

**PERLINDUNGAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT PERSPEKTIF
AKAD IJARAH 'ALAL – 'AMAL
(Penelitian Pada Jasa Laundry Sepatu di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

TSAQIF KHAUSAR

Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prodi Hukum Ekonomi Syaria'ah

NIM. 190102129

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2026 M/1447 H**

**PERLINDUNGAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT PERSPEKTIF
AKAD IJARAH 'ALAL – 'AMAL
(Penelitian Pada Jasa Laundry Sepatu di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI



Diajukan oleh :

TSAQIF KHAUSAR

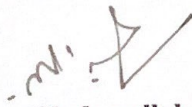
Mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum
Prodi Hukum Ekonomi Syaria'ah
NIM. 190102129

Disetujui dan Dimunaqasyah oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Saifuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197102022001121002


Shabarullah, M.H
NIP. 199312222020121011

**PERLINDUNGAN KERUGIAN KONSUMEN MENURUT PERSPEKTIF
AKAD IJARAH 'ALAL – 'AMAL
(Penelitian Pada Jasa *Laundry* Sepatu di Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Sarjana (S-1)
dalam Ilmu Hukum Ekonomi Syariah
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 29 Januari 2026
Kamis, 10 Sya'ban 1447

di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua,

Saifuddin, S.Ag., M.Ag
NIP. 197102022001121002

Sekretaris,

Shabarullah, M.H
NIP. 199312222020121011

Penguji I,

Yusnaldi Kamaruzzaman, Lc., M.A
NIP. 197611202002121004

Penguji II,

Boihaqi Bin Adnan, M.A
NIP. 1986150420201201007

AR - RANIRY

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Dr. Kamaruzzaman, M.Sh
NIP. 19780917200911006



**KEMENTRIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tsaqif Khausar
NIM : 190102129
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

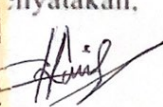
1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan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

Bila kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik 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, 30 Januari 2026

:nyatakan,




Tsaqif Khausar

ABSTRAK

Nama : Tsaqif Khausar
NIM : 190102129
Fakultas/Prodi : Syari'ah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syaria'ah
Judul : Perlindungan Kerugian Konsumen Menurut Perspektif Akad *Ijarah 'Alal – 'Amal* (Penelitian Pada Jasa *Laundry* Sepatu di Kota Banda Aceh)
Tanggal Sidang : 29 Januari 2026
Tebal Skripsi : 71
Pembimbing I : Saifuddin, S.Ag., M.Ag
Pembimbing II : Shabarullah, M.H
Kata Kunci : *Ijarah al-'Amal, Perlindungan Konsumen, Standar Operasional Prosedur (SOP), Jasa Laundry Sepatu*

Perkembangan layanan *laundry* sepatu di Kota Banda Aceh menciptakan kebutuhan akan kepastian hukum, kejelasan akad, serta perlindungan bagi konsumen yang sesuai dengan prinsip-prinsip fiqh muamalah, khususnya perjanjian *ijarah al-'amal*. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini *pertama*, Bagaimana sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada jasa laundry sepatu di Kota Banda Aceh dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen? *Kedua*, Bagaimana pertanggung jawaban kerugian konsumen, pada jasa Jasa laundry sepatu di Banda Aceh berdasarkan akad *Ijarah Alal-'Amal*?. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan yuridis empiris. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi pada tiga usaha laundry sepatu di Kota Banda Aceh, yaitu *Laundry Sepatu Eternal*, *Mac Cleaning*, dan *Caretaker Shoes*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode pelayanan *Laundry Sepatu Eternal* telah sejalan dengan prinsip *ijarah al-'amal*, berkat adanya transparansi mengenai manfaat jasa, biaya, waktu pengerjaan, dan kondisi sepatu yang dijelaskan sejak awal transaksi, sehingga terhindar dari unsur *gharar* dan memenuhi prinsip *an-tarāḍin*. *Caretaker Shoes* pada dasarnya telah memenuhi syarat akad *ijarah al-'amal* dan menerapkan prinsip kepercayaan serta profesionalisme, namun masih belum mencapai tingkat optimal karena belum adanya pengaturan tertulis yang rinci mengenai batasan risiko dan tanggung jawab. Di sisi lain, praktik pelayanan *Laundry Sepatu Mac Cleaning* yang mengandalkan aplikasi tanpa penjelasan verbal yang cukup berpotensi mengandung unsur *gharar* dan belum sepenuhnya memenuhi prinsip kerelaan dari semua pihak (*an-tarāḍin*). Dari sudut pandang perlindungan konsumen, *Caretaker Shoes* dianggap paling dekat dengan penerapan *ijarah al-'amal*, diikuti oleh *Eternal*, sementara *Mac Cleaning* memiliki risiko kerugian konsumen yang paling tinggi akibat kurangnya kejelasan dalam SOP dan mekanisme tanggung jawab.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Kerugian Konsumen Menurut Perspektif Akad Ijarah ‘Alal – ‘Amal (Penelitian Pada Jasa Laundry Sepatu di Kota Banda Aceh)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jenjang pendidikan Strata Satu (S1). Dan kemudian tidak lupa pula shalawat dan salam kita sampaikan kepada baginda Nabi Muhammad saw, yang telah membawa kita dari zaman yang penuh dengan kebodohan kepada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan keterbatasan. Namun, berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama proses penyusunan skripsi ini. Maka saya mengucapkan kata terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Saifuddin, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I dan bapak Shabarullah, M.H selaku pembimbing II yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan yang terbaik sehingga skripsi ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Yusnaldi Kamaruzzaman, Lc., M.A selaku penguji I dan bapak Boihaqi Bin Adnan, M.A selaku penguji II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta kritik yang membangun selama proses sidang ini. Segala saran dan bimbingan yang diberikan menjadi pelajaran berharga bagi saya untuk terus memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas skripsi ini.

3. Bapak Prof Dr. Kamaruzzaman, M.H. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum (FSH) Universitas Islam Negeri Ar-Raniry serta seluruh staf pengajar dan karyawan yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi selama menulis skripsi.
4. Ucapan terima kasih kepada dan seluruh staf prodi Hukum Ekonomi Syariah. Serta kepada Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Syari'ah dan Hukum dan Kepada Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya ayah Murtala dan bunda Ainun Mardhiah yang selalu mendukung saya dalam proses menempuh gelar sarjana ini.
6. Ucapan terima kasih kepada kedua teman saya Zaki dan Berry yang selalu menceramahi saya "jangan sampai menjadi fosil kampus".
7. Ucapan terima kasih kepada Gebrina Zikra Barizki yang selalu ada saat saya berjuang menyelesaikan skripsi ini.

Banda Aceh, 29 Januari 2026

Peneliti,

جامعة الرانيري

A R - R A N I

Tsaqif Khausar

190102129

**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KE-
BUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vocal

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 harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَي...	Fathah dan ya	Ai	a dan u
اَوْ...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُلَّ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوَّلَ haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا.ي.و..	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى.و..	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و.و..	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

4. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَة talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- الْبِرَّ al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu

- الْجَلَالُ

- al-jalālu

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنْ inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَهُوَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-'ālamīn/

Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn

- الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اَللّٰهُ غَفُوْرٌ رَّحِيْمٌ

Allaāhu gafūrun rahīm

- اِلٰهَ الْاُمُوْر جَمِيْعًا

Lillāhi al-amru jamī'an/Lillāhil-amru jamī'an

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Catatan :

Modifikasi

- A. 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.
- B. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
- C. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam Kamus Besar *Bahasa Indonesia* tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PENGUJI SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
BAB SATU PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	8
E. Penjelasan Istilah	11
F. Metode Penelitian	13
1. Pendekatan Penelitian	13
2. Jenis Penelitian	14
3. Sumber Data	14
4. Teknik Pengumpulan Data	15
5. Objektivitas dan Validasi Data	16
6. Teknik Analisis Data	16
7. Pedoman Penulisan Skripsi	16
G. Sistematika Pembahasan	16
BAB DUA TINJAUAN UMUM	18
A. Perlindungan konsumen	18
1. pengertian Perlindungan konsumen	18
2. Asas-asas perlindungan konsumen	21
B. Akad <i>Ijarah Alal- Amal</i>	24
1. Pengertian <i>Ijarah Alal- Amal</i>	24
2. Dasar Hukum <i>Ijarah Alal- Amal</i>	26
3. Rukun dan Syarat <i>Ijarah Alal- Amal</i>	28
4. Bentuk-bentuk akad <i>Ijarah Alal- Amal</i>	32
5. Bentuk-bentuk pertanggung jawaban akad <i>Ijarah Alal- Amal</i>	33
C. Jasa <i>Laundry Sepatu</i>	36
1. pengertian Jasa <i>Laundry Sepatu</i>	36
2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa <i>Laundry Sepatu</i>	37
D. Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam	40

BAB TIGA HASIL PENELITIAN	45
A. Profil dan Praktik Transaksi Jasa <i>Laundry</i> Sepatu di Banda Aceh	45
B. Perlindungan Konsumen melalui Sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) Jasa <i>Laundry</i> Sepatu Perspektif <i>Ijarah 'Alal-'Amal</i>	50
C. Potensi Dampak Kerugian Konsumen akibat Kelemahan SOP Jasa <i>Laundry</i> Sepatu	56
D. Tanggung Jawab dan Ganti Rugi dalam SOP Jasa <i>Laundry</i> Sepatu Perspektif <i>Ijarah 'Alal-'Amal</i>	59
 BAB EMPAT PENUTUP	 64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
 DAFTAR PUSTAKA	 66



BAB SATU PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang ditetapkan oleh pemerintah, dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan optimisme. Ada beberapa pakar yang menyebutkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan cabang dari hukum ekonomi. Alasannya barang atau jasa yang merupakan hubungan hukum perdata, sebagaimana telah dibahas singkat sebelumnya bahwa peraturan tentang hukum perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) telah menyepakati rancangan undang-undang tentang perlindungan konsumen untuk disahkan oleh pemerintah setelah 20 tahun diperjuangkan.¹

Hukum ekonomi islam telah mengatur tentang melindungi konsumen. Melindungi konsumen dalam islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Perlindungan dalam Bahasa Arab sama artinya dengan “himayah” sedangkan konsumen dalam bahasa arab yaitu “mustahliku” sebagaimana firman Allah swt dalam al-qur'an Qs. Al-maidah-67.

¹ Oktavia Purnamasari Sigalingging, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal: Rectum*, Vol2, No1 (2020).

إِلَيْهَا الرُّسُولُ بِأَلْفِ مِائَةٍ أَلْفٍ مِّن رَّبِّكَ وَإِنَّكَ لَآتٍ بِرِسَالَتِهِ ۖ وَالْأَلْفِ مِائَةِ مِائَةٍ مِّنَ النَّاسِ إِنَّا لَنَافِلُ لِيَهْدِيَ الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya: Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir. (QS. Al-Ma'idah: 67)²

Ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen. Landasan sunnah rasulullah saw menjadi pedoman dalam melindungi konsumen yang menayatan:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ «رَأَى رَسُولَ اللَّهِ ﷺ قَالَ: «لَا ضَرَرَ وَلَا ضَارَ» حَدَّثَنَا أَبُو حَسَنٍ، رَوَاهُ ابْنُ مَاجَةَ وَالْأَدَارِقُطِيُّ وَعَبْدُ اللَّهِ بْنُ مُسْنَدًا، وَرَوَاهُ مَالِكٌ فِي الْمَوْطِئِ

مُرْسَلًا عَنْ عَمْرِو بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ ابْنِ أَبِي عَاصِمٍ عَنْ أَبِي سَعِيدٍ، وَلَهُ طَرُقٌ يَنْقُصُ بِأَعْضَائِهَا

Artinya: “Dari abu sa’id bin sinan al-khudri ia berkata: sesungguhnya rasulullah saw bersabda; “tidak boleh melakukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”. Hadist ini Hasan, diriwayatkan oleh Ibnu Majjah dan al-Daruqtni, dan selain keduanya sanadnya bersambung. Dan Imam Maliki meriwayatkannya dalam Al-Muwaththa’ secara mursal dari ‘Amr bin Yahya dari ayahnya dari Nabi SAW. dengan menggugurkan (tidak menyebut) Abu Sa’id. Hadis ini memiliki beberapa jalur periwayatan yang saling menguatkan satu sama lain. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqtni).³

Hadist di atas bermaksud bahwa sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing masing, sehingga tidak terjadinya

² Al-Qur’an, Q.S. Al-Ma’idah [5]: 6

³ Mahyiddin Imam An-nawawi, *Adh-dhurrah As-salafiyah Syarh Al-arba’in An-nawawiyah*, (solo : Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

kecurangan kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.⁴

Saat ini sudah ada Undang-undang yang mengatur secara umum mengenai perlindungan konsumen. Hal ini tampak jelas dengan di sah kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kehadiran Undang-undang ini sangat penting dikarenakan seorang konsumen akan mempunyai landasan serta payung hukum untuk melindungi segala kepentingan dalam dunia usaha.⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1 “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.⁶ Konsekuensi terhadap keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah adanya sanksi bagi siapa saja yang melanggar. Adapun sanksi yaitu mengganti kerugian, dengan demikian upaya untuk menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapat perlindungan benar-benar terwujud.⁷

Saat ini banyak berkembang berbagai macam jenis usaha yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang setiap hari sibuk dengan pekerjaan di luar rumah. Diantara jenis usaha tersebut yaitu usaha jasa *laundry* sepatu. Bisnis *laundry* sepatu adalah usaha jasa yang sedang tumbuh dan berkembang saat ini

⁴ Djakfar Muhammad, *Hukum Bisnis*, (Malang: UIN- Maliki Press, 2016).hlm 358.

⁵ Syazali Husni dan Sri Imaniati Heni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm.36.

⁶ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

⁷ Husni Syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsume*, (Bandung: Mandar maju, 2000), hlm.37.

dan merupakan bisnis baru dibandingkan dengan jasa *laundry* lainnya. Berbagai Inovasi baru ditawarkan oleh Pebisnis jasa *laundry* sepatu agar menarik perhatian calon konsumennya. Hal ini ditunjang oleh kesibukan di kantor maupun di kampus, menyebabkan seseorang tidak mempunyai banyak waktu untuk mencuci sepatunya. Bisnis ini memiliki peluang di daerah perumahan, para mahasiswa dan di pusat perbelanjaan. Bagi orang yang memiliki hobi mengoleksi sepatu, membeli sepatu bukanlah investasi yang murah. Tentu saja semua orang ingin memelihara sepatunya agar lebih tahan lama, tentunya melalui jasa *laundry* sepatu. Pada dasarnya yang membedakan dalam membersihkan sepatu, adalah cara menyikat. Di *laundry* sepatu ada mesin pengering dan menggunakan mesin steam. Biasanya waktu paling lama pencucian sepatu adalah 3 (tiga) hari kerja.

Pelayanan jasa *laundry* sepatu sekarang ini bisa dijumpai di berbagai sudut kota, salah satunya di Kota Banda Aceh. Di Banda Aceh sendiri sudah berdiri sebanyak 11 (sebelas) jenis usaha jasa *laundry* sepatu yang sudah mengantongi izin usaha dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Banda Aceh yang terdata dari bulan Januari sampai November tahun 2017.

Tidak sedikit pelaku usaha menggunakan syarat dan ketentuan untuk mempercepat proses kesepakatan dalam perjanjian yang isinya sudah terlebih dahulu ditentukan oleh pelaku usaha tanpa adanya negosiasi dengan pihak pelanggan sebagai pengguna jasa *laundry*. Perjanjian pada nota *laundry* merupakan ketentuan yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa melibatkan pihak pelanggan sama sekali. Tidak sedikit klausula perjanjian yang tercantum dalam nota *laundry* digunakan untuk membatasi tanggung jawab pelaku usaha, hal ini menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak pelanggan selama bertransaksi.

Adanya pencatuman perjanjian dalam suatu transaksi syariah harus sesuai dengan prinsip syariah, hal-hal yang perlu diperhatikan, tidak terdapat ketidakjelasan (*gharār*), para pihaknya tidak menzalimi dan tidak dizalimi, transaksi harus adil, transaksi tidak mengandung unsur perjudian (*maisyrir*), terdapat prinsip

kehati-hatian, dan tidak mengandung riba.⁸ Dalam Islam, akad yang digunakan pada usaha laundry ialah akad *Ijarah Alal-Amal* yang merupakan transaksi dengan tujuan mencari keuntungan atas layanan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Dalam bahasa Arab, upah dan sewa disebut dengan *ijarah*. *Ijarah* atau sewa-menyewa adalah suatu akad yang berisi penukaran manfaat sesuatu dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu.

Objek *ijarah* adalah manfaat dari penggunaan barang atau jasa dan manfaat itu harus dapat dinilai serta dapat dilaksanakan dalam perjanjian. Pemenuhan manfaat harus sesuai dengan syariah. Manfaat juga harus dikenali secara spesifik untuk menghilangkan *jahalah* (ketidaktahuan) yang akan mengakibatkan sengketa atau kerugian di salah satu pihak, juga harus jelas jangka waktunya.

Adapun konsep KHES (Kompilasi Hukum Ekonomi Syari'ah) menurut pengguna objek *ijarah* pada pasal 265 ayat 1 bahwa penyewa dapat menggunakan objek *ijarah* secara bebas jika akad *ijarah* dilakukan secara mutlak dan penyewa hanya dapat menggunakan objek *ijarah* secara tertentu jika akad *ijarah* dilakukan secara terbatas. Pada pasal 266 bahwa penyewa dilarang menyewakan dan meminjamkan objek *ijarah* kepada pihak lain kecuali atas izin dari pihak menyewakan. Pada pasal 267 bahwa uang *ijarah* wajib dibayar oleh pihak penyewa meskipun benda yang di *ijarah* nya tidak digunakan.

Menurut pemeliharaan objek *ijarah*, tanggungjawab kerusakan, dan nilai serta jangka waktu *ijarah* pada pasal 268 bahwa pemeliharaan objek *ijarah* adalah tanggungjawab pihak penyewa kecuali ditentukan lain dalam akad. Pada 269 ayat 1 kerusakan objek *ijarah* karena kelalian pihak penyewa adalah tanggungjawab penyewa, kecuali ditentukan lain dalam akad. Jika objek *ijarah* rusak selama masa akad yang terjadi bukan karna kelalain penyewa, maka pihak yang menyewakan wajib menggantinya. Jika dalam akad *ijarah* tidak ditetapkan mengenai pihak yang bertanggungjawab atas rusak objek *ijarah*, maka hukum kebiasaan yang

⁸Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 206-207.

berlaku di kalangan mereka yang dijadikan hukum. Pada pasal 270 bahwa penyewa wajib membayar objek *ijarah* yang rusak berdasarkan waktu yang telah digunakan dan besarnya *ijarah* ditentukan melalui musyawarah.⁹

Bahwasanya dalam konsep *Ijarah 'Alal-'Amal* apabila ada kelalaian dari pihak jasa laundry maka tanggungjawabnya adalah pihak jasa *laundry* selama itu bisa dibuktikan oleh pihak jasa *laundry*. Namun, dalam perjanjian ini yang jadi patokan bukan pembuktian tetapi batas waktu, sedangkan dalam *ijarah 'alal-'amal* itu yang didasari atas pembuktian bukan batas waktu. 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 di *laundry* kembali keterangan 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.¹⁰

Sejauh observasi peneliti pada beberapa *laundry* sepatu yang ada di Banda Aceh, ada beberapa *laundry* sepatu yang tidak melaksanakan akad, tidak melakukan kontrak jasa seperti menggunakan klausula baku, tidak menggunakan alat bukti tertulis (nota) untuk orang-orang tertentu bahwa konsumen telah menitipkan sepatu untuk dicuci oleh pihak *laundry* sepatu, pihak *laundry* sepatu dan konsumen hanya menggunakan asas kepercayaan di antara mereka. Selain itu ada juga *laundry* sepatu yang melakukan perjanjian kontrak secara lisan antara pihak *laundry* sepatu dengan konsumen. Hal ini tentu akan membuat konsumen tidak sepenuhnya mendapat perlindungan hukum.

⁹Soemitra Andri, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisnis Kontemporer*, (Jakarta Timur: Prenadamedia Group, 2019), hlm.118-120.

¹⁰Atmasasmita Romli, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2003), hlm.24.

Berdasarkan dari fenomena diatas perbuatan melawan hukum itu suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian seseorang karena perbuatan ini dilakukan atas kesengajaan ataupun tidak kesengajaan yang bisa merugikan bagi orang lain, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelepasan tanggung jawab yang dilakukan si pelaku usaha bagi hak- hak yang dapat merugikan konsumen dikarenakan tidak adanya tanggung jawab terhadap pelaku usaha jasa *laundry*.

Berdasarkan latar belakang diatas sehingga penulis dapat melahirkan judul skripsi yaitu: “ Perlindungan kerugian konsumen menurut perspektif akad *ijarah ‘alal- ‘amal* (Penelitian pada jasa *laundry* Sepatu di Kota Banda Aceh).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka agar penelitian ini dapat mengarah pada persoalan yang dituju penulis membuat rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada jasa *laundry* sepatu di Kota Banda Aceh dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen?
2. Bagaimana pertanggung jawaban kerugian konsumen, pada jasa *Jasa laundry* sepatu di Banda Aceh berdasarkan akad *Ijarah Alal- ‘Amal*?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pada jasa *laundry* sepatu dapat melindungi konsumen atau malah merugikan konsumen.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban kerugian konsumen, pada *Jasa laundry* sepatu di Banda Aceh berdasarkan akad *Ijarah “Alal- ‘Amal*.

D. Kajian Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan kegiatan yang digunakan untuk memetakan penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis dapat memberikan gambaran tentang hubungan pembahasan untuk menghindari unsur persamaan yang telah diteliti sebelumnya. Penelitian tentang pembahasan ini memang bukan yang pertama, melainkan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah diteliti, dikelompokkan menjadi dua tema diantaranya:

Pertama, penelitian yang berkaitan tentang akad *Ijarah 'alal-'amal* penelitian yang ditulis oleh Nur Ainul Fahmi (2023) dengan judul “Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad *Ijarah 'Alal-'Amal* (Studi Kasus Pada Cinsa Laundry Coin Di Kec. Syiah Kuala Dan Franchise Zean's Dryclean Di Kec. Baiturrahman). Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa dalam praktik dan tanggung jawab jasa laundry di Cinsa Laundry Coin Di Kec. Syiah Kuala Dan Franchise Zean's Dryclean Di Kec. Baiturrahman membuat perjanjian secara sepihak dengan prinsip *take it or leave it contract* dalam perjanjiannya. Konsumen sama sekali tidak dapat mengusulkan pendapat atau menyatakan keberatan terhadap format perjanjian yang telah ditetapkan. Para konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi karena adanya perjanjian yang sengaja dicantumkan untuk menghindari resiko yang mungkin akan terjadi. Klausula yang dicantumkan oleh pihak laundry pada perjanjian customer tidak sesuai dengan konsep *ijarah 'alal-'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 tanggungjawab pihak laundry. Berdasarkan ketentuan konsep *ijarah 'alal-'amal*, pihak laundry bertanggungjawab atas kerusakan yang terjadi baik disengaja maupun tidak

kecuali penyebab kerusakan itu seperti runtuhnya bangunan, terbakar karena konsleting listrik, dan sebagainya.¹¹

Kedua, penelitian yang berkaitan dengan tinjauan hukum islam terhadap pemberian ganti rugi akibat hilangnya barang yang ditulis oleh Ipah Zakiah (2021) dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan (Studi Kasus di J&T Express cabang Malingping). Tinjauan dalam penelitian ini adalah tentang tanggung jawab dari pihak JNT untuk mengganti rugi barang yang tidak sampai atau rusak dalam perjalanan dengan syarat-syarat dan perjanjian yang sudah ditentukan oleh pihak JNT agar tidak terjadinya kerugian kepada konsumen. Maka dapat disimpulkan pertanggungjawaban barang oleh penyedia jasa pengiriman terhadap barang-barang yang hilang/rusak yaitu mengganti kerugian kepada pemilik barang berupa penggantian maksimum 10 (sepuluh) kali biaya pengiriman. Namun jika barang tersebut bernilai tinggi, maka pihak perusahaan memberikan pilihan kepada konsumen untuk diasuransikan atau tidak. Apabila konsumen memilih untuk mengasuransikan barang yang dikirim tersebut, maka apabila terjadi kerusakan atau kehilangan terhadap barang, maka akan diganti sepenuhnya dengan syarat-syarat tertentu. Namun, biaya premi asuransi dibayar sendiri oleh pengirim.¹²

Ketiga, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen pada Praktik Jual Beli Lipstik Tiruan (Studi Di Pasar Gisting Kabupaten Tanggamus)” yang ditulis oleh Vani Ayupratiwi, Mahasiswi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Tahun 2023. Adapun hasil penelitian pada skripsi tersebut ialah dalam prakteknya perlindungan konsumen dalam jual beli lipstik tiruan ini menunjukkan bahwa belum sepenuhnya memenuhi hak konsumen dilihat dari kecacatan barang pelaku usaha tidak bertanggung jawab

¹¹ Nur Ainul Fahmi, “Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Alal-‘Amal”, Sarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023

¹²Ipah Zakiah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan”, Sarjana UIN Sultan Maulanan Hasanuddin Banten, 2021

mengenai efek samping yang konsumen rasakan. Ditinjau dari perlindungan konsumen menurut hukum islam perlingungan konsumen terhadap jual beli lipstick tiruan di Pasar Gisting belum melindungi hak dari konsumen. Berdasarkan hukum perlindungan konsumen menurut hukum islam adalah terdapat didalam sepenggal ayat Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 279 “ Tidak menganiaya(merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan) diantara para pihak dalam aktivitas usaha/bisnis.¹³

Keempat, “Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Akibat Penggunaan Jasa Paket Perkawinan Oleh Wedding Organizer Menurut Konsep Islam (*Ijarah*) (Analisis Putusan BPSK Nomor 003/A/BPSK-DKI/XII/2012)” yang ditulis oleh Achmad Taufan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayataullah Jakarta pada Tahun 2020. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak konsumen yang merasa rugi akibat penggunaan jasa paket perkawinan wedding organizer telah menyelesaikan sengketa melalui BPSK DKI Jakarta. BPSK DKI Jakarta telah menyelesaikan sengketa antara pihak konsumen dengan pelaku usaha dengan cara aebitrasi, telah melaksanakan tugas dan wewenang BPSK sebagaimana yang diamanatkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan konsep ijarah mempunyai dasar-dasar yang kuat yang telah ditetapkan para ulama yang diperbolehkan oleh syara'.¹⁴

Kelima, “Tinjauan Fikih Muamalah Dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Di Toko Online Pada Masa Pandemi Covid-19”, yang ditulis oleh Samrotul Jannah Sekolah Tinggi Agama Islam Ash- Shiddiqiyah pada Tahun 2020. Transaksi jual beli online dapat membawa kemanfaatan dan kerugian, sepanjang covid 19 banyak para pihak memanfaatkan situasi untuk memperoleh keuntungan dengan cara memalsukan barang bahkan barang tidak dikirim ke

¹³ Vani Ayupratiwi, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen pada Praktik Jual Beli Lipstik Tiruan (Studi Di Pasar Gisting Kabupaten Tanggamus)*, Sarjana UIN Raden Intan Lampung, 2023.

¹⁴ Achmad Taufan, , “*Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Akibat Penggunaan Jasa Paket Perkawinan Oleh Wedding Organizer Menurut Konsep Islam (Ijarah) (Analisis Putusan BPSK Nomor 003/A/BPSK-DKI/XII/2012)*” Sarjana UIN Syarif Hidayataullah Jakarta, 2020

konsumen. Para ulama sepakat bahwa keuntungan dari hasil penipuan adalah sesuatu yang dapat menghilangkan keberkahan. Akibat penipuan tersebut pembeli mempunyai hak untuk *khiyar* yaitu melanjutkan transaksi jual beli atau membatalkannya. Apabila terjadi sengketa maka permasalahan tersebut dapat diselesaikan antara dua cara yaitu dengan cara bermusyawarah dan jika tidak bisa maka memakai cara kedua melalui jalur hukum.¹⁵

Penelitian terdahulu tersebut membahas tentang keterkaitan Tinjauan Hukum Islam dengan pertanggung jawaban kerugian barang terhadap konsumen. Adapun perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah Perlindungan Kerugian Konsumen Menurut Perspektif Fikih Muamalah Akad *Ijarah 'Alal – 'Amal* (Studi Kasus Pada Jasa Laundry Sepatu/Shoes Service Di Kota Banda Aceh).

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dari pengertian dari skripsi ini, maka terlebih dahulu peneliti menjelaskan penjelasan istilah yang terdapat di dalam tulisan ini, istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan “tempat berlindung” hal (perbuatan). Perlindungan juga berarti proses, cara, pembuatan yang melindungi.¹⁶ Sedangkan menurut Undang-Undang, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹⁷ Dengan adanya perlindungan hukum ini,

¹⁵ Samrotul Jannah, “Tinjauan Fikih Muamalah Dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Di Toko Online Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal: Ilmiah Indonesia*, Vol1, No1 (2020). Diakses melalui situs: <https://cerdika.publikasiindonesia.id>, tanggal 10 Juli 2024.

¹⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm.114.

¹⁷ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bab I, Pasal I, hlm.2.

maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan masyarakat.¹⁸ perlindungan yang dimaksud yaitu perlindungan yang diberikan pihak jasa laundry sepatu kepada konsumen atas barang yang telah dititipkan konsumen kepada pihak jasa laundry sepatu.

2. Hukum Islam

Istilah Hukum Islam dalam pemakaian keseharian lebih identic dengan *fiqh* yang merupakan istilah khas sebagai terjemahan dari *al-fiqh al-islam* atau dalam konteks tertentu dari *al-syariah al-islam*, yaitu hukum-hukum Allah yang berdasarkan dari al-qur'an dan *as-sunnah* yang diperintahkan kepada hamba-hambanya.¹⁹ Hukum Islam yang dimaksud dalam tulisan ini yaitu bentuk perlindungan dan tanggungjawab yang diberikan oleh pihak jasa laundry sepatu kepada konsumen harus sesuai dengan konsep hukum islam yang telah ditetapkan oleh al-qur'an hadist.

3. Jasa Laundry

Jasa laundry adalah jasa dari jenis yang paling sederhana dikenal dengan cuci-setrika. Jasa ini sangat terkenal pada jaman modern ini, dimana kesibukan masyarakat berkarir di luar rumah. Saat ini jasa laundry tidak lagi hanya berfokus pada jasa cuci pakaian dan selimut, namun juga telah menerima jasa laundry sepatu dan tas. Hal ini memudahkan masyarakat yang tidak memiliki cukup waktu untuk melakukan pekerjaan rumah dan menggunakan jasa laundry sepatu tersebut.

¹⁸ Djakfar Muhammad, *Hukum Bisnis : Membangun Waca Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 354.

¹⁹ Rafiq Ahmad, *Hukum Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm.3.

4. Akad *Ijarah 'Alal – 'Amal*

Ijarah yaitu akad yang berisi kepemilikan manfaat tertentu dari suatu benda yang diganti dengan pembayaran dalam jumlah yang disepakati. *Ijarah 'Alal – 'Amal* ialah ialah sewa- menyewa yang bersifat pekerjaan atau jasa, dalam artian *ijarah* ini bersifat pekerjaan atau jasa dengan cara mempekerjakan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.²⁰

F. Metode Penelitian

Penelitian merupakan sebuah karya ilmiah yang sangat dipengaruhi oleh metode-metode penelitian yang digunakan agar dapat memperoleh data yang lengkap dan objektif dari penelitian yang akan diteliti.²¹ untuk memperoleh data yang akurat penulis menggunakan metode penelitian yuridis empiris bertujuan untuk menjelaskan suatu keadaan yang kuat dan akurat datanya.

Pada penelitian ini penulis memilih melakukan penelitian pada Caretaker Shoes, Eternal Shoes Care dan MAC Cleaning Banda Aceh dikarenakan ketersediaan data dan aksesibilitas yang baik dengan kesepakatan antara penulis dan pihak *laundry* sepatu dalam memperoleh data, dan mendorong penulis untuk mengetahui lebih mendalam aspek layanan *laundry* sepatu ini terhadap konsumen. Prinsipnya dalam setiap penulisan karya ilmiah selalu memerlukan data-data yang lengkap dan objektif, serta mempunyai metode dan cara tertentu sesuai dengan permasalahan yang hendak dibahas.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah metode atau cara pandang seseorang dalam meninjau persoalan penelitian sesuai disiplin ilmu yang dimiliki. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum yuridis-empiris yaitu penelitian hukum yang mengkaji

²⁰ Haroen Nasrun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Medika Pratama, 2007), hlm. 251

²¹ Teguh Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005) hlm. 121.

pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan,²² penelitian hukum yuridis berupaya untuk melihat hukum dari perspektif norma-norma atau aturan yang tertulis, maka penelitian hukum empiris untuk melihat bagaimana hukum tersebut dijalankan.²³

2. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh informasi dan data yang jelas mengenai penelitian ini. Jenis penelitian yang penulis peroleh ialah menggunakan metode penelitian yuridis empiris, penelitian yuridis empiris merupakan upaya yang mendalam dan memakan waktu yang berhubungan dengan lapangan dan situasi nyata.²⁴ Yang dimaksud adalah penulis peneliti suatu peristiwa dimasyarakat yang tidak sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, penulis harus meneliti peristiwa tersebut sedalam-dalamnya yang Tengah diperbincangkan dikehidupan Masyarakat yaitu mengenai perlindungan konsumen terhadap kasus jasa *laundry* sepatu/Shoes service di Kota Banda Aceh.

3. Sumber Data

Penelitian umumnya, terdapat data-data yang menjadi bahan analisa dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini terdiri dari dua data utama, yaitu:

1) Data primer

²² A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm.329.

²³ Ahmadi Fahmi dan Aripin Jaenal, *Metode Penelitian Hukum, cet. 1* (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010), hlm.47.

²⁴ Boy. S. Sabar Guna, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: UI-Press, 2008), hlm.4.

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang diperoleh dari sumber aslinya.²⁵ Adapun sumber data primer yaitu:

- 1) Pedoman Observasi
- 2) Al-Qur'an dan Hadist
- 3) Fatwa Ulama
- 4) Qawaidh Fiqqiyah
- 5) Kitam Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
- 6) Surat Kabar

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain yang diperoleh melalui media perantara dan secara tidak langsung.²⁶ Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, hasil penelitian, laporan kerja yang memiliki hubungan dengan objek penelitian.

3) Data Tersier

Data tersier merupakan bahan-bahan pemberi penjelasan terhadap data primer dan skunder.²⁷ Adapun data tersier dalam penelitian ini adalah kamus hukum serta artikel dan internet yang mengacu pada judul penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Instrument yang akan peneliti gunakan untuk memperoleh data pada penelitian ini adalah observasi. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung.

²⁵Anwar sanusi, *metodelogi penelitian bisnis*, (Jakarta: Salemba Empaat, 2014), hlm.

²⁶ *ibid*

²⁷ *ibid*

5. Objektivitas dan Validasi Data

Objektivitas dan Validitas data berkenaan tentang uji validitas dan keabsahan data dengan menggunakan teknik-teknik tertentu sesuai objek, atau dengan kata lain merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti.²⁸ Sehingga objektivitas dan validitas data mempunyai kaitan yang sangat erat antara yang sebenarnya dengan factual data penelitian yang ada dan dapat dipertanggungjawabkan dan dijadikan sebagai dasar yang kuat dalam menarik kesimpulan.²⁹

6. Teknik Analisis Data

Dalam skripsi ini setelah penulis melakukan penelitian maka data tersebut akan di Analisa dan dikelompokkan dan membuat data yang jelas dan singkat agar mudah dipahami. Data yang dianalisa penulis menyangkut dengan obervasi dilapangan berupa wawancara dengan narasumber dan menyangkut beberapa peraturan perundang-undangan yang menyangkut permasalahan tersebut.

7. Pedoman Penulisan Skripsi

Adapun teknik dalam penulisan skripsi ini, penulis berpedoman pada buku pedoman penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa, yang diterbitkan oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-raniry Banda Aceh Tahun 2019. Sedangkan terjemahan ayat Al-qur'an penulis kutip dari Al-Qur'an dan terjemahannya yang diterbitkan oleh Kementrian Agama RI Tahun 2018.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan suatu upaya untuk mempermudah dalam memahami dan membaca isi dari penelitian ini secara merata. Sehingga tidak

²⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 117.

²⁹ Saiful Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).hlm.91.

membuat bingung pembaca dikarenakan adanya sistematika pembahasan. Dalam menyusun proposal penelitian ini penulis menyusun pembahasannya secara sistematis kedalam empat bab, yaitu sebagaimana disebut dibawah ini:

BAB SATU pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB DUA merupakan pembahasan teoritis yang mencakup tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dalam hukum islam yang berisi pengertian perlindungan konsumen berlandaskan hukum, asas dan tujuan perlindungan konsumen dalam perspektif Hukum Islam *Ijarah Alal – amal* dan tanggung jawab pelaku usaha.

BAB TIGA membahas hasil penelitian yang mencakup tentang perspektif Hukum Fikih Islam terhadap pertanggungan ganti rugi pada jasa *laundry* sepatu Banda Aceh, yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, peraturan yang ada pada jasa *laundry* sepatu dan praktik pertanggungan ganti rugi yang terjadi jasa *laundry* sepatu di Banda Aceh. Serta padangan hukum fikih islam terhadap pertanggungan ganti rugi pada jasa *laundry* sepatu di Banda Aceh.

BAB EMPAT sebagai bab terakhir pada skripsi penulis dan merupakan bagian penutup dari keseluruhan penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan yang terdapat pada skripsi ini serta saran yang berkenaan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

BAB DUA TINJAUAN UMUM

A. Perlindungan konsumen

1. pengertian Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen merujuk pada seluruh tindakan yang diambil untuk memastikan hak-hak konsumen serta memberikan jaminan hukum selama transaksi produk dan layanan. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk menjamin bahwa konsumen memperoleh barang yang aman, bermutu, dan sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen juga mencakup pengawasan terhadap praktik bisnis supaya tidak merugikan konsumen, serta penyelesaian kasus jika ada pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Dengan adanya perlindungan ini, diharapkan akan terwujud keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam kegiatan ekonomi.³⁰

Istilah konsumen diambil dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris-Amerika atau *consument/konsument* dalam bahasa Belanda. Kata ini memiliki asal dari bahasa Latin "*consumere*", yang berarti memanfaatkan, mengeluarkan, atau menafkahkan sesuatu. Pengertian dari konsumen atau pengguna tergantung pada konteks serta posisi pemakaiannya. Dalam bidang ekonomi dan bisnis, konsumen merujuk pada orang atau kelompok yang memanfaatkan barang dan layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Secara langsung, konsumen merupakan lawan dari produsen, di mana produsen adalah pihak yang menghasilkan barang atau layanan, sedangkan konsumen adalah pihak yang

³⁰Az Nasution, "Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Hukum & Pembanguna*, vol16, No6(2017). Diakses melalui web : https://www.Sekilas_Hukum_Konsumen, tanggal 22 februari 2025

memanfaatkannya.³¹

Di negara Indonesia dasar hukum mengenai perlindungan bagi konsumen diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Peraturan ini menetapkan hak-hak serta tanggung jawab dari konsumen dan pelaku usaha, dan juga menyediakan cara penyelesaian jika hak konsumen dilanggar.

Di samping itu, terdapat sejumlah peraturan lain yang mendukung perlindungan konsumen di Indonesia, antara lain:

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat (1)

”Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Pasal 2

“Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Pasal 4

Hak konsumen adalah :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

³¹A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001), hlm.13.

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

UU No. 8 Tahun 1999 menjadi dasar perlindungan konsumen dalam jasa *laundry* sepatu. Pasal 1 ayat (1) dan Pasal 2 menegaskan adanya kepastian hukum, keadilan, dan keamanan bagi konsumen atas sepatu yang dititipkan. Pasal 4 menjamin hak konsumen atas informasi yang jelas serta hak memperoleh ganti rugi apabila jasa *laundry* sepatu tidak sesuai dengan perjanjian atau menimbulkan kerugian.

2) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

Pasal 1 ayat (1)

“Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Pasal 2

“Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.”

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 berfungsi sebagai dasar untuk pembinaan dan pengawasan layanan *laundry* sepatu. Pada Pasal 1 ayat (1), ditegaskan betapa pentingnya adanya kepastian hukum untuk konsumen yang mempercayakan sepatu mereka kepada penyedia jasa *laundry*. Sementara itu, Pasal 2 menyoroti tanggung jawab pemerintah dalam membina dan mengawasi penyedia jasa *laundry* sepatu supaya hak konsumen terjaga dan kewajiban penyedia jasa dilaksanakan, terutama terkait dengan keamanan layanan serta tanggung jawab jika terjadi kerugian.

3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

Pasal 1 ayat (4)

“Perlindungan Konsumen dan Masyarakat adalah upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan”.

Peraturan OJK dengan nomor 6/POJK.07/2022 memiliki kaitan yang signifikan dalam penelitian skripsi mengenai layanan *laundry* sepatu selagi layanan tersebut memanfaatkan metode pembayaran atau fasilitas keuangan, seperti pembayaran tanpa uang tunai atau penggunaan dompet digital. Ketentuan dalam Pasal 1 ayat (4) menekankan keharusan akan pengetahuan, keterbukaan, dan kepastian hukum bagi konsumen saat memanfaatkan layanan keuangan, agar konsumen *laundry* sepatu tetap mendapatkan perlindungan haknya dalam hal transaksi pembayaran untuk layanan yang diterima.

2. Asas-asas perlindungan konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen adalah norma-norma fundamental yang menjadi dasar dalam penerapan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK) pada Pasal 2, terdapat lima asas utama yang mendasari penyelenggaraan perlindungan konsumen:³²

1) Asas Manfaat

Asas dari perlindungan konsumen mencakup prinsip bahwa setiap kebijakan dan aturan yang ditetapkan harus memberikan manfaat sebesar-

³² Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK)

besarnya bagi konsumen dan pelaku bisnis. Ini berarti bahwa perlindungan konsumen tidak hanya fokus pada kepentingan konsumen saja, tetapi juga harus memperhatikan keseimbangan dengan pelaku bisnis agar ekosistem ekonomi dapat beroperasi dengan efektif dan berkelanjutan.

2) Asas Keadilan

Asas keadilan dalam perlindungan konsumen menyoroti kebutuhan akan perlakuan yang setara bagi konsumen serta pelaku bisnis dalam merealisasikan hak dan menjalankan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang ada. Meskipun tidak terdapat rujukan khusus dari karya "Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia" oleh M. Yahya Harahap dalam sumber yang dipelajari, prinsip ini secara umum berupaya mencapai keseimbangan antara hak dan tanggung jawab kedua pihak, sehingga hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dapat terbentuk dalam transaksi ekonomi.

Penerapan prinsip keadilan bertujuan untuk mencegah tindakan yang dapat merugikan salah satu pihak, baik konsumen maupun pelaku bisnis, serta memastikan bahwa setiap pihak mendapatkan hak mereka dan memenuhi kewajiban secara proporsional. Oleh karena itu, prinsip keadilan memiliki peranan yang krusial dalam menciptakan lingkungan bisnis yang sehat dan adil.³³

3) Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dalam perlindungan konsumen mengharuskan adanya keseimbangan antara hak dan tanggung jawab konsumen, pelaku bisnis, serta kontribusi pemerintah baik dalam konteks material maupun spiritual. Tujuan fundamental dari prinsip ini adalah membangun hubungan yang harmonis dan adil antara semua pihak yang terlibat dalam

³³Harahap M. Yahya, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), hlm.43.

transaksi ekonomi, sehingga tidak ada yang dirugikan dan setiap pihak dapat menjalankan perannya secara maksimal.

Asas keseimbangan bertujuan untuk menciptakan suatu keselarasan antara kepentingan para konsumen, pelaku bisnis, dan pemerintah baik dalam aspek material maupun spiritual. Prinsip ini menuntut agar konsumen, produsen-pelaku bisnis, serta pemerintah mendapatkan keuntungan yang setara dari peraturan dan penerapan hukum perlindungan konsumen. Interaksi antara konsumen, produsen-pelaku bisnis, dan pemerintah harus diatur dan diwujudkan secara adil berdasarkan hak dan kewajiban masing-masing dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara.³⁴

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas keamanan dan keselamatan bagi konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak memperoleh jaminan perlindungan dari potensi risiko atau ancaman yang mungkin ditimbulkan oleh produk dan/atau layanan yang mereka gunakan. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap barang yang tersedia di pasaran telah memenuhi kriteria keamanan dan keselamatan sehingga tidak merugikan atau membahayakan konsumen.

Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen tujuan dari pernyataan ini adalah untuk memberikan jaminan mengenai keamanan dan perlindungan bagi konsumen dalam penggunaan, pemanfaatan, dan konsumsi barang dan/atau layanan yang mereka gunakan. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan dari segala bentuk risiko atau ancaman yang bisa timbul akibat penggunaan produk atau layanan yang tidak memenuhi standar keselamatan. Dalam hal ini, pelaku usaha harus memastikan

³⁴Rhey A. Karinda dkk, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal: Lex Privatum*, Vol.VIII, No.4(2020). Diakses melalui situs : <https://ejournal.unsrat.ac.id>, tanggal 22 Februari 2025.

bahwa barang dan layanan yang mereka sediakan aman untuk digunakan dan tidak mengandung risiko yang bisa membahayakan kesehatan, keselamatan, atau bahkan nyawa konsumen. Produk yang beredar di pasaran wajib melewati pengujian yang ketat, memenuhi standar kualitas, serta disertai informasi yang jelas mengenai cara pemakaian, peringatan bahaya, dan langkah-langkah keselamatan yang harus diperhatikan oleh konsumen.³⁵

5) Asas Kepastian Hukum

Asas Kepastian Hukum Sebagai jaminan keadilan hukum, hal itu merupakan prinsip esensial dalam perlindungan konsumen yang menjamin bahwa baik konsumen maupun pelaku bisnis memiliki kepastian dalam hak dan kewajiban mereka dalam setiap transaksi. Jaminan hukum ini meliputi kejelasan peraturan, perlindungan hukum yang adil, serta penerapan hukum yang konsisten apabila terjadi pelanggaran dalam transaksi barang dan/atau jasa.

Asas Kepastian Hukum Tujuan ini dirancang agar baik pelaku bisnis maupun pembeli patuh terhadap peraturan dan mendapatkan keadilan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen, serta negara memberikan jaminan kepastian hukum.³⁶

B. Akad Ijarah Alal- Amal

1. Pengertian *Ijarah Alal- Amal*

Dari sudut pandang bahasa, istilah *ijarah* berasal dari *al-ajru*, yang diterjemahkan sebagai *al-iwadu* (pengganti atau kompensasi). Dalam pengertian ini, *al-ajru* menggambarkan sesuatu yang diberikan sebagai imbalan atas jasa atau kerja yang telah dilaksanakan. Sehingga, dalam bahasa Arab, *ath-thawab* (pahala)

³⁵Kusumadewi Yessy & Sharon Grace, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta:Lembaga Fatimah Azzahrah,2022), hlm.18.

³⁶*Ibid*

juga dikenal sebagai *ajru* (gaji), karena pahala itu adalah balasan dari tindakan seorang individu.³⁷

Dalam ajaran Islam, konsep ini menggambarkan interaksi timbal balik antara usaha dan hasil. Sebagai contoh: Dalam praktik muamalah, *ijarah* merujuk pada sistem sewa atau pembayaran, di mana seseorang meraih manfaat atau layanan dengan memberikan kompensasi tertentu kepada pihak yang menyediakannya. Dalam konsep pahala, individu yang melaksanakan amal saleh akan menerima balasan atau imbalan dari Allah SWT, yang dikenal sebagai *ajru* (pahala) di kehidupan setelah mati.

Oleh karena itu, *ijarah* dalam aspek bahasa memiliki arti yang luas, mencakup segala jenis imbalan, baik berupa materi seperti gaji dalam muamalah, maupun dalam bentuk spiritual seperti pahala dari Allah SWT.

Dari segi istilah, *ijarah* memiliki berbagai pengertian menurut para pakar *fiqh*. Dalam pandangan ulama Syafi'iyah, *ijarah* dijelaskan sebagai: "Perjanjian untuk suatu manfaat dengan imbalan tertentu." Penjelasan ini menegaskan bahwa *ijarah* adalah perjanjian yang dilakukan antara dua pihak untuk mendapatkan keuntungan dari suatu hal, baik itu layanan maupun barang, dengan kompensasi tertentu. Dalam konteks ini, hak atas manfaat berpindah kepada penyewa atau pengguna layanan, sedangkan kepemilikan barang tetap berada pada tangan pemiliknya yang asli.³⁸

Penjelasan Konsep *Ijarah* menurut Ulama Syafi'iyah:

1) *Ijarah* adalah akad atas manfaat

Kelebihan yang dimaksud dapat berupa sumber daya manusia (*ijarah al-al-amal*) atau pemanfaatan suatu barang (*ijarah al-a'yan*). Contoh: menyewakan hunian, alat transportasi, atau merekrut seseorang untuk melaksanakan suatu tugas.

2) Harus ada pengganti (*ujrah*)

³⁷ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah 13*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006), hlm.203.

³⁸ Rahmat Syafei, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2001), hlm.121.

Ijarah adalah sebuah transaksi yang bersifat *mu'awadhah* (pertukaran), di mana manfaat yang didapatkan harus dibayar dengan kompensasi yang jelas, baik berupa uang atau barang tertentu. Contohnya, menyewa rumah dengan membayar sewa setiap bulan.

3) Bukan jual beli, tetapi mirip

Perbedaan utama antara sewa menyewa dan transaksi jual beli adalah bahwa dalam jual beli, kepemilikan barang beralih secara tetap, sementara dalam sewa menyewa, hanya keuntungan penggunaannya yang berpindah sementara. Contoh: Jika seseorang menyewa mobil, ia hanya memperoleh manfaat penggunaannya tanpa memiliki kendaraan tersebut.

4) Harus ada kejelasan manfaat dan upah

Keuntungan yang didapatkan harus transparan dan bisa digunakan secara legit dalam hukum syariat. Besaran gaji atau kompensasi juga mesti diatur dengan rinci untuk mencegah keraguan atau ketidakpastian.

2. Dasar Hukum *Ijarah Alal- Amal*

Dasar hukum *Ijarah 'Alal Amal* (penyewaan jasa) dalam Islam bersumber dari Al-Qur'an, Hadis, serta Ijma' para ulama. Berikut ini adalah beberapa asumsi yang memperkuat *akad ijarah*:

1) Dalil Al- Qur'an³⁹

a. Surah Al-Qashash (28:26) جامعة الزاوية

فَالنَّاسُ إِخْدَهُمَا يُبَيِّنُ اسْتَأْجَرَ رَهْ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرَ الْقَوِيُّ
الْمَيِّتُ

Artinya:

"Salah seorang dari kedua wanita itu berkata, 'Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (upahan), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.'" (QS. Al-Qashash: 26)⁴⁰

Ayat ini menceritakan tentang Nabi Musa 'alaihis salam yang menolong dua wanita memandikan hewan ternak mereka. Salah satu dari

³⁹ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Bandung: PT Al Ma'arif, 1990), hlm.28.

⁴⁰ Al-Quran, Al-Qashash [28]: 26

wanita itu kemudian merekomendasikan kepada ayahnya (Nabi Syu'aib) untuk menjadikan Musa sebagai tenaga kerja, dengan alasan "kuat dan dapat dipercaya."

Pelajaran yang diambil dari ayat ini: Kepatuhan dalam menggunakan layanan orang lain dalam Islam (*akad ijarah*). Kriteria utama untuk seorang pekerja yang berkualitas adalah tangguh (berkompetensi) dan dapat dipercaya (jujur & bertanggung jawab). Seorang pemberi kerja perlu memilih karyawan berdasarkan kapasitas dan integritas mereka.

b. Surat at-Talaq ayat 65:6

اَسْكِنُوهُنَّ مِنْ حَيْثُ سَكَنْتُمْ ۖ وَجِدْكُمْ وَلَ تَضَارُوهُنَّ لِئَلَّا يَكُونَ عَلَيْهِنَّ حَرٌّ ۖ وَتُزَكَّيْنَ وَلَهُنَّ اَمْوَالُهُنَّ ۖ فَلا تُمْسِكُوهُنَّ بِطُلُوحٍ ۚ اُولَٰئِكَ لَنْ تُغْنِيَا عَنْهُنَّ شَيْئًا وَّهِنَّ فِيكُمْ ۚ اُولَٰئِكَ اَتُفَوِّضُ الْاَمْرَ اِلَى اللَّهِ ۚ اِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “Tempatkanlah mereka (para istri yang dicerai) di mana kamu bertempat tinggal menurut kemampuanmu dan janganlah kamu menyusahkan mereka untuk menyempitkan (hati) mereka. Jika mereka (para istri yang dicerai) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya sampai mereka melahirkan, kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)-mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka; dan musyawarahkanlah di antara kamu (segala sesuatu) dengan baik; dan jika kamu sama-sama menemui kesulitan (dalam hal penyusuan), maka perempuan lain boleh menyusukan (anak itu) untuknya.” (QS. At-Talaq : 6)⁴¹

Islam memperbolehkan akad *ijarah*, termasuk dalam bentuk pembayaran upah atas jasa menyusui anak. Seorang pekerja berhak mendapatkan upah atas jasanya, sebagaimana seorang ibu yang menyusui berhak mendapatkan bayaran jika itu dilakukan atas kesepakatan.

Upah dalam *ijarah* harus disepakati dengan cara yang baik (musyawarah), tanpa ada paksaan atau ketidakjelasan. Jika terjadi kesulitan atau tidak ada kesepakatan, boleh mencari pekerja lain yang bisa melakukan

⁴¹Al-Qur'an, At-talaq (65): 6

pekerjaan tersebut. Ayat ini menjadi dasar bahwa Islam sangat memperhatikan hak-hak pekerja dan kesejahteraan mereka.

2) Dalil Hadist Nabi

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ «سَرَضِيَ الْإِلُّ عَنْهُمَا قَالَ: اخْتَجَمَ النَّبِيُّ ﷺ وَأَعْطَى الَّذِي حَجَمَهُ أَجْرَهُ، وَلَوْ كَانَ حَرَامًا لَيُعْطِيَهُ»

Artinya: “Dari Ibnu Abbas ia berkata: Rasulullah saw pernah berbekam dan memberikan kepada yang membekamnya itu upah, dan sekiranya haram niscaya ia tidak memberikannya. (HR. Bukhari dan Muslim).⁴²

Hadis ini menegaskan pentingnya keadilan dalam kontrak *ijarah*, di mana pekerja harus segera menerima upah setelah menyelesaikan tugasnya. Islam melarang penundaan pembayaran tanpa alasan yang sah. Keterlambatan dalam memberikan upah dapat dianggap sebagai suatu bentuk ketidakadilan, serupa dengan hadis lain yang menyatakan bahwa menunda pembayaran utang bagi yang mampu adalah contoh kezaliman.

3. Rukun dan Syarat *Ijarah Alal- Amal*

Ijarah 'alal-'amal merupakan perjanjian penyewaan jasa atau ketrampilan dalam Islam, di mana seseorang mempekerjakan keahlian orang lain untuk melaksanakan tugas tertentu dengan balasan yang telah disepakati bersama. Perjanjian ini memiliki rukun dan ketentuan yang wajib dipenuhi agar sah sesuai dengan syariat Islam. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut:⁴³

1) Rukun *Ijarah 'Alal-'Amal*

a. *Al-Mu'jir* (Konsumen)

Al-Mu'jir merupakan entitas yang mengadakan pekerjaan atau menyewa layanan dari tenaga kerja dalam kontrak *ijarah 'alal-'amal*. Pemberi pekerjaan ini bisa berupa individu, korporasi, atau institusi

⁴² Al-Hafid Zaki Al-Din abd. A'zim Al-Mundziri, *Ringkasan Shafif Muslim Terj. Syinqithy Djamaluddin, H.M. Mochtar Zoeni* (Beirut: Mizan, 2002), hlm.567.

⁴³Habib Hasan bin Ahmad al-Kaaf, *Taqirrat as-Sadidah*, (Yaman: Dar al-Mirats an-Nabawi, 2013), hlm.138.

yang memerlukan tenaga kerja untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan dengan balasan tertentu

b. *Al-Musta'jir* (Pekerja/Karyawan)

Al-Musta'jir merupakan entitas yang menawarkan layanannya untuk diambil oleh majikan dalam perjanjian *ijarah 'alal-'amal*. Tenaga kerja ini dapat berupa orang perorangan maupun kelompok yang memberikan keahlian atau sumber daya mereka untuk menyelesaikan suatu tugas dengan imbalan spesifik.

c. *Al-Ujrah* (Upah/Bayaran)

Al-Ujrah merupakan bentuk imbalan atau kompensasi yang diberikan oleh pemberi kerja (*Al-Mu'jir*) kepada pihak pekerja (*Al-Musta'jir*) sebagai penghargaan atas layanan atau tenaga yang telah disediakan dalam perjanjian *ijarah 'alal-'amal*. Upah ini menjadi hak pekerja sebagai representasi timbal balik atas usaha yang telah dilakukan sesuai dengan kesepakatan yang ada. Dalam perspektif Islam, proses pembayaran upah memiliki ketentuan yang tegas dan harus dilaksanakan dengan adil serta tanpa adanya keterlambatan. Tujuannya adalah untuk melindungi kesejahteraan pekerja dan mencegah adanya eksploitasi terhadap tenaga kerja.

d. *Al-Manfa'ah* (Manfaat/Jasa yang Diberikan)

Al-Manfa'ah merujuk pada keuntungannya atau layanan yang dihadirkan oleh tenaga kerja (*Al-Musta'jir*) kepada pihak yang mempekerjakan (*Al-Mu'jir*) dalam perjanjian *ijarah* yang berfokus pada pekerjaan. Keuntungan ini menjadi fokus utama dalam perjanjian sewa layanan, di mana pihak tenaga kerja menawarkan keahlian atau tenaga mereka, dan pihak yang mempekerjakan memberikan kompensasi berupa gaji. Dalam pandangan hukum Islam, manfaat yang menjadi subjek dalam perjanjian *ijarah* harus terdefinisi dengan baik, sah, dan

dapat dinilai dari segi ekonomi. Dengan demikian, kegiatan ijarah bisa berlangsung dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum.

e. *Shighah* (Ijab dan Qabul)

Shighah dalam transaksi *ijarah* ‘*alal*’-‘*amal*’ merupakan ungkapan penyerahan antara kedua pihak yang mencerminkan persetujuan atas perjanjian yang dibuat. *Ijab* adalah ungkapan dari pihak pertama (umumnya pemberi kerja atau buruh), sedangkan *qabul* adalah penerimaan dari pihak kedua yang menunjukkan kesepakatan atas pernyataan tersebut. Dalam transaksi *ijarah*, *shighah* memiliki fungsi yang sangat krusial karena menjadi bukti bahwa kedua pihak telah setuju dengan segala hak dan tanggung jawab masing-masing.

2) Syarat *Ijarah Alal- Amal*

Syarat bagi Penyewa (*‘Ajir/Mu’jir*) dan Pekerja/karyawan (*Musta’jir*) dalam Kontrak *Ijarah* Kontrak *ijarah* adalah jenis perjanjian dalam hukum Islam yang terkait dengan penyewaan barang atau jasa dengan imbalan tertentu. Agar kontrak ini sah, semua pihak yang terlibat, baik penyewa (*musta’jir*) maupun yang menyewakan (*ajir/mu’jir*), harus memenuhi beberapa syarat dan rukun sebagai berikut: ⁴⁴

- a. Kecakapan dalam Kontrak (*Baligh* dan Berakal Jernih) Pihak yang berkontrak harus memiliki kapasitas hukum, yaitu *baligh* (dewasa) dan berakal sehat. Menurut mazhab Hanafi, anak yang telah *mumayyiz* (minimal tujuh tahun) dapat melakukan kontrak dengan izin walinya. Mazhab Maliki mensyaratkan *tamyiz*, sehingga anak yang belum *baligh* tetap bisa melakukan kontrak dengan izin wali. Mazhab Syafi’i dan Maliki mewajibkan *mukallaf* (*baligh* dan berakal), sehingga anak kecil atau orang yang tidak berakal tidak dapat melakukan kontrak sewa

⁴⁴ Mahfudz Akhmad Affandi, “Analisis Akad Ijārah ‘Ala al-A’mal Pada Produk Pemesanan Online Paket Santri Gontor (Studi Kasus di La Tansa Darussalam Distributor Center (DDC), Ponorogo)”, *Jurnal Ilmiah: Ekonomi Islam*, Vol8.No2(2022). Diakses melalui: <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>, tanggal 24 Februari 2025

secara sah. Jika objek kontrak bukan miliknya, maka kontrak hanya sah jika dilakukan atas izin wali atau pemilik sah dari barang tersebut.

- b. Kewenangan dalam Melaksanakan Kontrak Penyewa (*musta'jir*) harus memiliki kemampuan untuk membayar sewa sesuai kesepakatan. Pihak yang menyewakan (*mu'jir*) harus memiliki hak atas barang atau jasa yang disewakan dan berwenang dalam melakukan transaksi. Jika seseorang tidak memiliki hak atas suatu barang, ia tidak diperbolehkan untuk menyewakan barang tersebut tanpa izin dari pemiliknya.
- c. Kerelaan Kedua Pihak (*Ridha al-'Aqidain*) Kontrak harus dilakukan tanpa adanya unsur paksaan dari salah satu pihak. Setiap pihak diwajibkan memberikan persetujuan dengan sepenuh hati dan memahami akibat dari kontrak tersebut. Dalil tentang kerelaan dalam kontrak:
 “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian saling memakan harta sesama kalian dengan cara yang tidak benar, kecuali dengan cara perdagangan yang saling ridha di antara kalian.” (QS. An-Nisa: 29).
 Jika kontrak dilakukan secara terpaksa, maka kontrak tersebut menjadi tidak sah.
- d. Pengetahuan tentang Manfaat Objek yang Disewakan Kedua belah pihak harus memahami manfaat dari objek sewa secara jelas. Harus ada penjelasan mengenai tujuan sewa dan bagaimana objek sewa akan dipergunakan. Apabila terdapat ketidakjelasan dalam manfaat atau tujuan, kontrak bisa dianggap *gharar* (tidak jelas) dan berpotensi batal. Contoh: Jika seseorang menyewa rumah, harus jelas apakah rumah itu untuk tempat tinggal atau untuk usaha. Jika seseorang menyewa jasa pekerja, harus jelas pekerjaan apa yang akan dikerjakan dan apa batasan tugasnya.
- e. Jangka Waktu dan Upah Harus Jelas Kontrak ijarah harus mencantumkan periode sewa dengan jelas, baik itu dalam hitungan jam, hari,

bulan, atau tahun. Upah atau harga sewa harus ditentukan di awal kontrak agar tidak muncul perselisihan. Jika upah tidak jelas, maka kontrak dapat mengandung unsur gharar dan menjadi tidak sah menurut syariat.

- f. Keberlanjutan Kontrak Selama Syarat Dipenuhi Selama penyewa membayar sesuai kesepakatan dan penyedia jasa memberikan layanan seperti yang telah disepakati, kontrak tetap berlaku. Jika salah satu pihak melanggar syarat yang telah ditetapkan, maka kontrak dapat dibatalkan.

Kesimpulan Agar kontrak *ijarah* sah dan sesuai dengan hukum Islam, pihak yang menyewa (*musta'jir*) dan yang menyewakan (*mu'jir*) harus memenuhi syarat kecakapan hukum, kewenangan dalam kontrak, kerelaan, kejelasan manfaat, serta klarifikasi upah dan periode waktu. Dengan memenuhi syarat ini, kontrak *ijarah* dapat berjalan dengan adil dan menghindari sengketa di masa depan.

4. Bentuk-bentuk akad Ijarah Alal- Amal

a. Ijarah 'Ala Al-'Amal

Ijarah 'Ala Al-'Amal Perjanjian ini melibatkan pemanfaatan jasa atau tenaga untuk melaksanakan tugas tertentu, seperti konstruksi gedung atau menjahit pakaian. Objek perjanjian ini adalah jasa atau pekerjaan yang telah disepakati antara pemberi kerja (*musta'jir*) dan karyawan (*ajir*). Karyawan dapat dibedakan menjadi dua kategori:

Ajir Khass: Karyawan yang berkomitmen secara eksklusif kepada satu pemberi kerja dalam rentang waktu tertentu, seperti asisten rumah tangga atau pengemudi pribadi.

Ajir Musytarak: Karyawan yang menyediakan jasanya kepada banyak klien tanpa terikat pada satu pemberi kerja tertentu, seperti pengacara atau konsultan.

b. Ijarah al-A'mal al-Musytarakah

Ijarah al-A'mal al-Musytarakah ini adalah jenis kolaborasi di mana sekelompok pekerja atau petani saling mendukung dalam aktivitas tanpa ada bayaran uang yang langsung. Sebagai gantinya, mereka menerima pertolongan serupa dari anggota lain dalam kelompok saat diperlukan. Praktik ini sering terlihat dalam komunitas pertanian, seperti pengumpulan tenaga kerja tani tembakau di Desa Totosan, Sumenep, Madura. Meskipun tidak sepenuhnya memenuhi semua kriteria *akad ijarah* secara resmi, kolaborasi ini dapat dianggap sah berdasarkan prinsip saling membantu dalam ajaran Islam.⁴⁵

c. *Ijarah Multijasa*

Ijarah Multijasa Adalah suatu inovasi dari akad ijarah yang mencakup beragam jenis layanan dalam satu kontrak. Dalam arena perbankan syariah, *ijarah multijasa* dimanfaatkan untuk mendanai berbagai servis, seperti pendidikan, kesehatan, dan perjalanan. Perjanjian ini memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memperoleh pembiayaan bagi berbagai keperluan jasa dengan mekanisme yang sejalan dengan prinsip syariah.⁴⁶

5. Bentuk-bentuk pertanggung jawaban *akad Ijarah Alal- Amal*

Dalam kontrak *Ijarah 'alal- 'Amal* (sewa layanan tenaga kerja), tanggung jawab diberikan kepada pihak-pihak yang terlibat sesuai dengan peranan dan kewajiban mereka dalam kontrak.

Tanggung Jawab Penyedia Jasa (*Ajir*) merupakan individu atau entitas yang menyediakan layanan atau tenaga kerja dalam perjanjian ijarah.

a. Bentuk tanggung jawab penyedia jasa (*ajir*):⁴⁷

⁴⁵Setiawan Firman, "AL-IJARAH AL-A'MAL AL-MUSTARAKAH DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (Studi Kasus Ururan Buruh Tani Tembakau Di Desa Totosan Kecamatan Batang-Batang Kabupaten Sumenep Madura)", *Jurnal: DINAR*, Vol1.No2(2015). Diakses Melalui Situs : <https://Journal.Trunojoyo.Ac.Id>, Tanggal 24 Februari 2022

⁴⁶Afrelia Muhamad Ibnu, "Analisis Pembiayaan Ijarah Multijasa Dalam Hukum Islam", *Al Wathan: Jurnal Studi Keislaman*, Vol2.No1(2021). Diakses Melalui Situs: <https://Jurnal.Stisda.Ac.Id>, Tanggal 25 Februari 2025

⁴⁷ Az-Luhfilll Wahbah, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 5*, (Damaskus, Suriah: Dar Al-Fikr, 2002), hlm.419.

- 1) Kewajiban untuk Menyelesaikan Tugas Harus menyelesaikan tugas sesuai dengan kesepakatan yang termuat dalam perjanjian. Tidak boleh mengurangi kualitas atau kuantitas pekerjaan tanpa persetujuan dari penyewa.
 - 2) Memelihara Profesionalisme dan Keahlian Wajib menjalankan pekerjaan dengan keterampilan dan kompetensi yang mumpuni. Tidak boleh bertindak sembrono atau lalai yang dapat merugikan penyewa. Jika pekerjaan tersebut membutuhkan sertifikasi atau lisensi khusus, penyedia jasa harus memenuhinya.
 - 3) Tanggung Jawab terhadap Kelalaian atau Kesalahan Jika terjadi kelalaian atau kesalahan dalam pelaksanaan tugas, penyedia jasa wajib memikul tanggung jawab. Dalam hal kesalahan serius yang menyebabkan kerugian, penyewa berhak meminta kompensasi. Jika kesalahan terjadi tanpa sebab kelalaian dari penyedia jasa, maka dia tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut.
 - 4) Larangan Mengalihkan Tugas Tanpa Persetujuan Jika tugas bersifat khusus (contohnya dokter spesialis atau pengacara), penyedia jasa dilarang menyerahkan tanggung jawabnya kepada pihak lain tanpa izin dari penyewa. Jika dalam perjanjian diperbolehkan menggunakan asisten atau tenaga tambahan, maka mereka tetap harus di bawah pengawasan penyedia jasa utama.
 - 5) Kewajiban untuk Menjaga Kerahasiaan Informasi Apabila penyedia jasa memiliki akses terhadap informasi rahasia penyewa, maka mereka wajib untuk melindungi kerahasiaan tersebut. Dilarang untuk membocorkan atau menyalahgunakan informasi yang didapat selama bekerja
- b. Pertanggungjawaban Pihak Penyewa Jasa (*Musta'jir*) Pihak penyewa jasa (*Musta'jir*) merupakan entitas yang memanfaatkan tenaga kerja atau

layanan dari penyedia jasa. Bentuk tanggung jawab penyewa jasa meliputi:⁴⁸

- 1) Kewajiban untuk Membayar Upah Sesuai Kesepakatan Harus membayar upah pekerja sesuai waktu dan berdasarkan kesepakatan yang tercantum dalam akad. Hadis Nabi Muhammad SAW:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: أَعْطُوا
الْحَوَّارِيَّ أَجْرَهُ

قَالَ: بَلَى أَنْ يَفَّيَّ عَرَقُهُ

Artinya: “ Abdullah bin ‘Umar r.a., Rasulullah SAW. bersabda: Bayarlah upah kepada karyawan sebelum keringatnya mengering.” (HR. Ibnu Majah, no. 2443)⁴⁹

- 2) Menyediakan Fasilitas atau Peralatan yang Diperlukan Apabila dalam akad dinyatakan bahwa penyewa jasa harus menyediakan alat kerja (contohnya dalam proyek konstruksi), maka penyewa wajib memenuhi hal tersebut. Jika penyedia jasa membawa alatnya sendiri, maka harus sesuai dengan kesepakatan awal.
- 3) Menjamin Keamanan dan Keselamatan Kerja Apabila pekerja beroperasi di lokasi penyewa, maka penyewa bertanggung jawab atas keamanan lingkungan kerja. Harus mematuhi standar keselamatan kerja sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila terjadi kecelakaan akibat kelalaian penyewa jasa, maka ia bertanggung jawab atas kompensasi yang diperlukan.
- 4) Tidak Dapat Meminta Pekerjaan di Luar Kesepakatan Penyewa tidak diperbolehkan meminta penyedia jasa melakukan pekerjaan lain yang tidak tercakup dalam akad tanpa persetujuan tambahan. Jika ada pekerjaan tambahan, harus ada pengaturan ulang mengenai upah dan lingkup kerja.

⁴⁸Ibid

⁴⁹ibid

- 5) Tanggung Jawab dalam Pembatalan Akad Apabila penyewa membatalkan akad secara sepihak tanpa alasan yang diizinkan oleh syariat, maka ia tetap wajib memberikan kompensasi kepada penyedia jasa. Jika pembatalan dilakukan karena alasan yang sah (misalnya penyedia jasa tidak kompeten), maka penyewa dapat membatalkan akad tanpa harus memberikan pembayaran penuh.

C. Jasa *Laundry* Sepatu

1. pengertian Jasa *Laundry* Sepatu

Layanan pencucian sepatu adalah sebuah pelayanan khusus yang menyediakan pembersihan, perawatan, dan pemulihan sepatu dari beragam bahan dan desain. Layanan ini meliputi proses mencuci, penghapusan noda, pewarnaan ulang, hingga perbaikan kerusakan pada sepatu. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk membantu individu yang ingin menjaga kebersihan serta kualitas sepatu mereka tanpa harus melakukannya sendiri. Berdasarkan studi yang dipublikasikan dalam Jurnal EMBA, usaha *laundry* sepatu memberikan jasa untuk merawat sepatu, seperti membersihkan sepatu yang kotor, memperbaiki sepatu yang rusak, dan bahkan mewarnai ulang sepatu yang sudah memudar.⁵⁰

Bisnis di sektor jasa sering kali menyajikan keahlian khusus yang bermanfaat dan mempermudah pelanggan. Salah satunya adalah layanan *laundry* sepatu, yang muncul karena sepatu tidak hanya digunakan untuk aktivitas sehari-hari, tetapi juga dipandang sebagai simbol penting dalam kehidupan dan gaya hidup masyarakat. Dengan harga sepatu yang dapat mencapai jutaan rupiah, perawatan yang tepat menjadi sangat krusial. Namun, tidak semua orang mengetahui cara yang benar untuk merawat sepatu sesuai dengan jenis bahan dan kon-

⁵⁰Graciela F.A.V Rambi Dkk, "Pengaruh Segmenting, Targeting Dan Positioning Terhadap Kepuasan Konsumen Laundry Sepatu Di Kota Manado", *Jurnal: EMBA*, Vol8.No4(2020). Diakses melalui situs : <https://ejournal.unsrat.ac.id>, tanggal 25 Februari 2025

struksinya. Oleh karena itu, layanan *laundry* sepatu hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan menyediakan jasa pembersihan dan perawatan sepatu yang profesional.⁵¹

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Laundry* Sepatu

Pemilik usaha layanan *laundry* sepatu berkewajiban secara hukum untuk memberikan perlindungan serta kompensasi kepada konsumen atas kerugian yang muncul akibat kelalaian atau kesalahan dalam pelayanan mereka. Ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK).

UUPK menetapkan beragam hak konsumen yang wajib dihormati oleh para pelaku usaha, di antaranya: Hak untuk merasakan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat menggunakan barang dan/atau jasa. Hak untuk memperoleh informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan terkait barang dan/atau jasa yang diterima. Hak untuk mendapatkan kompensasi, santunan, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak memenuhi standar yang seharusnya.

Tanggung Jawab Penyedia Layanan *Laundry* Sepatu dalam Sudut Pandang Pasal 19 UUPK Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UUPK) menekankan bahwa penyedia layanan bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Kompensasi tersebut bisa berupa pengembalian dana, penggantian barang dan/atau jasa yang serupa atau setara nilainya, atau bentuk ganti

⁵¹Ezrifal Sany & Amri Mohdiak, “Web Profile Dan Media Promosi Jasa *Laundry* Sepatu Ide Shoes”, Jurnal FORTech, p-ISSN:2580 – 3476. Diakses melalui situs: <https://ojs.unh.ac.id>, tanggal 25 Februari 2025

rugi lain yang disepakati. Aturan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian penyedia layanan.⁵²

Alasan Di Balik Kerugian yang Dihadapi Konsumen dalam Layanan Laundry Sepatu Kerugian yang dialami oleh konsumen saat memakai layanan laundry sepatu dapat dipicu oleh beragam faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Elemen-elemen ini mempengaruhi mutu pelayanan yang diterima konsumen serta tingkat kemungkinan risiko yang dapat muncul selama proses pencucian dan perawatan sepatu.⁵³

Para pelaku usaha yang menyediakan jasa pencucian sepatu diharuskan untuk mengikuti peraturan yang ditetapkan dalam UUPK dengan menghargai hak-hak pelanggan dan memenuhi tanggung jawab mereka. Dengan demikian, tali hubungan yang harmonis antara pelaku bisnis dan pelanggan dapat tetap terjaga, serta keyakinan pelanggan terhadap layanan cuci sepatu dapat meningkat.

Faktor Internal Faktor internal berkaitan dengan kesalahan atau kekurangan yang berlangsung dalam proses bisnis pencucian sepatu, meliputi:⁵⁴

- 1) Kelalaian Pelaku Usaha Kekeliruan yang dilakukan oleh pelaku usaha, seperti kombinasi bahan pembersih yang tidak tepat, penerapan metode pencucian yang kurang akurat, atau kesalahan dalam menangani jenis bahan sepatu, dapat mengakibatkan kerusakan pada sepatu milik pelanggan. Contohnya, penggunaan deterjen dengan kandungan kimia yang terlalu agresif pada bahan suede dapat mengubah warna atau tekstur yang tidak diinginkan.

⁵²Kadek Tia Yulastari Dkk, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng", Jurnal :Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Vol1.No3(2018). Diakses Melalui Situs : <https://Ejournal.Undiksha.Ac.Id>, Tanggal 25 Februari 2025.

⁵³Wayan Indra Adi Wicaksana, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Cuci Sepatu Di Denpasar Timur", Jurnal Preferensi Hukum, Vol2.No 2(2021). Diakses Melalui : <https://Ejournal.Warmadewa.Ac.Id>, Tanggal 25 Februari 2025

⁵⁴ *Ibid*

- 2) Kurangnya Keterampilan dan Keahlian Karyawan Tidak semua staf *laundry* sepatu memiliki pengetahuan yang memadai mengenai teknik pembersihan dan perawatan sepatu berdasarkan jenis bahan. Hal ini menyebabkan kesalahan dalam pemilihan metode pencucian, tekanan berlebihan saat menyikat, atau penggunaan alat yang tidak sesuai bisa mengakibatkan kerusakan atau perubahan bentuk sepatu.
- 3) Kesalahan dalam Pengeringan dan Penyimpanan Beberapa sepatu memerlukan metode pengeringan khusus untuk mencegah deformasi atau perubahan tekstur. Pengeringan yang terlalu lama atau dengan suhu tinggi dapat membuat bahan sepatu mengeras atau menyusut. Di samping itu, penyimpanan yang tidak sesuai, seperti menempatkan sepatu di area yang terlalu lembap, dapat berujung pada pertumbuhan jamur dan bau tidak sedap.
- 4) Penggunaan Bahan Kimia yang Tidak Sesuai Beberapa produk pembersih mengandung zat kimia yang berpotensi merusak bahan sepatu tertentu. Misalnya, penggunaan pemutih atau bahan abrasif pada sepatu berwarna bisa menyebabkan warna pudar atau munculnya noda yang sulit dihilangkan.
- 5) Kesalahan dalam Penanganan Sepatu Pelanggan Kadang-kadang, sepatu pelanggan bisa tertukar atau bahkan hilang akibat ketidakakuratan dalam administrasi atau pencatatan yang kurang teratur oleh pihak *laundry*. Kesalahan ini sering kali menjadi sumber keluhan utama dari pelanggan yang menggunakan layanan *laundry* sepatu.

Faktor Eksternal Selain faktor internal yang berasal dari penyedia layanan, terdapat faktor eksternal yang dapat memengaruhi keadaan sepatu selama proses pencucian dan pemeliharaan, antara lain:⁵⁵

- 1) Keadaan Sepatu yang Sudah Usang atau Tua Sepatu yang telah digunakan terlalu lama atau terbuat dari bahan yang mulai lemah cenderung lebih

⁵⁵ *Ibid*

- mudah mengalami kerusakan. Beberapa sepatu mungkin sudah mengalami penurunan kualitas pada lem atau solnya, sehingga saat dilakukan proses pencucian atau pengeringan, bagian tersebut dapat terlepas atau mengalami retakan.
- 2) Material Sepatu yang Sensitif terhadap Air atau Pembersih Tertentu Tidak semua sepatu direkomendasikan untuk dibersihkan dengan metode konvensional. Sebagai contoh, bahan *suede* dan *nubuck* sangat mudah terpengaruh oleh air, yang bisa menyebabkan noda permanen atau perubahan pada tekstur. Begitu pula, sepatu yang terbuat dari kulit asli dapat mengalami retakan atau kerusakan jika terkena pembersih yang terlalu agresif.
 - 3) Ketidakhahaman Konsumen dalam Memberikan Informasi tentang Kondisi Sepatu Kadang-kadang, pelanggan tidak memberikan informasi yang cukup kepada penyedia layanan tentang keadaan sepatu mereka. Sepatu yang sudah pernah diperbaiki atau terbuat dari bahan khusus seharusnya menerima perlakuan yang berbeda. Jika pelanggan tidak menyampaikan hal ini, pihak *laundry* mungkin akan menggunakan metode pembersihan standar yang justru dapat merusak sepatu tersebut.
 - 4) Pengaruh Cuaca dan Lingkungan Faktor lingkungan seperti cuaca juga bisa memengaruhi hasil pembersihan. Misalnya, pada musim hujan, proses pengeringan jadi lebih sulit, yang dapat menyebabkan sepatu tetap lembap dan rentan terhadap jamur. Selain itu, kondisi udara yang terlalu panas juga bisa memengaruhi elastisitas bahan sepatu tertentu.

D. Prinsip Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam

Dalam syariat Islam, perlindungan bagi konsumen telah diatur sejak zaman Nabi Muhammad SAW dan menjadi salah satu pokok prinsip dalam muamalah (interaksi sosial dan ekonomi). Islam memberikan arahan yang jelas agar proses perdagangan berlangsung secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Tujuannya adalah untuk mempertahankan keseimbangan antara hak dan

kewajiban baik untuk penjual maupun pembeli, sehingga terwujud perdagangan yang sehat dan diberkahi.⁵⁶

Prinsip keadilan dalam Islam diterapkan melalui penerapan keseimbangan dan perlakuan yang setara kepada penjual dan pembeli dalam setiap transaksi. Keadilan dapat dilihat dari penggunaan ukuran dan timbangan yang tepat, penentuan harga yang adil, serta pelaksanaan kesepakatan jual beli tanpa merugikan salah satu pihak. Seorang pedagang dianggap telah menerapkan prinsip keadilan jika dia tidak mengurangi kualitas atau jumlah barang, serta tidak melakukan praktik yang dapat menyebabkan ketidakadilan bagi konsumen. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an:

وَلْتَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِلَيْتٍ هِيَ أَحْسَنُ حَاتِي. بَلِّغْ أَشَدَّهُ ۖ ۞ وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ بِلَقْسٍ ط ل
لَكُمْ نَفْسًا إِنْ فَسَادَ آلُكُمْ ۚ وَأَذَانًا قُلْتُمْ فَأَعْدِلُوا وَلَوْ كَانَ ذَا قُرْبٍ ۖ ۞ وَبِعَهْدِ آلِ أَوْفٍ ۚ وَادْكُم وَاصْكُم بِهِ ۚ
لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

Artinya: "Janganlah kamu mendekati (menggunakan) harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih bermanfaat, sampai dia mencapai (usia) dewasa. Sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya. Apabila kamu berbicara, laksanakanlah secara adil sekalipun dia kerabat(-mu). Penuhilah pula janji Allah. Demikian itu Dia perintahkan kepadamu agar kamu mengambil pelajaran." (QS. Al-An'am: 152).⁵⁷

Ini menunjukkan bahwa seorang pedagang tidak boleh mengurangi takaran dan timbangan atau menjual barang dengan harga yang tidak wajar.

Prinsip kejujuran (*Ash-Shidq*) dan keterbukaan diwujudkan melalui sikap pedagang yang mau membagikan informasi yang akurat, jelas, dan menyeluruh tentang kondisi barang yang mereka jual. Ini mencakup penjelasan mengenai mutu, harga, keuntungan, serta bahaya atau batasan dari barang tersebut. Penerapan prinsip ini dapat dilihat dari keselarasan antara informasi yang diberikan

⁵⁶Nurhalis, " Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal: Ius*, Vol.III.No9(2015). Diakses Melalui Situs: <https://iuih.ac.id>, Pada Tanggal 25 Februari 2025

⁵⁷Al-Qur'an, QS. Al-An'am (6): 152.

dengan produk yang diterima oleh pembeli, sehingga tidak ada elemen penipuan ataupun menyembunyikan fakta. Nabi Muhammad SAW bersabda:

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: الْبَيْعَانِ بِلَا خِيَارٍ مَا لَّهُمَا فَرْقًا، فَإِنْ صَدَقَا بَوْرَكَ لَمْ يَفِ بِبَيْعِهِمَا، وَإِنْ كَتَمَا وَكَذَبَ مُقَاتٌ بَرَكَهُ بَيْعُهُمَا

Artinya: “Dari Hakim bin Hizam r.a., Rasulullah ﷺ bersabda: Penjual dan pembeli memiliki hak untuk memilih (*khiyar*) selama keduanya belum berpisah. Jika keduanya jujur dan saling menjelaskan, maka transaksi mereka akan mendapatkan berkah. Namun, jika mereka menyembunyikan (cacat barang) dan berbohong, maka berkah transaksi mereka akan hilang.” (HR. Bukhari & Muslim).

Oleh karena itu, pedagang yang jujur akan meraih berkah dalam usahanya, sedangkan kecurangan hanya akan mendatangkan kerugian di dunia dan akhirat.

Prinsip Larangan Penipuan (*Tadlis*) dan Ketidakpastian (*Gharar*) Dalam Islam, diterapkan sebagai ketiadaan tindakan curang dalam transaksi jual beli. Tindakan ini mencakup larangan untuk menutupi kekurangan barang, memakai takaran dan timbangan yang tidak akurat, serta memberikan informasi yang menipu. Suatu transaksi dianggap tidak mengandung unsur penipuan dan gharar jika objek yang diperdagangkan jelas, keadaan objek tersebut dapat dipahami, dan tidak terdapat elemen ketidakpastian yang dapat merugikan pembeli. Nabi Muhammad SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَنْ غَشَّ فَلَيسَ مِنِّي

Artinya: Dari Abu Hurairah r.a., Rasulullah SAW bersabda: “Barang siapa yang menipu, maka ia bukan golonganku.” (HR. Muslim).⁵⁸

Bentuk penipuan yang dilarang antara lain: Menjual barang dengan menyembunyikan cacatnya. Menggunakan takaran dan timbangan yang tidak tepat. Memberikan janji palsu tentang kualitas barang.

Prinsip Tanggung Jawab dan Ganti Rugi (*Dhaman al-Darar*) diterapkan melalui kesediaan penjual untuk mengakui tanggung jawab atas produk yang dijual jika ada cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian awal. Bentuk pertanggung-

⁵⁸ Ibid

jawaban ini terwujud dalam hak konsumen untuk mengajukan pengembalian, pertukaran, atau pembatalan transaksi sesuai dengan konsep *khiyar*. Penjual dianggap menerapkan prinsip ini jika mereka memberikan solusi yang adil tanpa membebani konsumen. Dalam hadis disebutkan:

عَنْ عُقْبَةَ بْنِ عَامِرٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ، وَلَيْسَ بِلَيْسٍ لِلْمُسْلِمِ مِمَّا عَجَّ مِنْ أَخِيهِ ب.ي.عًا. فَيُؤَيِّدُهُ عِيٌّ ب.إِلَّ ب.ي.نَهُ.

Artinya: Dari ‘Uqbah bin ‘Amir r.a., Rasulullah SAW. bersabda: ”Seorang muslim adalah saudara bagi muslim lainnya, maka tidak diperbolehkan baginya menjual suatu barang yang terdapat cacat kecuali ia menjelaskan cacat tersebut.” (HR. Ibnu Majah).⁵⁹

Ini berarti pedagang harus memberikan hak kepada pembeli untuk memilih apakah akan melanjutkan transaksi atau membatalkannya.

Larangan untuk memonopoli dan penimbunan (*Ikhtikar*) diterapkan sebagai upaya untuk mencegah penguasaan barang secara berlebihan yang bisa menyebabkan kelangkaan dan kenaikan harga. Ide ini tercermin dalam distribusi barang yang adil, stabilitas ketersediaan barang, serta penetapan harga yang tidak bersifat merugikan. Seorang pedagang dianggap mematuhi prinsip ini jika tidak memanfaatkan keadaan pasar untuk mendapatkan keuntungan dengan cara yang merugikan konsumen. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ مَعْمَرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: لَيْتَ زَكْرُ اللَّيْلِ خَاطِئٌ

Artinya: Dari Ma‘mar bin ‘Abdullah r.a., Rasulullah SAW. bersabda : “Tidak ada seseorang yang menimbun (barang) kecuali dia adalah pendosa.” (HR. Muslim).⁶⁰

Penimbunan barang menyebabkan kelangkaan dan harga yang tidak stabil, yang pada akhirnya merugikan konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip muamalah dalam Islam mengharuskan adanya keadilan, kejujuran, transparansi, tanggung jawab, serta pelarangan terhadap penipuan, ketidakpastian, dan praktik

⁵⁹Ibnu Mājah, *Sunan Ibnu Mājah*, Kitab al-Tijārāt, Bab al-Ghishsh wa Bayān al-‘Ayb fī al-Bay‘, Juz II (Beirut: Dār al-Fikr, t.t.).

⁶⁰Muslim, *Shahih Muslim*, Kitab al-Musaqāt, Bab Tahrim al-Ihtikār, Juz III (Beirut: Dār al-Fikr, t.t.).

monopoli dalam setiap transaksi. Implementasi dari prinsip-prinsip ini terlihat melalui perlakuan adil antara pihak penjual dan pembeli, penyediaan informasi yang akurat dan terbuka, kejelasan mengenai objek transaksi, kesediaan untuk memberikan kompensasi jika terjadi kerugian, serta distribusi barang yang adil tanpa penimbunan. Dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip tersebut, transaksi tidak hanya menghasilkan manfaat ekonomi, tetapi juga menumbuhkan rasa saling percaya, berkah, dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen sesuai dengan nilai-nilai syariah.



BAB TIGA HASIL PENELITIAN

A. Profil dan Praktik Transaksi Jasa *Laundry* Sepatu di Banda Aceh

Penelitian ini dilakukan di beberapa usaha penyedia jasa *laundry* sepatu yang beroperasi di Kota Banda Aceh dan sekitarnya. Pemilihan lebih dari satu lokasi penelitian dimaksudkan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang praktik pelayanan dan transaksi jasa *laundry* sepatu, terutama dalam hubungan dengan penerapan prinsip-prinsip fiqih muamalah.

Lokasi pertama yang diteliti adalah *Laundry* Sepatu Eternal, yang merupakan salah satu usaha *laundry* sepatu dengan beberapa cabang yang beroperasi. *laundry* Sepatu Eternal memiliki empat cabang, yaitu di daerah Prada, Simpang Surabaya, Lambhuk, dan Neusu. Usaha ini memanfaatkan platform media sosial sebagai sarana komunikasi dan informasi kepada konsumen, khususnya melalui Instagram @eternalshoes.id.

Lokasi kedua adalah *laundry* Sepatu Mac Cleaning yang terdapat di area Prada. Usaha ini berfokus pada layanan perawatan serta pencucian sepatu dan melayani berbagai kalangan konsumen. Dalam operasionalnya, *Laundry* Sepatu Mac Cleaning juga menggunakan media sosial sebagai alat promosi dan komunikasi dengan konsumen, yaitu lewat Instagram @maccleaning.id.

Lokasi ketiga yang diteliti adalah *Laundry* Sepatu Caretaker Shoes yang berada di daerah Batoh. Usaha ini menawarkan layanan perawatan sepatu dengan sistem pelayanan yang melibatkan kesepakatan antara penyedia jasa dan konsumen mengenai jenis layanan dan harga. Caretaker Shoes juga memanfaatkan media sosial, terutama Instagram @caretakershoes, untuk menyampaikan informasi layanan kepada konsumen.

Jasa *Laundry* Sepatu menggunakan teknik khusus untuk berbagai jenis bahan sepatu, serta produk yang ramah lingkungan dan tidak merusak sepatu. Selain membersihkan, banyak jasa *laundry* sepatu juga menawarkan layanan

perawatan seperti perbaikan sol, penggantian tali, dan perlindungan dari noda. Hal ini membuat mereka menjadi pilihan menarik bagi pemilik sepatu yang ingin menjaga penampilan sepatu tetap baik.⁶¹

Di Banda Aceh, tren ini juga mulai terlihat karena pertumbuhan industri fashion dan tingginya minat masyarakat terhadap perawatan sepatu. Masyarakat Banda Aceh yang dikenal aktif dan memperhatikan penampilan mulai mengandalkan layanan *laundry* sepatu untuk menjaga kebersihan dan kualitas Sepatu mereka. Beberapa usaha *laundry* di sana sudah menerapkan Teknik modern dan produk pembersih yang aman, sehingga menarik minat pelanggan untuk menggunakan jasanya secara rutin. Dalam era digital saat ini, banyak jasa *laundry* Sepatu di Banda Aceh juga memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan layanan mereka, sehingga lebih mudah diakses oleh konsumen dengan jadwal yang sibuk.

Sebagaimana dijelaskan dalam Bab II, *ijarah* ‘*alal*-‘*amal* merupakan kontrak untuk memanfaatkan layanan dengan imbalan tertentu yang mengharuskan adanya dua pihak yang terlibat, objek layanan yang terdefinisi, kompensasi (*ujrah*), serta ucapan dan penerimaan yang didasari oleh kesepakatan (*an-tarāḍin*). Konsep ini menekankan bahwa kejelasan mengenai manfaat layanan dan persetujuan kedua pihak adalah syarat utama untuk keabsahan kontrak *ijarah*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, *Laundry Sepatu Eternal* “Bagaimana metode pelayanan yang diterapkan di jasa *laundry* sepatu ini?” karyawan tersebut menjawab: “Kami menerapkan metode pelayanan melalui komunikasi langsung dengan konsumen sejak awal transaksi. Setiap konsumen diberikan penjelasan mengenai ragam layanan yang tersedia, besaran harga, serta estimasi waktu pengerjaan. Selain itu, sebelum sepatu dicuci, kami juga melakukan pengecekan kondisi sepatu bersama konsumen dan menyampaikan kondisi awal

⁶¹Choudhury, S., & Reddy, S. K. “Sustainable Fashion: The Impact Of Laundry Services On Consumer Behavior”. *Journal of Fashion Marketing and Management* (2020). Diakses melalui situs web: <https://www.researchgate.net/publication>, tanggal 1 November 2025

sepatu tersebut agar konsumen memahami hasil yang mungkin diperoleh setelah proses pencucian dilakukan.”⁶²

Penjelasan dari karyawan tersebut dapat disimpulkan bahwa *laundry* Sepatu tersebut menerapkan pendekatan sejalan dengan konsep *ijarah* dalam Bab II yang menegaskan pentingnya pemahaman yang jelas tentang manfaat jasa untuk menghindari *gharar*. Dengan memenuhi aspek kejelasan dan kesepakatan, maka praktik pelayanan Eternal selaras dengan teori *ijarah* ‘*alal*-‘*amal*. Ini juga sejalan dengan prinsip *an-tarāḍin* seperti yang dinyatakan dalam QS.An-Nisā’ ayat 29.

أَلْبِئْسَ مَا لِلَّذِينَ آمَنُوا لَ تَكُونُوا أَمْوَالُكُمْ بِيَدِنَا بِلَبَاطٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تَارَةً عَنْ تَارَةٍ أَمْوَالُكُمْ وَلَ تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ أَوَّلَ كَانَ بَيْنَكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesama kamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (QS. An-Nisa : 29).⁶³

Berdasarkan temuan penelitian, pelayanan di *Laundry Sepatu Eternal* memberikan informasi kepada pelanggan mengenai variasi layanan, harga, perkiraan waktu penyelesaian, serta kondisi sepatu sebelum dicuci, sehingga persetujuan dari pelanggan dilakukan dengan sadar dan tanpa paksaan. Oleh karena itu, praktik layanan Eternal dapat dinyatakan selaras dengan *teori ijarah* ‘*alal*-‘*amal* dan *prinsip an-tarāḍin*, seperti yang dijelaskan dalam QS.An-Nisā’ ayat 29, karena perjanjian dilakukan dengan cara yang terbuka, adil, dan tidak merugikan bagi pelanggan.

Pada layanan *Laundry Sepatu Caretaker Shoes*, “Bagaimana metode pelayanan yang diterapkan di jasa *laundry* sepatu ini?”. Karyawan tersebut menjawab: “Sebelum sepatu kami terima, selalu ada kesepakatan awal dengan pelang-

⁶² Hasil wawancara dengan karyawan Eternal

⁶³ Al-Qur’an, QS. An-Nisā’ (4): 29.

gan. Kami menjelaskan secara langsung jenis layanan yang dipilih, harga, estimasi waktu pengerjaan, serta kondisi sepatu sebelum dicuci. Setelah pelanggan menyetujui penjelasan tersebut, barulah sepatu diproses. Selain itu, kami juga memberikan jaminan kebersihan sesuai dengan layanan yang dipilih, sehingga pelanggan merasa aman dan yakin terhadap hasil pencucian.”⁶⁴

Dalam teori *ijarah* ‘*alal*-‘*amal* bisa dimaknai sebagai penguatan tanggung jawab terkait hasil layanan (*al-manfa‘ah*). Ini sejalan dengan kehendak akad *ijarah* yang tertuang dalam QS.Al-Qashash ayat 26 yang menekankan pentingnya kepercayaan dan profesionalitas dalam memberikan layanan. Yang berbunyi :

فَأَنذَرْتَهُمَا أَيْبَاتِ اسْتَأْجَرَهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرَ الْقَوِيُّ
الْزَكِيُّ

Artinya: Salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku, pekerjakanlah dia. Sesungguhnya sebaik-baik orang yang engkau pekerjakan adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.” (QS. Al-Qashash : 26).⁶⁵

Namun, berdasarkan temuan penelitian, tidak semua batasan risiko dan tanggung jawab dijelaskan secara mendetail kepada pelanggan, sehingga ada kemungkinan ketidakjelasan (*gharar*) dalam kontrak. Sebagai informasi, dalam fiqh muamalah, keterbukaan mengenai manfaat dan konsekuensi kontrak merupakan syarat sah untuk *ijarah*, sesuai dengan kaidah *al-gharar yufsid al-‘uqud* (ketidakjelasan merusak kontrak), dan dikuatkan oleh hadis Nabi SAW yang berbunyi :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا.

Artinya: Dari Abu Hurairah r.a., Rasulullah SAW. bersabda: “Barang siapa yang menipu, maka dia bukan bagian dariku” (HR.Muslim).⁶⁶

Oleh karena itu, walaupun praktik layanan Caretaker Shoes telah memenuhi syarat-syarat *ijarah*, dari segi syariah, praktik tersebut belum memenuhi ketentuan kejelasan mengenai manfaat dan risiko, sehingga belum optimal dalam

⁶⁴ Hasil wawancara dengan karyawan Caretaker Shoes

⁶⁵ Al-qur’an, QS. Al-Qashash (28) : 26.

⁶⁶ *Ibid*

memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan prinsip fiqh muamalah.

Berbeda dengan hal tersebut, *Laundry Sepatu Mac Cleaning*. “Bagaimana metode pelayanan yang diterapkan dalam menerima sepatu dari pelanggan?” karyawan tersebut menjawab: “Pelayanan dilakukan melalui aplikasi, di mana pelanggan memilih sendiri jenis layanan, harga, dan waktu pengerjaan yang tertera di aplikasi. Pada saat serah terima sepatu, kami tidak memberikan penjelasan secara verbal secara rinci, karena seluruh informasi dianggap sudah tersedia di aplikasi dan pelanggan dianggap telah menyetujuinya ketika melakukan pemesanan”.⁶⁷

Laundry Sepatu Mac Cleaning menjalankan metode pelayanan berbasis aplikasi tanpa memberikan penjelasan verbal yang cukup kepada pelanggan. Dalam konsep *ijarah ‘alal-‘amal* pada Bab II dinyatakan bahwa perjanjian tidak hanya memerlukan persetujuan formal, tetapi juga harus disertai pemahaman yang jelas tentang keuntungan layanan, biaya, serta risiko yang mungkin muncul. Ketika pelanggan hanya menyetujui ketentuan melalui aplikasi tanpa mengetahui inti dari perjanjian, maka situasi ini bertentangan dengan prinsip *an-tarāḍin* yang diungkapkan dalam QS.An-Nisā’ ayat 29, karena kerelaan yang sah harus berasal dari pemahaman, bukan hanya dengan mengklik persetujuan. Selain itu, praktik tersebut mengandung unsur *gharar*, yaitu ketidakjelasan dalam perjanjian, yang dilarang dalam muamalah, serta hadis Nabi SAW:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: مَنْ غَشَّاهُ فَلَيسَ مِنَّا

Artinya: Dari Abu Hurairah r.a., Rasulullah SAW. bersabda: “Barangsiapa yang berbohong, maka dia bukan bagian dari saya” (HR.Muslim).⁶⁸

Oleh karena itu, jika dilihat dari sudut pandang teori *ijarah ‘alal-‘amal*, praktik pelayanan Mac Cleaning tidak sesuai dengan prinsip syariah, karena

⁶⁷Hasil wawancara dengan karyawan Mac Cleaning

⁶⁸ *Ibid*

melemahkan dasar kejelasan perjanjian dan kerelaan pihak-pihak yang merupakan syarat sah transaksi dalam fiqh muamalah.

Berdasarkan temuan penelitian yang terhubung dengan *teori ijarah 'alal-'amal* dalam Bab II, dapat disimpulkan bahwa praktik layanan *Laundry Sepatu Eternal* telah mematuhi prinsip *ijarah*. Hal ini didasari oleh kejelasan mengenai manfaat jasa, biaya, waktu pengerjaan, dan kondisi sepatu yang disampaikan pada awal transaksi melalui komunikasi langsung. Dengan demikian, praktik ini terhindar dari unsur *gharar* dan mencerminkan kesepakatan yang dibuat secara sadar. Selain itu, praktik ini juga sejalan dengan prinsip *an-tarāḍin* seperti yang dinyatakan dalam QS.An-Nisā' ayat 29.

Ini menunjukkan bahwa akad dijalankan berdasarkan kesepakatan yang saling menguntungkan dan tanpa unsur paksaan. Di sisi lain, layanan *Caretaker Shoes* pada dasarnya telah memenuhi syarat-syarat *ijarah* serta aspek amanah dan profesionalisme sebagaimana tercantum dalam QS.Al-Qashash ayat 26. Namun, layanan ini belum sepenuhnya optimal karena masih ada kemungkinan ketidakjelasan terkait batasan risiko dan tanggung jawab, yang berpotensi menimbulkan *gharar*. Sementara itu, praktik layanan *Mac Cleaning* yang mengandalkan aplikasi tanpa komunikasi verbal yang cukup tidak sesuai dengan teori *ijarah 'alal-'amal* dalam Bab II. Karena, persetujuan yang diperoleh tanpa pemahaman yang jelas mengurangi prinsip kejelasan akad dan kerelaan para pihak (*an-tarāḍin*), serta bertentangan dengan *al-gharar yufsid al-'uqud*. Maka, layanan ini belum memenuhi ketentuan syariah dalam fiqh muamalah.

B. Perlindungan Konsumen melalui Sistem Standar Operasional Prosedur (SOP) Jasa *Laundry Sepatu* Perspektif *Ijarah 'Alal-'Amal*

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapat dilapangan mengenai jasa *laundry* sepatu *Eternal*, *Mac Cleaning*, dan *Caretaker Shoes* di Banda Aceh, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem SOP yang ada memiliki dua aspek, yaitu

ada yang melindungi konsumen dan ada pula yang dapat berpotensi tidak memberikan perlindungan kepada konsumen, jika dilihat dari sudut pandang *Ijarah Alal-'Ama*.

Hasil peneliti dilapangan menunjukan bentuk pelayanan yang diterapkan *laundry* Sepatu dalam menerima sepatu pelanggan. Karyawan **Eternal** menjawab: “Sebagian besar pelanggan sudah mengetahui jenis layanan dan tarif melalui papan informasi atau media daring kami. Saat sepatu diserahkan, petugas hanya melakukan konfirmasi ulang terkait layanan yang dipilih, biaya, dan estimasi waktu pengerjaan sebelum sepatu diproses”.⁶⁹

Dalam konsep *ijarah al-'amal*, salah satu syarat legitimasi kontrak adalah adanya kejelasan mengenai objek jasa (*ma'qūd 'alaih*) serta adanya kesepakatan yang muncul dari kesepakatan kedua pihak. Kejelasan objek jasa mencakup jenis pekerjaan yang dilakukan, bentuk layanan yang disediakan, serta hasil yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Implementasi layanan di *Eternal Laundry* Sepatu membuktikan bahwa meskipun penjelasan verbal yang diberikan kepada pelanggan cukup singkat, unsur kejelasan jasa tetap diakomodasi melalui informasi tertulis, seperti daftar layanan, harga, dan perkiraan waktu penyelesaian, yang kemudian dikonfirmasi kembali pada saat sepatu diterima.

Sebelum pencucian dilakukan, pelanggan harus terlebih dahulu menyetujui layanan yang diambil beserta ketentuan yang berlaku. Persetujuan ini menunjukkan bahwa unsur *ṣighat akad* terpenuhi, baik dalam bentuk pernyataan lisan maupun persetujuan yang tersirat melalui tindakan menyerahkan sepatu untuk diolah. Dengan demikian, prinsip kerelaan (*an-tarāḍin*) antara penyedia layanan dan pelanggan telah tercapai, sehingga akad *ijarah* yang berlangsung dapat dianggap sah menurut *fiqh muamalah*.

Dari sudut pandang *ijarah al-'amal*, SOP yang diterapkan oleh *Eternal* dapat dikategorikan sebagai upaya yang memberikan perlindungan kepada kon-

⁶⁹ Hasil wawancara dengan karyawan *Eternal*

sumen, terutama dalam hal kejelasan akad dan kesepakatan awal. Namun, efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada sejauh mana informasi tertulis yang disediakan benar-benar dapat dimengerti oleh pelanggan. Jika informasi tersebut jelas, mudah diakses, dan tidak menimbulkan interpretasi ganda, maka SOP Eternal sejalan dengan prinsip keadilan dan kehati-hatian dalam akad jasa, serta dapat mengurangi kemungkinan sengketa di masa mendatang.

Hasil wawancara dengan karyawan **Mac Cleaing** “Seluruh pemesanan dilakukan melalui aplikasi. Pelanggan memilih sendiri jenis layanan, harga, dan waktu pengerjaan yang tersedia di sistem. Pada saat serah terima sepatu, petugas hanya memverifikasi pesanan tanpa memberikan penjelasan verbal tambahan.”⁷⁰

Dalam konsep *ijarah al-‘amal*, perjanjian tersebut tetap valid meskipun dilaksanakan secara daring, asalkan memenuhi syarat keterbukaan dan kesepakatan. Namun, kurangnya penjelasan lisan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman jika konsumen tidak membaca atau memahami informasi dengan baik.

Dari perspektif fiqh muamalah, situasi ini bisa mendekati unsur *gharar* jika kejelasan tentang layanan tidak sepenuhnya dipahami oleh pelanggan. Oleh karena itu, meskipun perjanjian *ijarah* secara resmi telah terbentuk melalui aplikasi, Prosedur Operasional Standar Mac Cleaning masih membutuhkan peningkatan dalam komunikasi agar perlindungan konsumen sesuai dengan teorinya *ijarah al-‘amal* sebagaimana diuraikan dalam Bab II. Peningkatan tersebut bisa dilakukan dengan memberikan konfirmasi lisan singkat atau penjelasan tambahan saat penyerahan sepatu. Dengan demikian, risiko kesalahpahaman dapat dikurangi dan prinsip keadilan dalam perjanjian jasa bisa lebih terjamin.

Hasil wawancara dengan karyawan **caretakers Shoes** “Kami menjelaskan secara langsung jenis layanan, harga, waktu pengerjaan, serta kondisi sepatu dan

⁷⁰Hasil wawancara dengan karyawan Mac cleaning

risiko yang mungkin terjadi. Setelah pelanggan menyetujui, barulah sepatu diproses. Kami juga memberikan jaminan kebersihan sebagai bentuk tanggung jawab atas hasil kerja.”⁷¹

Praktik pelayanan yang diterapkan di Caretaker Shoes mencontohkan penggunaan *ijarah al-‘amal* yang paling sejalan dengan teori ideal. Semua elemen kontrak telah dipenuhi, mulai dari kejelasan objek layanan, kesepakatan mutual, sampai tanggung jawab terhadap hasil kerja. Uraian tentang kondisi sepatu sebelum dibersihkan menggambarkan prinsip *tabyīn* serta upaya menghindari *gharar*, sementara pemberian jaminan kebersihan menggambarkan penerapan prinsip amanah dan *mas’ūliyyah* (tanggung jawab) dalam kontrak layanan. Oleh karena itu, SOP Caretaker Shoes bisa dinilai terkuat dalam melindungi konsumen sesuai dengan teori *ijarah al-‘amal* yang dijelaskan di Bab II, dan mampu menciptakan ikatan kontrak yang adil, transparan, serta berkelanjutan antara penyedia layanan dan pelanggan.

Analisis Persamaan dan Perbedaan SOP Laundry Sepatu

Berdasarkan hasil penelitian lapangan pada jasa laundry sepatu Eternal, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes di Kota Banda Aceh, ditemukan adanya persamaan dan perbedaan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen ditinjau dari perspektif *ijarah al-‘amal*.

Pertama, Aspek Perjanjian dan Kesepakatan (*An-Tarāḍin*) Secara umum, ketiga layanan pencucian alas kaki ini memiliki kesamaan dalam hal adanya kesepakatan awal antara penyedia layanan dan pelanggan. Kesepakatan ini dicapai lewat persetujuan pelanggan mengenai tipe layanan, tarif, dan waktu penyelesaian, baik melalui komunikasi langsung maupun platform aplikasi. Dengan kata lain, prinsip *an-tarāḍin* dalam akad *ijarah* telah dipenuhi di

⁷¹ Hasil wawancara dengan karyawan Caretakers Shoes

ketiga lokasi penelitian tersebut. Meski begitu, ada perbedaan dalam cara kesepakatan disampaikan. Eternal dan Caretaker Shoes cenderung menggunakan interaksi langsung saat mengonfirmasi layanan, sedangkan Mac Cleaning lebih mengedepankan penggunaan aplikasi tanpa penjelasan lisan yang cukup. Variasi ini tidak memengaruhi keabsahan akad menurut hukum Islam, tetapi berdampak pada sejauh mana pelanggan memahami detail dari perjanjian tersebut.

Kedua Aspek Kejelasan Layanan (*Tabyīn*) dan Pencegahan *Gharar*, Dalam aspek transparansi biaya, waktu yang dibutuhkan, dan jenis layanan, ketiga penyedia jasa laundry sepatu menunjukkan kesamaan yang jelas, yaitu semua informasi penting telah disampaikan kepada klien sebelum kesepakatan dibuat. Ini menunjukkan bahwa prinsip *tabyīn* telah dipenuhi dan upaya untuk menghindari unsur *gharar* dalam akad *ijarah* telah dilakukan. Perbedaannya terletak pada cara penyampaian informasi. Eternal menggunakan papan pengumuman dan penjelasan singkat, Mac Cleaning menyampaikan informasi secara digital melalui aplikasi, sementara Caretaker Shoes menyampaikan informasi secara langsung dengan lebih detail. Caretaker Shoes dianggap memberikan penjelasan yang paling menyeluruh karena juga menyertakan edukasi tentang risiko dan hasil yang realistis.

Ketiga Aspek Bukti Transaksi dan Kepastian Hukum, Ketiga layanan pembersihan sepatu memiliki kesamaan dalam menyajikan kuitansi transaksi, baik dalam format digital maupun melalui aplikasi. Kuitansi ini mencakup informasi penting seperti tipe layanan, biaya, dan perkiraan waktu penyelesaian, sehingga berfungsi sebagai bukti kesepakatan dan memberikan kepastian hukum kepada pelanggan. Tidak ada perbedaan yang mencolok pada aspek ini, karena seluruh area penelitian telah menerapkan pencatatan transaksi yang sesuai dengan prinsip kepercayaan dan kehati-hatian dalam *fiqh muamalah*.

Keempat, Aspek Penjelasan Kondisi Awal dan Pembatasan Tanggung Jawab. Ketiga layanan pencucian sepatu menyampaikan informasi terkait kondisi sepatu sebelum dilakukan pencucian, khususnya mengenai noda yang sulit diatasi

atau kemungkinan risiko yang ada. Kesamaan ini mencerminkan adanya pemahaman awal mengenai batas tanggung jawab dari pihak penyedia layanan. Namun, perbedaannya terletak pada seberapa mendalam penjelasannya. Eternal dan Mac Cleaning cenderung memberikan informasi secara ringkas, sedangkan Caretaker Shoes menawarkan penjelasan yang lebih lengkap dan memastikan bahwa pelanggan mengerti potensi risiko yang bisa muncul. Dalam pandangan *ijarah al-'amal*, pendekatan Caretaker Shoes dianggap lebih selaras dengan prinsip keadilan dan transparansi.

Kelima Aspek Jaminan dan Mekanisme Pengaduan. Pada aspek jaminan pelayanan, terdapat perbedaan yang signifikan. Eternal dan Mac Cleaning belum menyediakan jaminan kebersihan dalam bentuk tertulis atau untuk periode tertentu, walaupun masih terbuka menerima keluhan dari pelanggan secara tidak resmi. Di sisi lain, Caretaker Shoes menawarkan jaminan kebersihan selama sebulan, yang mencerminkan komitmen atas tanggung jawab hasil kerja mereka. Jaminan ini dengan jelas memperkuat perlindungan konsumen dan sejalan dengan prinsip amanah serta mas'ūliyyah dalam akad *ijarah al-'amal*.

Kesimpulan Analitis

Secara keseluruhan, Eternal, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes telah menerapkan prinsip dasar *ijarah al-'amal* melalui adanya perjanjian, transparansi layanan, serta pencatatan transaksi. Namun, tingkat perlindungan terhadap konsumen bervariasi antara penyedia jasa yang ada. Caretaker Shoes dianggap paling mendekati implementasi ideal dari *ijarah al-'amal* karena mengutamakan komunikasi langsung, kejelasan mengenai risiko, serta jaminan pada layanan yang diberikan. Eternal berada pada posisi sedang dengan tingkat kejelasan tertulis yang memadai, sedangkan Mac Cleaning meskipun secara hukum sah, masih memiliki kemungkinan kekurangan dalam aspek komunikasi dan pemahaman dari pihak konsumen.

C. Potensi Dampak Kerugian Konsumen akibat Kelemahan SOP Jasa *Laundry* Sepatu

Berdasarkan analisis yang dilakukan di lapangan, ditemukan bahwa kekurangan dalam implementasi SOP layanan *laundry* sepatu di berbagai lokasi penelitian dapat menyebabkan kerugian bagi pelanggan, baik dari perspektif finansial maupun kepastian hak yang dimiliki. Kekurangan ini berhubungan dengan jelasnya perjanjian, tanggung jawab terhadap kemungkinan kerusakan, serta prosedur kompensasi yang masih belum diatur dengan jelas.

Pada Laundry Sepatu **Eternal**, Penulis bertanya, Apakah sebelum proses pencucian, pihak Eternal menjelaskan terlebih dahulu kepada konsumen terkait layanan, harga, dan kondisi Sepatu, dan Jika terjadi kerusakan pada sepatu, apakah sudah ada aturan tertulis terkait tanggung jawab Eternal?" karyawan *laundry* Sepatu eternal menjawab : "bahwa pihak *laundry* selalu menjelaskan di awal. Konsumen akan diberi tahu jenis layanan yang dipilih, harga, serta perkiraan waktu pengerjaan. Pihak *laundry* juga melihat kondisi sepatu terlebih dahulu supaya konsumen paham. Untuk aturan tertulis yang rinci memang belum ada. Selama ini kalau ada masalah, pihak *laundry* selesaikan secara musyawarah dengan konsumen, melihat dari tingkat kerusakan dan penyebabnya."⁷²

Hasil studi menunjukkan bahwa meskipun rincian tentang layanan, biaya, dan durasi pengerjaan sudah disampaikan kepada pelanggan secara langsung, ketentuan tertulis mengenai batasan tanggung jawab dan sistem kompensasi jika terjadi kerusakan belum diuraikan dengan jelas dalam Prosedur Operasional Standar (SOP). Situasi ini bisa menimbulkan kerugian bagi pelanggan jika ada perselesihan di masa depan, akibat ketiadaan pengaturan tertulis yang bisa dijadikan rujukan hukum. Dalam teori *ijarah 'alal- 'amal* yang dibahas di Bab II, dinyatakan bahwa manfaat dari jasa (*al-manfa'ah*) dan implikasi dari akad harus dipahami dengan baik oleh semua pihak agar akad tidak mengandung unsur *gharar*. Hal ini diperkuat dalam kaidah fiqh:

⁷² Hasil wawancara dengan karyawan Eternal

الْإِجَارَةُ لَا تَصِحُّ إِلَّا مَعَ الْعِلْمِ بِالْمَنْفَعَةِ

“Artinya: Akad ijarah tidak sah kecuali dengan kejelasan manfaat”.⁷³

Kurangnya penjelasan tertulis terkait tanggung jawab risiko dapat mengaburkan pemahaman tentang manfaat dan akibat dari perjanjian, yang dapat berisiko mengurangi perlindungan bagi konsumen meskipun perjanjian tersebut dilakukan lewat kata-kata.

Pada usaha *Laundry Sepatu Caretaker Shoes*, Penulis juga bertanya hal sama kepada laundry sebelumnya, karyawan tersebut menjawab: “ Pihak *laundry* menjelaskan langsung ke konsumen tentang pelayanan sebelum Sepatu di proses. Pihak *Laundry* sampaikan jenis pencucian, waktu pengerjaan, dan pihak *laundry* mengecek kondisi sepatu terlebih dahulu, Tapi kalau ada keluhan, biasanya pihak *laundry* selesaikan secara baik-baik dengan konsumen, dibicarakan Bersama, dan belum ada SOP tertulis secara detail terkait ganti rugi jika terjadi kerusakan”⁷⁴

penelitian yang dilakukan di lapangan menunjukkan adanya jaminan kebersihan sebagai wujud tanggung jawab dari pihak penyedia layanan terhadap hasil kerjanya. Meskipun demikian, tidak semua batasan risiko dan tanggung jawab dijelaskan secara rinci kepada pelanggan, khususnya mengenai kemungkinan kerusakan pada sepatu yang sulit dihindari selama proses pencucian. Berdasarkan teori fiqh muamalah Bab II, akad *ijarah* mengharuskan adanya kejelasan tidak hanya mengenai manfaat dari layanan, tetapi juga mengenai risiko yang terkait dengan pelaksanaan tugas. Ketidakjelasan ini dapat berpotensi menciptakan *gharar* yang dilarang, sesuai dengan prinsip fiqh yang menyatakan:

الْقَرَرُ يَنْقُضُ الْقُودَ

“Artinya: Ketidakjelasan (*gharar*) merusak akad.”⁷⁵

⁷³ Ibn Qudāmah, *Al-Mughnī* jilid V (Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, 1997), hlm 395.

⁷⁴ Hasil wawancara dengan karyawan *Caretakers Shoes*

⁷⁵ Jalāl al-Dīn al-Suyūṭī, *Al-Asybah wa al-Nazā‘ir fī Qawā‘id wa Furū‘ Fiqh al-Syāfi‘iyyah* (Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, t.t.), hlm 80.

Selain itu, ajaran Islam mengedepankan nilai kepercayaan dan tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan, seperti yang diungkapkan dalam QS.Al-Qashash ayat 26, yang menekankan bahwa individu yang mendapatkan tugas harus memiliki kekuatan dan bisa diandalkan. Jika batasan tanggung jawab tidak diuraikan dengan jelas, maka nilai kepercayaan tersebut belum tercapai dengan baik.

Pada *Laundry* sepatu **Mac Cleaning**,⁷⁶ Penulis juga bertanya hal sama kepada *laundry* sebelumnya, karyawan tersebut menjawab : “Sebagian besar mekanisme penyampaian informasi layanan kepada konsumen di Mac Cleaning melalui aplikasi. Di aplikasi sudah ada informasi layanan, harga, dan ketentuan yang harus disetujui konsumen sebelum order. Penjelasan tidak disampaikan secara lisan, biasanya konsumen langsung membaca dan menyetujui di aplikasi. Pihak *Laundry* menganggap sudah menyetujui bahwa konsumen sudah memahami ketentuannya dan jika terjadi kerusakan Tanggung jawab kami terbatas, apalagi kalau kerusakan disebabkan kondisi sepatu dari awal. Ketentuan itu ada di aplikasi”.

Hasil kajian menunjukkan bahwa kemungkinan kerugian di Mac Cleaning bagi konsumen jauh lebih tinggi dibanding dua lokasi lainnya. Ini terjadi karena penggunaan sistem aplikasi yang tidak disertai penjelasan lisan yang cukup mengenai isi kontrak, risiko yang ada, dan batasan tanggung jawab dari penyedia layanan. Konsumen cenderung hanya menyetujui syarat layanan secara formal tanpa benar-benar memahami inti dari perjanjian. Dalam teori fiqh muamalah di Bab II, perjanjian *ijarah* tidak hanya membutuhkan adanya penawaran dan penerimaan, tetapi juga pemahaman yang jelas dari semua pihak sebagai realisasi prinsip *an-tarāḍin*. Hal ini ditekankan dalam QS.An-Nisā’ ayat 29 yang melarang pengambilan harta orang lain kecuali melalui transaksi yang dilaksanakan berdasarkan kesepakatan sukarela. Saat persetujuan dibuat tanpa pemahaman yang cukup, perjanjian tersebut mengandung unsur *gharar* dan dapat merugikan konsumen. Situasi ini diperkuat dengan kaidah fiqh:

⁷⁶ Hasil wawancara dengan karyawan Mac Cleaning

Artinya: “Kemudharatan harus dihilangkan”.⁷⁷

Kebijakan operasional yang membatasi tanggung jawab dari penyedia layanan tanpa penjelasan yang memadai bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen serta keadilan dalam konteks fiqh muamalah.

Dari penjelasan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kekurangan dalam kebijakan operasional pada layanan *laundry* sepatu Eternal, Caretaker Shoes, dan Mac Cleaning berpotensi menyebabkan kerugian bagi para konsumen, terutama disebabkan oleh ketidakjelasan dalam pengaturan tanggung jawab dan risiko. Namun, risiko kerugian yang paling signifikan tampak pada *Laundry Sepatu Mac Cleaning*, karena praktik pelayanan yang kurang memberikan penjelasan, yang pada akhirnya merugikan posisi konsumen dalam perjanjian *ijarah ‘alal-‘amal*.

D. Tanggung Jawab dan Ganti Rugi dalam SOP Jasa Laundry Sepatu Perspektif *Ijarah ‘Alal-‘Amal*

Berdasarkan hasil wawancara lapangan, pihak *Laundry Sepatu Eternal* menyampaikan bahwa apabila terjadi kerusakan sepatu selama proses pencucian, pihak usaha akan terlebih dahulu melihat penyebab kerusakan tersebut. Jika kerusakan dianggap terjadi karena kesalahan dalam proses pencucian, maka penyelesaiannya dilakukan melalui musyawarah dengan konsumen, seperti pemberian kompensasi tertentu. Namun, pihak *Eternal* mengakui bahwa mekanisme ganti rugi tersebut belum dituangkan secara tertulis dalam SOP dan tidak memiliki standar baku, sehingga penyelesaiannya sangat bergantung pada kebijakan pemilik usaha.⁷⁸

⁷⁷ Wahbah al-Zuhaylī, *Al-Qawā'id al-Fiqhiyyah wa Taṭbīqātuhā fī al-Madhāhib al-Arba'ah*, (Damaskus: Dār al-Fikr, 2006), hlm 284.

⁷⁸ Hasil wawancara dengan karyawan *Eternal*

Pihak Laundry Sepatu **Mac Cleaning** menjelaskan bahwa tanggung jawab atas kerusakan sepatu dibatasi melalui ketentuan yang tercantum dalam aplikasi. Konsumen dianggap telah menyetujui klausula tersebut ketika menggunakan layanan, meskipun tidak disertai penjelasan lisan yang memadai. Dalam praktiknya, ketentuan tersebut cenderung membebaskan penyedia jasa dari tanggung jawab apabila terjadi kerusakan.⁷⁹

Pihak *Laundry Sepatu Caretaker Shoes* menyampaikan bahwa apabila terjadi kerusakan sepatu, pihak usaha akan bertanggung jawab secara moral dengan cara berkomunikasi langsung dengan konsumen dan mencari solusi terbaik, termasuk pemberian kompensasi tertentu. *Caretaker Shoes* juga memberikan jaminan kebersihan sebagai bentuk tanggung jawab atas hasil jasa. Namun demikian, mekanisme ganti rugi tersebut belum diatur secara tertulis dan rinci dalam SOP.⁸⁰

Berdasarkan penelitian lapangan yang dilakukan pada layanan *Eternal Shoes Care*, *Mac Cleaning*, dan *Caretaker Shoes* di Kota Banda Aceh, prinsip akuntabilitas yang diterapkan menyatakan bahwa penyedia jasa berkewajiban menanggung segala kerugian yang timbul akibat kelalaian, kesalahan prosedur, atau kurangnya perhatian dalam melaksanakan tugas. Dalam praktiknya, ketiga penyedia jasa *laundry* sepatu ini menunjukkan pola tanggung jawab yang agak serupa, meskipun dengan tingkat kejelasan dan konsistensi yang bervariasi.

Pada *Eternal Shoes Care*, penyedia layanan telah berusaha untuk menerapkan prinsip tanggung jawab dengan memberikan pemahaman kepada pelanggan tentang risiko yang berkaitan dengan proses pencucian, menawarkan solusi seperti mencuci ulang atau melakukan perbaikan ringan jika hasilnya tidak memuaskan, serta merespon keluhan pelanggan dengan cara yang baik. Praktik ini mencerminkan penerapan prinsip keadilan (*al-‘adālah*), kepercayaan (*al-amānah*), dan tanggung jawab profesional (*ḥusn al-khidmah*). Namun, mekanisme terkait

⁷⁹ Hasil wawancara dengan karyawan *Mac Cleaning*

⁸⁰ Hasil wawancara dengan karyawan *Caretaker Shoes*

kompensasi masih dilakukan secara lisan dan tidak dicatat secara resmi dalam prosedur operasional standar.

Mac Cleaning menunjukkan tanggung jawab yang cukup proaktif melalui komunikasi awal yang cukup rinci mengenai layanan yang ditawarkan, harga, estimasi waktu penyelesaian, dan kondisi sepatu sebelum dicuci. Mac Cleaning juga siap melakukan pencucian ulang tanpa biaya tambahan jika hasilnya tidak sesuai. Langkah ini mencerminkan usaha untuk menghindari unsur *gharar* dan sejalan dengan prinsip *maslahah* dalam bertransaksi. Namun, sama halnya dengan Eternal Shoes Care, tidak ada ketentuan tertulis yang mengatur kompensasi untuk barang yang mengalami kerusakan parah.

Caretaker Shoes mengutamakan pendekatan yang kekeluargaan dalam menangani keluhan dari konsumen. Penyedia layanan biasanya memberikan solusi berupa perbaikan sederhana atau layanan tambahan sebagai bentuk tanggung jawab. Walaupun pendekatan ini mencerminkan standar pelayanan yang baik, dari perspektif fiqh muamalah, cara tersebut belum sepenuhnya mewakili konsep *dhamān* yang mengharuskan kompensasi kerugian yang sesuai jika terbukti ada kelalaian.

Secara umum, adanya penjelasan terkait kontrak, harga yang jelas, rincian layanan, serta pencatatan kondisi sepatu sebelum dicuci di ketiga lokasi penelitian menunjukkan bahwa transaksi ini berusaha untuk menghindari unsur *gharar*. Ini merupakan syarat krusial agar akad dianggap sah menurut hukum Islam. Perlindungan hak konsumen yang dilakukan oleh Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes juga mencerminkan nilai *maslahah*, di mana kedua belah pihak dapat meraih keuntungan tanpa adanya unsur kezhaliman.

Dengan demikian, implementasi tanggung jawab oleh layanan laundry sepatu di Banda Aceh terutama di Eternal Shoes Care dan Mac Cleaning secara praktis telah memenuhi standar pelayanan konsumen kontemporer dan beberapa prinsip dari akad *Ijarah al-'Amal*, seperti kejelasan dalam layanan, kepercayaan

terhadap barang, dan tanggapan terhadap keluhan. Namun, secara teoritis dalam fiqh muamalah, masih ada beberapa isu yang perlu diperhatikan.

Pertama, adalah minimnya ketentuan tertulis mengenai tanggung jawab (*dhamān*) di ketiga lokasi penelitian. Sesuai dengan fiqh, pekerja diwajibkan untuk mengganti kerugian jika terbukti ada kelalaian (*ta'addī wa tafrīt*). Namun, di Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes belum ditemukan penjelasan tertulis yang rinci mengenai jenis dari kelalaian dan kriteria kerusakan yang menimbulkan kewajiban ganti rugi, sehingga masih ada potensi *gharar* dalam akad.

Kedua, metode kompensasi yang digunakan di ketiga layanan laundry sepatu biasanya mencakup pencucian ulang, perbaikan kecil, atau tambahan pelayanan. Dalam sudut pandang fiqh *Ijarah al-'Amal*, jika kerusakannya tergolong parah dan disebabkan oleh kelalaian pihak penyedia layanan, maka seharusnya kompensasi dilakukan berdasarkan nilai barang tersebut. Namun, praktik ini belum sepenuhnya diterapkan secara tegas oleh Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, atau Caretaker Shoes.

Ketiga, belum ada standar untuk membuktikan kelalaian. Dalam kenyataan di ketiga lokasi penelitian, evaluasi kerusakan lebih banyak dikendalikan oleh komunikasi lisan dan dokumentasi yang sederhana, tanpa adanya prosedur resmi yang jelas. Ini berpotensi menyebabkan adanya perbedaan pemahaman antara konsumen dan penyedia layanan mengenai alasan terjadinya kerusakan.

Keempat, perjanjian layanan yang ada masih terlihat tidak formal, bergantung pada pemahaman dan kebiasaan awal konsumen. Padahal, dalam perspektif *ijarah*, penting untuk memiliki kontrak tertulis yang jelas agar dapat mencegah terjadinya konflik. Masalah ini tercatat terjadi serupa di Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes.

Kelima, para penyedia jasa *laundry* sepatu di ketiga lokasi penelitian ini belum secara langsung mengaitkan prinsip tanggung jawab syariah dalam prosedur operasional standar jasa *laundry* sepatu. Pelaksanaan layanan cenderung

lebih berlandaskan pada norma profesional kontemporer dibandingkan dengan ketentuan fiqh muamalah yang seharusnya.

Berdasarkan hasil yang ditemukan, penulis menyarankan agar Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes memperkuat tanggung jawab dalam akta layanan dengan membuat SOP tertulis yang memuat batas tanggung jawab, jenis kompensasi, dan prosedur untuk membuktikan kelalaian sesuai dengan prinsip *Ijarah al-'Amal*. Dengan cara ini, transaksi bisa terhindar dari unsur *gharar*, serta memberikan kepastian hukum dan keadilan bagi kedua pihak.



BAB EMPAT PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam layanan *laundry* sepatu di Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes di Kota Banda Aceh pada dasarnya telah mencakup aspek dasar pelayanan, seperti komunikasi awal dengan pelanggan, penjelasan jenis layanan yang tersedia, tarif yang diterapkan, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, serta pencatatan kondisi sepatu. Ini menunjukkan adanya pemahaman mengenai perjanjian dan upaya untuk menghindari unsur *gharar* serta memenuhi syarat sah dari *ijarah al-'amal*. Meskipun demikian, SOP yang diterapkan saat ini masih bersifat dasar dan belum terorganisir secara tertulis maupun sistematis, terutama dalam mendetailkan hak dan kewajiban dari kedua belah pihak, batasan risiko yang ada, serta standar perlakuan untuk barang-barang konsumen. Walaupun praktik pelayanan yang ada telah mencerminkan nilai amanah, keadilan, dan kualitas pelayanan yang memuaskan, pelaksanaan SOP tersebut masih belum sepenuhnya optimal jika dilihat dari sudut pandang akad *ijarah al-'amal*.
2. Tanggung jawab layanan *laundry* sepatu di Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes di Banda Aceh telah menunjukkan niat baik melalui penanganan keluhan, pembersihan ulang, perbaikan kecil, atau layanan tambahan tanpa biaya, yang mencerminkan prinsip tanggung jawab dan perlindungan konsumen. Namun, dari sudut pandang fiqh muamalah, khususnya dalam konsep *dhamān* dalam akad *ijarah al-'amal*, sistem ini masih belum ideal karena kurangnya ketentuan tertulis yang jelas mengenai batas kelalaian, standar bukti kerusakan, serta bentuk kompensasi yang adil. Mengingat kompensasi yang diberikan saat ini masih terbatas dan tidak mencakup penggantian nilai barang, maka perlu ada perbaikan SOP yang berlandaskan prinsip syariah untuk memastikan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen.

B. Saran

1. Saran bagi Penyedia Jasa Laundry Sepatu

Penyedia jasa laundry sepatu di Kota Banda Aceh, khususnya Eternal Shoes Care, Mac Cleaning, dan Caretaker Shoes, disarankan untuk menyusun dan menerapkan SOP tertulis yang lebih rinci dan transparan, terutama terkait batasan tanggung jawab (*dhamān*), bentuk kelalaian (*ta'addī wa tafriṭ*), mekanisme pembuktian kerusakan, serta jenis dan nilai ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat kesalahan penyedia jasa. SOP tersebut hendaknya disosialisasikan secara jelas kepada konsumen sebelum akad berlangsung agar terhindar dari unsur *gharar* dan tercipta akad *ijarah al-'amal* yang sah, adil, dan sesuai dengan prinsip fiqh muamalah.

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek kajian dengan menambah jumlah lokasi penelitian atau membandingkan jasa laundry sepatu di daerah lain, serta mengkaji lebih mendalam penerapan perlindungan konsumen dari perspektif fiqh muamalah dan peraturan perundang-undangan secara bersamaan. Selain itu, penelitian lanjutan dapat mengkaji model SOP jasa laundry sepatu berbasis syariah yang aplikatif, sehingga dapat menjadi rujukan praktis bagi pelaku usaha jasa sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Fahmi dan Aripin Jaenal, *Metode Penelitian Hukum, cet. 1* (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010).
- Al-Hafid Zaki Al-Din abd. A'zim Al-Mundziri, *Ringkasan Shafif Muslim Terj. Syinqithy Djamaluddin, H.M. Mochtar Zoeni* (Beirut: Mizan, 2002).
- A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014).
- Atmasasmita Romli, *Pengantar Hukum Kejahatan Bisnis*, (Jakarta: Kencana, 2003).
- Anwar sanusi, *metodelogi penelitian bisnis*, (Jakarta: Salemba Empaat, 2014).
- A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta : Diadit Media, 2001).
- Az-Luhfilll Wahbah, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu Jilid 5*, (Damaskus, Suriah: Dar Al-Fikr, 2002).
- Boy. S. Sabar Guna, *Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: UI-Press, 2008).
- Djakfar Muhammad, *Hukum Bisnis*, (Malang: UIN- Maliki Press, 2016).
- Habib Hasan bin Ahmad al-Kaaf, *Taqrirat as-Sadidah*, (Yaman: Dar al-Mirats an-Nabawi, 2013).
- Harahap M. Yahya, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004).
- Haroen Nasrun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Medika Pratama, 2007).
- Ibn Qudāmah, *Al-Mughnī jilid V* (Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, 1997).
- Jalāl al-Dīn al-Suyūfī, *Al-Asybah wa al-Nazā'ir fī Qawā'id wa Furū' Fiqh al-Syāfi' iyyah* (Beirut: Dār al-Kutub al-‘Ilmiyyah, t.t.).
- Kusumadewi Yessy & Sharon Grace, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022).
- Mahyiddin Imam An-nawawi, *Adh-dhurrah As-salafiyah Syarh Al-arba'in An-nawawiyah*, (solo : Pustaka Arafah, 2006).

- Rafiq Ahmad, *Hukum Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997).
- Saiful Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pusataka Pelajar, 2009).
- Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah 13*, (Jakarta: Pena Pundi Aksara, 2006).
- oemitra Andri, *Hukum Ekonomi Syariah Dan Fiqh Muamalah Di Lembaga Keuangan Dan Bisinis Kontemporer*, (Jakarta Timur: Prenadamedia Group, 2019).
- Syazali Husni dan Sri Imaniati Heni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- Teguh Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Wahbah al-Zuhaylī, *Al-Qawā'id al-Fiqhiyyah wa Taṭbīqātuhā fī al-Madhāhib al-Arba'ah*, (Damaskus: Dār al-Fikr, 2006).

A. Jurnal dan Skripsi

- Achmad Taufan, , “Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Akibat Penggunaan Jasa Paket Perkawinan Oleh Wedding Organizer Menurut Konsep Islam (Ijarah) (Analisis Putusan BPSK Nomor 003/A/BPSK-DKI/XII/2012)“ Sarjana UIN Syarif Hidayataullah Jakarta, 2020
- Afrelia Muhamad Ibnu, “Analisis Pembiayaan Ijarah Multijasa Dalam Hukum Islam”, *Al Wathan: Jurnal Studi Keislaman*, Vol2.No1(2021). Diakses Melalui Situs: <https://Jurnal.Stisda.Ac.Id>, Tanggal 25 Februari 2025
- Az Nasution, “Sekilas Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Hukum & Pembangunan*, vol16, No6(2017). Diakses melalui web : <https://www.Sekilas Hukum Konsumen>, tanggal 22 februari 2025
- Choudhury, S., & Reddy, S. K. “Sustainable Fashion: The Impact Of Laundry Services On Consumer Behavior”. *Journal of Fashion Marketing and Management* (2020). Diakses melalui situs web: <https://www.researchgate.net/publication>, tanggal 1 November 2025
- Ezrifal Sany & Amri Mohdiak, “Web Profile Dan Media Promosi Jasa Laundry Sepatu Ide Shoes”, *Jurnal FORTech*, p-ISSN:2580 – 3476. Diakses melalui situs: <https://ojs.unh.ac.id>, tanggal 25 Februari 2025
- Graciela F.A.V Rambli Dkk, “Pengaruh Segmenting, Targeting Dan Positioning Terhadap Kepuasan Konsumen Laundry Sepatu Di Kota Manado”, *Jurnal: EMBA*, Vol8.No4(2020). Diakses melalui situs : <https://ejournal.unsrat.ac.id>, tanggal 25 Februari 2025

- Ipah Zakiah, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pemberian Ganti Rugi Akibat Hilangnya Barang Pesanan”, Sarjana UIN Sultan Maulanan Hasanuddin Banten, 2021
- Nur Ainul Fahmi, “Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Alal-‘Amal”, Sarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023
- Mahfudz Akhmad Affandi, “Analisis Akad Ijarah ‘Ala al-A’mal Pada Produk Pemesanan Online Paket Santri Gontor (Studi Kasus di La Tansa Darussalam Distributor Center (DDC), Ponorogo)”, *Jurnal Ilmiah: Ekonomi Islam*, Vol8, No2(2022). Diakses melalui: <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>, tanggal 24 Februari 2025
- Oktavia Purnamasari Sigalingging, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Laundry Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal: Rectum*, Vol2, No1 (2020). Diakses melalui situs: <https://jurnal.darmagung.ac.id>, tanggal 09 Juli 2024.
- Kadek Tia Yulastari Dkk, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Terhadap Kerugian Konsumen Di Kabupaten Buleleng”, *Jurnal :Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol1.No3(2018). Diakses Melalui Situs : <https://Ejournal.Undiksha.Ac.Id>, Tanggal 25 Februari 2025.
- Nurhalis, ” Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal: Ius*, VolIII.No9(2015). Diakses Melalui Situs: <https://Iaih.Ac.Id>, Pada Tanggal 25 Februari 2025
- Rhey A. Karinda dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal: Lex Privatum*, Vol.VIII, No.4(2020). Diakses melalui situs : <https://ejournal.unsrat.ac.id>, tanggal 22 Februari 2025.
- Samrotul Jannah, “Tinjauan Fikih Muamalah Dan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Di Toko Online Pada Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal: Ilmiah Indonesia*, Vol1, No1 (2020). Diakses melalui situs: <https://cerdika.publikasiindonesia.id>, tanggal 10 Juli 2024.
- Vani Ayupratiwi, ,“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen pada Praktik Jual Beli Lipstik Tiruan (Studi Di Pasar Gisting Kabupaten Tanggamus), Sarjana UIN Raden Intan Lampung, 2023.
- Wayan Indra Adi Wicaksana, ” Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kelalaian Pelaku Usaha Cuci Sepatu Di Denpasar Timur”, *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol2.No 2(2021). Diakses Melalui : <https://Ejournal.Warmadewa.Ac.Id>, Tanggal 25 Februari 2025

LAMPIRAN 1 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAR HIDUP

Nama/NIM : Tsaqif Khausar /190102129
 Tempat/ Tgl. Lahir : Banda Aceh, 16maret 2001
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Agama : Islam
 Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
 Status : Mahasiswa
 Alamat : Peurada Utama lr.flamboyan no:17
 Orang Tua
 Ayah : Murtala
 Ibu : Ainunmadhiah
 Alamat : Peurada Utama lr.flamboyan no:17
 Pendidikan
 TK : TK Al-azahar
 SD/MI : SD N 54 Banda Aceh
 SMP/MTs : MtsS Darul Ulum
 SMA/MA : MAS Darul Ulum
 Univertitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2019

Demikian Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya agar dapat di-
pergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 29 januari 2026

Tsaqif Khausar
 190102129

Daftar Gambar : Wawancara Bersama Karyawan Eternal, Mac cleaning dan caretaker Shoes



Gambar 1 wawancara bersama Karyawan Eternal



Gambar 2 Wawancara Bersama karyawan Mac Cleaning



Gambar 3 Wawancara Bersama karyawan Caretaker Shoes

