



Penulis
SYAFA SAFIRA KARENINA LUBIS

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA LAUNDRY ATAS
KERUSAKAN DAN KEHILANGAN BARANG MILIK KONSUMEN
PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH
DAN HUKUM POSITIF
(Studi Kasus Salsa Laundry)**



Editor
Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
Etry Mike, M.H..

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA JASA
LAUNDRY ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN
BARANG MILIK KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM
EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF
(Studi Kasus Salsa Laundry)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Penulisan Skripsi
Dalam Bidang Hukum Ekonomi Syariah

OLEH:

SYAFA SAFIRA KARENINA LUBIS

NIM 2223120041

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU
2026 M/1448 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax. (0736) 51171-51172
Website : www.uinfashbengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang disusun oleh Syafa Safira Karenina Lubis dengan judul **“Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi Kasus Salsa Laundry)”** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah, telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 18 Juni 2026

Pembimbing I

Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP. 197705052007102002

Pembimbing II

Etry Mike, M.H
NIP. 198811192019032010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon: (0736) 51276-51171-51172 Fax. (0736) 51171-51172
Website : www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **“Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi Kasus Salsa Laundry)”** oleh Syafa Safira Karenina Lubis, NIM: 2223120041 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah* Fakultas Syariah UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18 Juni 2026

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Hukum (S.H).



Bengkulu, 18 Juni 2026

Dekan,

Prof. Dr. Iim Fahimah, Lc., M.A.
NIP. 197307122006042001

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Prof. Dr. Miti Yarmunida, M.Ag.
NIP. 197705052007102002

Sekretaris

Friska Linia Sari, M.H.
NIP. 199806092025052007

Penguji I

Dr. H. Rozian Karnedi, M.Ag.
NIP. 197811062009121004

Penguji II

Anita Niffilayani, M.H.
NIP. 198801082020122004

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya sampaikan :

1. Skripsi dengan judul "Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kehilangan dan Kerusakan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syari'ah" (studi kasus Salsa Laundry) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik Di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya, dengan disebut nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Bersedia skripsi ini diterbitkan di jurnal ilmiah Fakultas Syari'ah atas nama saya dan dosen pembimbing saya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benar pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 26 Mei 2026

Mahasiswa yang menyatakan



Syafa Safira Karenina Lubis

2223120041

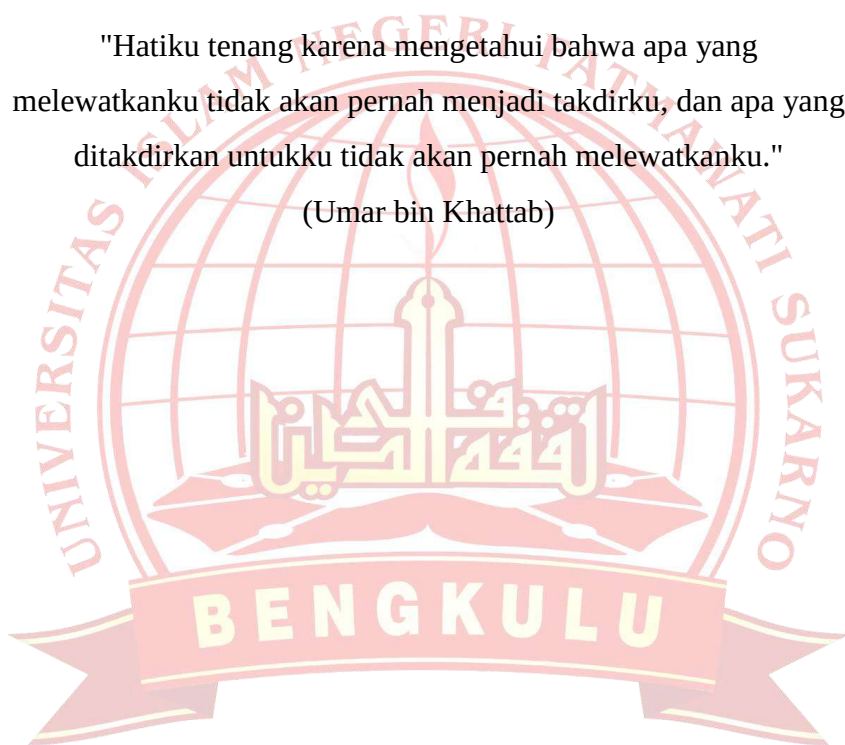
MOTTO

”Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah :5-6)

"Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu."

(Umar bin Khattab)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, dzat yang maha pengasih dan maha penyayang, yang selalu memberikan saya petunjuk dalam pembuatan skripsi ini, serta memberi saya kekuatan di setiap langkah dalam proses menyelesaikan karya ini. Saya telah melalui banyak perjuangan dan do'a. Atas kuasa-Nya Sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan demikian, saya mempersembahkan karya ini kepada:

1. Almarhumah Mama tercinta, terima kasih atas kasih sayang, doa, pengorbanan, dan cinta yang telah Mama berikan selama hidup. Meskipun Mama tidak dapat menyaksikan secara langsung pencapaian ini, setiap langkah yang saya tempuh hingga berada di titik ini tidak pernah lepas dari doa dan kasih sayang yang pernah Mama tanamkan. Semoga Allah SWT menempatkan Mama di tempat terbaik di sisi-Nya.
2. Untuk Ayah tercinta, Terima kasih atas segala perjuangan, kasih sayang, dan doa yang telah diberikan kepada saya. Meskipun perjalanan hidup membawa kita pada keadaan yang berbeda, saya tetap bersyukur atas setiap kebaikan dan pelajaran yang telah Ayah berikan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada Ayah.

3. Untuk Bunga tercinta, yang telah merawat, menjaga, mendukung, dan menemani saya dalam setiap proses kehidupan. Terima kasih atas segala perhatian, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada saya.
4. Untuk umma, abang, mbak ica, inga, dan adek fajar tercinta terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada kalian atas setiap bantuan, dukungan, dan semangat yang telah kalian berikan. Dan untuk ponakan-ponakanku tercinta terima kasih sudah menjadi penghibur dikala sedih, yang selalu menjadi teman main yang menyenangkan, semoga kalian diberikan kehidupan yang berkah dan bahagia. Kasih sayang, perhatian kalian akan selalu penulis kenang sebagai salah satu anugerah terindah dalam perjalanan ini.
5. Untuk pembimbing skripsiku Ibu Dr. Miti Yarmunida, M.Ag dan Ibu Etry Mike, M.H terima kasih atas bimbingan, kesabaran, dan arahan yang telah diberikan. Setiap ilmu dan nasehat yang diberikan sangat berarti bagi saya. Semoga kebaikan ibu dan bapak menjadi amal jariyah yang terus mengalir serta diberikan keberkahan didunia maupun akhirat.
6. Untuk sahabat-sahabatku wiwik, dhita, ranny, nanda, zaky, dipal, marson, Terima kasih atas dukungan, bantuan, dan semangat yang tak pernah putus. Kalian selalu ada dalam

tawa dan air mata, menjadi teman baik dalam langkah perjalanan ini.

7. Teman-teman seperjuangan yaitu Fatma, citra, kia, marta, rika terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang tak pernah pudar. Kalian adalah keluargaku yang selalu ada dalam suka dan duka. Setiap momen bersama dikampus, baik dalam belajar, dalam beribadah, maupun berbagi cerita, menjadi kenangan yang tak ternilai. Semoa Allah SWT. Selalu memberkahi dalam langkah kita dan mempertemukan kita dalam kebaikan.
8. Teman-teman HES angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu, persatu, yang seperjuangan yang selama ini selalu memberikan dukungan , motivasi, semangat nasehat dan bantuan.
9. Bapak Ibu Dosen serta Civitas Akademik UINFAS Bengkulu terutama yang mengajarkan membimbing penulis sampai di titik ini.
10. Almamater UINFAS Bengkulu.
11. For My Self, terima kasih karena telah bertahan, berjuang, bangkit, dan tidak menyerah hingga mampu berada di titik ini. Terima kasih karena selalu berusaha menjadi kuat dalam setiap keadaan. Pencapaian ini adalah bukti bahwa setiap proses yang telah dilalui tidak pernah sia – sia.

ABSTRAK

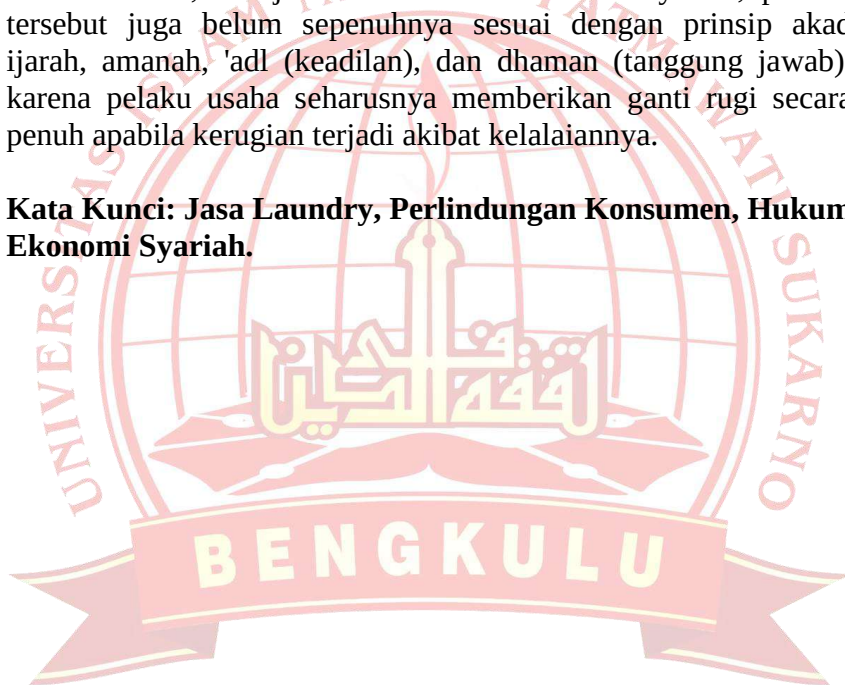
“Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi Kasus Salsa Laundry)”

Oleh: Syafa Safira Karenina Lubis NIM 2223120041,
Dr. Miti Yarmunida, M.Ag. NIP 197705052007102002, Etry
Mike, M.H. NIP: 198811192019032010.

Dalam praktiknya, usaha jasa laundry masih sering menimbulkan kerugian bagi konsumen, seperti kehilangan pakaian, kelunturan warna, dan kerusakan pakaian akibat proses pencucian. Kerugian tersebut sering kali tidak diikuti dengan pemberian tanggung jawab atau ganti rugi yang sesuai dari pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara praktik tanggung jawab pelaku usaha dengan ketentuan hukum yang berlaku, baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maupun Hukum Ekonomi Syariah. Fokus penelitian ini adalah: (1) Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di Salsa Laundry? (2) Bagaimana analisis hukum positif dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di Salsa Laundry?. Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di Salsa Laundry. (2) Untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen ditinjau dari hukum positif dan Hukum Ekonomi Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris (field research) dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Salsa Laundry telah menerapkan bentuk tanggung jawab berupa pencarian pakaian yang hilang, pencucian ulang terhadap pakaian yang mengalami kelunturan, serta pemberian kompensasi apabila kerusakan tidak dapat diperbaiki.

Namun, tanggung jawab tersebut masih dibatasi dengan ketentuan komplain maksimal 1×24 jam, ganti rugi kehilangan sebesar 50% dari harga barang, dan ganti rugi kelunturan maksimal Rp50.000. (2) Ditinjau dari hukum positif, praktik tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18 dan Pasal 19, karena masih terdapat pembatasan tanggung jawab dan pemberian ganti rugi yang belum mencerminkan perlindungan konsumen secara optimal. Sementara itu, ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah, praktik tersebut juga belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip akad ijarah, amanah, 'adl (keadilan), dan dhaman (tanggung jawab), karena pelaku usaha seharusnya memberikan ganti rugi secara penuh apabila kerugian terjadi akibat kelalaiannya.

Kata Kunci: Jasa Laundry, Perlindungan Konsumen, Hukum Ekonomi Syariah.



ABSTRACT

“Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi Kasus Salsa Laundry)” Oleh: Syafa Safira Karenina Lubis NIM 2223120041, Dr. Miti Yarmunida, M.Ag : 197705052007102002, Etry Mike, M.H. NIP: 198811192019032010.

In practice, laundry service businesses often still cause losses for consumers, such as lost clothes, color fading, and clothing damage due to the washing process. These losses are often not accompanied by appropriate accountability or compensation from the business operators. This condition shows that there is still a gap between the business operators' responsibility practices and the applicable legal provisions, both based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Sharia Economic Law. The focus of this research is: (1) How is the responsibility of laundry service operators for damage and loss of consumers' belongings at Salsa Laundry? (2) How is the analysis of positive law and Sharia Economic Law regarding the responsibility of laundry service operators for damage and loss of consumers' belongings at Salsa Laundry? The purpose of this research is: (1) To find out the responsibility of laundry service operators for damage and loss Customer belongings at Salsa Laundry. (2) To analyze the responsibility of laundry service businesses for damage and loss of customers' belongings from the perspective of positive law and Islamic Economic Law. The research method used is empirical juridical research (field research) with a qualitative approach. Data was obtained through interviews, observation, and documentation, and then analyzed descriptively in a qualitative manner. The research results show that: (1) Salsa Laundry has applied forms of responsibility such as searching for lost clothes, re-washing clothes that have faded, and providing compensation if damage cannot be repaired. However, this responsibility is still limited by provisions of a maximum complaint period of 1×24 hours, compensation for loss at 50% of the item's price, and maximum

compensation for fading of Rp50,000. (2) Viewed from the perspective of positive law, this practice is not yet fully in accordance with Law Number 8 of 1999 about Consumer Protection, specifically Articles 18 and 19, because there are still limitations on liability and compensation that do not fully reflect optimal consumer protection. Meanwhile, from the perspective of Sharia Economic Law, this practice is also not fully in line with the principles of ijarah contracts, amanah (trustworthiness), 'adl (justice), and dhaman (responsibility), because business actors should provide full compensation if losses occur due to their negligence.

Keywords: Laundry Services, Consumer Protection, Sharia Economic Law.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul: **“Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi Kasus Salsa Laundry)”**. Shalawat dan Salam kita sampaikan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan lurus baik di dunia maupun di akhirat. Penyelesaian skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S.H dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Skripsi ini telah disusun dengan baik dan dalam penyusunannya peneliti tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, khususnya untuk:

1. Prof. Dr. K.H. Khairuddin, M.Ag. Selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk belajar di kampus UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. lim Fahimah, Lc., M.A. Selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Dr. Zurifah Nurdin, M.Ag. Selaku Dekan I Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Dr. Rozian Karnedi, S.Ag., M.Ag Selaku Dekan II Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Dr. Wery Gusmansyah, M.H. Selaku Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
6. Anita Niffilayani, M.H.I Selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengarahkan dan membimbing dalam setiap proses penyusunan.
7. Dr. Miti Yarmunida, M.Ag. Selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan, memotivasi, memberikan semangat serta dengan kesabaran yang penuh dalam menyelesaikan skripsi ini menjadi baik dalam waktu yang tepat.

8. Etry Mike, M.H. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan membimbing memotivasi, mengarahkan dan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu yang bermanfaat dengan penuh kesabaran serta semangat.
10. Staf dan Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan terbaik dalam melakukan administrasi.
11. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendoakan untuk kesuksesanku.

Penulis menyadari, dalam penyusunan Skripsi ini, tentu tidak luput dari khilafan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik Skripsi ini kedepannya.

Bengkulu, 26 Mei 2026

Syafa Safira Karenina Lubis
NIM 2223120041

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Masalah	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Penelitian Terdahulu	15
F. Metode Penelitian.....	22
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	22
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	23
3. Subjek/ Informan Penelitian	24
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
5. Teknik Analisis Data	28

G. Sistematika Penulisan.....	31
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Tanggung Jawab	34
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	41
C. Teori Ijarah	50
1. Pengertian Akad Ijarah	50
2. Dasar Hukum Ijarah.....	56
3. Rukun dan Syarat Ijarah	58
4. Macam-Macam Ijarah.....	60
5. Berakhirnya Ijarah	63
D. Kerangka Berpikir	64
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Salsa Laundry	67
B. Jenis Layanan yang Diberikan	68
C. Struktur Organisasi	70
D. SOP Pelayanan	71
E. Mekanisme Komplain.....	73
F. Alur Pelayanan	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry terhadap Kerusakan dan Kehilangan Barang Konsumen ...	75
B. Analisis Hukum Positif dan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang Milik Konsumen	92
1. Ditinjau dari Hukum Positif	92

2. Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah	95
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN DAN DOKUMENTASI



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Berpikir.....	66
----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Harga Laundry.....	70
-------------------------------	----

