

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen di Salsa Laundry, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry di Salsa Laundry terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen dilakukan dengan cara pencarian barang yang hilang, pencucian ulang terhadap pakaian yang luntur, serta pemberian kompensasi berupa ganti rugi sebesar 50% dari harga barang atau maksimal Rp50.000 sesuai kebijakan pihak laundry. Namun, dalam praktiknya masih terdapat pembatasan tanggung jawab berupa batas waktu komplain selama 1×24 jam sehingga belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang optimal kepada konsumen.

2. Ditinjau dari hukum positif, praktik tanggung jawab yang diterapkan oleh Salsa Laundry belum sepenuhnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 18 dan Pasal 19, karena masih terdapat pembatasan ganti rugi dan pembatasan waktu komplain yang berpotensi merugikan konsumen. Sementara itu, dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen termasuk dalam akad ijarah, di mana pelaku usaha berkedudukan sebagai *ajir musytarak* yang memiliki kewajiban menjaga barang milik konsumen sebagai amanah. Oleh karena itu, apabila terjadi kerusakan akibat kelalaian (*tafrith*), maka pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi (*dhaman*). Dengan demikian, praktik tanggung jawab di Salsa Laundry belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan, amanah, dan tanggung jawab dalam Hukum Ekonomi Syariah.

B. Saran

1. Kepada pemilik usaha Salsa Laundry:

Disarankan untuk mengevaluasi ulang kebijakan batas waktu komplain, terutama pada kasus kehilangan atau kerusakan yang baru disadari setelah 1×24 jam, dengan mempertimbangkan bukti nota guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, tingkatkan kualitas komunikasi dan empati dalam penanganan keluhan, terapkan prosedur yang konsisten serta adil untuk kehilangan dan kerusakan, dan dorong karyawan untuk lebih teliti dalam setiap tahap laundry. Fokus utama adalah kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima dan solusi win-win.

2. Kepada konsumen Salsa Laundry:

Konsumen disarankan untuk segera memeriksa pakaian pasca-pengambilan dan menyimpan nota sebagai bukti. Jika terjadi kehilangan atau kerusakan, hubungi pihak laundry sesegera mungkin dengan informasi lengkap. Pahami kebijakan komplain sebelum menggunakan jasa,

ajukan keluhan secara tegas dengan menegaskan hak sebagai konsumen, dan jika penyelesaian tidak memuaskan, cari informasi lebih lanjut tentang perlindungan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an:

NU Online. QS. *Al-Qashash*: 26. NU Online, 2026. <https://www.nu.or.id/>.

QS. *At-Thalaq*: 6. NU Online, 2026. <https://www.nu.or.id/>.

Buku:

Abidin, Zaenal. *Fiqh Muamalah*. Zabags Qu Publish, 2022.

Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, Jilid 5. Damaskus: Dar al-Fikr, 2011.

Handayani, Fajar Nugroho, and Ahmad Raihan Harahap. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021.

Harun. *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.

Isnaeni, M. *Hukum Perikatan Dalam Era Modern*. Yogyakarta: FH UII Press, 2017.

Kelsen, Hans, and Raisul Muttaqien. *Teori Umum Tentang Hukum Dan Negara*. Bandung: Nusa Media, 2014.

Mardani. *Hukum Ekonomi Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2016.

Masri, Esther, Oti Handayani, Rama Dhianty, and Sri Wahyuni. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: Jakad Media Publishing, 2023.

Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. Yogyakarta: Yogyakarta Press, 2020.

Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah: Prinsip Dan Implementasinya*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Sauqi, Muhammad. *Fiqih Muamalah*. Purwokerto: CV Pena Persada, 2022.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Syafe'i, Rachmat. *Fiqih Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.

Syahrani, Riduan. *Seluk Beluk Dan Asas-Asas Hukum Perdata*. Bandung: Alumni, 2013.

Jurnal:

Akbar, Rizal. "Konsep Tanggung Jawab Hukum Dalam Pembuatan Perdata." *Jurnal RechtsVinding* 5, no. 2 (2016).

Amalia, Laili Nur. "Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry." *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam* 5 (2020): 167.

Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuha*, Jilid 5. Damaskus: Dar al-Fikr, 2011.

Fitriani, Dhaifina. "Studi Al-Qur'an Dan Hadist Aturan Hukum Konkret: Ijarah (Sewa Menyewa)." *LENTERA: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Students* 2, no. 1 (2020): 27–38.

Muslim, Izzul, and Ahmad Yunus. "Perlindungan Konsumen Akibat Kelalaian Pelaku Usaha Jasa Laundry Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," 1999, 79–85.

Nawi, Syahrudin. "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Pleno De Jure* 7, no. 1 (2018): 3–4.

Prabowo, R. “Analisis Risiko Dalam Usaha Laundry: Studi Kasus Di Kota Bandung.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 23, no. 1 (2020): 45–60.

Rahardjo, S. “Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perdata.” *Jurnal Hukum Dan Pembangunan* 47, no. 3 (2017).

Roslan, Alfian Syafii, and Laode Husein. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum.” *Jurnal Fakultas Ilmu Hukum Universitas Muslim Indonesia* 1, no. 1 (n.d.): 374–93.

Ummah, Masfi Sya’fiatul. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.” *Sustainability (Switzerland)* 11, no. 1 (2019): 1–14.

SKRIPSI:

Amelia. “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Laundry Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam (Studi Kasus Di Desa Bettet Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan).” Institut Agama Islam Negeri Madura, 2016.

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

Fahmi, Nur Ainul. “Analisis Perjanjian Terhadap Perlindungan Kerugian Konsumen Pada Jasa Laundry Menurut Konsep Akad Ijarah ‘Alal-‘Amal (Studi Kasus Pada Cinsa Laundry Coin Dan Zean’s Dryclean),” 2023.

Fatimah, Siti. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jasa Laundry Chesta Balerejo Madiun.” UIN Sunan Ampel Surabaya, 2018.

Krismonika, Catur. “Penerapan Konsep Ijarah Terhadap Gaji Pengurus Yayasan Amal Bakti Sudjono Dan Taruno Di Baki Sukoharjo.” IAIN, n.d.

Nadila, Vonny Ertta. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen.” Universitas Islam Riau, 2021.

Undang-undang:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (1999).

Wawancara:

Rusilawati. “Wawancara Oleh Pesnulis.” Bengkulu, 2026.

Tika. “Wawancara Oleh Penulis.” Bengkulu, 2026.

Vini. “Wawancara Oleh Penulis.” Bengkulu, 2026.

Yati. “Wawancara Oleh Penulis.” Bengkulu, 2026.

