

**TINJAUAN HAK KHIYAR TERHADAP KONSUMEN PADA PENYEDIA JASA  
LAUNDRY ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN  
DI KECAMATAN BANGGAE**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi  
Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam  
Negeri (STAIN) Majene

**Oleh:**

**HASRANI**  
**NIM: 20256120093**

**JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI BISNIS ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
MAJENE  
2025**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Tinjauan Hak Khiyar Terhadap Konsumen Pada Penyedia Jasa Laundry Atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae” yang di susun oleh saudari **Hasrani**, NIM: 20256120093, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Senin, 02 Oktober 2024, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Senin, 28 April 2025

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D	(.....)
Sekretaris	: Iqbal, S.Hum., M.Hum	(.....)
Munaqisy I	: Aminuddin L, S.H., M.H	(.....)
Munaqisy II	: Nur Astaman Putra, S.Pd., M.Pd	(.....)
Pembimbing I	: Dwi Utami Hudaya Nur, S.H.I., M.H	(.....)
Pembimbing II	: Ardiansyah, S.H., M.H	(.....)

Diketahui oleh:

Ketua Jurusan SEBI  
  
**Nuzha, S.Sy., M.H.I**  
NIP. 19871207 201801 2 002

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penelitian skripsi atas nama **HASRANI, NIM: 20256120093**, Mahasiswa Program Studi Hukum Keluarga Islam Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene, setelah meneliti dan mengoreksi secara seksama skripsi berjudul **“Tinjauan Hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian”**, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diujikan.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Majene, 8 Oktober 2024

**Pembimbing I**



**Dwi Utami Hudaya Nur, S.H.I., M.H**  
**NIP. 199305162019032022**

**Pembimbing II**



**Ardiansyah S.H., M.H**  
**NIP. 198709032020121008**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasrani  
NIM : 20256120093  
Tempat/Tgl.Lahir : Ga'de, 11 September 2002  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Tinjauan Hak Khiyar Terhadap Konsumen Pada Penyedia  
Jasa Laundry Atas Kerusakan Dan Kehilangan Pakaian di  
Kecamatan Banggae.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebahagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Majene, 16 Oktober 2024



Penyusun,

*Hasrani*

Hasrani  
NIM. 20256120093

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“Tinjauan Hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae”** dalam waktu yang tidak terlalu lama. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW. sebagai *uswatun hasanah* bagi kita semua dalam hidup dan kehidupan kita, baik di dunia maupun di akhirat kelak.

Mengingat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman dalam penulisan, sehingga skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang konstruktif dari berbagai pihak demi kesempurnaannya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kontribusi berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya terutama kepada kedua orang tua yaitu ayahanda **Muhammad Idrus** dan ibunda **Wahdania** yang telah membesarkan, mendo'akan serta senantiasa memberikan dukungan, baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.

Penulis juga tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Wasilah, S.T., M.T selaku Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
2. Bapak Abdul Rahman, M.Pd., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Bisnis Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene
3. Bapak Supriadi, S.H., M.H selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene.
4. Ibu Dwi Utami Hudaya Nur, S.H.I., M.H, dan Bapak Ardiansyah, S.H., M.H masing-masing sebagai Pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktu memberikan motivasi dan membimbing penulis, mulai dari pembuatan proposal sampai pada penyusunan proposal skripsi ini selesai.
5. Bapak Aminuddin L, S.H., M.H dan Bapak Nur Astaman Putra, S.Pd., M. Pd, masing-masing sebagai Penguji I dan II yang telah memberikan kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Segenap dosen pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam, baik dosen tetap maupun dosen LB yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis mulai dari awal perkuliahan sampai pada tahap memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).
7. Segenap staf akademik, baik pada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam maupun pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Majene secara keseluruhan.
8. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar saya (Sunggu Ramali) atas dukungan baik moril maupun materil serta kasih sayang yang tiada henti selama saya menyelesaikan skripsi ini. Setiap do'a dan motivasi dari kalian sangat berarti bagi saya. Semoga pencapaian ini bisa menjadi kebanggaan kita bersama.

9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya bernama Muhammad Alwi, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah saya selama pembuatan skripsi ini, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
10. Terima kasih kepada rekan seperjuangan sekaligus sahabat terbaik saya atas nama Asriana, S.H, Nurdia An Nisa S.H, Nur Afifah S.H, Atiqah Muslimin S.H yang dari awal kuliah sampai tahap ini selalu membersamai penulis, dalam suka maupun duka, yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat saya Patima Azzahra, Sherly, Nur khadijah terima kasih atas dukungan/bantuan yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini, meskipun kita mempunyai jalan masing-masing tapi kalian selalu ada disaat saya membutuhkan kalian.
12. Kepada Patria, Mirdayanti, Wilda Lestari, Dila terima kasih telah menjadi teman baik saya dan senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
13. Dan segenap semua teman-teman saya selama kuliah, Ppl,Kkn, yang tak sempat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan serta motivasi, dan kerjasamanya.
14. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, dan terus bertahan melalui segala tantangan, kelelahan dan keraguan. dan bangga pada diriku yang tidak menyerah dan terus berjuang hingga akhir. Semoga

pencapaian ini menjadi langkah awal dari keberhasilan-keberhasilan selanjutnya.

Semoga skripsi ini dapat berkontribusi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi para pembaca, serta segala bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak bernilai ibadah dan dilipatgandakan pahalanya oleh Allah SWT, amin.

Majene, 18 November 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hasrani', enclosed within a circular scribble.

**Hasrani**  
**NIM. 20256120093**

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xi
ABSTRAK .....	xix
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus .....	5
D. Kajian Pustaka .....	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>11</b>
A. Akad.....	11
1. Pengertian Akad .....	11
2. Rukun-rukun Akad.....	12
3. Syarat-syarat Akad .....	13
4. Macam-macam Akad .....	14
5. Berakhirnya Akad .....	14
6. Hikmah Akad .....	15
B. <i>Khiyar</i> .....	15
1. Pengertian <i>Khiyar</i> .....	15
2. Konsep <i>Khiyar</i> .....	17
3. Rukun dan Syarat <i>Khiyar</i> .....	19
4. Macam-macam <i>Khiyar</i> .....	20
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	29
B. Pendekatan Penelitian .....	29

C. Sumber Data Penelitian .....	30
D. Metode Pengumpulan Data.....	31
E. Instrumen Penelitian .....	32
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	32
G. Pengujian Keabsahan Data .....	33
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
B. Deskripsi Data.....	38
C. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Laundry terhadap Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian .....	41
D. Tinjauan hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian.....	55
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Implikasi Penelitian .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>PEDOMAN WAWANCARA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>
<b>SURAT IZIN PENELITIAN.....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>77</b>

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. *Konsonan*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	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	Ẓal	Ẓ	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	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>ḍammah</i>	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	Ai	a dan i
و	<i>fathah</i> dan <i>wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْف : *kaifa*

هُوْل : *hauḷa*

### 3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ... ئ	<i>fathah</i> dan alif atau <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
ى	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	Ī	a dan garis di atas
و	<i>dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	a dan garis di atas

Contoh:

مَات : *māta*

رَامَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوت : *yamūtu*

### 4. Tā' marbūṭah

Transliterasi untuk *tā' marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].

Sedangkan *tā' marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

### 5. *Syaddah (Tasydīd)*

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعْمٌ : *nu'ima*

عُدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

عَرَبِيٌّ : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkandengan huruf ال (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *umirtu*

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam

dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī Zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

### **9. Lafz al-Jalālah (الله)**

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللهُ *dīnullāh billāh*

Adapun *tā'* marbūṭahdi akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-Jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī raḥmatillāh*

### **10. Huruf Kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf

kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi ‘a linnāsi lallaḏī bi Bakkatamubārakan*

*Syahru Ramaḏān al-laḏī unzila fih al-Qur ‘ān*

*Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī*

*Abū Naṣr al-Farābī*

*Al-Gazālī*

*Al-Munqiz min al-Ḍalāl*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, makakedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-WalīdMuḥammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu*)

*Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Naṣr Ḥāmid* (bukan: *Zaīd, Naṣr ḤāmidAbū*)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta ‘ālā</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>‘alaihi al-salām</i>
H	=	Hijrah
M	=	Masehi

SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli ‘Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

Untuk karya ilmiah bahasa Arab, terdapat beberapa singkatan berikut:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه و سلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون نشر
الخ	=	الى اخرهاش الى اخره
ج	=	جزء

## ABSTRAK

Nama : **Hasrani**  
Nim : 20256120093  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Tinjauan Hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae.

---

Penelitian ini membahas tentang: 1) Bagaimana tanggung jawab penyedia jasa laundry terhadap konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian dan 2) Bagaimana tinjauan hak *khiyar* terhadap konsumen pada penyedia jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan pakaian di Kecamatan Banggae.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan konseptual muamalah dan pendekatan sosiologis. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya di analisis dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab yang diberikan oleh kelima penyedia jasa *laundry* di Kecamatan Banggae, ini berbeda-beda, tanggung jawab yang diberikan penyedia jasa *laundry* di Kecamatan Banggae sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan kepada konsumen, dan mengenai konteks *khiyar*, penyedia jasa laundry ini belum begitu memahami tentang hak *khiyar*, namun pada tanggung jawab dan hak konsumen yang diberikan, seperti hak untuk membatalkan transaksi (*khiyar majelis*), hak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi dalam waktu tertentu (*khiyar syarat*), hak berlaku jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan setelah dilihat (*khiyar ru'yah*), dan hak atas barang yang cacat (*khiyar 'aib*) itu sudah terpenuhi namun dari kelima penyedia jasa *laundry* ini cara *khiyar* yang diterapkan berbeda-beda, dengan memahami dan menerapkan prinsip *khiyar*; penyedia jasa dapat membangun kepercayaan konsumen. Konsumen akan merasa lebih nyaman dan aman saat bertransaksi jika mereka tahu hak-hak mereka dilindungi.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti menemukan solusi yang dipercaya masyarakat khususnya konsumen jasa laundry, akan lebih menyadari hak-hak mereka, termasuk hak *khiyar*. Mereka akan memahami bahwa jika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian, mereka berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan hak *khiyar* yang digunakan . dan penyedia jasa *laundry* akan terdorong untuk meningkatkan kualitas layanan dan tanggung jawab terhadap barang milik konsumen.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ketika seseorang bertransaksi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, ada hal-hal yang perlu diketahui saat melakukan muamalah, seperti bagaimana membangun suasana dan keadaan hubungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip agama Islam yang baik dan benar. Dalam setiap kegiatan bermuamalah, orang harus percaya bahwa Allah SWT selalu melihat apa yang kita lakukan dan selalu ada di sekitar kita. Dengan memiliki pemikiran ini dalam diri mereka, orang-orang yang melakukan kegiatan bermuamalah akan lebih mampu menanamkan nilai-nilai keagamaan mereka dan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Kegiatan bermuamalah yang benar adalah ketika orang melakukan kegiatan tertanam dalam diri mereka bahwa Allah SWT selalu melihat apa yang kita lakukan.<sup>1</sup> dalam QS. an-Nahl/ 16:90. dijelaskan bahwa:

\* إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan. dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.<sup>2</sup>

Terjemahan Bahasa Mandar:

*Sitonganna Puang Alla Taala massio'o maroro (adil) anna mappogau'acoang, mambei di peluluareang, anna Puang Alla Taala mappusara mappogau' panggauang carupu', adaeng, anna assimusuang.*

---

<sup>1</sup>Puspitarini, Muntiana, "Tinjauan Khyar terhadap Praktek Jasa Pencucian Pakaian (Binatu) Studi Kasus Detergent Laundry Kediri.", skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2022, h. 1.

<sup>2</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an. 2019), h. 277.

*Diangi (Puang Alla Taala) mappa 'guruo mamoare 'o maala pe 'guruang.*<sup>3</sup>

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang melindungi hak konsumen. Melindungi konsumen dalam Islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Perlindungan dalam Bahasa Arab sama artinya dengan “Asma” sedangkan konsumen dalam Bahasa Arab yaitu “mustahliku”. dalam QS. al-Maidah/5:67.

﴿ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ﴾

Terjemahnya :

Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir.<sup>4</sup>

Terjemahan bahasa mandar :

*“E inggannana suro, palambi'I apa iya dipaturungango'o pole di puammu, anna mua' diango'o mupogau' (pesio), diango'o andiang mappalambi' mana'-Na. Puang Alla Taala Mappiarao pole (di paccallanna) rupa tau, sitonganna puang alla taala andiang mambei panunju' lao di to kaper”*<sup>5</sup>

Ayat tersebut 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.<sup>6</sup>

Pada era saat ini orang-orang selalu ingin serba cepat dan praktis dalam

<sup>3</sup>Muh. Idam Khalid Bodi, dkk., *Koro'ang Mala'bi: Al-Quran dan Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, (Makassar: Balitbang Agama, 2019).h. 525.

<sup>4</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, h. 119.

<sup>5</sup>Muh. Idam Khalid Bodi, dkk., *Koro'ang Mala'bi: Al-Quran dan Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 212.

<sup>6</sup>Haifa Nadira”Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam Studi Kasus terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada *Doorsmeer Banda Aceh*”, *skripsi: Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh*, 2018, h. 2.

memenuhi kebutuhannya karena memudahkan mereka untuk mendapatkan barang yang mereka butuhkan setiap hari, banyak sektor jasa yang diminati saat ini, seperti jasa konsultasi, jasa penginapan, jasa transportasi, jasa keuangan, jasa pendidikan, jasa pencucian pakaian (laundry) dan sebagainya. Salah satu bidang jasa yang sangat diminati di kalangan masyarakat adalah jasa laundry. karena jasa laundry sangat dibutuhkan bagi mereka yang tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaian seperti para pekerja kantoran, mahasiswa, pengusaha dan lainnya. tak heran usaha pada jasa laundry ini berkembang pesat dan banyak diminati karena biaya yang ditawarkan relatif murah dengan keuntungan yang sangat menjanjikan. akan tetapi dalam kegiatan usaha tersebut penyedia jasa terkadang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen contohnya seperti pakaian yang hilang, robek ataupun rusak.

Hak konsumen atas kehilangan dan kerusakan pakaian pada penyedia jasa laundry memiliki urgensi seperti Konsumen perlu dilindungi dari kerugian yang mungkin terjadi akibat kehilangan atau kerusakan pakaian yang mereka serahkan kepada penyedia jasa laundry yang dapat membantu merumuskan kebijakan atau peraturan yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen dan penyedia jasa laundry dapat mengetahui standar kualitas yang diharapkan oleh konsumen. Ini mendorong mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi resiko kehilangan atau kerusakan pakaian.

Adapun kontribusi dari penelitian ini diharapkan adanya perlindungan hukum terhadap hak konsumen atas kehilangan dan kerusakan pakaian pada penyedia jasa laundry, ketika konsumen merasa hak-haknya tidak terpenuhi, maka penyedia jasa laundry wajib menyediakan opsi asuransi untuk pakaian yang memungkinkan konsumen mendapatkan kompensasi yang adil, misalnya, dengan memberikan penggantian sesuai dengan harga pakaian yang hilang atau perbaikan

gratis untuk pakaian yang rusak. jika konsumen merasa hak-haknya sudah terpenuhi, maka mereka akan lebih percaya dan loyal terhadap penyedia jasa laundry tersebut. Kepercayaan ini penting untuk keberlangsungan bisnis dan meningkatkan reputasi penyedia jasa laundry.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh calon peneliti, dengan hasil wawancara kepada konsumen yang memberikan pakaiannya untuk di laundry di salah satu penyedia jasa laundry di Kecamatan Banggae, Karyawan pihak laundry menawarkan beberapa pilihan kepada konsumen seperti cuci kering setrika, cuci kering saja, cuci basah, jasa setrika dan sebagainya. Setelah konsumen memilih jasa mana yang akan dipilih kemudian baju atau pakaian yang akan dicuci diambil oleh karyawan laundry lalu di timbang terlebih dahulu, untuk mengetahui nominal atau harga yang harus dibayar dan diberikan berupa nota yang hanya tertulis harga pakaian sebagai bukti pembayaran. Ketika akan mengambil pakaiannya konsumen mengatakan telah kehilangan baju kaosnya, hal tersebut menyebabkan kekecewaan dari pihak konsumen, Karena merasa dirugikan sehingga konsumen *komplain* kepada penyedia jasa laundry.<sup>7</sup>

Keluhan konsumen yang kehilangan pakaian ini pihak laundry hanya mengatakan akan mencari pakaian tersebut sebab kemungkinan tertukar dengan pakaian yang lain, tetapi ketika konsumen kembali untuk menanyakan pakaiannya pihak laundry mengatakan hal yang sama sehingga konsumenpun merelakan pakaiannya sebab tidak ingin memperpanjang masalah tersebut.

Oleh karena itu, perlindungan konsumen dapat diberikan berupa hak *khiyar*. dimana hak *khiyar* ini untuk memilih apakah akan melanjutkan ataupun membatalkan transaksi yang dilakukan. *Khiyar* bertujuan untuk meminimalkan resiko kerugian dan timbulnya penyesalan oleh dua pihak yang bertransaksi

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Konsumen, pada Nabil Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Manjene, pada tanggal 25 juli 2024.

karena hal-hal tertentu baik mengenai harga, kualitas barang ataupun kuantitas dari objek transaksi tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas calon peneliti, merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelaksanaan jasa laundry di beberapa lokasi di Kecamatan Banggae, Oleh karenanya calon peneliti ingin mengkaji lebih dalam terkait **“Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae”**

### ***B. Rumusan Masalah***

Menurut latar belakang dan fokus penelitian berdasarkan penulisan penelitian diatas, maka peneliti akan mengkaji beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Penyedia Jasa Laundry terhadap Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian ?
2. Bagaimana Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae?

### ***C. Fokus Penelitian Dan Deskripsi Fokus***

No.	Fokus Penelitian	Deskripsi Fokus
1.	Tinjauan hak <i>khiyar</i>	Analisis hak pilihan akad dalam perspektif hukum Islam. Hak <i>khiyar</i> memberikan kesempatan bagi pihak yang terlibat dalam transaksi untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan transaksi tersebut jika terdapat kondisi yang memungkinkan, seperti kerusakan dan kehilangan barang.

2.	Penyedia jasa laundry	Individu atau perusahaan yang menawarkan layanan pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan pengemasan pakaian serta tekstil lainnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang tidak memiliki waktu atau fasilitas untuk mencuci pakaian sendiri.
3.	Kerusakan dan kehilangan pakaian	Dalam konteks penyedia jasa laundry mencakup analisis bagaimana masalah ini diidentifikasi, ditangani, dan dikelola oleh penyedia jasa untuk memastikan perlindungan hak konsumen dan keberlanjutan layanan.

#### ***D. Kajian Pustaka***

Dalam rangka untuk menghindari kesamaan penulis dan plagiat, maka dalam penulisan skripsi ini penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan skripsi ini diantaranya penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian oleh A'yuni, Nurul Qurrota dengan Judul “*Tinjauan Hak Khiyar terhadap Pelaksanaan Akad Jasa Sewa-Menyewa Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Rental di Kelurahan Tosaren Kecamatan Pesantren)*”, Fakultas Syariah, Universitas Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada Tahun

2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan akad sewa menyewa kendaraan bermotor yang terjadi di Lingkungan Tirtoudan Kelurahan Tosaren Kecamatan Pesantren Kota Kediri secara umum sudah sesuai dengan konsep hak *khiyar* dan hukumnya sah karena telah memenuhi kriteria hak *khiyar* dalam hukum Islam. Dalam praktiknya, pemilik usaha jasa rental motor akan memberikan ganti rugi kepada pihak kedua jika kendaraan yang disewanya terdapat kerusakan setelah terjadinya transaksi sewa menyewa. Namun, tidak semua kerusakan kendaraan yang diganti. Hal ini yang menjadikan penerapan *khiyar* dalam praktiknya masih ada sedikit yang kurang sesuai dengan kriteria *khiyar* yang ada dalam hukum Islam. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai Tinjauan Hak *khiyar*. Adapun perbedaan dari penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah dimana penelitian sebelumnya berfokus pada *Tinjauan Hak Khiyar terhadap Pelaksanaan Akad Jasa Sewa-Menyewa Kendaraan Bermotor sedangkan peneliti ingin mengkaji mengenai Hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian*.

2. Penelitian Oleh Putu Ayu Sriasih Wesna dengan Judul “Perlindungan Konsumen atas Kerusakan/Kehilangan Pakaian pada Jasa Usaha Laundry di Denpasar”, Jurnal Konstruksi Hukum, Volume 2 Nomor 1, pada Tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Konsumen yang dirugikan atas kelalaian pelaku usaha dapat meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya, hal ini sebagaimana telah dinyatakan dalam Pasal 7 huruf G UUPK. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha laundry berbeda-beda antara pelaku usaha. Dalam hal pemberian ganti rugi kepada konsumen, pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 UUPK harus memberikan ganti rugi selambat-lambatnya 7

hari, apabila melewati batas waktu tersebut maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha. Persamaan Dalam Penelitian ini yaitu Sama-sama membahas mengenai Kerusakan dan Kehilangan Pakaian pada penyedia jasa laundry, Perbedaannya dimana penelitian Putu Ayu Sriasih Wesna yang hanya berfokus pada perlindungan konsumen atas kerusakan/kehilangan pakaian pada penyedia jasa laundry, Sedangkan Peneliti ingin mengkaji mengenai Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian.

3. Penelitian Oleh Diana Nopita Sari dengan Judul “ Tinjauan Hukum Islam Tentang Upah Mengupah Duplikat Kunci Tanpa Hak *Khiyar* (Studi pada Duplikat Kunci Fadilah Kelurahan Sukarame Bandar Lampung)”, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada Tahun 2020. Berdasarkan hasil penelitian apabila terdapat hasil duplikat kunci yang tidak bisa digunakan maka pemilik duplikat kunci tidak menghendaki adanya penggantian dengan alasan pemilik duplikat kunci akan dirugikan apabila duplikat kunci tersebut diganti, duplikat kunci akan diganti dengan yang baru apabila penduplikat kunci membayar kembali upah seperti perjanjian awal, akan tetapi di sisi lain penduplikat kunci dirugikan dan tidak mendapatkan manfaat dari upah apabila duplikat kuncinya tidak diganti, maka dalam transaksi ini penduplikat kunci mempunyai hak *khiyar*, atas adanya kecacatan duplikat kunci yang tidak diketahui oleh kedua belah pihak, yang mana ketetapan adanya *khiyar* mensyaratkan adanya penggantian, karena *khiyar* aib harus diberikan walaupun tidak ada kesepakatan sebelumnya. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas hak *khiyar* terhadap konsumen yang dirugikan, Perbedaan dari penelitian ini yaitu dimana penelitian Oleh Diana Nopita Sari berfokus pada Tinjauan Hukum Islam

Tentang Upah Mengupah Duplikat Kunci Tanpa Hak *Khiyar*; Sedangkan peneliti ingin mengkaji tentang Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian.

#### ***E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.***

##### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, Maka peneliti ini bertujuan sebagai berikut;

- a. Untuk Mengetahui Bagaimana Tanggung Jawab Penyedia Jasa Laundry terhadap Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian.
- b. Untuk Mengetahui Bagaimana Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae.

##### **2. Kegunaan Penelitian**

Setelah menegetahui tujuan dari penelitian ini maka berikut adalah manfaat penelitian, yaitu:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu Hukum Ekonomi Syariah yang berkaitan dengan Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae.

##### **b. Manfaat Praktis**

##### **1. STAIN Majene**

Menambah koleksi referensi pada perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene terkhusus pada program studi hukum ekonomi syariah jurusan syariah dan ekonomi bisnis Islam.

## 2. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi atau pengetahuan pada masyarakat tentang Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae.

## 3. Peneliti.

Bagi peneliti hasil penelitian ini di harapkan sebagai tambahan wawasan baru tentang Tinjauan Hak *Khiyar* terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae.

## 4. Peneliti berikutnya.

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama dengan pendekatan berbeda dan ruang lingkup yang lebih luas lagi.

## BAB II

### TINJAUAN TEORETIS

#### A. *Akad.*

##### 1. Pengertian Akad

Secara etimologi kata akad berasal dari Bahasa Arab *al-‘aqdi* yang berarti perikatan, perjanjian dan permufakatan (*al-ittifaq*). Secara terminology *fiqh*, akad didefinisikan dengan pertalian ijab (pernyataan untuk melakukan ikatan) dan Kabul (pernyataan untuk menerima ikatan) sesuai dengan kehendak syariat yang mempengaruhi objek ikatan.<sup>1</sup>

Penempatan kata-kata yang “sesuai dengan khendak syariat” dalam konteks hukum Islam (syariah) mengacu pada prinsip bahwa semua perikatan atau kontrak yang dilakukan antara dua pihak atau lebih harus mematuhi ketentuan dan nilai-nilai yang ditetapkan dalam ajaran Islam. Arinya, sebuah perjanjian atau kesepakatan dianggap sah dan sah secara hukum hanya jika tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan terhadap riba (bunga), penipuan, atau pencurian. Adapun penempatan kata-kata yang “berpengaruh pada objek perikatan” merujuk pada konsep bahwa dalam suatu transaksi atau perikatan, terjadi perpindahan hak atau pemilikan dari satu pihak yang melakukan penawaran (ijab) kepada pihak lain yang menerima (kabul). Ini mengacu pada mekanisme hukum yang menetapkan bahwa sebuah kontrak atau perikatan sah terjadi ketika pihak-pihak yang terlibat sepakat mengenai syaratsyaratnya, dan terjadi pemindahan hak atau kepemilikan sesuai dengaketentuan yang disepakati.<sup>2</sup> Dengan demikian, dua konsep ini memiliki implikasi yang penting dalam konteks hukum Islam, karena mereka menetapkan landasan etika dan legalitas dari

---

<sup>1</sup>Abdul Rahman Ghazaly. “*Fiqh Muamalat*”. (Cet. 5; Jakarta: Prenadanamedia Group, 2018), h. 50.

<sup>2</sup>Abdul Rahman Ghazaly. “*Fiqh Muamalat*”, h. 51.

perikatan dan transaksi ekonomi yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang dipegang teguh dalam masyarakat Muslim.

Hasbi Ash Shiddieqy, yang mengutip definisi yang dikemukakan Al Sanhury menyatakan bahwa akad adalah perikatan yang terdiri dari ijab (pernyataan) dan kabul (penerimaan) yang dibenarkan oleh syara' dengan kerelaan dari kedua belah pihak yang terlibat.

## 2. Rukun-rukun Akad

Rukun-rukun akad sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. *'Aqid* (عقيد) adalah orang yang bertekad; terkadang masing-masing pihak terdiri dari satu orang, Misalnya, ijab kabul yang terjadi antara penjual dan pembeli emas yang biasanya masing-masing pihak terdiri dari satu orang. terkadang terdiri dari beberapa orang. Misalnya ahli waris yang memberikan sesuatu kepada pihak yang lain yang terdiri dari beberapa orang. Seseorang yang berakad biasanya dia yang memiliki hak atas sesuatu (*'aqid ashli*) dan merupakan wakil dari yang memiliki hak.
- b. *Ma'qud 'alaih* (معقودعليه) yakni benda-benda yang akan diakadkan, seperti barang yang dapat dijual dalam akad jual beli, sedangkan dalam akad hibah (pemberian), gadai, atau utang yang dijamin seseorang dalam transaksi kafalah.
- c. *Maudhu' al-'aqd* (موضوع العقد), menjelaskan maksud utama dari mengadakan perjanjian tersebut. Karena setiap akad berbeda, maka tujuan utamanya juga akan berbeda. Misalnya, tujuan utama dalam akad jual beli adalah untuk diberi ganti. Tujuan utama hibah adalah memindahkan barang dari pemilik kepada yang diberi sehingga mereka dapat memilikinya secara permanen (*'iwadh*). Tujuan utama dari akad *ijarah* adalah untuk memberikan keuntungan atau

---

<sup>3</sup>Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*". (Cet. 5; Depok: Rajawali Press, 2019), h. 46-47.

manfaat dengan adanya pengganti. dan memberikan manfaat kepada orang lain tanpa ganti rugi adalah tujuan utama akad *ijarah*.

- d. *Shighat al-'aqd* ( شَيْخَةُ الْعَقْد ) merupakan ijab dan kabul. Ijab ialah awal dari penjelasan yang diucapkan oleh pihak yang berakad sebagai gambaran kehendaknya dalam mengadakan akad, sedangkan kabul adalah perkataan yang diucapkan oleh pihak yang berakad setelah ijab diucapkan.

### 3. Syarat-syarat Akad

Setiap bentuk akad memiliki syarat yang telah ditentukan oleh syara' yang wajib disempurnakan, syarat-syarat terjadinya akad ada dua macam.

- a. Syarat-syarat yang bersifat umum, yaitu syarat-syarat yang wajib disempurnakan wujudnya dalam berbagai akad.
- b. Syarat-syarat yang bersifat khusus, yaitu persyaratan yang harus ada dalam Sebagian dari perjanjian. Persyaratan khusus ini juga dikenal sebagai persyaratan *idhafi* atau tambahan, dan mereka harus ada bersamaan dengan persyaratan umum, seperti kehadiran saksi dalam pernikahan.

Syarat-syarat umum yang harus dipenuhi dalam berbagai macam akad yaitu sebagai berikut:<sup>4</sup>

- a. Kedua orang yang melakukan akad bertindak cakap, atau ahli. Akad yang dilakukan oleh orang yang tidak cakap, seperti orang yang tidak berakal (gila), orang yang berada dalam pengampuan (mahjur), atau orang yang boros, maka akadnya dianggap tidak sah.
- b. Yang dijadikan objek akad dapat menerima hukumnya.
- c. Menurut syara', akad itu dilakukan oleh orang yang memiliki hak untuk melakukannya, meskipun dia bukan 'aqid yang memiliki barang.

---

<sup>4</sup>Hendi Suhendi, "*Fiqh Muamalah*". (Cet. 5; Depok: Rajawali Press, 2019), h. 49-50.

- d. Janganlah akad itu yang tidak diperbolehkan (dilarang) oleh syara', seperti jual beli mulasamah (saling merasakan).
- e. Akad dapat memberikan faedah, sehingga tidaklah sah apabila rahn (gadai) dianggap sebagai imbalan amanah (kepercayaan).
- f. Ijab tidak terputus atau dihentikan sebelum kabul. Jika seseorang menarik kembali ijabnya sebelum kabul, maka ijabnya terputus.
- g. Ijab dan kabul hendaklah tidak terputus, sehingga apabila seseorang yang berijab telah berpisah sebelum adanya kabul, maka ijab tersebut menjadi batal.

#### 4. Macam-Macam Akad.

- a. Akad Sahih, adalah akad yang telah memenuhi rukun-rukun dan syarat-syaratnya. Hukum dari akad sah ini adalah berlakunya seluruh akibat hukum yang ditimbulkan akad itu dan mengikat kepada pihak-pihak yang berakad.
- b. Akad yang tidak Sahih, adalah akad yang terdapat kekurangan pada rukun atau syarat-syaratnya, sehingga seluruh akibat hukum akad itu tidak berlaku dan tidak mengikat pihak-pihak yang berakad.<sup>5</sup>

#### 5. Berakhirnya Akad

- a. Berakhirnya masa berlaku akad itu, apabila akad itu mempunyai tenggang waktu.
- b. Dibatalkan dari pihak-pihak yang berakad, apabila akad itu sifatnya tidak mengikat.
- c. Dalam akad yang bersifat mengikat, suatu akad dapat dianggap berakhir jika:
  - 1) Jual beli itu fasad, seperti adanya unsur-unsur tipuan salah satu rukun atau syaratnya tidak terpenuhi.
  - 2) Berlakunya khiyar syarat, aib, atau rukyat.
  - 3) Akad tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak.

---

<sup>5</sup>Abdul Rahman Ghazaly, "*Fiqh Muamalat*". (Cet. 5; Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 55-57.

- 4) Tercapainya tujuan akad sampai sempurna.
- d. Salah satu pihak yang berakad meninggal dunia.<sup>6</sup>

#### 6. Hikmah Akad

Di antara hikmah-hikmah akad di sebutkan sebagai berikut:<sup>7</sup>

- a. Adanya ikatan yang kuat antara dua orang atau lebih dalam bertransaksi dan memiliki sesuatu.
- b. Tidak dibenarkan sembarangan dalam membatalkan suatu ikatan perjanjian, karena telah diatur secara syar'i.
- c. Akad merupakan “payung hukum” di dalam suatu kepemilikan sehingga pihak lain tidak dapat menggugat atau memilikinya.<sup>8</sup>

#### **B. *Khiyar*.**

##### 1. Pengertian *Khiyar*.

*Khiyar* dapat berarti keputusan. Para ulama sudah biasa mengetahui definisi *khiyar* ketika ada masalah yang berkaitan dengan transaksi hukum perdata, khususnya di bidang ekonomi. *Khiyar* mempertahankan hak setiap orang untuk memiliki masalah dengan transaksi yang dilaksanakan. Dalam hal istilah, Sayyid Sabiq mengatakan bahwa *khiyar* adalah perjuangan untuk kemaslahatan untuk menyelesaikan dua masalah: melanjutkan atau membatalkan transaksi.<sup>9</sup>

Wahbah az-Zuhaili berpendapat *khiyar* ialah menentukan salah satu pilihan dari kedua belah pihak yang melaksanakan akad antara melanjutkan atau membatalkan transaksi yang disetujui berdasarkan keadaan kedua belah pihak yang melangsungkan akad.<sup>10</sup> Sedangkan dalam Kompilasi Hukum Ekonomi

---

<sup>6</sup>Abdul Rahman Ghazaly, “*Fiqh Muamalat*”, (Cet. 5; Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), h. 58-59.

<sup>7</sup>Abdul Rahman Ghazaly, “*Fiqh Muamalat*”, h.59.

<sup>8</sup>Abdul Rahman Ghazaly, “*Fiqh Muamalat*”, h.63.

<sup>9</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 4*, diterjemahkan oleh Abu Syaqqina, Abu Aulia Rahma, dari judul asli *Fiqhus Sunnah*, (Matraman dalam III: Tinta Abadi Gemilang, 2013), h. 209.

<sup>10</sup>Wahbah az-Zuhaili, *Fiqih Islam wa Adillatuhu Jilid 5*, (Jakarta, Gema Insani 2021) h. 670.

Syariah mengatakan hak menentukan pilihan dari penjual maupun pembeli untuk melangsungkan atau membatalkan akad jual-beli yang disebut *khiyar*. dalam hukum Islam diperbolehkan adanya hak *khiyar* ada ditransaksi jual beli, seperti yang tercantum dalam QS. an-Nisa/4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu 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.<sup>11</sup>

Terjemahan Bahasa Mandar:

“E, inggannana to mattapa’, dao paande barang-barang andiang macoa, salaenna sawa’pa’danggangang iya melo’ para melo’ disesemu. Anna dao pappatei alawemu. Sitonganna Puang Alla Taala masayang disesemu”.<sup>12</sup>

Yang menjelaskan bahwa dilarang oleh kaum muslim untuk memakai harta orang lain menggunakan cara yang batil, melainkan dalam hubungan perniagaan yang isinya terdapat sikap ridho atau suka sama suka diantara para pihak. Selanjutnya al-Hadits menyatakan dalam riwayat Ibnu majah, bahwasanya Rasulullah SAW bersabda;

أَنْتَ فِي كُلِّ سِلْعَةٍ ابْتَعْتَهَا بِالْخِيَارِ ثَلَاثَ لَيَالٍ ( رواه ابن ماجه )

Artinya:

“Kalian boleh melakukan khiyar dalam suatu barang yang kalian beli sekitar tiga malam”(HR.Al-Baihaqy dan Ibnu Majah).

<sup>11</sup>Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, h. 83.

<sup>12</sup>Muh. Idam Khalid Bodi, *Koro’ang Mala’bi: Al-Quran dan Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*, h. 147-148.

*Khiyar* juga dapat diartikan sebagai hak *aqidain* untuk memilih antara melanjutkan akad atau membatlakannya dalam hal *khiyar* syarat dan *khiyar* aib, atau hak untuk memilih salah satu dari sekian banyak objek *khiyar* seperti *khiyar* ta'yn. Ada *khiyar* yang kadang berasal dari kesepakatan seperti *khiyar* syarat dan *khiyar* ta'yn, dan ada pula yang berasal dari ketentuan syariat seperti *khiyar* aib. Hak *khiyar* didefinisikan oleh hukum syariah bagi orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak mengalami kerugian dalam transaksi yang dilakukannya, sehingga keuntungan yang diharapkan dalam suatu transaksi diperoleh dengan sebaik-baiknya.<sup>13</sup>

## 2. Konsep *Khiyar*

*Khiyar* menurut Bahasa ialah merupakan sikap memilih antara dua hal. Sedangkan menurut istilah *khiyar* merupakan suatu sikap yang diambil untuk melanjutkan ataupun membatalkan akad karena suatu sebab tertentu. dalam KHES disebutkan bahwa *Khiyar* hak untuk memilih apakah akan melanjutkan ataupun membatalkan transaksi yang dilakukan. *Khiyar* bertujuan untuk meminimalkan resiko kerugian dan timbulnya penyesalan oleh dua pihak yang bertransaksi karena hal-hal tertentu baik mengenai harga, kualitas barang ataupun kuantitas dari objek transaksi. Hak *Khiyar* juga dimaksud untuk menjamin agar transaksi yang dilakukan terjadi karena keinginan oleh kedua belah pihak tanpa ada unsur paksaan, sebagai syarat sahnya suatu akad.<sup>14</sup>

Mengingat prinsip jual beli suatu barang atau jasa berdasarkan yang kita inginkan, maka akan memberikan peluang kepada orang yang bertransaksi untuk memilih antara dua kemungkinan, yaitu melakukan atau membatalkan jual beli yang disebut dengan *khiyar*; Seorang pelaku dalam akad berhak *khiyar* (hak

---

<sup>13</sup>Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah Jilid 4*, diterjemahkan oleh Abu Syaqqina, Abu Aulia Rahma, dari judul asli *Fiqhus Sunnah*, (Matraman dalam III: Tinta Abadi Gemilang, 2013), h. 129.

<sup>14</sup>Jumarni, Konsep *Khiyar* pada Online Shop dengan Metode Cod Perspektif Ekonomi Islam, *Jurnal Al-Kharaj*, Vol 1, No. 1, 2021, h. 98.

memilih) antara melanjutkan akad atau tidak melanjutkan fasakhnya (jika *khiyar*-nya adalah, *khiyar* ru'yah, *khiyar* syarat dan *khiyar*'aib) atau pelaku akad untuk memilih salah satu dari dua barang (kalau *khiyarnya* adalah *khiyar* ta'yyin). Perlu diketahui bahwa hukum jual beli yang asli bersifat wajib (umum), karena tujuan jual beli adalah pengalihan harta. Namun hukum syariah mengartikan hak *khiyar* untuk membeli dan menjual sebagai bentuk rasa cinta terhadap orang yang melaksanakan akad.

Jika dilihat dari definisinya, tujuan *khiyar* adalah untuk memastikan bahwa benar-benar ada pertimbangan yang matang, baik positif maupun negatif, bagi kedua belah pihak sebelum memutuskan untuk membeli dan menjual. Hal ini untuk menghindari kerugian yang mungkin terjadi di kemudian hari bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, hukum *khiyar* ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan bersama para pihak yang mengadakan akad jual beli. Kontrak biasa adalah kontrak yang tidak memuat keduanya jika *khiyar* yang mengakibatkan pihak yang melakukan transaksi dapat meneruskan atau mengakhiri akad. *Khiyar* diperlukan dalam bertransaksi, terutama untuk menjaga kepentingan kesejahteraan dan keharmonisan kedua pihak yang berkontrak serta melindungi dari risiko yang dapat merugikan.<sup>15</sup>

Berakhirnya *khiyar* jika terjadi hal hal seperti berikut;

- a. Ketika perjanjian tersebut sudah memasuki masa tenggang maka bisa berakhir masa perjanjian tersebut.
- b. Jika perjanjian bersifat mengikat maka dapat dibatalkan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian.

---

<sup>15</sup>Orin Oktasari, Al-*Khiyar* dan Implementasinya dalam Jual Beli Online, *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, Vol 4, No.1, 2021, h. 41.

- c. Berakhirnya perjanjian yang bersifat mengikat ketika itu fasid, dan adanya *khiyar* syarat dan *khiyar* aib, perjanjian tersebut tidak dilaksanakan oleh para pihak yang terlibat dan telah terpenuhi keinginan suatu perjanjian.
- d. Salah satu pihak yang mengikat perjanjian ada yang meninggal dunia.

Hikmah yang muncul dari konsep *khiyar* adalah menimbulkan kemaslahatan bagi pihak-pihak yang bertransaksi, menjaga keharmonisan dan hubungan baik antar manusia, serta menjalin rasa cinta dan kasih sayang bagi semua pihak. Apabila ada masyarakat yang sudah terlanjur membeli suatu barang, namun barangnya mengecewakan dan merasa tidak ada hak *khiyar* dalam bertransaksi, maka hal ini akan menimbulkan penyesalan di satu sisi yang dapat menimbulkan rasa marah, iri hati, balas dendam dan perkelahian serta perbuatan jahat lainnya yang dilarang oleh agama. Hukum syariah bertujuan untuk melindungi manusia dari berbagai kejahatan, oleh karena itu hukum syariah Islam menetapkan hak *khiyar* untuk menjaga keamanan, keharmonisan dan keselarasan dalam hubungan transaksi antar manusia.

### 3. Rukun dan Syarat *Khiyar*:

#### a. Rukun *Khiyar*.

- 1) Pelaku transaksi (*khiyar*)
- 2) Adanya barang yang dikhiyarkan
- 3) Adanya alat pembayaran
- 4) Sighat (lafas yang jelas).

#### b. Syarat *Khiyar*.

- 1) Barang yang di *khiyar* kan hendaklah jelas
- 2) Barang yang dikhiyarkan hendaklah ditentukan harganya
- 3) Pelaku *khiyar* harus melihat barang yang di *khiyar*.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Amir Syarifuddin, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Prananda Media, 2015), h. 213.

#### 4. Macam-macam Khiyar.

Terdapat beberapa macam bentuk-bentuk *khiyar*, namun peneliti hanya akan membahas 4 macam khiyar yang penting dan harus diketahui yaitu diantaranya adalah:<sup>17</sup>

##### a. *Khiyar Majelis*

*Khiyar* majelis dalam bahasa merupakan bentuk masdar mimi dari julus yang bermakna tempat duduk, serta arti dari majlis akad menurut para pakar fiqh adalah tempat para pihak yang melakukan akad berada dari sejak mulai berakad sampai sempurna, berlaku dan wajibnya akad. Maka dari itu majlis akad merupakan tempat berkumpul dan terjadinya akad apapun keadaan pihak yang berakad. Sedangkan dalam segi istilah *khiyar* majelis merupakan khiyar yang ditentukan oleh syara<sup>18</sup> untuk para orang yang melangsungkan transaksi, pada saat semua pihak berada dilokasi transaksi. *Khiyar* majelis diterapkan dalam berbagai aneka ragam jual beli, misalnya jual beli makanan dengan makanan, akad pemesanan barang (salam), syirkah.<sup>18</sup>

Ketika transaksi dilakukan, para pihak yang bersangkutan berhak memilih hak *khiyar* antara membatalkan atau melanjutkan perjanjian sampai para pihak melakukan pilihan. Perpindahan dapat terjadi ketika dua belah pihak telah memalingkan badan dengan tujuan pergi dari tempat melakukan akad. dalam prinsipnya *khiyar majlis* selesai dengan adanya dua pilihan: Keduanya memilih untuk melanjutkan akad dan salah satu pihak meninggalkan lokasi jual beli. Tidak terdapat perbedaan di antara para ahli fiqh yang berpendapat bolehnya *khiyar majlis*, kesimpulannya akad menggunakan *khiyar majlis* yakni akad yang boleh, dan untuk para pihak yang bertransaksi memiliki hak untuk membatalkan

---

<sup>17</sup>Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi dalam Islam*, (Jakarta, Amzah, 2014), h. 177.

<sup>18</sup>Wahbah az- Zuhaili, *Fiqh Islam wa Adillatuhu Jilid 5*, (Jakarta, Gema Insani 2021), h. 182.

atau melanjutkan akad saat keduanya masih ada *dimajelis* dan boleh jika tidak memilih melanjutkan akad.<sup>19</sup>

Masa *khiyar majelis* akan berakhir dengan salah satu dari dua hal yakni saling memilih (*takhayur*) dan saling berpisah (*tafarruq*):<sup>20</sup>

- 1) *Takhayur* adalah keputusan yang dibuat oleh pelaku transaksi saat masih berada di majlis akad untuk memilih untuk melangsungkan atau mengurungkan transaksi. Jika pelaku transaksi telah memilih salah satu opsi ini, maka hak *khiyar* majlis telah berakhir sampai keduanya pergi dari majlis akad.
- 2) *Tafarruq* adalah perpisahan kedua belah pihak yang melakukan transaksi dari majlis akad. Batasan *tafarruq* merujuk pada makna *wrfi*, karena tidak ada batasan secara *syar'i* maupun *lughawi*. *Tafarruq* mungkin terjadi. Meskipun hanya salah satu pihak yang keluar dari majlis akad, hak *khiyar* kedua pelaku transaksi berakhir. karena peristiwa *tafarruq* tidak dapat dibagi seperti *takhayur* di atas.

*Berakhirnya khiyar majelis* jual beli barang atau jasa ada beberapa hal yang dilakukan sebagai penjual atau pembeli yaitu:<sup>21</sup>

- 1) Pemisahan kedua pihak yang mengadakan akad dari *majelis*. Tujuan perpisahan adalah untuk meninggalkan tempat transaksi yang menurut
- 2) Standar tradisional dan oleh kebanyakan orang dianggap sebagai perpisahan. Transaksi jual beli bisa berarti sudah selesai atau batal.
- 3) *Takhayur* (perjatuhan tempo untuk memilih) tujuan *takhayur* adalah keduanya memilih untuk melanjutkan atau membatalkan dengan jelas dan petunjuk.

---

<sup>19</sup>Abdul Aziz Muhammad Azzam., *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi dalam Islam*, h. 194.

<sup>20</sup>Rosidin, *Fikih Muamalah*, (Malang: Eduliterasi 2020), h. 20.

<sup>21</sup>Rosidin, *Fikih Muamalah*, h. 21.

- 4) Kalangan ulama mazhab. Jika salah satu dari orang yang berakad hilang kemampuan yaitu dalam arti gila atau sakit maka *khiyar* tidak berakhir namun berpindah tempat kepada walinya kemudian meneruskannya.

b. *Khiyar Syarat*.

*Khiyar syarat* adalah ketika seseorang membeli sesuatu dari pihak lain dengan ketentuan bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melakukan *khiyar* dalam jangka waktu tertentu. Jika mereka menghendaki, mereka dapat melanjutkan jual beli dan jika mereka ingin membatalkannya, mereka dapat membatalkannya. Sebagaimana disebutkan di atas, *khiyar syarat* adalah jenis *khiyar* di mana para pihak yang melakukan jual beli memberikan persyaratan bahwa pada titik tertentu, mereka berdua atau salah satu dari mereka akan memiliki kebebasan untuk memilih antara membatalkan atau melanjutkan jual beli..<sup>22</sup>

Suatu *khiyar syarat* dibuat untuk melindungi para pihak yang bertransaksi dan satu pihak dari konsekuensi dari suatu perjanjian yang mungkin mengandung unsur penipuan dan dusta. Oleh karena itu, para pihak yang terlibat dalam perjanjian harus menunggu selama masa *khiyar syarat* dan waktu yang telah disepakati karena benar-benar diperlukan. Ulama *fiqh* setuju bahwa *khiyar syarat* sah selama waktu yang diketahui dan tidak boleh melebihi tiga hari. Barang yang dijual tidak termasuk barang yang cepat rusak dalam waktu ini. Akhir masa *khiyar syarat* Masa *khiyar syarat* akan berakhir dengan beberapa hal sebagai berikut: <sup>23</sup>

- 1) Menurut KHES pasal 272 berakhirnya *khiyar syarat* adalah jika masa *khiyar* sudah lewat sedangkan para pihak yang memiliki hak *khiyar* tidak menyatakan batal atau melanjutkan akad jual beli, maka akad jual beli berlaku sempurna.

---

<sup>22</sup> Muhammad Majdy Amiruddin, "Khiyār (hak untuk memilih) dalam Transaksi OnLine: Studi Komparasi antara Lazada, Zalara dan Blibli", *Falah Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol 1, No.1, 2016, h. 56.

<sup>23</sup>Mardani, *Fiqh hukum ekonomi syariah*, (Jakarta Kencana,2013), h. 80.

- 2) Memutuskan untuk melangsungkan transaksi atau mengurungkannya.
- 3) Mentasharufkan komoditi dalam masa khiyar dengan bentuk tasaruf yang umumnya hanya legal dilakukan oleh pemilik.

c. *Khiyar Ru'yah*.

*Khiyar ru'yah* adalah *khiyar* yang terjadi saat jual beli dan hanya menyebutkan sifat barang tanpa menunjukkannya. dengan demikian, jika akad sudah terjadi, tetapi barang yang diserahkan tidak memenuhi sifat atau spesifikasi yang disebutkan, pembeli berhak untuk mempertahankan atau membatalkan akad tersebut.<sup>24</sup>

Adapun syarat diperbolehkannya *khiyar ru'yah* menurut jumhur ulama yaitu:<sup>25</sup>

- 1) Obyek yang dibeli tidak dapat dilihat oleh pembeli ketika akad berlangsung.
- 2) Obyek akad berupa materi, seperti: tanah, rumah, dan kendaraan.
- 3) Akad itu sendiri mempunyai alternatif untuk dibatalkan, seperti jual beli dan sewa menyewa.

Berakhirnya *khiyar ru'yah* menurut jumhur ulama, apabila:<sup>26</sup>

- 1) Pembeli menunjukkan kerelaannya melangsungkan jual beli baik melalui pernyataan atau tindakan.
- 2) Obyek yang di perjual belikan hilang atau terjadi tambahan cacat, baik oleh kedua belah pihak yang berakad, orang lain maupun oleh sebab alami.
- 3) Terjadinya penambahan materi objek setelah dikuasai pembeli, seperti di tanah yang dibeli itu telah dibangun rumah, kambing yang dibeli telah

---

<sup>24</sup>Misela, Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Hak Khiyar dalam Jual Beli cabai Sistem Plastikan (Studi Kasus di Pasar Kota Metro), *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020, h. 23.

<sup>25</sup>Fetri Fatorina, Khiyar 'Aib terhadap Praktik Jual Beli Online Motor Antik CB 100, *Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 1, No. 1, 2023, h. 64.

<sup>26</sup>Fetri Fatorina, *Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, h. 64-65.

beranak. Akan tetapi apabila penambahan itu menyatu dengan objek jual beli, seperti susu kambing yang dibeli atau perpohonan yang dibeli itu berubah, maka *khiyar ru'yah* bagi pembeli itu tidak gugur.

- 4) Orang yang memiliki hak *khiyar* meninggal dunia, baik sebelum melihat obyek yang dibeli maupun sesudah dilihat, tetapi belum ada pernyataan kepastian membeli darinya. Menurut Ulama Hanafiyah dan Ulama Hanabilah, *khiyar ru'yah* tidak boleh diwariskan kepada ahli waris, tapi menurut ulama Malikiyyah boleh diwariskan dan karenanya hak *khiyar* belum langsung gugur dengan wafatnya pemilik hak itu. Tetapi diserahkan kepada ahli warisnya, apakah mau dilanjutkan jual beli itu setelah melihat obyek yang diperjualbelikan atau akan dibatalkan.

#### d. *Khiyar 'Aib*.

*Khiyar aib* diartikan sebagai keadaan yang membolehkan seorang yang berakad memiliki hak untuk membatalkan akad atau melangsungkan ketika ditemukannya kecacatan (*aib*) dari salah satu yang menjadi objek tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya ketika sedang melangsungkan akad.<sup>27</sup> *Khiyar aib* yaitu hak yang dimiliki seorang pembeli untuk meneruskan atau membatalkan ketika ditemukan cacat pada objek akad yang tidak dijelaskan secara terang oleh penjual saat akad sedang berlangsung. Berdasarkan pengertian *khiyar aib* diatas dapat dipahami bahwa *khiyar aib* adalah hak pembeli untuk memilih meneruskan atau membatalkan yang disebabkan oleh adanya *aib* atau cacat dalam suatu obyek akad yang tidak disebutkan oleh pihak penjual atau yang tidak diketahui olehnya.

Dengan *khiyar aib*, pembeli tidak dirugikan jika barang yang mereka beli mengalami kecacatan. karena sudah ada kesepakatan antara kedua belah pihak, pembeli harus mengembalikan barang yang rusak, dan penjual juga harus

---

<sup>27</sup>Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013),h. 50.

mengembalikan uang yang telah mereka bayarkan. namun, jika telah berakhir sebelum batas waktu yang ditentukan, hak *khiyar* telah hilang sesuai dengan ketentuan atau batas waktu yang disepakati.<sup>28</sup>

Untuk mencegah perselisihan, pendapat ulama menyatakan bahwa kedua belah pihak harus merelakan satu sama lain. jika cacat berasal dari toko, maka harus dikembalikan, dan penjual harus menerima pengembalian sesuai dengan perjanjian. ketika seorang pembeli tidak menyadari bahwa barang tersebut memiliki cacat, mereka akan memahaminya setelah membeli barang tersebut. Perjanjian tersebut tetap disimpulkan benar, dan pembeli memiliki hak untuk memilih antara menukar barang atau menerima ganti rugi sesuai dengan adanya cacat.<sup>29</sup>

Menurut Dimyauddin Djuwaini bahwa syarat syarat *khiyar* aib bisa dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>30</sup>

- a. Cacatnya barang terdapat saat atau sesudah akad dilaksanakan awal sebelum terjadinya serah terima, apabila cacat datang sesudah ijab qabul sehingga tidak ada *khiyar*.
- b. *Aib* tetap menempel saat obyek sesudah diterima oleh pelanggan.
- c. Pelanggan belum mengerti apabila terdapat aib di obyek transaksi, baik saat melaksanakan transaksi atau sesudah menerima barang. Apabila pembeli mengerti sebelumnya, sehingga tidak ada *khiyar* sebab itu bisa dimaknai telah meridhoinya.
- d. Belum terdapat persyaratan bara'ah (cuci tangan) oleh *aib* diperikatan jual beli, apabila dipersyaratkan sehingga hak *khiyar* menjadi gugur.

---

<sup>28</sup>Ghufon A. Masadi, *Fiqh Muamalah Konstektual*, (Jakarta: Prenada Media Grup, 2010), h. 112.

<sup>29</sup>Yoyok Prasetya, *Ekonomi Syariah* (Bandung: Aria Mandiri Group,2018), h. 57.

<sup>30</sup> Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta : Pustaka pelajar, 2015), h. 83.

- e. Sebelum akad dibatalkan, pembeli diminta untuk memilih antara menggantikan barang yang telah mereka beli, membayar harganya, atau menyita barang tersebut tanpa mendapatkan kembalian dari penjual. jika kedua belah pihak setuju, berarti pembeli tetap mengambil barang yang dibelinya dan penjual akan mengganti kerugian yang disebabkan oleh kecacatannya dengan izin *fuqaha anshar*.

Adanya Hukum kecacatan barang baik yang rusak semuanya atau sebagian saja, sebelum akad ataupun setelah akad maka terdapat beberapa ketentuan yaitu;<sup>31</sup>

- a. Barang rusak sebelum diterima pelanggan
- 1) Jika barang cacat sejak awal atau rusak saat dipegang oleh penjual, transaksi tersebut dianggap tidak sah.
  - 2) Barang rusak saat ditangan pelanggan sehingga akad tidak batal serta pelanggan wajib membayar.
  - 3) Barang cacat dipegang orang lain, sehingga jual beli bukanlah batal, melainkan pembeli mendapatkan hak khiyar antara meneruskan atau membatalkan akad jual beli.
- b. Apabila barang rusak seluruhnya sesudah diterima oleh pelanggan;<sup>32</sup>
- 1) Jika barang rusak karena kesalahan penjual, pembeli, atau orang lain, jual beli tidak batal karena penjual tidak bertanggung jawab atas barang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang merusak orang lain, tanggung jawabnya dilimpahkan kepada perusakanya.
  - 2) Apabila barang yang dijual mengalami kerusakan, ada dua pilihan tindakan. Pertama, jika pembeli telah merawat barang tersebut dengan baik,

---

<sup>31</sup>Purnasiswa , *Metodologi Fikih Muamalah*, (Aghisna Publisher, 2020), h. 80.

<sup>32</sup>Moh. Ah. Subhan .Z.A., Hak Pilih (*Khiyar*) dalam Transaksi Jual Beli di Media Sosial Menurut Perspektif Hukum Islam”, *Jurnal Studi Islam*, Vol 11, No. 1, 2017, h. 70.

baik dengan izin penjual maupun tanpa izin, dan telah membayar harganya, maka penjuallah yang bertanggung jawab. Kedua, jika penjual belum memberikan izin untuk mengambil barang dan harga belum dibayar, maka transaksi dianggap batal.

- c. Barang rusak sebagian sesudah ditangan pembeli;<sup>33</sup>
- 1) Tanggung jawab untuk pelanggan, baik cacat dengan sendirinya ataupun sebab orang lain.
  - 2) Jika itu disebabkan oleh pembeli, perlu diperiksa dari dua perspektif. Jika barang dipegang dengan izin penjual, hukumnya sama dengan barang yang dirusak oleh orang lain. Namun, jika dipegang tanpa izin penjual, jual beli barang yang dirusaknya batal.

Dalam keadaan seperti ini menurut Sayyid Sabiq menjelaskan perihal barang yang rusak sebelum serah terima ada enam cara penyelesaiannya yaitu:<sup>34</sup>

- a. Jika cacat pada barang sebelum ijab qabul terjadi karena kesalahan pembeli, jual beli tidak batal dan akad tetap berlaku sesuai keadaan semula.
- b. Ketika kerusakan barang disebabkan oleh tindakan orang lain (bukan pembeli dan penjual), sehingga pelanggan bisa melakukan pilihan, yaitu melanjutkan atau membatalkan akad.
- c. Suatu jual beli bisa batal ketika kecacatan barang sebelum dilakukan ijab qobul sebab kelalaian penjual serta cacat dengan sendirinya.
- d. Ketika suatu barang mengalami kerusakan karena kesalahan penjual sebagian, pelanggan tidak perlu menggantinya. Namun, jika barang tersebut dibuat oleh orang lain, mereka dapat memilih untuk membayarnya dengan mengurangi harga.

---

<sup>33</sup>Rahmat Syafii, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), h. 90.

<sup>34</sup>Sayyid Sabiq, *Terj Fikih Sunnah jilid 5 ,Tahkik & Takhrij: Muhammad Nasiruddin Al Albani*, (Cakrawala Publishing 2009), h. 200.

- e. Pembeli harus membayar sesuai dengan nilai barang yang dijual jika barangnya cacat oleh sendirinya. Namun, penjual mungkin memilih untuk menghentikan kontrak atau meminta sisa barang dan mengembalikan seluruh uang.

Menurut Sayyid Sabiq, seperti halnya barang yang mengalami cacat setelah ijab qabul, hal tersebut menjadi tanggung jawab pembeli. Pembeli harus mengganti barang tersebut dengan harga yang sesuai jika tidak ada solusi lain dari pihak penjual. Namun, jika penjual menawarkan solusi lain, pembeli wajib membayar sesuai harga barang atau memberikan barang dengan nilai yang setara.<sup>35</sup>

Menurut syara', *khiyar* bertujuan untuk memberikan hak kepada kedua belah pihak agar tidak mengalami kerugian atau penyesalan di kemudian hari karena alasan tertentu yang terkait dengan transaksi yang dilakukannya, apakah itu berkaitan dengan harga, kualitas, atau kuantitas barang tersebut. Selain itu, hak *khiyar* digunakan untuk memastikan bahwa perjanjian dibuat atas kerelaan penuh kedua belah pihak, karena kesukarelaan adalah dasar dari sahnya perjanjian.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup>Sayyid Sabiq, *Terj Fikih Sunnah jilid 5 ,Tahkik & Takhrij: Muhammad Nasiruddin Al Albani*, (Cakrawala Publishing 2009), h. 201.

<sup>36</sup>Fathurrahman Djamil, *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013) ,h. 48.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### ***A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian.***

##### **1. Jenis Penelitian.**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan *field research*, yakni metode penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan langsung dilapangan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu lain, baik secara individu maupun kelompok.<sup>1</sup>

##### **2. Lokasi Penelitian.**

Lokasi Penelitian Ini Akan di lakukan di Penyedia Jasa Usaha Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena banyaknya usaha laundry di Kecamatan Banggae peneliti mendapatkan ada beberapa lokasi usaha laundry yang pernah mengalami keluhan/komplain dari konsumen yang mengalami kerugian seperti kerusakan dan kehilangan pakaian. Sehingga, peneliti tertarik melakukan penelitian ini di kecamatan Banggae.

#### ***B. Pendekatan Penelitian***

##### **1. Pendekatan Konseptual Muamalah.**

Pendekatan konseptual muamalah merujuk pada cara pemahaman dan penerapan prinsip-prinsip transaksi dan interaksi dalam ekonomi Islam. Ini melibatkan pemahaman mengenai aturan, etika, dan norma-norma yang mengatur hubungan antar individu dalam konteks ekonomi, baik dalam jual beli, sewa-menyewa, maupun aktivitas keuangan lainnya. Hak *khiyar* dalam muamalah merujuk pada hak untuk memilih, baik untuk melanjutkan atau membatalkan

---

<sup>1</sup>Ifit Novia Sari dkk, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. I, (Malang: Unisma Press, 2022), h 30.

suatu transaksi.

## 2. Pendekatan sosiologis

Suatu pendekatan yang di mana akan mengkaji yang terjadi dimasyarakat. perilaku masyarakat yang dikaji adalah perilaku yang timbul akibat interaksi dengan hukum yang ada tetapi sifatnya sempit dan eksternal. pendekatan sosiologis juga merupakan pendekatan yang pembahasannya atas suatu objek yang dilandaskan pada yang ada pada pembahasan tersebut.<sup>2</sup>

### C. *Sumber Data.*

Sumber data adalah asal dari mana data itu diperoleh dan didapatkan oleh peneliti, baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Sumber dibagi menjadi 2 yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data secara langsung dengan melakukan wawancara terhadap pihak-pihak yang terlibat yang menekankan pada hak konsumen. Data primer adalah data utama dengan melakukan wawancara dengan pihak laundry dan konsumen di kelima laundry di Kecamatan Banggae. Data primer penting dan mutlak diperlukan untuk memperoleh data mengenai bagaimana hak *khiyar* yang dilakukan penyedia jasa laundry terhadap konsumen di Kecamatan Banggae.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang telah diperoleh dengan cara tidak langsung untuk memberikan landasan teori untuk mengambil data yang ada. Informasi ini dapat ditemukan dalam bentuk buku, artikel, atau bahan tertulis lainnya yang dapat ditemukan di perpustakaan dan di internet.

---

<sup>2</sup>Moh.Rifa'i, Kajian Masyarakat Beragama Perspektif Pendekatan Sosiologis, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 2, No. 1, 2018, h. 25.

#### ***D. Metode Pengumpulan Data***

##### **1. Observasi**

Observasi adalah metode peninjauan yang secara langsung melihat kegiatan yang dilakukan, terutama melihat tindakan dan perilaku individu, fenomena alam, proses kerja, serta penggunaan responden kecil, pengamatan yang peneliti lakukan langsung di lapangan terhadap hak konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian pada penyedia jasa laundry di Kecamatan Banggae.<sup>3</sup>

##### **2. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan yang memiliki tujuan tertentu antara dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang menjawabnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data secara lisan. Dalam konteks ini, wawancara ditujukan kepada :

- a. Pihak Penyedia jasa laundry di Kecamatan Banggae, Kabupaten Majene meliputi Lima (5) Penyedia Jasa Laundry yang telah diidentifikasi, yaitu: Ada Laundry, Rumah Laundry, Dhany Laundry, Alif Laundry, dan Nabil Laundry.
- b. 8 (Delapan) Konsumen pengguna jasa laundry di Kecamatan Banggae, Kabupaten Majene.

##### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bertujuan untuk menghimpun informasi dengan tulisan, mengambil gambar atau foto, yang mencakup keterangan, penjelasan, dan pemikiran mengenai fenomena yang relevan dan sesuai dengan masalah penelitian.

---

<sup>3</sup>Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 118.

### ***E. Instrument Penelitian***

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>4</sup> Adapun instrumen dalam penelitian ini yaitu: pedoman wawancara dan pedoman observasi.

1. Pedoman wawancara adalah suatu tulisan singkat yang berisikan daftar informasi yang perlu dikumpulkan, pedoman wawancara ini berguna untuk meningkatkan penelitian mengenai pokok-pokok yang akan dibahas, sekaligus menjadi daftar untuk diuji apakah pokok-pokok tersebut relevan untuk dibahas atau tidak.<sup>5</sup>
2. Pedoman observasi adalah proses pemeriksaan dokumen yang dapat memberikan informasi yang akurat memerlukan pedoman untuk mengarahkan pengecekan terhadap aspek-aspek yang perlu ditinjau secara sistematis.<sup>6</sup>
3. Peneliti juga menggunakan berbagai alat pengumpulan data seperti alat tulis, ponsel sebagai alat pemotret, dan panduan wawancara yang berisi kumpulan pertanyaan yang ditujukan kepada informan. Adapun informan laundry yaitu Pihak penyedia jasa usaha laundry, dan para konsumen laundry.

### ***F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.***

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan secara simultan selama proses pengumpulan data berlangsung dan juga setelah pengumpulan data selesai. Semua informasi yang relevan perlu dicatat dengan teliti dan rinci. Setelah itu, dilakukan analisis data melalui proses reduksi

---

<sup>4</sup>Sugiono, Metode “*Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, Cet. 18, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 148.

<sup>5</sup>Imami Nur Rachmawati, Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif : *Wawancara, Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 11, No. 1, 2007, h. 37.

<sup>6</sup>Hasyim Hasanah, *Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)* 2016, h. 36.

data dan analisis data berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah prosedur untuk penetapan, merangkum, serta memusatkan pada hal-hal yang dianggap penting. Proses reduksi data dimulai dengan menganalisis semua data yang telah terkumpul, kemudian mereduksinya. Setelah itu, penelitian dimulai memilah dan menyaring data dengan memilih data yang lebih penting, bermanfaat dan menarik<sup>7</sup>

2. Penyajian data

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data yang dapat dikelompokkan dan disusun dalam suatu pola hubungan sehingga data tersebut dapat dipahami dan diteliti setelah melakukan reduksi data. Penyajian data yaitu kegiatan sekumpulan informasi yang dikelompokkan, sehingga memberi peluang untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.<sup>8</sup>

3. Menarik kesimpulan

Kegiatan penyimpulan merupakan langkah selanjutnya setelah proses reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan di sajikan dengan sistematis akan dianalisis sementara untuk menarik kesimpulan awal. Pada tahanan awal, kesimpulan mungkin masih bisa kurang jelas, tetapi melalui tahap-tahap berikutnya, kesimpulan akan menjadi lebih jelas dan didukung oleh dasar yang kuat. Namun, kesimpulan yang lebih akurat akan diperoleh saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, Vol 17, No. 33, 2018, h. 83.

<sup>8</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah*, h. 94.

<sup>9</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhdharah*, h. 94.

### ***G. Pengujian Keabsahan Data.***

Melakukan pengujian keabsahan data pada hasil data penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan, cara triangulasi. Berikut macam-macam triangulasi:

1. Triangulasi Sumber, yaitu mendapatkan informasi dari informan yang berbeda, serta melakukan pengujian ulang dan membandingkan dengan sumber data yang lain.
2. Triangulasi teknik, yaitu menggunakan berbagai teknik secara berurutan untuk memastikan apakah datanya benar. Pengamatan, analisis dokumen, dan wawancara adalah metode yang digunakan.
3. Triangulasi waktu berarti memeriksa informasi dari sumber yang sama pada waktu yang berbeda pagi, siang, sore, dan malam. Ini juga berarti membandingkan penjelasan sumber ketika mereka berbicara dengan peneliti dan ketika mereka berbicara di depan umum tentang topik yang sama.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Gambaran Umum Lokasi Penelitian.*

##### 1. Letak Geografis.

Banggae adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Majene, Sulawesi Barat, Indonesia. Kecamatan Banggae terletak antara 20 38' 45" - 30 38' 15" Lintang Selatan dan antara 1180 45' 00" - 1190 4' 45" Bujur Timur.

Kecamatan Banggae terdiri dari 8 Kelurahan yaitu: Palipi Soreng, Rangas, Baru, Pamboborang, Pangali-Ali, Banggae, Galung, dan Totoli.

Wilayah kecamatan Banggae memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara dan Barat kecamatan Banggae berbatasan dengan kecamatan pamboang.
- b. Sebelah Timur kecamatan Banggae berbatasan dengan kecamatan Banggae Timur.
- c. Sebelah Selatan Kecamatan Banggae berbatasan dengan Teluk Mandar dan Selat Makassar.

##### 2. Keadaan Sosial.

Tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang cukup adalah kunci keberhasilan pembangunan suatu wilayah, dan pendidikan adalah kuncinya. Ketika ada sarana pendidikan yang tersedia, ini akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Kecamatan Banggae memiliki berbagai institusi pendidikan, mulai dari tingkat kanak-kanak hingga sekolah menengah atas dan sederajat, serta sekolah berbasis agama.

##### 3. Keadaan Penduduk

Kecamatan banggae merupakan wilayah terkecil dari kecamatan yang lainnya di kabupaten Majene, akan tetapi termasuk kecamatan yang memiliki

tingkat penduduk terbanyak dari kecamatan lainnya dengan presentase penduduk 24,97% dengan jumlah penduduk 43.304 jiwa orang.<sup>1</sup>

a. Jumlah penduduk menurut jenis kelamin.

Jumlah penduduk di kecamatan Banggae Kabupaten Majene ini terdiri dari 21,159 jiwa laki-laki dan 21,618 jiwa perempuan. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 1. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	21.159	49,46
2.	Perempuan	21.618	50,54
Jumlah total		42.777	100

b. Jumlah penduduk menurut kelompok usia.

Berdasarkan data BPS pada tahun 2017, jumlah penduduk yang ada di kecamatan Banggae memiliki kelompok usia 0-75> tahun sebanyak 42.134 jiwa. Dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Table 2. Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia.

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1.	0-4	4698	11,15
2.	5-9	4227	10,03
3.	10-14	3766	8,93
4.	15-19	4549	10,79
5.	20-24	4635	11,03
6.	25-29	3360	7,97
7.	30-34	2946	6,99

<sup>1</sup>Sumber Data: Kantor Kecamatan Banggae, 11 November 2024

8.	35-39	2640	6,26
9.	40-44	2868	6,80
10.	45-49	2319	5,50
11.	50-54	1806	4,28
12.	55-59	1316	3,12
13.	60-64	1063	2,52
14.	65-69	779	1,84
15.	70-74	530	1,25
16.	75>	633	1,50
Total		42.134	100

#### 4. Keadaan Ekonomi

Terdapat beberapa sektor yang bisa mendorong peningkatan pertumbuhan ekonomi di kecamatan Banggae. Berdasarkan data dari kantor kecamatan Banggae, jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian dengan jumlah total 13,458 jiwa. Seperti data terkait mata pencaharian di bawah ini:

Table 3. Keadaan Ekonomi

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Jiwa)	Presentasi (%)
1.	Petani	2.879	21,39
2.	PNS/Honorar/Kontrak	4.857	36,09
3.	TNI/POLRI	671	4,98
4.	Wiraswasta	1.879	13,96
5.	Pedagang	2.019	15,00
6.	Nelayan	1.153	8,56
Jumlah Total		13.458	100

Adapun usaha kecil menengah di kecamatan Banggae yang berkembang dengan sangat baik, hal ini sangat membantu upaya pemerintah dalam

menurunkan angka pengangguran.

## **B. Deskripsi Data**

### 1. Ada *Laundry*.

Ada *laundry* merupakan salah satu penyedia jasa laundry yang berada di Lingkungan Battayang, Jl.Ammana wewang no.15, Battayang, Kecamatan Banggae, Jasa *laundry* ini di dirikan pada tahun 2023, dan nama pemilik dari usaha jasa *laundry* ini yaitu Ibu Rosmala Akan Tetapi yang mengelola usaha jasa *laundry* ini adalah anak dari beliau yang bernama Muhammad iman alfikri.

Usaha jasa *laundry* yang baru saja dibangun pada awal tahun 2023 dan cukup diminati oleh kalangan masyarakat sekitarnya karena kebetulan anak pemilik dari usaha ini berusia muda dan memiliki banyak kenalan baik dilingkungan sekitar maupun diluar lingkungan. Ada *Laundry* terletak dilokasi strategis, dekat dengan perumahan penduduk sehingga mudah diakses warga yang tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaiannya seperti para pekerja.

Ada *laundry* buka pada jam 09-00 pagi dan tutup pada jam 22.00 malam. Layanan yang ditawarkan meliputi pencucian kiloan, satuan, hingga layanan express dengan penyelesaian waktu singkat.<sup>2</sup>

### 2. Rumah *Laundry*.

Rumah *laundry* merupakan sebuah usaha jasa laundry yang berlokasi di lingkungan Passarang Kecamatan Banggae Kabupaten Majene. Pemilik dari usaha *laundry* ini adalah Ibu Artuti. Jasa *laundry* ini berdiri pada tahun 2017 bulan februari. Pada saat ini, total karyawan yang bekerja di rumah laundry sebanyak 2 orang.

Di lokasi Rumah *laundry*, hanya ada perekrutan 2 orang pegawai. Ini terjadi karena Ibu Artuti, yang merupakan pemilik usaha, sering berada di tempat

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan Rosmala Nur selaku pemilik Ada laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.

*laundry* sebagai resepsionis. Namun, apabila Ibu Artuti tidak hadir, salah satu dari dua pegawai di Rumah *laundry* tersebut akan mengambil tanggung jawab sebagai pengganti resepsionis. Selain itu, pegawai tersebut juga akan tetap menjalankan tugas mencuci pakaian pelanggan ketika memiliki waktu luang.

Usaha *laundry* ini mampu menghasilkan pendapatan yang sangat menguntungkan setiap harinya. Hal ini menjadikan jam operasional usaha dibuka mulai pukul 07.00 pagi hingga pukul 22.00 malam.<sup>3</sup>

### 3. Dhany Laundry.

Dhany *laundry* termasuk salah satu usaha jasa *laundry* yang terletak di Kelurahan Baru, Kecamatan Banggae, Kabupaten Majene. yang pemiliknya bernama Hj. Rohani. Ibu Rohani merintis usahanya dengan membuka penyediaan jasa *laundry* sudah berjalan selama kurang lebih 3 tahun, tempat *laundry* ibu Rohani ini berada di depan rumahnya sebab pekarangannya cukup luas untuk dijadikan tempat penyediaan jasa pencucian pakaian.

Usaha *laundry* yang dijalankan oleh Ibu Rohani berjalan dengan lancar. Pada awalnya, Ibu Rohani dan saudaranya bekerja sama dalam menjalankan pencucian barang konsumen. Seiring berjalannya waktu, usaha *laundry* Ibu Ira mengalami perkembangan yang signifikan. Karena peningkatan ini, Ibu Rohani pun memutuskan untuk membuka lowongan kerja guna membantu mengelola usahanya yang semakin berkembang.

Saat ini, Ibu Rohani telah berhasil merekrut 2 karyawan yang membantunya dalam proses pencucian barang dari para konsumen. Keputusan ini tentu membantu Ibu Rohani dalam memenuhi permintaan konsumen dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Artuti selaku pemilik Rumah laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.

setiap hari Dhany *laundry* beroperasi mulai pukul 07.00 dan tutup pada pukul 22.00 karena para pelanggan dari Dhany Laundry tersebut lebih sering mengambil pakaiannya pada saat malam hari.<sup>4</sup>

#### 4. Alif *Laundry*.

Alif *laundry* adalah sebuah usaha jasa laundry yang beroperasi di Kecamatan Banggae yang beralamat di Lingkungan Paleo. Usaha ini berjalan selama 7 tahun sampai sekarang yang berawal pada tanggal 14 Agustus 2017. Pemilik usaha Alif *laundry* ini bernama Muhammad Toha yang berusia 46 Tahun.

Di lokasi Rumah *laundry*, hanya ada 1 orang yang menjaga sekaligus sebagai resepsionis, yang dimana dia adalah anak dari pemilik usaha jasa *laundry*, dan dia hanya menjalankan tugasnya untuk menjaga dan melayani konsumen yang ingin menggunakan jasa *laundry* dari orang tuanya.

Alif *laundry* dikenal karena menjaga kualitas layanan, menjaga kebersihan, dan ketelitian, sehingga banyak pelanggan merasa puas dengan hasil cucian yang bersih dan wangi ditempat usaha ini. Pakaian pelanggan sangat diperhatikan sehingga tidak ada pakaian yang tertukar, hilang maupun rusak. Usaha ini menyediakan berbagai jenis layanan, termasuk pakaian kiloan, satuan, cuci setrika dan cuci lipat.

Alif *laundry* buka setiap hari pada jam tertentu dimulai pada jam 09.00 pagi sampai pada jam 17.00 sore kemudian ditutup sementara waktu dan dibuka kembali pada jam 20.00 sampai jam 22.30 malam.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Wawancara dengan Rohani selaku pemilik Dhany laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.

<sup>5</sup>Wawancara dengan Aldi Karyawan Alif laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.

### 5. Nabil *Laundry*.

Nabil *laundry* termasuk salah satu usaha jasa *laundry* yang berada pada Lingkungan, Saleppa, Kecamatan, Banggae. Jasa *laundry* ini di dirikan pada tahun 2022 dan Pemilik dari usaha jasa *laundry* ini bernama Nasir yang berusia 41 tahun. Usaha *laundry* ini dijalankan oleh Bapak nasir bersama istrinya. Seiring berjalannya waktu, usaha *laundry* yang dijalankan Bapak Nasir mengalami perkembangan yang positif, sehingga bapak Nasir memutuskan untuk membutuhkan 4 karyawan yang siap bekerja secara profesional guna untuk membantu mengelola usahanya yang semakin berkembang dan tata cara system masuk kerja karyawan secara shift, mulai jam 08:30 sampai jam 03:00 kemudian shift selanjutnya masuk pada jam 03:00 sampai jam 10:00

Pada awal bapak nasir meperkerjakan karyawan adapun kendala yang terjadi atas kelalaian yang dilakukan karyawan contohnya kerusakan pakaian, adanya noda dibagian pakaian dan tertukarnya pakaian konsumen, sehingga bapak Nasir berinisiatif selalu mengontrol cara kerja karyawan tersebut guna menghindari terjadinya kesalahan yang sama. Seiring berjalannya waktu karyawan sudah mampu bekerja dengan teliti dan terlatih, dan tanggapan bapak nasir atas kinerja karyawanya sangat puas karna sesuai denan harapan yang diinginkan.<sup>6</sup>

### ***C. Tanggung Jawab Penyedia Jasa Laundry terhadap Konsumen atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian.***

Jasa *laundry* merupakan salah satu bidang usaha jasa yang semakin banyak dicari, jasa laundry semakin marak karena masyarakat di perkotaan pada umumnya lebih menyukai sesuatu yang praktis, misalnya saja mereka lebih

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Nasir Pemilik Nabil Laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.

memilih menggunakan jasa laundry dibandingkan harus mencuci pakaian. Layanan jasa laundry dikecamatan banggae telah membantu sebagian besar orang yang sibuk dan tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaiannya dan menginginkan pakaian yang bersih, rapi, wangi dan praktis. Peluang usaha jasa laundry ini berkembang pesat di Indonesia, termasuk di Kecamatan Banggae. Usaha jasa laundry ini dapat dijalankan oleh siapa saja tanpa perlu adanya keahlian khusus.

Tanggung jawab pelaku usaha untuk memenuhi hak konsumen selalu terkait dengan perlindungan konsumen. Tanggung jawab, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah keadaan di mana seseorang harus bertanggung jawab atas segala sesuatu. Menurut kamus hukum, tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban seseorang untuk melaksanakan apa yang menjadi tugasnya. Dari perspektif hukum, tanggung jawab merupakan akibat dari kebebasan individu dalam tindakannya yang berhubungan dengan etika atau moral. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib bertanggung jawab apabila tindakannya melanggar hak dan kepentingan konsumen.<sup>7</sup>

Berdasarkan dengan ketentuan yang diambil oleh peneliti yaitu ada 5 tempat penyedia jasa laundry yang akan ditinjau mengenai bentuk tanggung jawab yang diberikan terhadap konsumen yang dimana tanggung jawab yang diberikan berbeda-beda dari setiap penyedia jasa laundry dan akan dijelaskan sebagai berikut;

---

<sup>7</sup>Edy Purwito, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarasa Di Kota Surabaya", *Jurnal Magister Ilmu Hukum*, Vol. 13. No, 1, 2023, h. 115.

### **1. Ada Laundry**

Jasa pencucian pakaian ada laundry yang ada di Lingkungan Battayang, Kecamatan Banggae, dalam transaksinya konsumen diberikan pilihan layanan yang ada pada jasa laundry, kemudian konsumen tinggal memilih layanan atau paket apa yang diinginkan konsumen untuk pencucian pakaiannya.

Dengan pelayanannya:

- a. Cuci komplit.
- b. Cuci kering.
- c. Cuci express.
- d. Setrika express.
- e. Paket member bulanan.

Setelah memilih jenis layanan yang diinginkan kemudian pihak laundry, menerima pakaian konsumen dan melakukan tahapan selanjutnya yaitu menimbang pakaian, pada tahap ini, setelah konsumen memilih layanan/paket pencucian, pakaian tersebut dihitung jika ada jenis pakaian yang cuci satuan dan ditimbang jika ada jenis pakaian yang kiloan, setelah itu pihak laundry memberikan berupa nota yang hanya tertulis harga pakaian sesuai dengan harga berat timbangan perkilonya dan sebagai bukti pembayaran setelah pakaian akan diambil, sebelum di cuci, pihak laundry terlebih dahulu memeriksa bagian pakaian yang akan dicuci jika pakaiannya terlalu kotor maka akan dipisahkan dengan pakaian yang tidak terlalu kotor, selanjutnya proses pencucian dan penjemuran yang dimana pihak laundry memberikan tanda atau label pada pakaian atau barang yang akan dicuci agar dapat dikenali dan dilacak dengan mudah selama proses pencucian, pengeringan, dan pengembalian kepada pelanggan. Ini membantu mencegah kehilangan atau pertukaran pakaian serta mempermudah manajemen operasional bisnis laundry hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan

dalam menghitung jumlah pakaian setelah dicuci serta terjadinya kerusakan/kehilangan pakaian. Dalam pelaksanaannya penyedia jasa laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya untuk menghindari kesalahan yang tidak diinginkan konsumen yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan transaksi. tapi ada saja hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen. Seperti yang disampaikan oleh ibu Rosmala Nur selaku pemilik Ada Laundry yang pernah melakukan kelalaian;

“Yah pernah terjadi kerusakan barang konsumen akibat kelalaian saya pada saat itu saya menerima jasa pencucian gordena, kemudian saya masukkan kedalam mesin cuci dan lupa mengambil bagian atas yang ada pada gordena tersebut, alhasil gordennya itu jadi rusak dan saya memberitahu kepada konsumen dan meminta maaf atas kelalaian yang saya lakukan, saya mengatakan kepada konsumen bahwa akan menggantinya dan akan memperbaikinya dalam waktu 1 minggu tetapi konsumen itu sendiri mengatakan tidak usah bu ini hanya sedikit dan saya bisa memperbaikinya, semenjak saat itu saya sudah mulai teliti dalam melakukan pekerjaan agar tidak terjadinya kesalahan yang sama dan ada juga beberapa konsumen yang pernah komplain konsumen datang menanyakan barangnya yang hilang ditempat laundry kami tapi dari kami sudah memastikan bahwa pakaiannya tidak ada yang hilang karena konsumen sendiri tidak mengingat barang yang dilaundry sehingga mengatakan bahwa pakaiannya hilang, padahal kami telah memisahkan dan menjemur pakaian ditempat yang berbeda dan juga menandai baju tersebut dan benar sudah cocok dengan barang konsumen dan pada saat itu juga konsumen itu sendiri sudah tidak datang menanyakan barangnya dan itu sudah bukan tanggung jawab kami, dan jika ada barang konsumen yang rusak atas kelalaian kami, kami akan menggantinya dan memperbaikinya sebelum konsumen datang untuk mengambilnya.”<sup>8</sup>

Adapun keluhan konsumen Ada Laundry yang didapatkan dari hasil wawancara. Yaitu ibu Rina mengatakan:

“Ketika saya pertama kali menggunakan layanan laundry di Ada laundry, karyawannya menanyakan jenis layanan yang saya inginkan. Saya memilih layanan laundry kiloan. Setelah memilih jenis layanan yang saya inginkan kemudian pakaian saya di timbang terlebih dahulu untuk mengetahui harga yang harus dibayar dan pihak laundry memberikan berupa nota dengan harga dan berat timbangan perkilonya, setelah akan mengambil pakaian dan mengeceknya satu-persatu dan saya menemukan baju kemeja saya robek padahal waktu saya membawanya ke tempat laundry itu tidak robek, sayapun kembali ketempat laundry tersebut untuk komplain mengenai baju saya, pihak laundry mengatakan mungkin akibat dari mesin cuci dek, saya kembali menanyakan terus bagaimana bu dengan

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Rosmala Nur, Pemilik Ada laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

baju saya?, pihak laundry kembali mengatakan bahwa akan menjahit baju saya secara gratis dan yah saya memberikan baju saya untuk diperbaiki.”<sup>9</sup>

Hal ini juga di katakan oleh Alfahreza selaku konsumen dari Ada laundry mengatakan bahwa:

“pernah pakaian milik saya hilang setelah melakukan jasa pencucian di Ada Laundry, karyawan laundry mengatakan akan membantu mencari pakaian hilang tersebut karyawan juga mengatakan mungkin tertukar dengan pakaian konsumen yang lain dan akan menghubungi lewat telpon ketika pakaian tersebut sudah ditemukan, saya meng-iyakan yang dikatakan karyawan laundry tersebut Akan tetapi sampai berhari-hari karyawan itu tidak menghubungi saya sehingga saya mengikhlasakan pakaian saya, namun jika terjadi kesalahan yang sama lagi saya akan kompalain dan memperlihatkan bukti ketika pakaian saya akan di laundry.”<sup>10</sup>

Diawal perjanjian (akad) antara konsumen dan pihak laundry, tidak dicantumkan kedalam nota jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian pihak laundry hanya menuliskan berat timbangan dan harga perkilonya pada hakikat nya penyedia jasa laundry tidak ingin mengecewakan konsumennya, saat menangani suatu hal yang berkaitan dengan konsumen penyedia jasa sebisa mungkin berhati-hati dalam megerjakannya. Akan tetapi, kesalahan yang tidak disengaja terkadang tidak dapat di hindari. Namun, pada saat terjadi kesalahan pada barang milik konsumen di “Ada Laundry” mereka bertanggungjawab atas kelalaian yang dilakukan, namun ada beberapa bentuk tanggung jawab yang diberikan, seperti yang di ungkapkan oleh ibu rosmala nur selaku pemilik ada laundry mengatakan:

“Jika terjadi kerusakan parah akibat dari kelalaian kami maka kami akan menggantinya sesuai dengan barang tersebut, namun jika pakaiannya hanya robek maka kami akan menjahitnya dan memperbaikinya sebelum diambil oleh konsumen dan Barang selama 1 bulan tidak diambil jika terjadi kerusakan itu sudah bukan tanggung jawab kami, serta barang yang hilang, jika konsumen memiliki bukti foto/video yang membuktikan bahwa atas kelalaian ditempat kami maka kami akan menggantinya sesuai dengan keinginan konsumen, karena itu juga yang menjadi kendala kami jika pakaian terlalu banyak biasa kami keliru dalam melakukan pengerjaan, namun terkadang ada juga konsumen yang mengikhlasakannya jika terjadinya kerusakan dan kehilangan dan konsumen tidak complain

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Rina, Konsumen Ada Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.

<sup>10</sup>Wawancara dengan Alfahreza Konsumen, Ada Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.

maka itu bukan tanggung jawab kami.”<sup>11</sup>

## **2. Rumah Laundry.**

Jasa Rumah laundry yang ada di lingkungan passarang, Kecamatan Banggae, dalam transaksinya konsumen diberikan pilihan layanan yang ada pada jasa laundry, kemudian konsumen memilih jenis layanan yang akan digunakan untuk pencucian pakaiannya.

Dengan pelayanan:

- a. Cuci+lipat+parfum
- b. Cuci+setrika+parfum
- c. Cuci+setrika+gantungan
- d. Cuci *express*

Setelah memilih jenis layanan yang diinginkan kemudian pihak laundry, menerima pakaian konsumen dan melakukan tahapan selanjutnya yaitu menimbang pakaian pada tahap ini, setelah konsumen memilih layanan/paket pencucian pakaian tersebut dihitung jika ada jenis pakaian yang cuci satuan dan ditimbang jika ada jenis pakaian yang kiloan, setelah itu pihak laundry memberikan berupa nota yang hanya tertulis harga pakaian sesuai dengan harga berat timbangan perkilonya dan sebagai bukti pembayaran setelah pakaian akan diambil sebelum di cuci, pihak laundry terlebih dahulu memeriksa bagian pakaian yang akan dicuci jika pakaiannya terlalu kotor maka akan dipisahkan dengan pakaian yang tidak terlalu kotor, selanjutnya proses pencucian dan penjemuran yang dimana pihak laundry memberikan tanda atau label pada pakaian atau barang yang akan dicuci agar dapat dikenali dan dilacak dengan mudah selama proses pencucian, pengeringan, dan pengembalian kepada pelanggan. Ini membantu

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Rosmala Nur, Pemilik Ada laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

mencegah kehilangan atau pertukaran pakaian, dalam pelaksanaannya penyedia jasa laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya untuk menghindari kesalahan yang tidak diinginkan oleh konsumen yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan transaksi. Hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen, seperti yang di ungkapkan oleh ibu Wardani selaku karyawan Rumah laundry berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Pernah konsumen yang datang menanyakan barangnya yang hilang tetapi dari pihak kami tidak melihat barang tersebut entahkah itu kelalaian dari kami karna tercampur dengan pakaian konsumen yang lain tetapi kami mengatakan kepada konsumen bahwa kami akan mencari pakaiannya tersebut dan kalupun tertukar dengan pakaian yang lain biasanya konsumen mengembalikan barang yang bukan miliknya, tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian itu, apabila terjadi kerusakan barang konsumen atas kesalahan karyawan maka kami akan mejahitnya atau memperbaiki barang tersebut dan jika ada pakaian yang hilang dan konsumen memiliki bukti bahwa bajunya benar hilang ditempat laundry kami maka akan kami menggantikan setengah dari harga barang tersebut”<sup>12</sup>

Adapun keluhan konsumen Rumah Laundry yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Nunung salah seorang warga lingkungan passarang mengatakan:

“Pernah membawa satu barang berupa selimut di tempat Rumah Laundry, alasannya dengan menggunakan jasa laundry tersebut karena cuaca pada saat itu sering sekali turunnya hujan dan juga dengan harapan barang tersebut bersih dan wangi setelah melakukan pencucian pakaian di Rumah Laundry, dua hari kemudian fausi mengambil barangnya dan melunasi pembayaran jasa laundry tersebut sesuai dengan kesepakatan harga satuan barang. Setelah itu fausi melakukan pengecekan setelah pulang dari tempat laundry, dari hasil pengecekan ternyata selimut itu rusak/robek, hal demikian fausi tidak mempermasalahkannya karena bahan kain dari selimut tersebut mungkin saja sudah tidak bagus lagi, akan tetapi fausi berharap kepada penyedia jasa laundry agar memperhatikan dan teliti lagi dalam melakukan pengerjaan sebagai tempat penyedia jasa cuci pakaian<sup>13</sup>”.

Begitupun yang dikatakan oleh Khadija selaku konsumen rumah laundry

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Wardani, Karyawan Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

<sup>13</sup>Wawancara dengan Fausi, Konsumen Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.

dalam hasil wawancara mengatakan bahwa:

dia pernah membawa pakaiannya untuk dilaundry namun setelah pakaiannya diambil salah satu kancing baju kemejanya rusak, hal itu membuat khadijah kecewa dengan pihak laundry tetapi dia tidak ingin mempermasalahkannya karna kemungkinan akibat dari mesin cuci tersebut.<sup>14</sup>

Diawal perjanjian (akad) antara konsumen dan pihak laundry, tidak dicantumkan kedalam nota jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian pihak laundry hanya menuliskan berat timbangan dan harga perkilonya pada hakikat nya penyedia jasa laundry tidak ingin mengecewakan konsumennya, saat menangani suatu hal yang berkaitan dengan konsumen penyedia jasa sebisa mungkin berhati-hati dalam mengerjakannya. Akan tetapi, kesalahan yang tidak disengaja terkadang tidak dapat di hindari. Namun, pada saat terjadi kesalahan pada barang milik konsumen di “Rumah Laundry” Ada beberapa bentuk tanggung jawab yang diberikan, seperti yang di ungkapkan oleh ibu Wardani selaku karyawan Rumah laundry mengatakan:

“Kalau ada pakaian yang rusak dan itu atas kelalaian kami maka kami akan memperbaikinya dulu sebelum dikemas dan memberitahu kepada konsumen atas hal yang terjadi, jika ada pakaian yang luntur dan tidak bilang itu bukan tanggung jawab kami,karena kami memisahkan baju konsumen dengan konsumen yang lain seperti satu bardan jika ada pakaian yang hilang maka akan diganti setengah dari harga pakaian tersebut, batas komplain 24 jam setelah pakaian diambil”.<sup>15</sup>

### **3. Dhany Laundry.**

Jasa Dhany laundry yang ada di Kelurahan Baru, Kecamatan Banggae, dalam transaksinya konsumen diberikan pilihan layanan yang ada pada jasa laundry, kemudian konsumen memilih jenis layanan yang akan digunakan untuk pecucian pakaiannya.

Dengan pelayanan:

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Khadijah, Konsumen Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.

<sup>15</sup>Wawancara dengan Wardani, Karyawan Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

- a. Paket cuci perkilo
- b. Paket cuci setrika
- c. Paket cuci express 3 jam.

Setelah memilih jenis layanan yang diinginkan kemudian pihak laundry, menerima pakaian konsumen dan melakukan tahapan selanjutnya yaitu menimbang pakaian, pada tahap ini, setelah konsumen memilih layanan/paket pencucian, pakaian tersebut dihitung jika ada jenis pakaian yang cuci satuan dan ditimbang jika ada jenis pakaian yang kiloan, setelah itu pihak laundry memberikan berupa nota yang hanya tertulis harga pakaian sesuai dengan harga berat timbangan perkilonya dan sebagai bukti pembayaran setelah pakaian akan diambil, sebelum di cuci, pihak laundry terlebih dahulu memeriksa bagian pakaian yang akan dicuci jika pakaiannya terlalu kotor maka akan dipisahkan dengan pakaian yang tidak terlalu kotor, selanjutnya proses pencucian dan penjemuran yang dimana pihak laundry memberikan tanda atau label pada pakaian atau barang yang akan dicuci agar dapat dikenali dan dilacak dengan mudah selama proses pencucian, pengeringan, dan pengembalian kepada pelanggan. Ini membantu mencegah kehilangan atau pertukaran pakaian, dalam pelaksanaannya penyedia jasa laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya untuk menghindari kesalahan yang tidak diinginkan oleh konsumen yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan transaksi. tetapi ada saja hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen, seperti yang di ungkapkan oleh faridah selaku karyawan dhany laundry berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa:

Pernah terjadi kelalaian yang kami lakukan yaitu rusaknya kancing kemeja konsumen karena itu bajunya terlalu tipis jadi terjadi kerusakan dalam mesin cuci dan kami memperbaikinya terlebih dahulu sebelum dikemas dan diberikan kepada konsumen, dan “Sejauh ini tidak ada konsumen yang komplain tentang kehilangan pakaian namun biasa jika ada komplain tentang baju yang rusak kita akan memperbaikinya dengan gratis tetapi jika kita melihat pakaian tersebut rusak kita akan

meperbaikinya terlebih dahulu sebelum dilipat dan diambil oleh konsumen contoh seperti selimut yang robek kancing baju yang rusak, karna itu adalah kesalahan dari mesin cuci kami dan kami akan menjahitnya sebelum konsumen datang mengambil pakaiannya dan kami memberitahu kepada konsumen bahwa terjadi masalah tersebut konsumenpun tidak masalah dengan kelalaian yang kami lakukan.”<sup>16</sup>

Adapun keluhan konsumen yang didapatkan dari hasil wawancara, salah satu konsumen atas nama ibu Nurawati dengan tanggapannya;

“Sejauh ini saya menggunakan jasa cuci pakaian di dhany laundry dan pelayanannya cukup bagus baju yang saya juga bersih dan wangi juga hasilnya memuaskan dan tidak ada kerusakan atau kehilangan tersebut”.<sup>17</sup>

Berbeda dengan tanggapan yang di katakan oleh Raodah salah seorang warga kelurahan baru,:

“pernah mengalami masalah pada saat melaukan laundry di tempat Dhany Laundry yaitu, kancing baju miliknya ada yang terlepas kemudian saya komplain dan membawa barang tersebut kembali ke tempat laundry, pihak laundry mengatakan bahwa akan memperbaiki dan memasang ulang kancing baju yang hilang tersebut”.<sup>18</sup>

Pada awal perjanjian (akad) antara konsumen dan pihak laundry, tidak dicantumkan dalam nota mengenai tanggung jawab jika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian. Pihak laundry hanya mencatat berat pakaian dan harga per kilogram. Sebenarnya, penyedia jasa laundry berusaha untuk tidak mengecewakan konsumennya, dan mereka sebisa mungkin berhati-hati saat menangani pakaian konsumen. Akan tetapi, kesalahan yang tidak disengaja kadang-kadang sulit untuk dihindari. Namun, pada saat terjadi kesalahan pada barang milik konsumen di “Dhany Laundry” Ada beberapa bentuk tanggung jawab yang diberikan, seperti yang di ungkapkan oleh faridah selaku karyawan dhany laundry mengatakan:

“Jika terjadi kerusakan pada barang konsumen dan kami melihatnya maka itu akan diperbaiki terlebih dahulu sebelum dikemas,sejauh ini belum pernah terjadi komplain konsumen yang barangnya hilang karena kami selalu teliti dalam menandai pakaian konsumen dan kami juga menyuruh konsumen untuk kembali memeriksa barangnya agar tidak terjadinya

---

<sup>16</sup>Wawancara dengan Faridah, Karyawan Dhany Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

<sup>17</sup>Wawancara dengan Andi Saputra, Konsumen Dhany Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

<sup>18</sup>Wawancara dengan Raodah, Konsumen Dhany Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.

kehilangan pada pakaian, bata komplain selama 2 hari setelah pengambilan lewat dari itu maka bukan tanggung jawab kami, dan konsumen yang tidak tepat waktu mengambil pakaiannya akan tetap disimpan”.

#### **4. Alif Laundry.**

Jasa Alif laundry yang ada di Lingkungan paleo, Kecamatan Banggae, dalam transaksinya konsumen diberikan pilihan layanan yang ada pada jasa laundry, kemudian konsumen memilih jenis layanan yang akan digunakan untuk pembersihan pakaiannya.

Dengan pelayanan:

- a. Cuci + lipat.
- b. Cuci + setrika.
- c. Cuci komplit.

Setelah memilih jenis layanan yang diinginkan kemudian pihak laundry, menerima pakaian konsumen dan melakukan tahapan selanjutnya yaitu menimbang pakaian, pada tahap ini, setelah konsumen memilih layanan/paket pembersihan, pakaian tersebut dihitung jika ada jenis pakaian yang cuci satuan dan ditimbang jika ada jenis pakaian yang kiloan, setelah itu pihak laundry memberikan berupa nota yang hanya tertulis harga pakaian sesuai dengan harga berat timbangan perkilonya dan sebagai bukti pembayaran setelah pakaian akan diambil, sebelum di cuci, pihak laundry terlebih dahulu memeriksa bagian pakaian yang akan dicuci jika pakaiannya terlalu kotor maka akan dipisahkan dengan pakaian yang tidak terlalu kotor, selanjutnya proses pembersihan dan penjemuran yang dimana pihak laundry memberikan tanda atau label pada pakaian atau barang yang akan dicuci agar dapat dikenali dan dilacak dengan mudah selama proses pembersihan, pengeringan, dan pengembalian kepada pelanggan. Ini membantu mencegah kehilangan atau pertukaran pakaian, dalam pelaksanaannya penyedia jasa laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya

untuk menghindari kesalahan yang tidak diinginkan oleh konsumen yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan transaksi. Hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen, seperti yang di ungkapkan oleh Nisa selaku konsumen Alif laundry berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan jasa *laundry* di alif *laundry* ini pelayanannya cukup bagus namun kadang pakaian saya kurang wangi dan harga perkilonyapun mahal mungkin karna cucinya secara manual jadi harganya lebih tinggi dibanding dengan tempat laundry yang lain.”<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara oleh Aldi selaku Karyawan Alif laundry mengatakan bahwa Tanggungjawab yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian adalah;

“Dengan penyedia jasa yang mengutamakan kepuasan pelanggan di alif laundry bentuk tanggung jawab yang kami tekankan yaitu akan selalu siap dalam mengganti rugi disetiap konsumen yang komplain atas kinerja karyawan yang lalai atas bentuk pengerjaan selama bekerja, bentuk ganti ruginya di hitung berapa besaran harga baju yang di tentukan konsumen maka itu yang di ganti rugi, namun jika ada pakaian konsumen yang luntur ataupun rusak dan tidak datang untuk komplain maka itu bukan tanggung jawab kami dan pengambilan barang lebih 2 minggu dari waktu yang kami berikan bukan tanggung jawab dan hanya akan menyimpan barang tersebut.”<sup>20</sup>

## 5. Nabil Laundry

Jasa Nabil laundry yang ada di lingkungan saleppa, Kecamatan Banggae, dalam transaksinya konsumen diberikan pilihan layanan yang ada pada jasa laundry, kemudian konsumen memilih jenis layanan yang akan digunakan untuk pecucian pakaiannya.

Dengan pelayanan :

- a. Cuci kering lipat
- b. Cuci kering setrika
- c. Express hemat
- d. Express komplit.

---

<sup>19</sup>Wawancara dengan Nisa, Konsumen Alif Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024.

<sup>20</sup>Wawancara dengan Aldi, Pegawai Alif Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024.

Setelah memilih jenis layanan yang diinginkan kemudian pihak laundry, menerima pakaian konsumen dan melakukan tahapan selanjutnya yaitu menimbang pakaian, pada tahap ini, setelah konsumen memilih layanan/paket pencucian, pakaian tersebut dihitung jika ada jenis pakaian yang cuci satuan dan ditimbang jika ada jenis pakaian yang kiloan, setelah itu pihak laundry memberikan berupa nota yang hanya tertulis harga pakaian sesuai dengan harga berat timbangan perkilonya dan sebagai bukti pembayaran setelah pakaian akan diambil, sebelum di cuci, pihak laundry terlebih dahulu memeriksa bagian pakaian yang akan dicuci jika pakaiannya terlalu kotor maka akan dipisahkan dengan pakaian yang tidak terlalu kotor, selanjutnya proses pencucian dan penjemuran yang dimana pihak laundry memberikan tanda atau label pada pakaian atau barang yang akan dicuci agar dapat dikenali dan dilacak dengan mudah selama proses pencucian, pengeringan, dan pengembalian kepada pelanggan. Ini membantu mencegah kehilangan atau pertukaran pakaian, dalam pelaksanaannya penyedia jasa laundry berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, mereka juga berupaya untuk menghindari kesalahan yang tidak diinginkan oleh konsumen yang dapat merugikan masing-masing pihak dalam melakukan transaksi. tetapi ada saja hal yang terjadi pada saat mengelola pakaian konsumen, Seperti yang di ungkapkan oleh Azzahra selaku konsumen Nabil laundry berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa:

”Ketika saya pertama kali menggunakan layanan laundry di Nabil laundry, pegawainya menanyakan jenis layanan yang saya inginkan. Saya memilih layanan laundry kiloan cuci lipat. Selanjutnya, pegawai tersebut juga menanyakan jenis pakaian yang saya bawa, Jika terdapat pakaian yang luntur, mereka akan memisahkannya karena pakaian tersebut akan dipisahkan terlebih dahulu sebelum dicampur dengan pakain lainnya untuk dimasukan di mesin cuci, Pelayanan nya cukup bagus dan memuaskan namun saat saya mengambil pakaian saya lalu mengeceknya ternyata celana saya hilang, sayapun datang kembali untuk menanyakan pakaian saya tersebut,karyawan nabil laundry mengatakan bahwa akan mencari celanaku yang hilang dan akan menghubungi ketika barang ditemukan 2 hari kemudian saya kembali dan menyanyakannya pemilik

laundry meminta maaf karna tidak menemukan celana saya dan pemilik laundry mengatakan akan mengganti sesuai harga barang tersebut.”<sup>21</sup>

Hal serupa berdasarkan hasil wawancara oleh bapak Nasir selaku pemilik Nabil laundry mengatakan bahwa Tanggungjawab yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian adalah;

“Disini kami memberikan batas komplain 3 hari setelah pengambilan lewat dari itu kami sudah tidak bertanggung jawab, dan jika konsumen datang untuk komplain contoh seperti barang/pakaian yang tertukar itu konsumen datang sendiri mengembalikannya yang bukan barangnya dan konsumen yang mengalami keluhan tadi kami akan menghubunginya karna barangnya sudah ditemukan dan jika ada pakaian konsumen yang hilang kami akan menggantikan sesuai dengan harga barangnya, serta jika ada baju yang robek/rusak atas kelalaian karyawan kami maka akan dijahit/diperbaiki sebelum dikemas dan jika pakaiannya rusak parah kami akan mengganti dan mencari pakaian yang sama persis tersebut”<sup>22</sup>

Terkait dengan tanggung jawab yang diberikan oleh 5 penyedia jasa laundry seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dan berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti bahwa pihak laundry cara mengganti rugi kepada konsumen ini berbeda-beda. bentuk tanggung jawab yang diberikan pada jasa laundry di Kecamatan Banggae sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan kepada konsumen. Namun yang menjadi permasalahan dan objek pada penelitian ini bahwa sering terjadi suatu kelalaian yang dilakukan oleh pihak laundry.

Kelalaian tersebut terjadi akibat dari kecerobohan yang dilakukan oleh pihak laundry. Memang hal tersebut bukan hal yang disengaja akan tetapi Islam telah mengajarkan bahwa dalam bekerja harus senantiasa berhati-hati, teliti, dan selalu mengutamakan kepuasan konsumen. pada dasarnya sekecil apapun kelalaian yang dilakukan harus benar-benar dipertanggung jawabkan secara maksimal sebagai bentuk pemenuhan amanah yang diberikan oleh konsumen.

---

<sup>21</sup>Wawancara dengan Azzahra, Konsumen Nabil Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024

<sup>22</sup>Wawancara dengan Nasir, Pemilik Nabil Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024.

Terlebih lagi minimnya kesadaran para konsumen terhadap hukum yang berlaku dan menganggap kejadian tersebut merupakan hal yang biasa.

***D. Tinjauan Hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian.***

Hak *khiyar* terhadap konsumen pada penyedia jasa *laundry*, dalam konteks ini adalah hak konsumen untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan transaksi ketika mereka mengalami kerugian, seperti kerusakan atau kehilangan barang. Konsumen perlu memahami hak-hak mereka terkait *khiyar* dalam transaksi *laundry*, agar dapat mengambil langkah yang tepat jika mengalami kerugian, Pengetahuan ini juga mendorong penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas layanan dan bertanggung jawab atas barang yang ditangani. Jadi, hak *khiyar* dalam Islam ditetapkan untuk memastikan adanya kerelaan dan kepuasan kedua belah pihak yang terlibat dalam suatu akad. dalam sebuah transaksi, akad harus memberikan hak *khiyar*, yang memungkinkan para pihak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad tersebut. Hak *khiyar* diperlukan untuk melindungi kepentingan, kemaslahatan, dan kerelaan kedua pihak yang melakukan akad, serta melindungi mereka dari potensi kerugian atau bahaya yang mungkin timbul dari transaksi tersebut. Adapun *khiyar* yang dapat diterapkan dalam penyedia jasa *laundry* atas kerusakan dan kehilangan pakaian yaitu ada empat macam *Khiyar* diantaranya adalah, *Khiyar Majelis*, *Khiyar Syarat*, *Khiyar Ru'yah* dan *Khiyar 'Aib*.

Hak *khiyar* terhadap konsumen pada penyedia jasa *laundry* antara lain:

**1. Ada Laundry.**

Dalam penerapan *khiyar* yang dilakukan penyedia jasa terhadap konsumen di lingkungan Battayang, Jl.Ammana wewang no.15, Battayang, Kecamatan Banggae, Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak laundry di lingkungan

Battayang, Kecamatan Banggae pihak laundry tidak begitu memahami konsep *khiyar* terhadap konsumen namun pada prakteknya mereka sudah menerapkan *khiyar* dalam transaksi ini dimana penyedia jasa sudah menerapkan *Khiyar 'Aib* dan *Khiyar Syarat*, *Khiyar 'Aib* ini adalah hak untuk membatalkan akad jika barang yang diterima memiliki cacat atau kerusakan yang tidak diberitahukan sebelumnya. Dalam konteks laundry, jika pakaian rusak setelah dicuci, konsumen dapat menggunakan *khiyar aib* untuk membatalkan transaksi. Hak *khiyar* yang diberikan pihak laundry terhadap konsumen sudah sesuai dengan memberikan kompensasi perbaikan secara gratis. *Khiyar Syarat* yang dilakukan penyedia jasa laundry ini sudah sesuai dan tepat waktu dalam memberikan kesepakatan misal waktu yang diberikan konsumen untuk mengambil pakaiannya dalam jangka waktu yang telah disepakati tetapi ada juga konsumen yang tidak tepat waktu dalam mengambil pakaiannya namun pihak laundry tetap menyimpan barang tersebut sampai pemiliknya datang untuk mengambilnya, namun jika ada cacat pada barang tersebut itu sudah bukan tanggung jawab penyedia jasa laundry karna masa *khiyar* yang digunakan sudah tidak berlaku. *Khiyar* syarat memberikan perlindungan bagi konsumen dengan memungkinkan mereka untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan sesuai dengan harapan dan kesepakatan.

## **2. Rumah Laundry.**

Hak *Khiyar* yang diterapkan penyedia jasa terhadap konsumen di lingkungan Passarang, Kecamatan Banggae ini berdasarkan hasil wawancara dengan pihak laundry di lingkungan Passarang, Kecamatan Banggae pihak laundry tidak begitu memahami apa itu *khiyar* terhadap konsumen Namun pada prakteknya mereka sudah menerapkan *khiyar* dalam transaksi ini dimana penyedia jasa sudah menerapkan *Khiyar Ru'yah*, *Khiyar 'Aib* dan *Khiyar Syarat*, *Khiyar Ru'yah* yang diterapkan penyedia jasa laundry ini apabila konsumen mengalami

kehilangan pakaian setelah pakaian tersebut diambil dan konsumen komplain pada pihak laundry akan tetapi pihak laundry hanya menggantikan setengah dari harga pakaian tersebut, *Khiyar 'Aib* yang diterapkan pada pihak laundry ini adalah hak untuk membatalkan akad jika barang yang diterima memiliki cacat atau kerusakan yang tidak diberitahukan sebelumnya. Dalam konteks laundry, jika pakaian rusak setelah dicuci, konsumen dapat menggunakan *khiyar 'Aib* untuk membatalkan transaksi, tetapi hak *khiyar* yang diberikan pihak laundry terhadap konsumen sudah sesuai dengan memberikan kompensasi perbaikan secara gratis. *Khiyar Syarat* yang dilakukan penyedia jasa laundry ini sudah sesuai dan tepat waktu dalam memberikan kesepakatan misal waktu yang diberikan konsumen untuk mengambil pakaiannya sudah memenuhi *khiyar Syarat* namun ada pula konsumen yang tidak tepat waktu dalam mengambil pakaiannya sehingga pihak *laundry* menyimpan sampai pemilik mengambil pakaiannya .

### **3. Dhany Laundry.**

Hak *Khiyar* yang diterapkan penyedia jasa terhadap konsumen di kelurahan baru, Kecamatan Banggae ini Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *laundry* di kelurahan baru , Kecamatan Banggae pihak laundry tidak begitu memahami apa itu konsep *khiyar* terhadap konsumen namun pada prakteknya mereka sudah menerapkan *khiyar* dalam transaksi ini dimana penyedia jasa sudah menerapkan *Khiyar Majelis, Khiyar Syarat, Khiyar 'Aib*. *Khiyar Majelis* ini jika pakaian yang diberikan ke laundry mengalami kerusakan, konsumen dapat menggunakan hak *khiyar* majelis untuk membatalkan transaksi, tetapi pihak konsumen sudah memenuhi tentang adanya *khiyar majelis* karena mengganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukan sehingga konsumen tetap melanjutkan transaksi tersebut. *Khiyar 'Aib* yang diterapkan pada pihak laundry ini adalah hak untuk membatalkan akad jika barang yang diterima memiliki cacat atau kerusakan yang

tidak diberitahukan sebelumnya, dalam konteks laundry jika pakaian rusak setelah dicuci, konsumen dapat menggunakan *khiyar 'Aib* untuk membatalkan transaksi, tetapi hak *khiyar* yang diberikan pihak laundry terhadap konsumen sudah sesuai dengan memberikan kompensasi perbaikan secara gratis. *Khiyar Syarat* yang dilakukan penyedia jasa *laundry* ini sudah sesuai dan tepat waktu dalam memberikan kesepakatan misal waktu yang diberikan konsumen untuk mengambil pakaiannya sudah memenuhi *khiyar syarat* tetapi ada juga konsumen yang tidak tepat waktu dalam mengambil pakaiannya namun pihak *laundry* tetap menyimpan barang tersebut sampai pemiliknya datang untuk mengambilnya.

#### **4. Alif Laundry**

*Khiyar* yang diterapkan penyedia jasa terhadap konsumen di lingkungan Paleo, Kecamatan Banggae ini Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *laundry* di lingkungan paleo, Kecamatan Banggae pihak laundry tidak begitu memahami apa itu konsep *khiyar* terhadap konsumen namun pada prakteknya mereka sudah menerapkan *khiyar* dalam transaksi ini dimana penyedia jasa sudah menerapkan, *Khiyar Majelis, Khiyar Syarat, Khiyar Ru'yah, Khiyar 'Aib*. *Khiyar* yang diterapkan penyedia jasa ini sudah sesuai dimana penyedia jasa dan konsumen telah melakukan akad ijab dan qabul, telah menyepakati kesepakatan yang ada misal jika ada pakaian yang rusak atau hilang maka akan diganti sepenuhnya namun lewat 2 minggu setelah pengambilan sudah bukan tanggung jawab pihak *laundry*, kemudian akad yang diucapkan telah mengikat kedua belah pihak yaitu pihak penyedia jasa laundry dan konsumen, sehingga dapat dikatakan bahwa ketentuan *khiyar* terpenuhi semuanya. dalam konteks *laundry*, jika seseorang mengirimkan pakaian untuk dicuci dan kemudian menerima pakaian tersebut dalam kondisi yang berbeda dari yang diharapkan misalnya, ada

kerusakan atau kehilangan maka hak *khiyar* ini bisa diterapkan sesuai dengan kesepakatan yang berlaku.

### **5. Nabil Laundry.**

Dalam penerapan *khiyar* yang dilakukan penyedia jasa terhadap konsumen di lingkungan Saleppa, Kecamatan Banggae, Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *laundry* di lingkungan Saleppa, Kecamatan Banggae, pihak *laundry* tidak begitu memahami konsep *khiyar* terhadap konsumen Namun pada prakteknya mereka sudah menerapkan *khiyar* dalam transaksi ini dimana penyedia jasa sudah menerapkan *Khiyar* Majelis, *Khiyar* Syarat, *Khiyar* Ru'yah, *Khiyar*'Aib. *Khiyar* yang diterapkan penyedia jasa ini sudah sesuai dimana penyedia jasa bertanggung jawab penuh atas kerugian yang dialami konsumen dan memberikan batas komplain 3 hari setelah pengambilan barang dan apabila lewat dari waktu yang ditentukan penyedia jasa masih tetap meladeni apabila ada bukti foto atau video jika kerusakan tersebut akibat dari kelalaiannya dan apabila terjadi hilang dan rusaknya pakaian penyedia jasa menggantikan sesuai dengan kesepakatan dengan konsumen.

Dari kelima *laundry* diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan *khiyar* yang dilakukan penyedia jasa ini ada yang terpenuhi ada juga yang tidak terpenuhi seluruhnya karena penyedia jasa dan konsumen belum memahami konsep *khiyar*; penyedia jasa memang tidak begitu memahami konsep *khiyar*; namun pada tanggung jawab dan hak konsumen yang diberikan, seperti hak untuk membatalkan transaksi (*khiyar* majelis), hak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi dalam waktu tertentu (*khiyar* syarat), hak berlaku jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan setelah dilihat (*khiyar* ru'yah), dan hak atas barang yang cacat (*khiyar* 'aib), itu sudah terpenuhi namun dari kelima penyedia jasa *laundry* ini cara *khiyar* yang diterapkan berbeda-beda, dengan memahami dan

menerapkan prinsip *khiyar*; penyedia jasa dapat membangun kepercayaan konsumen. Konsumen akan merasa lebih nyaman dan aman saat bertransaksi jika mereka tahu hak-hak mereka dilindungi.

Tujuan *khiyar* bagi konsumen pada penyedia jasa *laundry* ini juga memiliki beberapa manfaat yang signifikan bagi penyedia jasa *laundry* agar adanya pemikiran yang benar-benar matang baik dari segi positif maupun negatif bagi kedua belah pihak sebelum melakukan dan memutuskan transaksi, dengan memberikan hak *khiyar*; penyedia jasa menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan, yang dapat membangun kepercayaan dan loyalitas. Jadi, hak *khiyar* dalam Islam ditetapkan untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik bagi para pihak yang melakukan akad dalam suatu transaksi. Akad yang lazim adalah akad yang tidak mengandung unsur *khiyar*, dengan konsekuensi bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi dapat memilih untuk melanjutkan atau membatalkan kontrak. Hak *khiyar* ini diperlukan untuk melindungi kepentingan, kemaslahatan, serta kerelaan kedua belah pihak dalam transaksi, sekaligus melindungi mereka dari potensi bahaya yang dapat menyebabkan kerugian.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tinjauan hak *khiyar* terhadap konsumen pada penyedia jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan pakaian di Kecamatan Banggae dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

Pertama, tanggung jawab yang diberikan oleh 5 penyedia jasa laundry seperti yang telah dijelaskan sebelumnya dan berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti bahwa pihak laundry cara mengganti rugi kepada konsumen ini berbeda-beda. bentuk tanggung jawab yang diberikan pada jasa laundry di Kecamatan Banggae sudah cukup baik dan memberikan kenyamanan kepada konsumen. Namun yang menjadi permasalahan dan objek pada penelitian ini bahwa sering terjadi suatu kelalaian yang dilakukan oleh pihak laundry. Kelalaian tersebut terjadi akibat dari kecerobohan yang dilakukan oleh pihak laundry. Memang hal tersebut bukan hal yang disengaja akan tetapi Islam telah mengajarkan bahwa dalam bekerja harus senantiasa berhati-hati, teliti, dan selalu mengutamakan kepuasan konsumen. Pada dasarnya sekecil apapun kelalaian yang dilakukan harus benar-benar dipertanggung jawabkan secara maksimal sebagai bentuk pemenuhan amanah yang diberikan oleh konsumen. Terlebih lagi minimnya kesadaran para konsumen terhadap hukum yang berlaku dan menganggap kejadian tersebut merupakan hal yang biasa.

Kedua, penerapan *khiyar* yang dilakukan penyedia jasa ini ada yang terpenuhi ada juga yang tidak terpenuhi seluruhnya karena penyedia jasa dan konsumen belum memahami konsep *khiyar*; penyedia jasa memang tidak begitu memahami konsep *khiyar*, namun pada tanggung jawab dan hak konsumen yang diberikan, seperti hak untuk membatalkan transaksi (*khiyar majelis*), hak untuk membatalkan atau melanjutkan transaksi dalam waktu tertentu (*khiyar syarat*), hak berlaku jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan setelah dilihat (*khiyar ru'yah*), dan hak atas barang yang cacat (*khiyar 'Aib*) itu sudah terpenuhi namun dari kelima penyedia jasa laundry ini cara *khiyar* yang diterapkan berbeda-beda, dengan memahami dan menerapkan prinsip *khiyar*; penyedia jasa dapat membangun kepercayaan konsumen. konsumen akan merasa lebih nyaman dan aman saat bertransaksi jika mereka tahu hak-hak mereka dilindungi. Tujuan *khiyar* bagi konsumen pada penyedia jasa laundry ini juga memiliki beberapa manfaat yang signifikan bagi penyedia jasa laundry agar adanya pemikiran yang benar-benar matang baik dari segi positif maupun negatif bagi kedua belah pihak sebelum melakukan dan memutuskan transaksi, dengan memberikan hak *khiyar*; penyedia jasa menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan pelanggan, yang dapat membangun kepercayaan dan loyalitas.

### **B. Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Banggae, mengenai kerusakan dan kehilangan pakaian dalam tinjauan hak *khiyar* terhadap konsumen maka peneliti akan memberikan implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Peneliti berharap, penelitian ini dapat memberikan peneliti wawasan yang mendalam mengenai penerapan hak khiyar dalam penyedia jasa laundry. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi referensi mengenai hak khiyar terhadap konsumen pada penyedia jasa laundry atas kerusakan dan kehilangan pakaian. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya.
2. Masyarakat, khususnya konsumen jasa laundry, akan lebih menyadari hak-hak mereka, termasuk hak *khiyar*. Mereka akan memahami bahwa jika terjadi kerusakan atau kehilangan pakaian, mereka berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan prinsip *khiyar*. Dengan kesadaran yang meningkat, konsumen akan lebih terlindungi dalam melakukan transaksi, dan mereka dapat memilih penyedia jasa yang berkomitmen pada perlindungan konsumen.
3. Penyedia jasa laundry, penyedia akan terdorong untuk meningkatkan kualitas layanan dan tanggung jawab terhadap barang milik konsumen. dengan memahami hak-hak konsumen, mereka akan lebih berhati-hati dalam menangani pakaian konsumen. dengan mengikuti prinsip *khiyar* dan perlindungan konsumen, penyedia jasa dapat meningkatkan reputasi bisnis mereka di kalangan masyarakat yang menginginkan transaksi yang sesuai dengan hukum Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an:

Bodi, Muh. Idam Khalid, dkk. *Koro'ang Mala'bi: Al-Quran dan Terjemahan Bahasa Mandar dan Indonesia*. Makassar: Balitbang Agama, 2019.

Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemhannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf al-Qur'an. 2019.

### Buku:

Azzam, Abdul Aziz Muhammad. *Fiqh Muamalat Sistem Transaksi dalam Islam*. Jakarta: Amzah. 2014.

Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu. Jilid 5*, Depok: Gema Insani, 2021.

Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2017.

Djuwaini Dimyauddin. *Pengantar Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka pelajar. 2015.

Djamil Fathurrahman. *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakrta: Sinar Grafika. 2013.

Ghazaly Rahman Abdul. *Fiqh Muamalat Cet. 5*; Jakarta: Prenadanamedia Group, 2018.

Hendi Suhendi. *"Fiqh Muamalah"*. Cet. 5; Depok: Rajawali Press, 2019.

Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*, jilid 2 Yogyakarta: Andi Offset, 2009.

Mardani. *Fiqh hukum ekonomi syariah*. Jakarta: Kencana, 2013.

Masadi, A Ghufron. *Fiqh Muamalah Konstekstual*. Jakarta: Prenada Media Grup. 2010.

Novia Ifit Sari dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet. I, Malang: Unisma Press. 2022.

Purnasiswa. *Metodologi Fikih Muamalah*. Aghisna Publisher, 2020.

Prasetya Yoyok. *Ekonomi Syariah*. Bandung: Aria Mandiri Group. 2018.

Rosidin. *Fikih Muamalah*. Malang: Eduliterasi 2020.

Syarifuddin Amir. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Prananda Media, 2015.

Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. 18 Bandung: Alfabeta, 2018.

Sabiq, Sayyid. *Fiqh Sunnah Jilid 4, diterjemahkan oleh Abu Syaughina, Abu Aulia Rahma, dari judul asli Fiqhus Sunnah*. Matraman dalam III: Tinta Abadi Gemilang. 2013.

Sabiq Sayyid. *Terj Fikih Sunnah jilid 5., Tahkik & Takhrij: Muhammad Nasiruddin Al Albani*. Cakrawala Publishing 2009.

Syafii Rahmat. *Fiqh Muamalah*,. Bandung: Pustaka Setia. 2011.

Tutik Triwulan Titik. *Perlindungan Hukum bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka. 2010.

### **Jurnal dan Skripsi:**

- Amiruddin, Muhammad Majdy. *Khiyār hak untuk memilih dalam Transaksi OnLine: Studi Komparasi antara Lazada, Zalara dan Blibli. Falah Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol 1. No.1 Februari. 2016
- Dhiahasna, Herda. *Analisis Hukum Islam terhadap Pelaksanaan Akad Ijarah pada usaha Laundry di Kartasura Sukoharjo (studi kasus pada usaha laundry aisyah dan my laundry. skripsi: Mahasiswa IAIN Surakarta*. 2018.
- Fatorina Fetri. *Khiyar 'Aib terhadap Praktik Jual Beli Online Motor Antik CB 100. Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, Vol 1. No. 1. 2023.
- Hasanah Hasyim. *Teknik-teknik Observasi Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial*. 2016.
- Jumarni. *Konsep Khiyar pada Online Shop dengan Metode Cod Perspektif Ekonomi Islam. Jurnal Al-Kharaj*. Vol 1, No. 1, 2021.
- Misela. *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Hak Khiyar dalam Jual Beli cabai Sistem Plastikan (Studi Kasus di Pasar Kota Metro). Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Metro*. 2020.
- Muntiana Puspitarini. *“Tinjauan Khiyar terhadap Praktek Jasa Pencucian Pakaian Binatu Studi Kasus Detergent Laundry Kediri.”.skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri*. 2022.
- Nadira Haifa, ”*Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam:Studi Kasus terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada Doorsmeer Banda Aceh*”.*Skripsi:Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh*. 2018.
- Oktasari Orin. *Al-Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli Online. Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*. Vol 4. No.1, 2021.
- Purwito Edy. *“Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya”*. *Jurnal Magister Ilmu Hukum*. Vol. 13. No. 1. 2023.
- Rachmawati, Imami Nur. *Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif : Wawancara. Jurnal Keperawatan Indonesia*. Vol. 11. No. 1. 2007.
- Rifai, Moh. *Kajian Masyarakat Beragama Perspektif Pendekatan Sosiologi. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*. Vol. 2. No. 1. 2018.
- Rijali, Ahmad. *Analisis Data Kualitatif*, Jurnal Alhdharah, Vol. 17, No. 33, 2018.
- ZA, Moh. Ah. Subhan. *“Hak Pilih (Khiyar) dalam Transaksi Jual Beli di Media Sosial Menurut Perspektif Hukum Islam”*. *Jurnal Akademika*. Vol.11 No.1. 2017.

### **Wawancara:**

- Wawancara dengan Artuti selaku pemilik Rumah laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.
- Wawancara dengan Rohani selaku pemilik Dhany laundry, di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene, pada Tanggal 01, Oktober, 2024.
- Wawancara dengan Rina, Konsumen Ada Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.

- Wawancara dengan Alfahreza, Konsumen Ada Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Rosmala Nur, Pemilik Ada laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Nunung, Konsumen Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Khadija, Konsumen Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada Tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Wardani, Karyawan Rumah Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Nurmawati, Konsumen Dhany Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Raodah, Konsumen Dhany Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Faridah, Karyawan Dhany Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 1 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Nisa, Konsumen Alif Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Aldi, Pegawai Alif Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024.
- Wawancara dengan Azzahra, Konsumen Nabil Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024
- Wawancara dengan Nasir, Pemilik Nabil Laundry di Kecamatan Banggae Kabupaten Majene pada tanggal 2 Oktober 2024.

## PEDOMAN WAWANCARA

Rumusan Masalah 1	pertanyaan	Narasumber	Jawaban
<p>Bagaimana tanggung jawab penyedia jasa laundry terhadap konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian</p>	<p>1. Sejak kapan jasa laundry ini didirikan?</p> <p>2. Jenis layanan apa yang disediakan oleh jasa laundry yang ditawarkan kepada konsumen?</p> <p>3. Apakah ada langkah-langkah pencegahan yang dilakukan pihak laundry untuk menghindari kerusakan dan kehilangan pakaian konsumen?</p>	<p>Rosmala Nur,55 Tahun, Pemilik Ada Laundry, di lingkungan battayang, Kecamatan Banggae.</p>	<p>1. Di dirikan pada tahun 2023</p> <p>2. cuci kiloan, satuan, dan cuci aexpress</p> <p>3. sebelum melakukan pencucian langkah awal yang di lakukan dengan memisahkan pakaian antara konsumen dan menandai pakaian tersebut agar tidak tertukar</p> <p>4. Memperbaiki pakaian yang rusak sebelum dikembalikan ke konsumen</p> <p>5. sejauh ini masalah atau kendala belum pernah terjadi tetapi jika sewaktu waktu terjadi maka akan Mengganti rugi setengah dari harga pakaian tersebut itupun ketika diminta oleh konsumen.</p>
	<p>4. Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak laundry jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian pada konsumen?</p>	<p>Wardani, 47 Tahun, Karyawan Rumah Laundry, di Lingkungan Passarang, Kecamatan Banggae.</p>	<p>1. Di dirikan pada tahun 2017</p> <p>2. Cuci lipat parfum, cuci setrika parfum, cuci setrika gantung dan bed cover</p> <p>3. Membedakan setiap warna hanger konsumen ketika ingin melakukan penjemuran</p> <p>4. Memperbaiki pakaian yang rusak sebelum dikembalikan ke konsumen</p> <p>5. Memberikan kompensasi setengah dari harga pakaian konsumen.</p>
	<p>5. Apakah ada kompensasi atau penggantian yang ditawarkan pihak laundry jika ada komplain dari konsumen?</p>	<p>Faridah,22 Tahun, Karyawan dhany Laundry,di Kelurahan Baru, Kecamatan Banggae.</p>	<p>1. Di dirikan pada tahun 2021</p> <p>2. Cuci setrika, cuci lipat</p> <p>3. Pakaian antar konsumen di tandai dengan satu mesin cuci di mesin cuci lainnya</p> <p>4. Memperbiki sebelum di kembalikan ke konsumen</p> <p>5. Batas waktu pengaduan masalah (komplen) selama 2 hari seteleah pengembalian barang, ketika ada barang hilang maka akan Mengganti rugi sesuai dengan harga pakaian atau mengganti dengan barang serupa.</p>

		<p>Aldi,19 Tahun, Karyawan Alif Laundry,di Lingkungan Paleo, Kecamatan Banggae.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Di dirikan pada 14 agustus 2017</li> <li>2. Cuci setrika pakaian, dan cuci lipat pakaian</li> <li>3. Menandai keranjang sesuai dengan nama konsumen</li> <li>4. Memperbaiki pakaian tersebut, misalkan kancing baju yang lepas, maka akan di pasang kembali sebelum di kemas</li> <li>5. kompensasi yang di berikan yaitu dengan mengganti pakaian tersebut sesuai dengan harga tetapi ketika pakaian tersebut di atas dari Rp.500.000 maka akan mengganti setengahnya saja</li> </ol>
		<p>Nasir,41 Tahun, Pemilik Nabil Laundry, di Lingkungan Saleppa, Kecamatan Banggae.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Di dirikan pada tahun 2022</li> <li>2. Cuci kering lipat, cuci kering setrika, expres hemat, expres komplit,</li> <li>3. dengan menandai pakaian konsumen menggunakan keranjang dan di berikan tanda di keranjang itu sesuai dengan nama pemilik pakaian tersebut</li> <li>4. memperbaiki pakaian yang rusak tersebut dan membayar biaya operasional pengerjaan baju rusak itu sebelum di kemas untuk di berikan ke konsumen, dan membeli pakaian yang hampir serupa dengan pakaian hilang tersebut</li> <li>5. kompensasi yang di berikan yaitu dengan mengganti pakaian tersebut sesuai dengan nominal harga yang di sebutkan konsumen</li> </ol>

Rumusan Masalah 1	pertanyaan	Narasumber	Jawaban
Bagaimana tanggung jawab penyedia jasa laundry terhadap konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian	1. Apa alasan bapak/ibu memilih menggunakan jasa laundry? 2. Sudah berapa lama bapak/ibu menggunakan jasa laundry? 3. Apakah bapak/ibu pernah mengalami kerusakan dan kehilangan pakaian di jasa laundry?	Ibu rina 41 tahun, konsumen Ada di Laundry, Kecamatan Banggae	1. Meringankan pekerjaan dan mempercepat pekerjaan. 2. Mungkin 2 minggu, sekali. 3. Pernah, pakaian baju suami robek di bagian punggung, 4. Tidak ada secara tertulis dan secara lisan 5. Mengembalikan dan menanyakan mengapa bisa robek seperti ini dan meminta tanggung jawab. 6. Pihak laundry bertanggung jawab dan akan memperbaikinya. 7. Iya, karena dekat dari rumah..
	4. Apakah pihak laundry memberikan tanda terima/kesepakatan tertulis yang mencantumkan syarat dan ketentuan terkait apabila terjadi kerusakan dan kehilangan pakaian?	Alfahreza, 23 tahun, konsumen Ada di Laundry, Kecamatan Banggae	1. Meringankan pekerjaan 2. 3 bulan, itupun jarang, hanya saja jika tidak kuat mencuci maka saya menggunakan jasa laundry ini. 3. Pernah baju saya hilang. 4. Tidak ada, hanya berupa nota saja. 5. Ya saya membawanya kembali ketempat laundry. 6. Pada saat ada pakaian saya yang hilang, dari pihak laundry siap mencari pakaian hilang itu tetapi sampai berhari hari pakaian itu tidak di temukan. 7. Sudah tidak.
	5. Apakah bapak/ibu mengembalikan, menukar, meminta ganti rugi terhadap pakaian yang rusak atau hilang? 6. Bagaimana pihak jasa laundry menanggapi komplain	Nunung, 19 tahun, Konsumen Rumah Laundry, di Kecamatan Banggae	1. Meringkan pekerjaan. 2. 2 minggu sekali itupun jarang. 3. Pernah, baju kaos saya robek. 4. Tidak ada, hanya nota bukti pembayaran saja dan waktu yang diberikan untuk mengambil pakaian. 5. Saya belum pernah komplain ke laundry karena tidak ingin memperpanjang masalah dengan pihak laundry. 6. Tidak, saya mengikhhlaskan barang saya yang rusak. 7. Iya, karena tempat laundrynya murah.

<p>(keluhan) dari konsumen ketika mengalami kerusakan dan kehilangan pakaian?</p> <p>7. Ketika ada kendala pada pelayanan jasa laundry, apakah tetap memakai jasa laundry?</p>	<p>Khadijah, 22 Tahun, Konsumen Rumah laundry di Kecamatan Banggae</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meringankan pekerjaan.</li> <li>2. Lupa, karena me-laundry pakaian di saat cucian banyak</li> <li>3. ada kesibukan diluar dan tidak sempat untuk mencuci pakaian.</li> <li>4. Pernah kancing baju kemeja saya rusak.</li> <li>5. Tidak ada, nota yang diberikan hanya sebagai tanda untuk mengambil pakaian dan harga pakaian</li> <li>6. Saya tidak tahu karena saya tidak membawa baju saya untuk komplain</li> <li>7. Tidak, saya ikhlas atas apa yang terjadi pada pakaian saya.</li> </ol>
	<p>Nurmawati , 45 tahun, Konsumen Dhany laundry, di Kecamatan Banggae</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk meringkan perkerjaan.</li> <li>2. Tidak Ingat.</li> <li>3. Tidak</li> <li>4. Hanya nota pembayaran yang tertulis berat per kilo dan harga pakaian sesuai dengan berat timbangan.</li> <li>5. Saya Belum pernah komplain baju saya aman-aman saja tidak ada yang rusak ataupun hilang.</li> <li>6. Tidak ada tanggapan.</li> <li>7. Apabila pakaian saya rusak atau hilang, saya akan mencari tempat laundry lain ketika saya tidak punya waktu untuk mencuci.</li> </ol>
	<p>Raodah, 23 Tahun konsumen Dhany Laundry.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meringankan pekerjaan rumah.</li> <li>2. Sudah 4 bulanan, tetapi hanya beberapa kali saja, tidak rutin</li> <li>3. Iyya pernah kancing baju batik saya lepas.</li> <li>4. Nota yang diberikan hanya tertulis harga pakaian per/kilonya.</li> <li>5. Iya, saya membawanya kembali ketempat laundry tersebut dan meminta pertanggung jawaban.</li> <li>6. Yah pihak laundry mengganti kerugian yang terjadi pada baaju saya atas kelalaiannya.</li> <li>7. Iya karna hanya sekali saya mengalami kendala.</li> </ol>

		<p>Nisa, 22 Tahun, Konsumen Alif Laundry.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karena tidak kuat mencuci.</li> <li>2. Sebulan, sekali.</li> <li>3. Tidak, terjadi rusak atau hilang pada pakaian saya, hanya saja wanginya cepat hilang, dan juga perkiloannya mahal dibandingkan dengan laundry lain.</li> <li>4. Tidak ada, hanya nota bukti pembayaran setelah pakaian diambil.</li> <li>5. Tidak ada</li> <li>6. Saya tidak mengetahui.</li> <li>7. Sudah tidak saya mencari tempat laundry yang lain.</li> </ol>
		<p>Azzahra, Umur 22 Tahun, Konsumen, Nabil Laundry</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak punya waktu untuk mencuci</li> <li>2. Hanya 5 kali dalam seminggu.</li> <li>3. Pernah saya mengira baju saya hilang.</li> <li>4. Hanya berupa nota yang tertulis harga pakaian perkilonya.</li> <li>5. Iya saya kembali ke tempat laundry menanyakan baju saya.</li> <li>6. Yah, ternyata pihak laundry kurang teliti sehingga pakaian saya lupa dikemas</li> <li>7. Iya karna dekat dari rumah saya.</li> </ol>

Rumusan Masalah II	Pertanyaan	Narasumber	Jawaban
<p>Bagaimana Tinjauan Hak <i>Khiyar</i> terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah bapak/ibu mengetahui tentang <i>Khiyar</i>?</li> <li>2. Apakah jasa laundry ini menerapkan tentang Hak <i>khiyar</i> terhadap konsumen atas kerusakan dan kehilangan pakaian?</li> <li>3. Apakah ada batasan waktu tertentu untuk menggunakan hak <i>khiyar</i> setelah transaksi dilakukan?</li> <li>4. Apa hak <i>khiyar</i> yang dimiliki konsumen saat menggunakan jasa laundry miliki hak <i>khiyar</i>?</li> <li>5. Bagaimana cara penyelesaian pihak laundry jika konsumen merasa hak <i>khiyar</i> mereka dilanggar?</li> </ol>	<p>Pihak penyedia jasa laundry dan konsumen.</p>	<p>Dengan pertanyaan peneliti mengenai hak <i>khiyar</i> kepada penyedia jasa dan konsumen, bahwa penyedia jasa tidak mengetahui apa yang di maksud dengan hak <i>khiyar</i> dalam usaha bisnis begitupun juga konsumen tidak mengetahui apa tujuan yang di namakan hak <i>khiyar</i>, sebab pertanyaan peneliti kepada narasumber bahwa penyedia jasa dan konsumen merasa ambigu maka peneliti menjelaskan beberapa poin tentang hak <i>khiyar</i> kepada penyedia jasa dan konsumen, agar mereka mengetahui apa itu hak <i>khiyar</i>, dengan penjelasan peneliti, penyedia jasa memberikan tanggapan dan mengatakan, secara tidak langsung dalam usaha bisnis laundry ini ada yang menerapkan hak <i>khiyar</i> sepenuhnya ada juga yang tidak sepenuhnya menerapkan hak <i>khiyar</i> sebab dilihat dari 5 pengelola jasa laundry yang ada di Kecamatan Banggae ini dalam menangani konsumen yang mengalami kerugian itu tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen berbeda-beda. konsumen pun juga ikut memberikan tanggapan yaitu kami baru mendengar apa itu hak <i>khiyar</i> dan tidak begitu memahami dengan adanya hak <i>khiyar</i> ini, karena ada beberapa konsumen itu suka rela dan ikhlas jika terjadi kerusakan dan kehilangan pakaiannya, tetapi ada juga konsumen yang komplain dan hak <i>khiyar</i> yang didapatkan sudah sebanding dengan atas apa yang di alaminya.</p>

## LAMPIRAN



Nama : Wardani  
Umur : 47 Tahun  
Nama Laundry : Rumah Laundry



Nama : Aldi  
Umur : 19 Tahun  
Nama Laundry : Alif Laundry



Nama : Faridah  
Umur : 22 Tahun  
Nama Laundry : Dhany Laundry



Nama : Rosmala Nur  
Umur : 55 Tahun  
Nama Laundry : Ada Laundry



Nama : Faridah  
 Umur : 22 Tahun  
 Nama Laundry : Dhany Laundry



Nama : Azzahra  
 Umur : 22 Tahun  
 Status : Konsumen  
 Nabil Laundry



Nama : Raodah  
 Umur : 23 Tahun  
 Status : Konsumen  
 Dhany Laundry



Nama : Khadijah  
 Umur : 22 Tahun  
 Status : Konsumen  
 Rumah  
 Laundry



Nama : Nunung  
 Umur : 19 Tahun  
 Status : Konsumen  
 Rumah Laundry



Nama : Alfahreza  
 Umur : 23 Tahun  
 Status : Konsumen  
 Ada Laundry



Nama : Nurmawati  
 Umur : 45 Tahun  
 Status : Konsumen  
 Dhany  
 Laundry



Nama : Rina  
Umur : 41 Tahun  
Status : Konsumen Ada Laundry



Nama : Nisa  
Umur : 22 Tahun  
Status : Konsumen Alif  
Laundry



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE**  
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
(DPM-PTSP)  
Jln. Ammana Wewang No 12 Telp (0422) 21947 Majene-Sulbar



**IZIN PENELITIAN**

Nomor : 500.16.7.2/915/IP/IX/2024

Berdasarkan Peraturan Bupati nomor : 28 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majene, serta membaca surat Rekomendasi Penelitian Dari Badan Kesatuan bangsa dan Politik Nomor 070/565/IX/2024 Tanggal 30 September 2024 maka pada prinsipnya kami menyetujui dan **MEMBERI IZIN** Kepada:

N a m a : HASRANI  
Pekerjaan : Mahasiswi  
N I M : 20256120093  
Program Study/Jurusan : S1 Hukum Ekonmi Syariah  
Universitas : STAIN Majene  
Alamat : Ga'de Desa Tangnga-Tangnga Kec. Tinambung  
Kab. Polewali Mandar

Untuk melaksanakan Penelitian di Kabupaten Majene dengan Judul **"TINJAUAN HAK KHIYAR TERHADAP PENYEDIA JASA LAUNDRY ATAS KERUSAKAN DAN KEHILANGAN PAKAIAN DI KECAMATAN BANGGAE KABUPATEN MAJENE"** dengan ketentuan :

6. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan diharapkan melapor kepada pemerintah setempat dan atau tempat penelitian yang akan dilaksanakan.
7. Penelitian tidak menyimpang dari Izin yang diberikan.
8. Mentaati semua Perundang-Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
9. Menyerahkan 2 (dua) Exemplar copy hasil Penelitian kepada Bupati Majene Cq. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Majene
10. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat Izin ini tidak mentaati peraturan diatas.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Majene  
Pada Tanggal : 30-09-2024  
Kepala Dinas



**Hi. LIES HIRAWATI THAHIR, S.Sos, M.Adm.Pemb.**  
Pangkat: Pembina Utama Muda  
Nip. 196809281992032011

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis Hasrani, lahir di Ga'de pada tanggal 11 September 2002 anak ke 1 dari 5 bersaudara. Buah kasih dari pasangan Bapak Muhammad idrus dan Ibu Wahdania, Penulis pertama kali menempuh pendidikan di TK Nusa Putera 1 Tinambung Pada Tahun 2007 dan selesai pada tahun 2008, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SDN No. 002 Tinambung dan selesai pada tahun 2014, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Tinambung dan selesai pada tahun 2017 dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tinambung, Penulis Mengambil Jurusan MIA (Matematika IPA) dan selesai pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan studi di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene. Dengan jurusan Syariah Ekonomi dan Bisnis Islam dan Program studi Hukum Ekonomi Syariah .

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah Subhanahu Wata'ala, usaha dan di sertai doa kedua orang tua dan orang-orang terdekat dalam menjalankan aktivitas akademik di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Majene. Alhamdulillahilladzi bini'matihi tatimmussholihat penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul "Tinjauan Hak Khiyar terhadap Konsumen pada Penyedia Jasa Laundry atas Kerusakan dan Kehilangan Pakaian di Kecamatan Banggae"