput.⁷³

Island Laundry milik Ibu Ida yang dikelola bersama suaminya sudah berdiri selama tiga tahun lamanya, bertempat di Jln. Kebon Raja No. 2 Ie Masen

⁷³Hasil Wawancara Penulis dengan Ibu Ainun, Pemilik Usaha *Orange Laundry*, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

Kayee Adang, Kec. Syiah Kuala. Dalam pelayanannya *laundry* ini memiliki empat orang karyawan, lima mesin cuci, empat setrika listrik, untuk menghindari terjadinya kehilangan maka setiap pakaian milik konsumen tidak dicampur ketika dicuci. Masing-masing baju dicuci perorangan walaupun setiap baju sudah ditandai dengan masing-masing nama pemiliknya. Pihak *laundry* selalu memastikan baju milik konsumen tidak ada yang hilang atau tertukar dengan milik orang lain dengan cara selalu dihitung jumlahnya baik ketika diterima, sebelum dicuci, setelah disetrika, bahkan ketika dipaketkan semua pakaian/barang milik konsumen tetap dihitung jumlahnya. Setiap baju putih dipisahkan dengan baju yang berwarna, pihak *laundry* juga menyediakan layanan cuci manual sedangkan untuk cuci komplit dikenai harga Rp. 7.000,-/Kg.⁷⁴

Di Plaza *Laundry* usaha pelayanan jasa milik Bapak Reza Munandar yang bertempat di Jln. Tgk. Lamgugop, Kec. Syiah Kuala, baru berdiri selama satu tahun dan memiliki tiga orang karyawan, empat unit setrika dan dua mesin cuci. Pakaian dicuci terpisah tidak dicampur dengan baju milik orang lain, untuk memakai jasa cuci setrika di Plaza *Laundry* ini konsumen harus membayar Rp. 5.000,-/Kg untuk cuci komplit harga perkilonya terbilang relatif murah untuk kawasan Syiah Kuala. Pihak *laundry* melayani komplein konsumen 24 jam setelah pengambilan barang dan untuk penggantian kerugian pihak *laundry* hanya akan mengganti dari setengah harga baju dengan batas maksimum Rp. 60.000,-.⁷⁵

⁷⁴Hasil Wawancara Penulis dengan Ibu Ida, Pemilik Usaha *Island Laundry*, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

⁷⁵Hasil Wawancara Penulis dengan Anna Yusuf, Karyawan Usaha Plaza *Laundry*, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

Di J & L *Laundry* yang berada di Jln. Prada Utama, Kec. Syiah Kuala milik Bapak Zulfikar sudah berdiri selama tiga tahun. Sama dengan *laundry* lainnya, pada *laundry* ini juga ada karyawan yang dipekerjakan berjumlah empat orang dan juga alat pendukung usaha lainnya seperti, satu unit mesin cuci, timbangan, dan tiga setrika listrik. Setiap kain putih dipisahkan dengan kain yang berwarna, masing-masing baju milik konsumen dicuci terpisah dengan konsumen lain, batas waktu pelayan komplain 24 jam selama pengambilan jika lewat dari 24 jam maka segala bentuk keluhan tidak dilayani lagi. J & L *Laundry* sangat mengutamakan kepuasan konsumen, di mana setiap baju yang dipercayakan kepada J & L *Laundry* selalu dihitung kembali setelah dikeringkan dan disetrika. Jika terjadi kerusakan yang diakibatkan dari ketidak sengajaan, pihak *laundry* akan memberikan ganti rugi 10 kali lipat dari harga ongkos tersebut, untuk harga cuci komplit dikenakan biaya sebesar Rp. 5.000,-/Kg. J & L *Laundry* juga memiliki daftar harga untuk masing-masing layanan. Ada tiga bentuk layanan yang ditawarkan yaitu; cuci khusus kiloan, cuci khusus (atasan satuan) dan cuci khusus satuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

DAFTAR HARGA																					
<table> <tr> <th colspan="2">Cuci Khusus Kiloan</th></tr> <tr> <td>✓ Cuci + Strika Express</td><td>= Rp. 11.000</td></tr> <tr> <td>✓ Strika Express</td><td>= Rp. 7.000</td></tr> <tr> <td>✓ Cuci Strika</td><td>= Rp. 5.000</td></tr> <tr> <td>✓ Cuci Saja</td><td>= Rp. 4.000</td></tr> <tr> <td>✓ Strika Saja</td><td>= Rp. 4.000</td></tr> </table>		Cuci Khusus Kiloan		✓ Cuci + Strika Express	= Rp. 11.000	✓ Strika Express	= Rp. 7.000	✓ Cuci Strika	= Rp. 5.000	✓ Cuci Saja	= Rp. 4.000	✓ Strika Saja	= Rp. 4.000								
Cuci Khusus Kiloan																					
✓ Cuci + Strika Express	= Rp. 11.000																				
✓ Strika Express	= Rp. 7.000																				
✓ Cuci Strika	= Rp. 5.000																				
✓ Cuci Saja	= Rp. 4.000																				
✓ Strika Saja	= Rp. 4.000																				
<table> <tr> <th colspan="2">Cuci Khusus (Atasan Satuan)</th></tr> <tr> <td>Jas Kantor + Hanger</td><td>= Rp. 12.000</td></tr> <tr> <td>Jaket Kulit + Hanger</td><td>= Rp. 9.000</td></tr> <tr> <td>Jaket Kain + Hanger</td><td>= Rp. 8.000</td></tr> <tr> <td>Gamis + Hanger</td><td>= Rp. 9.000</td></tr> </table>		Cuci Khusus (Atasan Satuan)		Jas Kantor + Hanger	= Rp. 12.000	Jaket Kulit + Hanger	= Rp. 9.000	Jaket Kain + Hanger	= Rp. 8.000	Gamis + Hanger	= Rp. 9.000										
Cuci Khusus (Atasan Satuan)																					
Jas Kantor + Hanger	= Rp. 12.000																				
Jaket Kulit + Hanger	= Rp. 9.000																				
Jaket Kain + Hanger	= Rp. 8.000																				
Gamis + Hanger	= Rp. 9.000																				
<table> <tr> <th colspan="2">Cuci Khusus Satuan</th></tr> <tr> <td>✓ Bad Cover Besar</td><td>= Rp. 22.000</td></tr> <tr> <td>✓ Bad Cover Sedang</td><td>= Rp. 17.000</td></tr> <tr> <td>✓ Bad Cover Kecil</td><td>= Rp. 13.000</td></tr> <tr> <td>✓ Selimut Bulu Besar</td><td>= Rp. 17.000</td></tr> <tr> <td>✓ Selimut Bulu Kecil</td><td>= Rp. 15.000</td></tr> <tr> <td>✓ Sprey 6 Kaki</td><td>= Rp. 13.000</td></tr> <tr> <td>✓ Boneka Besar</td><td>= Rp. 18.000</td></tr> <tr> <td>✓ Boneka Sedang</td><td>= Rp. 10.000</td></tr> <tr> <td>✓ Boneka Kecil</td><td>= Rp. 6.000</td></tr> </table>		Cuci Khusus Satuan		✓ Bad Cover Besar	= Rp. 22.000	✓ Bad Cover Sedang	= Rp. 17.000	✓ Bad Cover Kecil	= Rp. 13.000	✓ Selimut Bulu Besar	= Rp. 17.000	✓ Selimut Bulu Kecil	= Rp. 15.000	✓ Sprey 6 Kaki	= Rp. 13.000	✓ Boneka Besar	= Rp. 18.000	✓ Boneka Sedang	= Rp. 10.000	✓ Boneka Kecil	= Rp. 6.000
Cuci Khusus Satuan																					
✓ Bad Cover Besar	= Rp. 22.000																				
✓ Bad Cover Sedang	= Rp. 17.000																				
✓ Bad Cover Kecil	= Rp. 13.000																				
✓ Selimut Bulu Besar	= Rp. 17.000																				
✓ Selimut Bulu Kecil	= Rp. 15.000																				
✓ Sprey 6 Kaki	= Rp. 13.000																				
✓ Boneka Besar	= Rp. 18.000																				
✓ Boneka Sedang	= Rp. 10.000																				
✓ Boneka Kecil	= Rp. 6.000																				
<table> <tr> <td>Gorden Besar</td><td>= Rp. 18.000</td></tr> <tr> <td>Gorden Sedang</td><td>= Rp. 14.000</td></tr> <tr> <td>Gorden Kecil</td><td>= Rp. 10.000</td></tr> <tr> <td>Tas Kulit Besar</td><td>= Rp. 12.000</td></tr> <tr> <td>Tas Kulit Kecil</td><td>= Rp. 8.000</td></tr> <tr> <td>Tas Kain Besar</td><td>= Rp. 12.000</td></tr> <tr> <td>Topi/Peci</td><td>= Rp. 7.000</td></tr> <tr> <td>Tas Kain Kecil</td><td>= Rp. 5.000</td></tr> <tr> <td>Sepatu</td><td>= Rp. 10.000</td></tr> </table>		Gorden Besar	= Rp. 18.000	Gorden Sedang	= Rp. 14.000	Gorden Kecil	= Rp. 10.000	Tas Kulit Besar	= Rp. 12.000	Tas Kulit Kecil	= Rp. 8.000	Tas Kain Besar	= Rp. 12.000	Topi/Peci	= Rp. 7.000	Tas Kain Kecil	= Rp. 5.000	Sepatu	= Rp. 10.000		
Gorden Besar	= Rp. 18.000																				
Gorden Sedang	= Rp. 14.000																				
Gorden Kecil	= Rp. 10.000																				
Tas Kulit Besar	= Rp. 12.000																				
Tas Kulit Kecil	= Rp. 8.000																				
Tas Kain Besar	= Rp. 12.000																				
Topi/Peci	= Rp. 7.000																				
Tas Kain Kecil	= Rp. 5.000																				
Sepatu	= Rp. 10.000																				
Catatan 1. Barang yang tidak diambil setelah 1 Bulan bila hilang, rusak di luar tanggung jawab kami. 2. Barang kain yang luntur tidak dipisah, diluar tanggung jawab kami. 3. Barang yang sudah diambil mohon diperiksa kembali jumlahnya. 4. Hasil cucian yang tidak bersih, dapat dikembalikan untuk dicuci ulang maximal 4 jam setelah pengambilan. 5. Apabila terjadi kehilangan atau rusak pakaian anda dari ketidak sengajaan kami, maka kami berhak mengganti 10 x lipat dari harga ongkos cuci pakaian tersebut. Terima Kasih Atas Kepercayaan Anda Terhadap Kami																					

Di Jln. T. Nyak Arief No. 212 Jeulingke juga terdapat sebuah *laundry* milik Bapak Usman yang diberi nama Elje *The House of Laundry and Dry Clean*, dengan menyewa sebuah ruko dua lantai seharga 17 juta/tahunnya Pak Usman menjalankan usaha *laundry*nya bersama tiga orang karyawan serta ada beberapa alat penggerak usaha seperti lima buah mesin cuci, satu buah mesin pengering, empat setrika dan satu mesin *dry clean*. Elje *The House of Laundry and Dry Clean* juga merupakan salah satu *laundry* yang memberikan pelayanan cuci dengan memisahkan setiap pakaian dari masing-masing konsumen guna untuk menghindari terjadinya kehilangan atau tertukarnya barang milik konsumen. Terlebih lagi *laundry* milik Pak Usman ini menawarkan harga Rp. 5.000,-/Kg untuk cuci komplit. Dalam menjalankan usahanya Elje *The House of Laundry*

and Dry Clean berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk para konsumen serta menjaga kepercayaan dari konsumen.⁷⁶

Setiap *laundry* memiliki ketentuan masing-masing dalam menjalankan usahanya. Setiap *laundry* memiliki jumlah karyawan yang berbeda-beda, dan penentuan harga perkilonya serta maksimum penggantian kerugian yang berbeda antara masing-masing *laundry*. Namun, batas tempo pengambilan barang di delapan *laundry* yang menjadi objek penelitian penulis, memiliki ketentuan yang sama yaitu, pihak *laundry* tidak bertanggung jawab terhadap barang yang tidak di ambil selama 30 hari. Untuk lebih jelasnya, lihat tabel di bawah ini:

TABEL 3. 7
KETENTUAN PADA MASING-MASING *LAUNDRY* DI KECAMATAN SYIAH KUALA

No.	Nama <i>Laundry</i>	Jumlah Karyawan	Harga/Kg	Mak. Penggantian Kerugian	Batas Tempo
1.	<i>Alif Laundry</i>	3 Orang	6.000,-/Kg	-	30 hari
2.	<i>Ikhtikar Laundry</i>	3 Orang	6.000,-/Kg	-	30 hari
3.	<i>Fina Laundry</i>	4 Orang	6.000,-/Kg	80.000	30 hari
4.	<i>Plaza Laundry</i>	3 Orang	5.000,-/Kg	50.000	30 hari
5.	<i>Island Laundry</i>	4 Orang	7.000,-/Kg	50.000	30 hari
6.	<i>Orange Laundry</i>	-	6.000,-/Kg	50.000	30 hari
7.	<i>J&L Laundry</i>	4 Orang	5.000,-/Kg	50.000	30 hari

⁷⁶Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Usman, Pemilik Usaha *Elje The House of Laundry and Dry Clean* , pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

8.	Elje Laundry	3 Orang	5.000,-/Kg	70.000	30 hari
----	--------------	---------	------------	--------	---------

Sumber: Hasil observasi

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan pada *laundry* yang terdapat di Kecamatan Syiah Kuala, setiap *laundry* memiliki tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan dari pelayanan jasa yang diberikan kepada para konsumen. Dalam hal penerimaan barang umumnya pihak *laundry* memiliki cara yang sama seperti menerima, menimbang, menghitung, pencatatan total berat, total harga, jumlah potongan, tanggal penerimaan dan pengambilan. Hanya saja alat yang digunakan untuk melayani konsumen terkadang berbeda-beda, untuk sebagian *laundry* dalam hal menimbang ada yang menggunakan timbangan gantung dan ada yang menggunakan timbangan kiloan dengan keranjang. Begitu juga dalam pelayanan mencuci pakaian, setiap *laundry* selalu memisahkan pakaian warna dan pakaian putih guna untuk menghindari terjadinya kerusakan warna. Setiap *laundry* juga berbeda-beda cara mencuci, ada yang mencuci dengan mencampurkan pakaian milik satu konsumen dengan konsumen lain dalam satu tabung mesin cuci, jika dinilai jumlahnya sedikit guna untuk memenuhi mesin serta menghemat waktu kerja. Namun ada juga *laundry* yang memisahkan pakaian satu konsumen dengan konsumen yang lain untuk menghindari resiko terjadinya kehilangan walaupun setiap baju yang dicuci sudah ditandai dengan nama milik konsumen.

Setelah pakaian dicuci, pakaian dikeringkan menggunakan mesin pengering lalu disetrika dengan parfum untuk memberikan kesan wangi pada pakaian. Umumnya *laundry* masih menyetrika dengan setrika listrik namun ada

juga *laundry* yang menggunakan setrika uap. Bagian terakhir setelah semua baju milik konsumen selesai disetrika maka akan dipaketkan ke dalam plastik untuk menjaga agar baju tetap rapi dan bebas dari debu. Bagian luarnya diberi tanda kepemilikan barang milik masing-masing konsumen berupa duplikat dari nota perjanjian yang asli untuk menghindari kekeliruan atau kesalahan ketika penyerahan kembali barang cucian.

Setiap *laundry* memiliki perjanjian *customer* yang dicantumkan klausula baku. Perjanjian tersebut terkadang memberatkan pihak konsumen, baik untuk beberapa poin atau keseluruhan dari perjanjian tersebut. Dalam menetapkan perjanjian, pihak *laundry* tidak memberikan hak kepada konsumen untuk turut dalam pembuatan perjanjian tersebut, serta tidak dapat ditawar atau dinegosiasikan oleh pihak lain (*take it or leave it*) sehingga menimbulkan perbedaan atau kesenjangan antara pemilik usaha dan konsumen. Muhammad merupakan salah satu konsumen pemakai jasa *laundry* yang merasa kecewa, karena pakaian miliknya rusak akibat air keruh atau kuning. Muhammad merasa dirugikan dan tidak mampu menuntut ganti rugi karena adanya perjanjian yang dibuat sepihak oleh pemilik usaha, terpaksa pasrah dan tidak mempermasalahkan lebih lanjut.⁷⁷

Dalam hal pelayanan yang diberikan, pihak konsumen tidak ada yang memberikan respon atau keritikan atas pelayanan dan perjanjian yang telah dicantumkan pihak *laundry*. Biasanya para konsumen menyatakan keberatannya atas ketentuan yang telah ditetapkan jika terjadi hal-hal yang dianggap merugikan

⁷⁷Hasil Wawancara Penulis dengan Muhammad, Konsumen Pemakai Jasa *Laundry*, pada tanggal 10 November 2017 Banda Aceh.

nya, yang mungkin diakibatkan atas ketidak hati-hatian serta minimnya pengetahuan konsumen atas klausula yang dibuat sepihak oleh pemilik usaha namun berlaku sebagai hukum bagi kedua belah pihak yang bertransaksi. Ibu Ida pemilik *Island Laundry* di Gampong Ie Masen Kayee Adang menyatakan bahwa adanya pencantuman klausula pada perjanjian *customer* sebagai pemberitahuan kepada para konsumen bahwa untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan ada beberapa ketentuan yang harus ditaati agar tidak adanya tuntutan dari pengguna jasa jika terjadi hal-hal yang telah disebutkan dalam perjanjian *customer*.⁷⁸ Pihak Fina *Laundry* juga mengatakan bahwa, adanya klausula baku dalam perjanjian *customer* guna untuk menghindari gugatan para konsumen jika terjadi hal-hal yang menjadi resiko serta sebagai bentuk pemberitahuan kepada konsumen bahwa adanya beberapa ketentuan yang harus dipatuhi selama menggunakan layanan jasanya.⁷⁹ Hal yang sama juga dinyatakan pihak Elje *The House of Laundry and Dry Clean* fungsi dari klausula yang dicantumkan ialah untuk menghindari tuntutan konsumen pada hal-hal yang telah ditetapkan pada nota perjanjian.⁸⁰ Pihak *laundry* sengaja mencantumkan klausula baku pada nota transaksi guna untuk menghindari resiko yang mungkin akan terjadi dikemudian hari, yang semestinya merupakan tanggung jawab pihak *laundry* sebagai pemilik usaha yang memberikan layanan jasa cuci setrika pakaian.

⁷⁸Hasil Wawancara Penulis dengan Ibu Ida, Pemilik Usaha *Island Laundry*, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

⁷⁹Hasil Wawancara Penulis dengan Eka, Karyawan di Fina *Laundry*, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

⁸⁰Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Usman, Pemilik Usaha Elje *The House of Laundry and Dry Clean*, pada tanggal 29 Oktober 2017 Banda Aceh.

3.2. Analisis Klausula Eksepsi dalam Perjanjian *Customer* dengan Pihak *Laundry*

Jasa *laundry* memang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memberikan kesan yang praktis dalam hal cuci setrika pakaian serta memberikan nilai tambah bagi tingkat perekonomian masyarakat dalam mengurangi tingkat pengangguran. Menjadi sebuah kepercayaan bagi konsumen apabila pihak *laundry* dapat memberikan pelayan yang baik dan mau bertanggung jawab untuk setiap kerugian yang disebabkan oleh dirinya sendiri maupun kerugian yang disebabkan oleh orang-orang yang menjadi tanggungannya. Selaku pemilik usaha *laundry* selalu memiliki target untuk memiliki pelanggan yang banyak, oleh karena itu pihak *laundry* harus benar-benar teliti dalam melayani konsumen agar tidak mengecewakan dan memberikan kesan yang buruk atas pelayanan yang diberikan.

Namun faktanya dalam menggunakan jasa *laundry* para konsumen merasa sering dirugikan untuk beberapa permasalahan yang sering terjadi seperti kehilangan baju, baju tidak bersih, tidak rapi disetrika, luntur, baju rusak baik karena pemakaian mesin cuci atau setrika akibat kelalaian pihak *laundry*. Namun terkadang pengaduan konsumen tidak diindahkan atau penggantian kerugian yang tidak sesuai dengan kerugian yang diderita konsumen. Dengan adanya pencantuman klausula-klausula pada perjanjian *customer* sehingga menempatkan posisi konsumen tidak seimbang, memberikan peluang bagi pihak *laundry* untuk membebaskan diri dari tuntutan ganti rugi baik sebagian maupun keseluruhan dari tanggung jawabnya sebagai pemilik usaha. Klausula yang dicantumkan pihak

laundry dalam perjanjian *customer* sering terdapat klausula-klausula yang dianggap sebagai pembebas dari tanggung jawab atas hal-hal yang telah ditetapkan dalam nota perjanjian. Dalam hal ini, pihak Alif *Laundry* mencantumkan beberapa ketentuan yang harus ditaati, antara lain:

- a. Maaf, kami tidak menerima pencucian CD.
- b. Periksa barang anda Alif *Laundry* tidak menerima segala bentuk keluhan lebih dari 24 jam setelah pengambilan *laundry*.
- c. Kain luntur tidak dipisah, di luar tanggung jawab Alif *Laundry*.
- d. Pengambilan *laundry* harus disertai nota.

Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan aturan yang harus disetujui oleh konsumen dan ada beberapa aturan yang tidak dicantumkan dalam nota, seperti:

- a. Keterangan penggantian kerugian atau bentuk tanggung jawab pihak *laundry* terhadap kerusakan yang diderita konsumen.
- b. Tidak adanya kejelasan terhadap waktu dan tindakan pihak *laundry* terhadap barang yang tidak diambil pemiliknya.
- c. Tidak adanya jaminan penjagaan terhadap barang-barang milik konsumen yang terselip pada kain.
- d. Tidak dijelaskan pemotongan harga bagi para member untuk masing-masing paket.⁸¹

Sedangkan ketentuan pencantuman klausula baku pada perjanjian *customer*, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula yang letak atau bentuknya tidak dapat dibaca jelas. Jika dalam perjanjian tidak ada kejelasan baik

⁸¹Lihat Lampiran.

secara lisan maupun tulisan maka transaksi tersebut mengandung unsur *gharār*, yang memungkinkan konsumen mengalami kerugian dalam pemakaian jasa yang ditawarkan.

Hal yang sama juga terdapat pada *Ikhtiar Laundry*, salah satu usaha yang juga bergerak dalam bidang pelayanan jasa cuci-setrika pakaian yang berada di jalan lingkar kampus UIN Ar-Raniry No. 27 A, Darussalam- Banda Aceh. Di dalam syarat dan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian *customer* yang telah ditetapkan oleh pihak *laundry* terdapat lima ketentuan yaitu:

- a. Kerusakan/kelunturan, warna berubah karena sifat bahan dan barang berharga yang tertinggal di kantong pakaian di luar tanggung jawab kami.
- b. Kami tidak menerima baju > Rp. 200.000,- dilaundry dengan harga reguler.
- c. Komplain kami terima maksimal 24 jam setelah pakaian diambil dengan membawa bukti nota.
- d. Barang yang tidak diambil setelah satu bulan di luar tanggung jawab kami.
- e. Syarat dan ketentuan berlaku.

Begitu juga klausula-klausula yang terdapat pada perjanjian *customer* dibeberapa *laundry* lainnya. Seperti di J & L *Laundry*, *Orange Laundry*, *Island Laundry*, *Plaza Lundry*, *Fina Laundry* dan *Elje The House of Laundry and Dry Clean* yang disetiap perjanjiannya menyatakan bahwa konsumen yang

menggunakan jasa layanan cuci tersebut harus menyetujui setiap ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan pihak *laundry*, di antaranya:

Orange Laundry mencantumkan klausula yang terdiri dari delapan poin, yaitu:

1. Pengambilan barang harap disertai nota.
2. Tanggung jawab kami atas kehilangan atau kerusakan maksimal Rp. 50.000,-.
3. Kain luntur tidak dipisahkan di luar tanggungan.
4. Pengaduan/permintaan ganti rugi atau order cucian yang telah selesai harus dilaporkan/diajukan bersama daftar ini dalam waktu 24 Jam.
5. Kami tidak bertanggung jawab atas order cucian yang tidak diambil selama 1 (satu) bulan.
6. Setiap konsumen/pelanggan dianggap setuju dengan perjanjian tersebut di atas tanpa alasan apapun.
7. Antar-jemput di atas 10 Kg.
8. Biaya member dibayar di muka.

Pada Plaza *Laundry* juga terdapat klausula baku, yang terdiri dari 7 (tujuh) aturan:

1. Pakaian yang tidak diambil selama 1 (satu) bulan, kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami.
2. Penggantian atas kehilangan barang/pakaian diganti mak. Rp. 60.000,-.

3. Pengaduan kehilangan dilayani mak. 24 jam dari tanggal pengambilan.
4. Periksa terlebih dahulu sebelum pakaian masuk mesin cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami.
5. Kerusakan/kelunturan dalam proses pencucian disebabkan sifat bahan bukan tanggung jawab kami.
6. Hasil cucian yang tidak bersih dapat diproses ulang, pengaduan mak. 24 jam setelah pengambilan.
7. Konsumen dianggap setuju dengan ketentuan di atas.

Klausula yang terdapat dalam perjanjian *customer* pada Elje *The House of Laundry and Dry Clean*, ketentuan yang dicantumkan sama seperti yang terdapat pada *laundry* umumnya. Pada poin terakhirnya menyatakan “pelanggan tidak dapat mengklaim ganti rugi disebabkan *forje majeure*”. Pencantuman klausula-klausula yang telah dibuat sepihak oleh pemilik usaha *laundry* memberikan peluang bagi pemilik usaha untuk membebaskan diri dari tanggung jawabnya. Yang semestinya pemilik usaha harus bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan olehnya baik karena kelalaian atau kurang kehati-hatian.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, permasalahan yang sering terjadi pada usaha *laundry* antara lain; kehilangan baju, tertukar dengan milik orang lain, kelunturan, baju kurang rapi, hangus sehingga merusak sebagian atau keseluruhan baju, baju melar dan tidak bersih. Jika terjadi kehilangan baju dan rusak akibat kelalaian pekerja maka pihak *laundry* hanya

akan memberikan ganti rugi disesuaikan dengan kondisi baju atau berdasarkan harga yang telah ditetapkan pada perjanjian *customer* untuk batas maksimum harga. Baju yang kurang rapi atau tidak bersih dapat dikembalikan dengan ketentuan batas waktu layanan pengaduan konsumen 24 jam dari waktu pengambilan barang. Namun untuk kelunturan dan baju yang rusak disebabkan sifat bahan di luar tanggung jawab pihak *laundry* seperti yang tertulis dalam perjanjian.

Adanya ketentuan batas waktu pelayanan pengaduan 24 jam dari waktu pengambilan, penggantian kerugian setengah harga serta ditetapkannya batas maksimum ganti rugi dianggap tidak adil dan memaksa di mana konsumen tidak memiliki hak untuk mengajukan keberatan atas ketentuan tersebut.⁸² Dalam perjanjian *customer* pihak *laundry* juga menyatakan bahwa kerusakan baju karena sifat bahan di luar tanggung jawab pihak *laundry*. Sedangkan kerusakan tersebut mungkin diakibatkan karena kondisi air yang keruh atau kuning, pencampuran baju dengan milik konsumen lain ketika pencucian serta kerusakan baju akibat penggunaan setrika yang tingkat panasnya tidak sesuai dengan jenis kain. Konsumen merasa dirugikan namun, tidak ada penggantian kerugian karena adanya klausula eksepsi yang telah dinyatakan dalam perjanjian *customer*, di mana pihak *laundry* tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.⁸³

Banyak konsumen yang merasa tidak puas dengan respon pihak *laundry* terhadap penggantian kerugian yang diderita konsumen. Adanya sifat terpaksa

⁸²Hasil Wawancara Penulis dengan Marsela, Konsumen Pemakai Jasa *Laundry*, pada tanggal 10 November 2017 Banda Aceh.

⁸³Hasil Wawancara Penulis dengan Barlisi, Konsumen Pemakai Jasa *Laundry*, pada tanggal 10 November 2017 Banda Aceh.

untuk menyetujui dan pasrah atas kerugian yang diderita akibat pelayanan yang kurang baik dan minimnya tanggung jawab pihak *laundry*.⁸⁴ Seperti keluhan seorang konsumen bernama Bashirah ia menilai sikap judes, cetus, dan tidak mau peduli terhadap kerusakan pakaian miliknya serta tidak adanya kejelasan terhadap bentuk penggantian kerugian merupakan sikap tidak bertanggung jawab pihak *laundry*. Menggunakan jasa *laundry* memang menguntungkan namun juga ada resikonya, seperti kebersihan dan kerapian yang tidak terjamin, minimnya sikap peduli pihak *laundry* dan adanya keterpaksaan bagi konsumen. Pencantuman klausula pada perjanjian *customer* dianggap tidak adil, merugikan konsumen dan hanya berpihak pada pemilik usaha. Namun karena suatu kebutuhan, menggunakan jasa *laundry* dengan memilih pakaian berdasarkan harga dianggap sebagai bentuk antisipasi agar terhindar dari kerugian yang besar.⁸⁵ Setiap konsumen yang ingin menggunakan jasa *laundry* harus lebih teliti dalam memilih tempat, mengetahui cara kerja, bentuk pelayanan, tidak mengabaikan klausula-klausula yang telah dicantumkan dan juga harus ada kesadaran diri sendiri dalam menjaga barang memilih pakaian serta memberikan informasi untuk pakaian-pakaian tertentu. Hal ini dianggap dapat mengurangi resiko terjadinya kerusakan.⁸⁶

Para pemilik usaha *laundry* dalam menjalankan bisnisnya selalu mencantumkan klausula baku dalam perjanjian *customer* yang menimbulkan

⁸⁴Hasil Wawancara Penulis dengan Ainul, Konsumen Pemakai Jasa *Laundry*, pada tanggal 10 November 2017 Banda Aceh.

⁸⁵Hasil Wawancara Penulis dengan Syarifah Bashirah, Konsumen Pemakai Jasa *Laundry*, pada tanggal 10 November 2017 Banda Aceh.

⁸⁶Hasil Wawancara Penulis dengan Yani, Konsumen Pemakai Jasa *Laundry*, pada tanggal 10 November 2017 Banda Aceh.

kesenjangan antara konsumen dan pemilik usaha, yang sebagian atau keseluruhan dari klausula tersebut memberatkan dan dianggap merugikan konsumen. Pelaku usaha dalam menawarkan jasa dilarang mencantumkan klausula-klausula yang membebaskan diri dari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dan merugikan pihak konsumen. Setiap perbuatan yang merugikan konsumen akibat pemakaian jasa yang ditawarkan, mengharuskan pemilik usaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen sebesar kerugian tersebut. Ganti rugi tersebut dapat berupa barang yang sama seperti barang yang hilang atau rusak atau penggantian uang sebesar harga barang tersebut.

3.3. Tinjauan Hukum Islam

Manusia sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain dalam upaya memenuhi kebutuhan hidupnya. Adanya sikap muamalah dalam kehidupan manusia merupakan salah satu proses menjalankan kehidupan. Beberapa penyebab terjadinya muamalah dalam masyarakat ialah adanya kesamaan kebutuhan, adanya kesulitan individu dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya sendiri. Oleh karena itu bermuamalah dalam pelayanan jasa cuci setrika dilakukan atas kesadaran masing-masing pihak dan pada dasarnya segala bentuk transaksi diperbolehkan selagi tidak ada dalil yang melarang.

Usaha *laundry* ini merupakan salah satu bentuk muamalah yang bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan bagi setiap pihak yang melakukan transaksi tersebut. Layanan jasa cuci setrika adalah kegiatan atau manfaat yang

ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, namun merupakan suatu pemenuh kebutuhan. Usaha *laundry* ini juga tidak bertentangan dengan *syara'* dan tidak ada dalil yang mengharamkan praktik usaha *laundry*. Transaksi pada usaha *laundry* merupakan penukaran manfaat dengan adanya pemberian upah atau imbalan atas jasa dalam jumlah tertentu. Hal ini termasuk salah satu bentuk kegiatan muamalah yaitu *ijarah bi al amal* yang merupakan suatu akad pemanfaatan tenaga dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. *Ijarah* merupakan suatu kesepakatan yang dilakukan oleh satu atau beberapa orang yang melaksanakan kesepakatan tertentu dan mengikat. Kesepakatan tersebut dapat menimbulkan hak serta kewajiban antara kedua pihak dalam pemanfaatan jasa tersebut dengan adanya imbalan yang telah disepakati.

Ijarah merupakan bentuk keagungan nilai-nilai ajaran Islam dalam aktivitas bermasyarakat. Setiap hari masing-masing individu mempunyai hak atau kewajiban, baik melakukan sendiri atau mempercayakan kepada orang lain untuk melakukannya. Karena tidak semua orang mampu melakukan pekerjaannya sendiri, maka dari itu diperbolehkannya menyewa orang lain untuk menggantikan dan adanya imbalan atas jasa tersebut. Di mana dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan syariat, sehingga transaksi tersebut berlaku dengan sah.

Menurut mayoritas ulama sewa menyewa itu boleh, perihal kebolehan menyewakan manfaat atau jasa Imam Syafi'i mensyaratkan jasa yang memiliki nilai tersendiri. Umat Islam pada masa sahabat telah sepakat membolehkan akad *ijarah* hal ini di dasarkan pada kebutuhan manusia terhadap manfaat *ijarah*.

Selagi jual beli diperbolehkan maka akad *ijarah* juga diperbolehkan, hal ini mengacu pada kaidah *fiqh* di bidang muamalah yaitu: “*Hukum asal dalam semua bentuk muamalah adalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkan*”.⁸⁷

Ijarah merupakan bagian tolong menolong dalam suatu perbuatan yang disertai dengan upah di mana satu pihak sebagai pemberi layanan jasa sedang pihak yang lain sebagai pengguna jasa dengan adanya *ujrah* bagi pelaku jasa atas pekerjaannya. Firman Allah SWT. tentang tolong menolong telah tersebut dalam QS. al-Maidah ayat 2:

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ

الْعِقَابِ

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”.

Ayat di atas menjelaskan bahwa tidak ada larangan bagi umat manusia untuk saling tolong menolong dan bermuamalah dalam bentuk apapun dengan catatan bermuamalah untuk kebaikan bersama dengan tidak melanggar aturan, usaha *laundry* merupakan bentuk transaksi dalam pemenuhan kebutuhan hidup. Bagi umat Islam mematuhi dan melaksanakan hukum Islam merupakan suatu kewajiban yang tidak boleh diabaikan, sebab hukum Islam yang telah dibuat

⁸⁷ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqh*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 200.

bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan menolak kemudharatan.

Ijarah ialah akad yang berisi penukaran manfaat dengan jalan memberi imbalan atas tenaga atau jasa dalam jumlah tertentu oleh karena itu setiap pihak yang berakad dalam transaksi *ijarah* harus betul-betul mendapatkan manfaat dari transaksi ini. Menurut mayoritas ulama, *ijarah* adalah akad yang tetap atau mengikat, mengingat *ijarah* merupakan perjanjian untuk mendapatkan manfaat juga merupakan perjanjian (akad) untuk mendapatkan imbalan. *Ijarah bi al-‘amal* harus tegas pada bentuk pekerjaan yang akan dilakukan oleh orang yang dipekerjakan, hal ini penting dilakukan supaya ada kejelasan pada tanggung jawab dan konsekwensi yang timbul pada akad yang dilakukan oleh para pihak.

Banyak usaha *laundry* dalam menjalankan bisnisnya terkadang mengabaikan kewajibannya selaku penyedia jasa, sehingga hak-hak konsumen tidak terpenuhi dengan semestinya. Setiap akad yang dilakukan harus sesuai dengan kehendak syariat karena berpengaruh pada obyek transaksi, akad merupakan suatu perjanjian yang menimbulkan hak serta kewajiban bagi masing-masing pihak. Apa yang terjadi di lapangan pada usaha *laundry* di Kecamatan Syiah Kuala tidak sesuai dengan pandangan *ijarah bi al-‘amal* di mana pemilik usaha dalam melayani tidak amanah dalam menjaga barang milik konsumen agar dapat kembali dalam jumlah/keadaan yang utuh serta minimnya tanggung jawab pihak *laundry* atas kerugian akibat pemakaian jasa. Kelalaian-kelalaian yang sering terjadi dilapangan menimbulkan kerusakan pada rukun dan syarat dalam bertransaksi, sehingga akad tersebut menjadi *ghairu shahih* yaitu akad yang

dilarang oleh Allah sesuatu yang rusak pada salah satu unsur dasar (rukun dan syarat).⁸⁸

Pada saat melakukan transaksi pihak *laundry* telah menyediakan nota perjanjian yang berisi info tentang jumlah pakaian, berat timbangan, harga dan batas waktu perjanjian dengan disertai klausula-klausula baku, perjanjian tersebut dibuat sepihak oleh pemilik *laundry* yang sifatnya mengikat kedua belah pihak. Pencantuman klausula baku pada nota transaksi yang dibuat sepihak oleh pemilik usaha, menyebabkan tidak adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara pemilik jasa dan konsumen, sehingga menimbulkan unsur ketidakadilan dan merugikan pihak konsumen. Pada dasarnya pencantuman klausula baku diperbolehkan selagi tidak menimbulkan kemudharatan dan menyampingkan kewajiban-kewajiban selaku pemilik usaha, dalam melakukan transaksi tidak semestinya pemilik usaha mengecualikan resiko yang menjadi tanggung jawabnya. Praktik usaha *laundry* mubah hukumnya jika dilakukan sesuai dengan ketentuan syariat dengan tidak mendatangkan mudharat bagi pihak lain, adil, tidak adanya keterpaksaan dan dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama. Adanya pencantuman klausula-klausula yang mengecualikan kewajiban pemilik usaha, dapat menghilangkan kemaslahatan dari transaksi tersebut. Yang semestinya pihak konsumen mendapatkan manfaat dari adanya layanan jasa *laundry* yang ditawarkan dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan tidak pernah ada konsumen yang menyatakan keberatannya terhadap isi perjanjian tersebut, jika

⁸⁸Darsono, dkk. *Dinamika Produk dan Akad Keuangan Syariah di Indonesia*, (Depok: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 49.

kedua belah telah melakukan transaksi maka perjanjian tertulis tersebut menjadi hukum dan harus dipatuhi dalam pelaksanaannya. Adanya perjanjian yang telah dibakukan oleh pihak *laundry* tidak memberikan kesempatan bagi pihak lain untuk melakukan negosiasi hal ini akan menimbulkan kerugian kepada pihak yang menggunakan jasa tersebut karena suatu kebutuhan. Pencantuman klausula baku dengan tujuan mengalihkan tanggung jawab dan memaksa konsumen untuk patuh pada aturan tersebut tidak dibenarkan oleh Islam. Karena pernyataan sepihak yang digunakan pemilik usaha tidak sesuai dengan tujuan muamalah, yaitu saling menukar manfaat dengan cara-cara yang telah ditentukan Allah dan manusia wajib menaati-Nya.

Dalam Islam bermuamalah yang dianjurkan adalah sama-sama menguntungkan, jelas dalam pelaksanaannya, tidak adanya pemaksaan, serta penipuan. *Ijarah bi al 'amal* dianggap sah apabila telah memenuhi rukun dan syarat, rukun menjadi eksistensi dari suatu perbuatan yang akan diwujudkan oleh para pihak. Dengan adanya rukun maka akan menegaskan entitas dari suatu pekerjaan yang dihasilkan. Selain rukun, syarat juga merupakan hal yang substansial yang keberadaannya di luar perbuatan itu sendiri, lazimnya *fuqaha* mendefinisikan syarat sebagai suatu sifat yang mesti ada pada setiap rukun tetapi tidak merupakan suatu hal yang esensi sebagaimana halnya pada rukun.⁸⁹ Pada kenyataannya dalam pemanfaatan jasa ini terkadang masih tidak sesuai dengan syariat di mana adanya kesenjangan antara kedua pihak sehingga tidak tercapainya maksud dari disyariatkan *ijarah* dalam muamalah yaitu adanya

⁸⁹Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 82.

kemaslahatan, terpenuhinya kebutuhan masyarakat dengan transaksi yang saling menguntungkan masing-masing pihak.

Transaksi adalah keridaan kedua belah pihak yang bertransaksi, barulah sah suatu transaksi apabila didasarkan pada kerelaan, saling rida dan ikhlas karena keridaan merupakan prinsip dalam akad. Suatu perjanjian mestinya mengandung unsur kesetaraan bagi para pihak, kesetaraan akan terwujud apabila dalam transaksi tidak mengandung unsur *gharār*, adanya keadilan dan terpenuhinya hak bagi masing-masing pihak yang berakad. Allah SWT. telah berfirman dalam QS. al-Maidah ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ

أَلَّا تَعْدِلُوا ۖ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

Oleh karena itu dalam pembuatan perjanjian di dalam transaksi harusnya atas kesepakatan bersama, agar adanya keseimbangan kedudukan antara pihak yang melakukan transaksi tersebut. Sehingga pengguna jasa tidak kehilangan haknya sebagai konsumen yaitu diperlakukan dengan baik atas prinsip jujur, adil dan beribadah.

Peranan karyawan dalam setiap usaha sangat mempengaruhi kelancaran aktivitasnya. Setiap pelaku usaha yang menawarkan pelayanan jasa kepada

konsumen harus bertanggung jawab penuh terhadap objek yang dikerjakannya, pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa cuci setrika yang diberikan pemilik usaha berupa kemampuan, kemudahan, kejelasan dan keramahan yang terlihat dari sikap dalam melayani serta menanggapi setiap keluhan konsumen. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pihak penyedia jasa guna memenuhi harapan pelanggan.

Apabila terjadi kerusakan pada objek tersebut maka pihak *laundry* harus mengganti setiap kerugian yang dialami konsumen sebagai pemakai jasa *laundry*. Para pakar *fiqh* mengatakan bahwa pemberian ganti rugi adakalanya berbentuk barang dan adakalanya berbentuk uang.⁹⁰ Menurut Islam pemberian ganti rugi yang diberikan pihak *laundry* bagi konsumen atas kerugian yang dideritanya sebesar kerugian tersebut, angka kerugiannya harus nyata, jelas besarnya dan bisa dihitung serta bukan semata berdasarkan persentase. Kerugian hanya dibebankan kepada pihak yang lalai atau kurang hati-hati dalam menjalankan usahanya bukan karena *force majeure* (keadaan memaksa) yang terjadi di luar batas kemampuan manusia seperti bencana alam, huru-hara, peperangan atau yang lainnya. Ganti rugi tersebut dapat berupa barang yang sama seperti barang yang hilang atau rusak, jika ada barang yang serupa dan apabila tidak ada barang yang serupa maka dapat diganti dengan uang sebesar harga barang tersebut.

Dalam sistem layanan yang diberikan, pihak *laundry* tidak menjamin keutuhan barang yang menjadi objek transaksi di mana dalam menggunakan jasa yang diberikan pihak *laundry* sering terjadi hal-hal yang merugikan pihak

⁹⁰Muhammad Rawwas Qal'ahji, *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 60.

konsumen serta penggantian kerugian yang tidak memadai sehingga menimbulkan rasa ketidakrelaan dari pihak konsumen. Dalam Islam ketika melakukan transaksi bisnis pemilik usaha dan konsumen harus saling rida, saling rela dan tidak ada keterpaksaan di antara keduanya. Hal ini sesuai dengan QS. an-Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa praktik usaha *laundry* yang ada sekarang ini belum sesuai dengan ketentuan hukum Islam. Karena adanya sifat-sifat yang dapat menghilangkan nilai-nilai kemaslahatan dalam bermuamalah sehingga dapat mendatangkan kemudharatan. Dalam Islam segala hal yang mengarah pada kemudharatan harus dihilangkan, sebab menolak kemudharatan sudah termasuk bentuk masalah. Meski demikian praktik bisnis seperti ini sangat banyak digunakan sekarang ini yang terkadang hanya bertujuan mencari keuntungan tanpa mengetahui bagaimana mestinya bermuamalah dengan baik tanpa ada unsur-unsur yang mendatangkan kemudharatan bagi pihak lainnya.

BAB EMPAT PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dalam sub bab ini penulis membuat konklusi terhadap pembahasan dan analisis data yang telah penulis paparkan dalam bab sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pihak *laundry* membuat perjanjian secara sepihak dengan prinsip *take it or leave it contract* dalam perjanjian *customer*. Konsumen sama sekali tidak dapat mengusulkan pendapat atau menyatakan keberatannya terhadap format perjanjian yang telah ditetapkan. Klausula-klausula yang tercantum dalam perjanjian *customer* tidak seimbang. Para konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi karena adanya klausula pada perjanjian *customer* yang sengaja dicantumkan untuk menghindari resiko yang mungkin akan terjadi di kemudian hari yang semestinya merupakan tanggung jawab pihak *laundry* sebagai pemilik usaha yang memberikan layanan jasa cuci setrika pakaian.
2. Klausula yang dicantumkan oleh pihak *laundry* pada perjanjian *customer* tidak sesuai dengan konsep *ijarah bi al-'amal* dan melanggar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya pencantuman klausula pada perjanjian *customer*, maka pihak *laundry* dapat membebaskan diri dari tuntutan konsumen atas kerugian yang semestinya menjadi tanggung jawab pihak *laundry*. Berdasarkan ketentuan konsep *ijarah bi al-'amal* pihak *laundry* bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi baik disengaja maupun

tidak disengaja kecuali penyebab kerusakan itu seperti runtuhnya bangunan, terbakar karena listrik dan sebagainya. Demikian juga, praktik *laundry* bertentangan dengan UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Setiap konsumen yang ingin menggunakan jasa *laundry* harus lebih teliti dalam memilih tempat, mengetahui cara kerja, bentuk pelayanan, tidak mengabaikan klausula-klausula yang telah dicantumkan dan harus ada kesadaran diri sendiri dalam menjaga barang dengan memilih pakaian serta memberikan informasi untuk pakaian-pakaian tertentu. Menggunakan jasa *laundry* dengan memilih pakaian berdasarkan harga, agar terhindar dari kerugian yang besar. Hal ini dianggap sebagai bentuk antisipasi dan cara menanggulangi diktum klausula eksepsi yang dicantumkan pihak *laundry* dalam perjanjian *customer*.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian penulis terhadap pencantuman klausula eksepsi dalam perjanjian *customer* dengan pihak *laundry* yang terdapat di Kecamatan Syiah Kuala. Penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi masyarakat. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan di akhir penelitian ini adalah:

1. Pihak *laundry* diharapkan agar mengevaluasi kembali perjanjian atau klausula yang dicantumkan pada perjanjian *customer*, agar tercapainya

tujuan dari transaksi muamalah yaitu adanya kemaslahatan karena terpenuhinya suatu kebutuhan dengan keadilan.

2. Pihak *laundry* harus meningkatkan kualitas pelayanan agar memperoleh kepercayaan dari konsumen sehingga konsumen merasa nyaman untuk menggunakan layanan jasa yang diberikan. Sehingga pemilik usaha dapat memperoleh keuntungan yang besar serta memiliki usaha yang berkah.
3. Pihak *laundry* juga harus lebih selektif dalam memilih karyawan, yang memiliki kemampuan dalam bidang layanan jasa cuci setrika. Dapat memberikan pelayanan yang optimal, dapat bekerja secara profesional dan faham tentang hukum-hukum islam. Agar usaha yang di miliki memiliki citra yang baik di masyarakat serta dapat tumbuh dan berkembang sesuai harapan.
4. Adanya pencantuman No. Hp milik konsumen, agar dapat dihubungi jika telah sampai waktu tempo. Sehingga tidak ada penumpukan barang-barang dan mengurangi terjadinya kehilangan barang milik konsumen.
5. Dalam membuat sebuah perjanjian harus memperhatikan asas-asas serta rukun dan syarat sahnya perjanjian.
6. Pihak *laundry* harus lebih hati-hati dalam menangani permasalahan agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan.
7. Mencantumkan jalan penyelesaian masalah yang akan ditempuh oleh para pihak jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di kemudian hari.
8. Para pihak yang bertransaksi harus dalam keadaan suka sama suka dan rela sama rela tanpa ada rasa keterpaksaan.

9. Bagi para konsmen diharapkan untuk lebih cermat dan teliti dalam memahami isi perjanjian agar terhindar dari kerugian.
10. Perjanjian yang baik juga menggunakan bahasa yang lugas, tepat dan padat sehingga mudah dimengerti.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Bugha, Musthafa Diib. 2015. *Fikih Islam Lengkap Penjelasan Hukum-Hukum Islam Madzhab Syafi'i*. Solo: Media Zikir
- Al- Hafizh Ibnu Hajar Al-Asqalani. 2017. *Bulughul Maram*. (ter. Isham Musa Hadi). Jakarta: Dar ash-Shiddiq
- Al-Jarjawi, Syekh Ali Ahmad. 2006. *Indahnya Syariat Islam*. Jakarta: Gema Insani
- Al-Jazairi, Abu Bakr Jabir. 2006. *Ensiklopedia Muslim Minhajul Muslim*. Jakarta: Darul Falah.
- Al-Zuhaili. 2004. *al-Fiqh al-Islam wa-Adillatuhu* (ter. Syed Ahmad Syed Hussain). Jilid V. Mesir: Dar al-Fikr.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Perss.
- Antonio, Muhammad Syafi'i, Tim Tazkia. 2012. *Ensiklopedia Leadership & Manajemen Muhammad SAW the Super Leader Super Manager*. Jakarta: Tazkia Publishing.
- Anwar, Syamsul. 2007. *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Asmuni, Siti Mujiatun. 2015. *Bisnis Syariah Suatu Alternatif Pemngembangan Bisnis yang Humanistik dan Berkeadilan*. Medan: Perdana Publishing.
- As-Shabatin, Yusuf. 2009. *Bisnis Islami dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis* (terj.). Bogor: Al-Azhar Press.
- Atmasasmita, Romli. 2003. *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*. Jakarta: Kencana.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1983. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Hukum Perikatan dengan Penjelasannya*. Bandung: Alumni.
- _____. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH Unlam Press.

- C.S.T Kansil dan Christine S.T. Kansil. 2006. *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Dewi, Gemala. 2006. *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Kencana.
- Djazuli, A. 2006. *Kaidah-Kaidah Fiqh*. Jakarta: Kencana
- Fuady, Munir. 2003. *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, Buku kedua*. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2007. *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya.
- Ghazaly, Abdul Rahman, dkk. 2015. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Kencana.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Haroen, Nasrun. 2000. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- _____. 2007. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Gaya Medika Pratama.
- Ibnu Hajar Al-Asqalani. 2005. *Fathul Baari Penjelasan Kitab Shahih al-Bukhari*. Jakarta: Pustaka Azzam
- _____. 2013. *Bulughul Maram & Dalil-Dalil Hukum*. Jakarta: Gema Insani
- Jati, Sigit Purnawan. 2010. *Hukum Ijarah Materi Kuliah Fiqh Muamalah*. Medan: STEI Hamfara.
- Karim, Helmi. 1997. *Fiqh Muamalah*. Bandung: al-Ma'arif.
- _____. 1997. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kartika, Elsi, Advendi Simangunsong. 2008. *Hukum dalam Ekonomi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Manan, Abdul. 2012. *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*. Jakarta: kencana.
- Mardani. 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana.
- _____. 2013. *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencan.
- Mardalis. 2014. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mas'adi, Ghufron A. 2002. *Fiqh Muamalah Konstekstual*. Cet. I. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Miru, Ahmadi, Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- _____. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada.
- Muhammad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Muhammad, Abdul kadir. 1992. *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad bin Yazid Abu 'Abdullah Al-Qazwiniy. 2004. *Sunan Ibnu Majah*. Jilid II. Beirut: Dar al-Fikr.
- Muhammad Nashiruddin Al-Albani. 2007. *Shahih Sunan Ibnu Majah*. (ter. Ahmad Taufiq Abdurrahman). Jakarta: Pustaka Azzam
- _____. 2007. *Ringkasan Shahih Bukhari*. Jilid 3. Jakarta: Pustaka Azzam
- Muljadi, Kartini, Gunawan Widjaja. 2003. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muslich, Ahmad Wardi. 2013. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah.
- Nabhani, Taqiyuddi. 2009. *Sistem Ekonomi Islam*. Bogor: al-Azhar Press.
- Nazir, Muhammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, Ridwan. 2010. *Fiqh Muamalah (Sejarah, Hukum dan Perkembangannya)*. Banda Aceh: Pena.
- Pasaribu, Chairuman, Suhrawardi K. Lubis. 1996. *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Patrik, Purwahid. 1986. *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan dalam Perjanjian*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Puspa, Yan Pramadya. 2005. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Qal'ahji, Muhammad Rawwas. 1999. *Ensiklopedi Fiqh Umar bin Khattab*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

- Sakkirang, Sriwaty. 2011. *Hukum Perdata*. Yogyakarta: Teras.
- Sapoetra, G. Karta. 1987. *Hukum Perburuhan di Indonesia Berlandaskan Pancasila*. Jakarta: PT Sinar Grafika.
- Sari, Elsi Kartika, Advendi Simangunsong. 2005. *Hukum dalam Ekonomi*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sayyid Sabiq. 1997. *Fiqh Sunnah* (ter. Kamaluddin A. Marzuki). Jilid 13. Bandung: Al-Ma'arif.
- Sinn, Ahmad Ibrahim Abu. 1996. *Manajemen Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sjahdeini, Sutan Remy. 1993. *Kebebasan Berkontrak*. Jakarta: Institut Banking Indonesia.
- Subekti. 1984. *Hukum Perjanjian*. Cet. 9. Jakarta: PT. Intermasa.
- Suharnoko. 2012. *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Sula, Muhammad Syakir. 2004. *Asuransi Syariah (Life and General) Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.
- Syaikh Muhammad Wa'iz, Mahmud Khadhras. 2013. *Bidayatul Mujtahid*. Buku II. Jilid 3 & 4. Jakarta: Akbarmedia.
- Syarifuddin, Amir. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqh*. Bogor: Kencana.
- Team Pustaka Phoenix. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indoseia*. Jakarta: Pustaka Phoenix.
- Tutik, Titik Triwulan. 2008. *Hukum Perdata dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana.
- Untung, Budi. 2012. *Hukum dan Etika Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahbah Al-Zuhaili. 2011. *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, (ter. Abdul Hayyie al-Kattani, dkk). Jilid 7. Jakarta: Gema Insani Darul Fikir.
- Wahbah Zuhaili. 2010. *Fiqh Imam Syafi'i*. Jakarta: Almahira.

WEBSITE

As-lounge.blogspot.co.id jam 19.50.23. tgl 18.08.2017.

<http://kamuslengkap.com/kamus/hukum/arti-kata/Klausula>.

<http://kamuslengkap.com/kamus/hukum/arti-kata/Klausul+Eksemsi>.

LAMPIRAN GAMBAR



Gambar 1: Gambar Alat-Alat Pendukung Usaha pada Alif *Laundry*



Gambar 2: Gambar Alat-Alat Pendukung Usaha pada Fina *Laundry*



Gambar 3: Timbangan Gantung di Plaza *Laundry*

Alif Laundry

Alamat: Jl. Raya Bantul, Bantul, Yogyakarta 55151
 No. 302
 HP. 0853 8815 2865

NAMA BARANG	JUMLAH	UNIT	HARGA
Baju	2	Pcs	
Kaos	3	Pcs	
Jas / Blazer		Pcs	
Gilet		Pcs	
Spasi		Pcs	
Gendak		Pcs	
Handuk		Pcs	
JUMLAH			

NAMA BARANG	JUMLAH	UNIT	HARGA
Kemaja	2	Pcs	
Koran / Suspend		Pcs	
Calana (Koran)	1	Pcs	
Calana (Jasari)		Pcs	
Calana Pendak	2	Pcs	
Calana Panjang		Pcs	
Training		Pcs	
Ringlet	2	Pcs	
Kaki		Pcs	
Blouse		Pcs	
Gilet		Pcs	
Barang		Pcs	
Kaki Panjang		Pcs	
Jilbab		Pcs	
Mikrofon		Pcs	
Koran Kaki		Pcs	
Choker		Pcs	
Koran		Pcs	
Barang Barak		Pcs	
JUMLAH			

TOTAL BERAT: 1.4

JUMLAH POTONGAN: 10 Pms

TANGGAL PENGAMBILAN: SELASA

TOTAL HARGA: 8.400

Perhatian:
 Kami tidak menerima pencucian CD.
 Periksa barang Anda, Alif laundry tidak menerima segala bentuk keluhan lebih dari 24 jam setelah pengambilan laundry.
 Kain luntur tidak dipisah, diluar tanggung jawab Alif Laundry.
 Pengambilan laundry harus disertai Nota.

Alif Laundry

Perhatian

- Maaf, kami tidak menerima pencucian CD.
- Periksa barang Anda, *Alif* laundry tidak menerima segala bentuk keluhan lebih dari 24 jam setelah pengambilan laundry.
- Kain luntur tidak dipisah, diluar tanggung jawab *Alif* Laundry.
- Pengambilan laundry harus disertai Nota.

Gambar 4: Gambar Nota Transaksi pada *Alif Laundry*

No. Hp : Tgl. Terima :

Nama : Tgl. Siap :

Harga : Rp. 21.400 Berat : 1.9 Kg

LUNAS

BELUM LUNAS

Perhatian :

1. Kerusakan/Kelenturan, warna berubah karena sifat bahan dan barang berharga yang tertinggal di kantong pakaian diluar tanggung jawab kami.
2. Kami tidak menerima baju > Rp. 200.000,- di Laundry dgn Harga Reguler.
3. Komplain kami terima maksimal 24 jam setelah pakaian diambil dengan membawa bukti nota.
4. Barang yang tidak diambil setelah satu bulan diluar tanggung jawab kami.
5. Syarat dan Ketentuan berlaku,-

TTG. PELANGGAN

FINISHING

Gambar 5: Gambar Nota Transaksi pada *Ikhtiar Laundry*

OL ORANGE Laundry
 Layanan Cuci Kiloan
 Bersih, Rapi dan Wangi
 HP. 0823 2025 6213

No. Nota : 0982	Nama :
No. member :	Alamat :
Terima Tgl :	HP / Phone :
Selesai Tgl :	Waktu ☐ Pagi ☐ Siang ☐ Sore ☐ Malam

No	Jenis Cucian	Harga	Total	No	Jenis Cucian	Harga	Total
	Cuci Komplit	9.000,-			PAKET		
	Cuci Kering	3.500,-			Setrika 60 kg	180.000,-	
	Setrika saja	3.500,-			Setrika 30 kg	90.000,-	
	Kemeja	9.000,-			Cuci Komplit	550.000,-	
	Jas	15.000,-					
	Abaya / Terusan	15.000,-					
	Bed Cover	9.000/kg					
	Selimut	9.000/kg					
	Sprei	9.000/kg					
	Gorden	9.000/kg					
	Sajadah	7.000/kg					
	Boneka besar	25.000/kg					
	Boneka Sedang	15.000,-					
	Boneka Kecil	10.000,-					

Total :	Potong/.....Kg	Harga : Rp.
☐ Cuci + Setrika	☐ Cucileringkan	Panjar : Rp.
☐ Setrika Saja	☐ Express/Premium	Sisa : Rp.
☐ Delivery		Parfum :

1. Pengambilan barang harap disertai nota
 2. Tanggung jawab kami atas kehilangan atau kerusakan maksimal Rp. 50.000,-
 3. Kain luntur tak dipisah diluar tanggungan
 4. Pengaduan / permintaan ganti rugi atau order cucian yang telah selesai harus dilaporkan / diajukan bersama daftar ini dalam waktu 24 Jam
 5. Kami tidak bertanggung jawab atas order cucian yang diambil selama 1 (satu) bulan
 6. Setiap konsumen / pelanggan dianggap setuju dengan perjanjian tersebut diatas tanpa alasan apapun
 7. Antar - jemput di atas 10 kg
 8. Biaya Member dibayar dimuka

Dikirim Oleh, Diterima Oleh,

1. Pengambilan barang harap disertai nota 2. Tanggung jawab kami atas kehilangan atau kerusakan maksimal Rp. 50.000,- 3. Kain luntur tak dipisah diluar tanggungan 4. Pengaduan / permintaan ganti rugi atau order cucian yang telah selesai harus dilaporkan / diajukan bersama daftar ini dalam waktu 24 Jam 5. Kami tidak bertanggung jawab atas order cucian yang diambil selama 1 (satu) bulan 6. Setiap konsumen / pelanggan dianggap setuju dengan perjanjian tersebut diatas tanpa alasan apapun 7. Antar - jemput di atas 10 kg 8. Biaya Member dibayar dimuka	Dikirim Oleh, Diterima Oleh,
--	--

Gambar 6: Gambar Nota Transaksi pada *Orange Laundry*

PLAZA LAUNDRY
Jln. Pk. Lamnyong, Gampeng Lamnyong, Kec. Bn. Kusa Banda Aceh

NAMA: Anmad NO. 04165

Terima Tgl. 25/10/17 Selesai Tgl. 29/10/17

Cuci Komplit :	kg	pcs	Rp.
Cuci :	<u>412</u> kg	pcs	Rp. <u>21.000</u>
Setrika :	kg	pcs	Rp.
Celana Panjang		pcs	Rp.
Celana Pendek		pcs	Rp.
Kemeja		pcs	Rp.
Kaos Panjang / Pendek		pcs	Rp.
Kain sarung		pcs	Rp.
Jilbab		pcs	Rp.
Rok dewasa		pcs	Rp.
Handuk		pcs	Rp.
Bed cover sedang/besar		pcs	Rp.
Selimut tipis/tebal		pcs	Rp.
Sprey biasa		pcs	Rp.
Sprey rimpel		pcs	Rp.
Singlet		pcs	Rp.
		pcs	Rp.

Pewangi	Kasir	Pelanggan	Jumlah	Rp.
			Panjar	Rp. <u>138</u>
			Sisa	Rp.

1. Pakaian yang tidak diambil selama 1 (satu) bulan, kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami.
2. Penggantian atas kehilangan barang/pakaian diganti max. Rp. 60.000,-
3. Pengaduan kehilangan dilayani max. 24 jam dari tanggal pengambilan.
4. Periksa saku terlebih dahulu sebelum pakaian masuk cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami.
5. Kerusakan/luntur dalam proses pencucian disebabkan sifat bahan bukan tanggung jawab kami.
6. Hasil cucian yang tidak bersih dapat diproses ulang, pengaduan max. 24 jam setelah pengambilan.
7. Konsumen dianggap setuju dengan ketentuan diatas.

Percayakan Cucian Anda pada Kami

Sisa Rp.

1. Pakaian yang tidak diambil selama 1 (satu) bulan, kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami.
2. Penggantian atas kehilangan barang/pakaian diganti max. Rp. 60.000,-
3. Pengaduan kehilangan dilayani max. 24 jam dari tanggal pengambilan.
4. Periksa saku terlebih dahulu sebelum pakaian masuk cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami.
5. Kerusakan/luntur dalam proses pencucian disebabkan sifat bahan bukan tanggung jawab kami.
6. Hasil cucian yang tidak bersih dapat diproses ulang, pengaduan max. 24 jam setelah pengambilan.
7. Konsumen dianggap setuju dengan ketentuan diatas.

Percayakan Cucian Anda pada Kami

Gambar 7: Gambar Nota Transaksi pada Plaza Laundry

J & L Laundry
Jln. Peurada Utama - Lamnyong Banda Aceh
HP : 0853 5845 8034

Bersih Harum
Cepat Rapi
Higienis Murah
Puas

NO	URAIAN	JLH / PTG	JLH SATUAN	JLH HARGA
1	Celana Jeans			
2	Celana Kain / Rok			
3	Celana Pendek	3 / 3		
4	Baju Kemeja	1		
5	Baju Kaos	7		
6	Singlet			
7	Gamis			
8	Jaket Kulit / Kain			
9	Sprei / Sarung Bantal			
10	Kain Sarung / Panjang	1		
11	Mukena			
12	Kerudung	1		
13	Kaos Kaki	2		
14	Bed cover <u>Sarung Btl</u>		2	
15	Gorden <u>Sprei</u>	1		

Total Potong : 29 Png
Total Berat : 6.4 Kg

Total Rp. 5000
Bayar Rp. 32000
Sisa Rp.

No. Nota :
Tgl. Terima : 22-21-2016
Tgl. Selesai :
Pewangi : 25-4-2016
Nama : DELIA
No. HP/Member :

Perhatian!
1. Barang yg tidak diambil setelah 1 bulan, bila hilang, rusak diluar tanggung jawab kami
2. Barang kain yang luntur tidak dipisah di luar tanggung jawab kami
3. Barang yang sudah diambil mohon periksa kembali jumlahnya
4. Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang max 4 jam setelah pengambilan
5. Apabila terjadi kehilangan atau rusak, pakaian anda akibat dari ketidak sangkaan kami, kami berhak mengganti 10 kali lipat dari harga angkos cuci pakaian tersebut.

Membawa baju di J & L Laundry berarti anda telah menyetujui semua peraturan yang ada

Terima Kasih
Barang yang tidak diambil 2 bulan akan kami sumbangkan ke Panti Asuhan atau anak yatim

Catatan

1. Barang yang tidak diambil setelah 1 Bulan bila hilang , rusak di luar tanggung jawab kami.
2. Barang kain yang luntur tidak dipisah , diluar tanggung jawab kami.
3. Barang yang sudah diambil mohon diperiksa kembali jumlahnya.
4. Hasil cucian yang tidak bersih, dapat dikembalikan untuk dicuci ulang maximal 4 jam setelah pengambilan.
5. Apabila terjadi kehilangan atau rusak pakaian anda dari ketidak sengajaan kami, maka kami berhak mengganti 10x lipat dari harga ongkos cuci pakaian tersebut.

Gambar 8: Gambar Nota Transaksi pada J & L Laundry

B. Tidur	:	_____	Ptg	Sajadah	:	_____
Jas	:	_____	Stl	Handuk	:	_____
Safari	:	_____	Ptg	Bed Cover	:	_____
Jaket	:	_____	Ptg	Selimut	:	_____
Sweater	:	_____	Ptg	Sprey	:	_____
Kemeja Pjg	:	_____	Ptg	S. Bantal	:	_____
Kemeja Pdk	:	_____	Ptg	S. Guling	:	_____
Koko	:	_____	Ptg	Gorden	:	_____
Kaos Pjg	:	_____	Ptg		:	_____
Kaos Pdk	:	_____	Ptg		:	_____
Jumlah			:	_____	Ptg	

PERHATIAN :

1. Jumlah potongan yang tercantum pada nota adalah benar
2. Cucian yang tidak diambil selama 30 hari, diluar tanggung jawab dan garansi
3. Kerusakan, luntur, yg disebabkan bahan pakaian adalah resiko konsumen
4. Pengaduan tdk bersih, tdk rapi, hilang, tertukar dilayani sebelum 1 x 24 jam
5. Pergantian kehilangan & kerusakan akibat kesalahan kami max. 50.000,-
6. Setelah menerima faktur ini berarti anda telah menyetujui ketentuan yang berlaku

Bersih, suci, rapi & wangi....!!

Gambar 9: Gambar Nota Transaksi pada Island Laundry

fina Laundry

No. 121 232 232 PINEUNG RAYA Anda Pias Kami Benda

No Nota : 0661
 Nama :
 No. Telp/HP :
 Alamat :
 Tgl Terima :
 Tgl Selesai :
 Pewangi :

Cuci Komplit :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.
Cuci :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.
Setrika :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.
Bed Cover :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.
Seperai :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.
Selimut :	Kg	Jumlah :	Ptg	Rp.
Cuci Khusus :				Rp.
Total :		Dp :		Sisa :

TERIMA KASIH ATAS KEPERCAYAAN ANDA

SYARAT & KETENTUAN

1. Pengambilan barang harus disertai Nota Asli.
2. Pengambilan lebih dari 30 (tiga puluh) hari dari tanggal pengambilan akan dikenakan biaya titip sebesar 1 (satu) % perhari dari total biaya jasa laundry.
3. Barang yang tidak diambil setelah 6 (enam) bulan dari tanggal pengambilan, diluar tanggung jawab **fina laundry**.
4. Kerusakan pakaian yang disebabkan sifat bahan adalah resiko konsumen.
5. Layanan pengaduan konsumen maks. 24 (dua puluh empat) jam dari waktu pengambilan.
6. Penggantian atas kehilangan / kerusakan maksimal Rp. 80.000 untuk setiap transaksi.

Menyetujui,

Gambar 10: Gambar Nota Transaksi pada Fina Laundry

ELJE J
The House of Laundry and Dry Clean

Jenis Cucian	Jumlah	Nama :	No. Member :	Tgl. Masuk	Tgl. Selesai
Pakaian		Phone :	No. Nota : 2801		
Kebaya		Alamat :	Parfum :		
Sprei, Sarung Guling/Bantal		KEPUSAN ANDA ADALAH TUJUAN KAMI, TERIMA KASIH			
Kaus Kaki		Alamat: Jl. T. Nyak Arief No. 212 Jeulinge Banda Aceh Phone 0823 6579 6586			
Boneka					
Bed Cover		TOTAL BIAYA		KETERANGAN	
Selimut		Rp.		1. Cuci	
Jas				2. Cuci+Setrika	
Tas/Ransel		Panjar :		3. Setrika	
Jumlah Cucian		Sisa :		4. Express	
Jumlah Kg		Biaya Member : Rp.		5. Dry Cleaning	

Manajemen

Pelanggan

KETENTUAN : (1) Mintalah nota (2) Cucian yang tidak diambil dalam waktu 1 bulan, diluar tanggung jawab ELJE Laundry (3) Pengambilan barang harap menunjukkan nota (4) Kerusakan/kehuturan yang disebabkan sifat bahan pakaian adalah resiko pelanggan (5) Pengaduan pelanggan maks. 24 jam dari waktu pengambilan (6) Hasil cucian yang tidak bersih dapat dikembalikan untuk dicuci ulang (7) Penggantian atas kehilangan dan kerusakan disesuaikan dengan kondisi pakaian dan maks. Rp. 70.000,- (8) Pelanggan tidak dapat mengklaim ganti rugi disebabkan oleh force majeure.

Gambar 11: Gambar Nota Transaksi pada Elje The House of Laundry and Dry Clean

DAFTAR WAWANCARA

Dengan judul penelitian: Analisis Klausula Eksepsi dalam Perjanjian *Customer* dengan Pihak *Laundry* Menurut Konsep *Ijarah bi al- 'Amal* (Study tentang Realisasi Kewajiban Pihak *Laundry* di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh).

Pertanyaan untuk tokoh pemilik usaha *laundry*:

- 1) Bagaimana bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen?
- 2) Bagaimana bentuk klausula yang dicantumkan dalam nota perjanjian?
- 3) Apa alasan pemilik usaha *laundry* mencantumkan klausula dalam nota transaksi?
- 4) Bagaimana ketentuan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen?
- 5) Bagaimana batas tempo pelayanan komplek para konsumen?

Pertanyaan untuk para konsumen emakai jasa *laundry*:

- 1) Bagaimana bentuk pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen?
- 2) Bagaimana bentuk klausula yang dicantumkan dalam nota perjanjian?
- 3) Apa saja konsekuensi dari pemakaian jasa *laundry*?
- 4) Bagaimana ketentuan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen?
- 5) Bagaimana pendapat konsumen terhadap respon para pekerja *laundry* dalam menyikapi keluhan atas kerugian yang diderita konsumen?
- 6) Bagaimana tanggapan konsumen terhadap perjanjian yang ditetapkan pihak *laundry*?
- 7) Bagaimana cara mengantisipasi agar tidak terjadi hal-hal yang merugikan konsumen selama pemakaian jasa *laundry*?
- 8) Bagaimana cara konsumen menanggulangi penetapan klausula dalam perjanjian yang telah ditetapkan pihak *laundry*?



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. SyekhAbdurRaufKopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 1699/Un.08/FSH/PP.00.9/05/2017

T E N T A N G

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan KKK Skripsi pada Fakultas Syari'ah dan Hukum, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing KKK Skripsi tersebut;
b. Bahwa Yang namanya dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing KKK Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Operasional Pendidikan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri IAIN Ar-Raniry Banda Aceh Menjadi Universitas Islam Negeri;
7. Keputusan Menteri Agama 492 Tahun 2003 tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian PNS dilingkungan Departemen Agama RI;
8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
10. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tentang Pemberi Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur Program Pasca Sarjana dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- M E M U T U S K A N**
- Menetapkan** :
- Pertama** : Menunjuk Saudara (i) :
a. Dr. Ali Abubakar, M.Ag
b. Azmil Umur, MA
Sebagai Pembimbing I
Sebagai Pembimbing II
untuk membimbing KKK Skripsi Mahasiswa (i) :
- N a m a** : Latifah Roza
N I M : 121309917
Prodi : HES
J u d u l : Analisis Klausula Eksemsi Dalam Perjanjian Costumer Dengan Pihak Laundry Menurut Konsep Ijarah Bi Al-'Amal (Study Tentang Realisasi Kewajiban Pihak Laundry Di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh)
- K e d u a** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- K e t i g a** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2017;
- K e e m p a t** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi HES;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Latifah Roza
NIM : 121309917
Tempat/Tanggal Lahir : Tualang Cut, 26 Agustus 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Jl. Lingkar Kampus UIN Ar-Raniry, Ir. Tgk. Di
Blang II No. 23, Darussalam, Banda Aceh.

Nama Orang Tua
a. Ayah : M. Arifin
b. Pekerjaan : PNS
c. Ibu : Rohana
d. Pekerjaan : -
Alamat Orang Tua : Jl. Medan-Banda Aceh, Gampong Tualang Cut,
Kec. Manyak Payed, Kab. Aceh Tamiang.

Pendidikan yang ditempuh :
Riwayat Pendidikan : Tahun Lulus
SD/Sederajat : SD 2 Tualang Cut : 2001-2007
SMP/Sederajat : MTsN 1 Manyak Payed : 2007-2009
SMA/Sederajat : MUQ Pagar Air : 2010-2013
Akademi/S-1/ Fak. : UIN Ar-Raniry/ Syariah dan Hukum : 2013-2018

Demikian riwayat ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat
dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 19 Desember 2017
Hormat saya,

Latifah Roza