

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya akan menciptakan hubungan sosial. Hal ini sejalan dengan keberadaan manusia sebagai makhluk sosial.¹ Pada dasarnya setiap manusia selalu menginginkan kehidupannya di dunia ini dalam keadaan bahagia, baik secara material, spiritual, individual, maupun kemasyarakatan.² Interaksi seseorang dengan orang lain dalam memenuhi kebutuhan hidup disebut dengan *muamalah*. Hubungan yang paling dominan dalam kehidupan bermasyarakat adalah ekonomi, terutama dalam era modern sekarang ini. Dalam segala kegiatan hubungan ekonomi, kegiatan tukar menukar terjadi dalam sebuah proses yang disebut transaksi. Transaksi adalah suatu kegiatan tukar menukar dalam suatu proses. Secara hukum, transaksi adalah bagian dari kesepakatan perjanjian, sedangkan perjanjian adalah bagian dari kesepakatan.

Dewasa ini banyak berkembang berbagai macam jenis usaha yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang setiap hari sibuk dengan pekerjaan diluar rumah. Diantara jenis usaha tersebut yaitu usaha jasa laundry yang merupakan suatu usaha mencuci segala jenis tekstil menggunakan

¹ Santoso Meilanny “Konsep Dasar Manusia Sebagai Individu Melalui Relasi Sosial Yang Dibangunnya”, Vol. 4 No. 1. 2017, hlm 104-109.

² Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), Ekonomi Islam, (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm. 1.

mesin cuci. Usaha ini sangat diminati terutama oleh mahasiswa dan ibu rumah tangga yang tidak mempunyai waktu luang untuk mencuci pakaian mereka. Maka dengan adanya usaha laundry ini sangat memudahkan mahasiswa, ibu rumah tangga, atau pengguna jasa laundry lain untuk dapat meringankan pekerjaan rumah mereka, dan lebih menghemat waktu dan tenaga.

Perkembangan dunia bisnis yang terus meningkat, ternyata juga diikuti dengan tuntutan penggunaan model kontrak yang dinilai efisien, dan mampu menampung kepentingan para pelaku bisnis melalui kontrak baku (*standart contract*). Dengan isi kontrak yang sudah telah ditentukan oleh pelaku usaha tanpa adanya negosiasi dengan konsumen sebagai pengguna jasa laundry. Penggunaan kontrak Baku sebagai wujud efisiensi bisnis oleh para pelaku usaha terutama pihak yang memiliki posisi dominan dalam melakukan transaksi ternyata juga dipakai untuk memperoleh keuntungan dengan cara mencantumkan klausula *eksonerasi*. Klausula eksonerasi yang tercantum dalam nota laundry digunakan untuk membatasi tanggungjawab pelaku usaha, hal ini menyebabkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen selama bertransaksi. Jika dihubungkan dengan Pasal 4 ayat (3) Undang-Undang perlindungan konsumen, bahwa konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jujur dan jelas mengenai kondisi dan jaminan pada barang /jasa.

Namun hal tersebut tidak konsisten dengan perjanjian sepihak yang tercantum pada nota yang mengatakan bahwa pelaku usaha tidak dapat bertanggungjawab sesuai dengan apa yang dicantumkan dalam klausula

eksonerasi. Perbuatan tersebut menunjukkan pengalihan tanggungjawab oleh pelaku usaha, sehingga apabila konsumen merasa tidak puas dengan layanan jasa laundry tersebut konsumen tidak mendapatkan ganti rugi dari laundry tersebut dikarenakan telah tercantumnya Klausula yang menyatakan bahwa “kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami” atau “kerusakan/kelunturan dalam proses pencucian bukan tanggung jawab kami”.

Meskipun dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur tentang hak-hak konsumen, tetapi masih ada pelaku usaha yang mencantumkan klausula-klausula yang menunjukan lepasnya tanggungjawab pelaku usaha terhadap pelayanan yang kurang baik. Oleh karena itu, untuk melindungi dan menumbuhkan kesadaran konsumen, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 dan juga didukung dengan Hukum Islam terkait Perlindungan konsumen. Telah disebutkan dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 188:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْخُلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِنَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahan:

“Dan janganlah sebagian kamu memakan harta sebagian yang lain diantara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta tersebut kepada hakim, agar kamu dapat memakan sebagian daripada harta beda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.”

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT melarang kita untuk memakan harta orang lain dengan cara yang bathil atau cara yang tidak dibenarkan menurut syari'at Islam. Salah satu bentuk transaksi yang diharamkan dalam islam adalah *ijarah*, yang dasar hukumnya telah diatur dalam Al-quran dan Hadits. *Ijarah* atau sewa- menyewa adalah suatu aqad yang berisi penukaran manfaat sesuatu dengan jalan memberikan imbalan dalam jumlah tertentu.³ *Ijarah* merupakan akad yang berisi pemilikan dari suatu benda tertentu yang diganti dengan pembayaran dalam jumlah yang disepakati.

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.

Berdasarkan observasi awal yang didapat pada usaha jasa laundry di umi laundry, penggunaan perjanjian baku pada nota pembayaran dinilai memberatkan pihak konsumen karena isinya tidak disepakati oleh kedua belah pihak. Perjanjian baku yang dibuat secara tertulis oleh pihak laundry pada nota pembayaran yang isinya antara lain:

³ Helmi Karim, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 29

Qty	4.0 Kg	Potong	Pcs.
NO	SERVICE	JUMLAH	
KILOAN			
1.	Cuci Basah		
2.	Cuci Kering ✓		
3.	Setrika		
SATUAN / DRY CLEAN			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
TOTAL		28.000	
☒ Reguler ☐ Ekspres ☐ Kilat		Uang Muka	
Catatan :		Lunas	
11 + 28 = 39.		Admin: AR	
PERHATIAN :			
1. (waktu) Bulan tidak diambil, kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami. 2. Pengaduan kehilangan dilayani max 24 jam dari tanggal pengambilan. 3. Periksa saku terlebih dahulu sebelum pakaian masuk cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami. 4. Kerusakan/kelunturan dalam proses pencucian yang disebabkan sifat bahan bukan tanggung jawab kami. 5. Pengembalian harus di tulis nota.			
Terima Kasih			

1. Satu bulan tidak diambil maka bukan tanggung jawab kami
2. Kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami
3. Pengaduan kehilangan dilayani maksimal 24 jam dari tanggal pengambilan
4. Periksa saku terlebih dahulu sebelum pakaian masuk cucian, kehilangan benda bukan tanggung jawab kami
5. Kerusakan/kelunturan dalam proses pencucian bukan tanggung jawab kami

Perjanjian baku yang digunakan tersebut membuat konsumen tidak mempunyai pilihan lain, seperti pada kasus yang dialami oleh rahman seorang wirausaha yang menggunakan jasa laundry di umi laundry, dimana beberapa pakaiannya hilang setelah diperiksa kembali dirumah, pada saat dikonfirmasi

kepada pihak laundry, pihak laundry menolak untuk bertanggungjawab karena menganggap kehilangan bukan kesalahan pihak laundry, dan menunjukan klausula pada nota yang berbunyi “Kerusakan/kehilangan bukan tanggung jawab kami”.⁴

Dalam pasal 1 ayat (10) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dicantumkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”. Dengan adanya model kontrak baku seperti ini maka konsumen hanya memiliki dua pilihan yaitu menerima segala persyaratan atau menolaknya.

Pernyataan tersebut bertolak belakang dengan ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memuat istilah klausula *eksonerasi*, akan tetapi pelanggaran terhadap klausula *eksonerasi* (pengecualian) dapat ditemui tentang pengaturan klausula baku. Hal ini terlihat dalam Pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mencantumkan pengaturan klausula *eksonerasi*, yaitu mengenai pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.⁵

Pada pasal 18 Ayat (1) huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

⁴ Wawancara dengan Rahman, Konsumen, Desa Batu Merah, Ambon, 7 Agustus 2023.

⁵ Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja grafindo, 2008), hlm. 107.

(1) pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha.⁶

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah untuk terwujudnya usaha yang sehat, bukan untuk mematikan usaha, akan tetapi masih ada pihak laundry yang mengabaikan hak Konsumen dan larangan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapun dalam optik hukum islam, syarat sahnya perjanjian adalah tidak menyalahi hukum syari'ah yang telah disepakati. Dalam bermuamalah harus adanya kerelaan kedua belah pihak dan tidak dibenarkan menekan orang lain. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut dengan Judul: **“Tinjauan Hukum Islam Terhadap Klausula *Eksonerasi* Pada Nota Laundry (Studi Kasus di Umi Laundry)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum atas kerugian konsumen?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap klausula *eksonerasi* yang terdapat dalam nota Laundry di Umi Laundry?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum atas kerugian konsumen

⁶ Undang-Undang Nomr 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Bab V Pasal 18.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis tinjauan hukum Islam terhadap klausula *eksonerasi* yang terdapat dalam nota Laundry di Umi Laundry

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmu pengetahuan khususnya tentang konsep-konsep yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen atas klausula *eksonerasi* pada nota laundry dan dalam tinjauan hukum islam.

2) Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan pengetahuan dan pemahaman mengenai Perlindungan hukum terhadap konsumen atas Klausula *eksonerasi* pada nota laundry di Umi Laundry dalam tinjauan hukum Islam.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman akan pentingnya perjanjian baku tanpa adanya klausula *eksonerasi*. Dengan adanya pemahaman tersebut dapat terpenuhinya hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha.

c. Bagi Akademis

1. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu S1 jurusan Hukum Ekonomi Syariah Pada Fakultas Syariah IAIN Ambon.
2. Sebagai bahan referensi sehingga skripsi ini dapat dijadikan sumber informasi dan bahan referensi oleh peneliti selanjutnya untuk dikembangkan

E. Pengertian Judul

Menurut KBBI online tinjauan adalah hasil meninjau, pandangan, pendapat atau konsep cara pandangan.⁷

Hukum Islam adalah syariat yang berarti aturan yang diadakan oleh Allah SWT untuk umat-nya yang dibawa oleh seorang Nabi SAW, baik hukum yang berhubungan dengan kepercayaan (aqidah) maupun hukum-hukum yang berhubungan dengan *Amaliyah* (perbuatan) yang dilakukan oleh umat muslim semuanya.⁸

Menurut bahasa klausul adalah ketentuan dari sendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi. Kata *eksonerasi* berasal dari bahasa inggris yaitu "*eksonerate*" yang artinya dibebaskan dari tuduhan.⁹ Klausula *eksonerasi* biasanya dicantumkan dalam perjanjian sebagai klausul tambahan dari suatu perjanjian, yaitu dalam

⁷ <https://typoonline.com/kbbi/tinjauan>

⁸ Eva Iryani, "*Demokrasi dan Hak Asasi Manusia*", dalam Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, No. 2, Vol. 17, (2017).hlm. 24

⁹ John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, cet XXI, (Jakarta: PT. Gramedia, 2008), hlm. 224

perjanjian baku. Klausula tersebut merupakan klausula yang merugikan konsumen yang umumnya memiliki posisi lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha karena beban yang seharusnya menjadi tanggungjawab pelaku usaha menjadi beban konsumen.

Nota adalah sebuah bukti transaksi yang sah antara pembeli dan penjual yang dilakukan secara tunai. Nota dibuat menjadi dua rangkap yaitu satu untuk pembeli yang satu lagi untuk penjual. Hal ini bertujuan agar pembeli dan penjual masing-masing memiliki bukti transaksi sehingga jika ada kesalahan pembeli bisa komplain dengan bukti dan penjual tidak merasa dibohongi. Tidak hanya sebagai bukti transaksi, nota adalah dokumen yang bisa diarsipkan karena memuat informasi transaksi yang telah dilakukan. Informasi yang ada pada nota meliputi informasi barang, total harga, diskon pembelian, syarat retur, jumlah barang, dan lainnya. Informasi dari nota akan direkap dan digunakan sebagai bahan evaluasi penjualan, stok barang, serta untuk membantu membuat keputusan bisnis di masa depan.¹⁰

Laundry adalah proses pencucian dengan menggunakan media pembasahan dengan air, dalam arti bahwa tekstil tersebut akan basah terkena air. Tujuan suatu proses adalah:

- a. Menghilangkan kotoran dan noda yang melekat di tekstil
- b. Menjaga agar tekstil terbebas dari kuman
- c. Menjaga agar tekstil tetap cemerlang

¹⁰ <https://ciptagrafika.com/pengertian-nota-bukt-pembayaran-sah/?amp=1>

- d. Menjaga agar sifat asli dari tekstil tetap bertahan, misalnya: nyaman, cahaya, warna, dan lain-lain
- e. Menjaga agar tekstil tidak cepat rusak, baik oleh bahan kimia, gerakan mesin, temperature pencucuan, dan lain-lain.

