

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA
BAKU**

**(Studi Kasus PB Swalayan Ahmad Yani No 48 Iring Mulyo Metro Timur
Kota Metro)**

Oleh:

**DEWI KHOIRATUN NIKMAH
NPM. 13111839**



Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
1438 H /2017 M**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA
BAKU**
**(Studi Kasus PB Swalayan Ahmad Yani No 48 Iring Mulyo Metro Timur
Kota Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah (SH)

Oleh:

Dewi Khoirotun Nikmah
NPM. 13111839

Pembimbing I : Liberty, SE, MA

Pembimbing II : Nurhidayati, MH

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO
1438 H /2017 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU (Studi Kasus PB
Swalayan Ahmad Yani No 48 Iring Mulyo Metro Timur Kota
Metro)

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Fakultas : Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Metro, 19 Juli 2017
Pembimbing II



Nurhidayati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.ain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : **B-428/ln-28/4-Sy/PP-009/08/2017**

Skripsi dengan Judul: PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU (Studi Kasus PB Swalayan Ahmad Yani No 48 Iring Mulyo Metro Timur, Kota Metro) disusun oleh DEWI KHOIROTUN NIKMAH, NPM. 13111839, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah telah diujikan dalam sidang Munaqosah Fakultas Syariah pada hari/tanggal : Selasa, 08 Agustus 2017.

TIM PEMBAHAS :

Ketua : Liberty, SE, MA

Pembahas I : H. Azmi Siradjuddin, Lc., M. Hum (.....)

Pembahas II : Nurhidayati, MH (.....)

Sekretaris : Titut Sudiono, M.E.Sy (.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah,

H. Husnul Fatarib, Ph.D
NIP.19740104 199903 1 004

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyah
Saudari Dewi Khoirotun Nikmah

Kepada Yth.,
Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Fakultas : Syariah
Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU (Studi Kasus PB Swalayan
Ahmad Yani No 48 Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro)

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Metro, 19 Juli 2017
Pembimbing II



Nurhidayati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU

Oleh:

Dewi Khoirotun Nikmah

Sistem ekonomi yang dipakai antara pihak yang melakukan kegiatan ekonomi akan berakhir dengan transaksi (*transaction*). Secara umum kegiatan transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha. Ketika keputusan konsumen telah diwujudkan untuk memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan, maka telah terjadi transaksi jual beli antara pihak pelaku usaha dengan konsumen. Dengan demikian transaksi tersebut merupakan hubungan jual beli dan didalamnya telah terikat adanya perjanjian.

Banyak pelaku usaha yang menggunakan Klausula Baku untuk mempercepat proses perjanjian jual beli yang isinya telah terlebih dahulu ditentukan oleh pelaku usaha berisi hal-hal yang berkenaan dengan kewajiban konsumen. Sehubungan dengan adanya perlindungan konsumen, yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula ekonerasi (*exoneratie klausule exemptoin calusule*) yaitu klausula yang berisi pembebasan atau pembahasan pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut. Adapun permasalahan yang akan diangkat adalah sebagai berikut: "Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Implementasi Klausula Baku Di PB Swalayan Ahmad Yani Iring Mulyo Metro Timur?"

Ada beberapa macam metode yang digunakan peneliti untuk memudahkan dalam mengumpulkan, membahas, mengelola dan menganalisis data yang telah terkumpul. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan. Hasil penelitian ini yaitu Klausula Baku yang diterapkan oleh PB Swalayan Kota Metro dalam memberikan perlindungan kepada konsumen membentuk bidang pengaduan yang bertujuan untuk menerima, menampung dan menyelesaikan pengaduan dan klaim konsumen berkenaan dengan produk yang dipasarkan, termasuk masalah; bentuk produk, kemasan, label, kadarluarsa serta harga produk yang dapat merugikan konsumen. PB Swalayan Kota Metro dalam menggunakan klausula baku sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah

NPM : 13111839

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 24 Juli 2017
Yang Menyatakan



Dewi Khoirotun Nikmah
NPM: 13111839

MOTTO

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا



Artinya: “ Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini di persembahkan kepada:

1. Ibundaku Aminatuz Zuhriah dan Ayahanda Drs. Imam Hanafi (Alm) selaku orang tua dan sekaligus guru terbaikku, terima kasih atas do'a, cinta dan kasih sayang yang selalu dicurahkan kepada peneliti;
2. Kakak-kakak tercinta, serta keluarga besarku, terima kasih atas do'a, cinta dan kasih sayangnya yang selalu ada;
3. Sahabat-sahabatku di *internal* dan *eksternal* kampus;
4. Almamater IAIN Metro.

Semoga orang yang telah berjasa hingga skripsi ini selesai dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan *inayah*-Nya serta memberikan kekuatan dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dengan mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof.Dr.Hj. Enizar, MA. Selaku Rektor IAIN Metro;
2. Bapak Husnul Fatarib, Ph.D selaku Dekan Syariah;
3. Ibu Nety Hermawati, S.H.,M.A.,M.H selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah;
4. Ibu Liberty, SE. MA dan Ibu Nurhidayati, MH selaku Pembimbing I dan Pembimbing II;

Semoga amal baik yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan penulis, karena kesempurnaan hanya Allah yang memilikinya. Penulis berharap karya sederhana ini dapat memberikan sedikit manfaat bagi siapa saja yang membacanya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro,24 Juli 2017

Penulis

Dewi Khoirotun Nikmah

NPM.13111839

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Penelitian Relevan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam	10
1. Pengertian Konsumen	10
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	10
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	11
4. Hak-hak Konsumen	14
B. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif.....	20
1. Pengertian konsumen	20
2. Pengertian Perlindungan Konsumen	20
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	21

4. Tujuan Perlindungan Konsumen	22
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	22
C. Kalusa Baku Dalam Perjanjian	29
D. Ciri-Ciri Perjanjian Baku	32
E. Jenis Perjanjian Dengan Klausula Baku	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Jenis dan Sifat Penelitian	35
B. Sumber Data	36
C. Teknik Pengumpulan Data	38
D. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN BEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum PB (Putra Baru) Swalayan Kota Metro	44
1. Sejarah Berdirinya PB (Putra Baru) Swalayan Kota Metro	44
2. Visi dan Misi	45
3. Struktur Organisasi PB Swalayan Kota Metro Tahun 2017	47
B. Penerapan Klausula Baku Serta Tanggung Jawab PB Swalayan Kota metro Dalam Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen	49
C. Pandangan Hukum Tentang Tanggung Jawab PB Swalayan Kota Metro Terhadap Perlindungan Konsumen	50
D. Penerapan Klausula Baku Serta Tanggung Jawab PB Swalayan Kota Metro Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen	61

BABV	PENUTUP	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi yang dipakai antara pihak yang melakukan kegiatan ekonomi akan berakhir dengan transaksi (*transaction*). Secara umum kegiatan transaksi dapat diartikan sebagai kejadian ekonomi/keuangan yang melibatkan paling tidak dua pihak (seseorang dengan seseorang atau beberapa orang lainnya) yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha. Dalam sistem ekonomi yang berparadigma Islam, transaksi senantiasa harus didasari oleh aturan hukum-hukum Islam (*syariah*), karena transaksi itu manifestasi amal manusia yang bernilai ibadah dihadapan Allah SWT; sehingga dalam Islam transaksi dapat dikategorikan menjadi dua yaitu: transaksi yang halal dan transaksi yang haram.¹ Transaksi dilakukan oleh dua orang atau lebih yang disebut juga sebagai pelaku usaha dan konsumen.

Ketika keputusan konsumen telah dijatuhkan untuk memilih barang dan/atau jasa yang ditawarkan, maka telah terjadi transaksi jual beli antara pihak pelaku usaha dengan konsumen. Dengan demikian transaksi

¹ Selamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akutansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*, (Jakarta: Grasindo, 2005), h. 25

tersebut merupakan hubungan jual beli dan didalamnya telah terikat adanya perjanjian.²

Banyak pelaku usaha yang menggunakan Klausula Baku untuk mempercepat proses perjanjian jual beli yang isinya telah terlebih dahulu ditentukan oleh pelaku usaha berisi hal-hal yang berkenaan dengan kewajiban konsumen.

Sehubungan dengan adanya perlindungan konsumen, yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula ekonerasi (*exoneratie klausule exemptoin calusule*) yaitu klausula yang berisi pembebasan atau pembaharuan pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut.³

Lazimnya Klausula Baku tidak menjelaskan secara jelas dan bersifat tabu atau menghilangkan tanggung jawab para pelaku usaha, sehingga konsumen merasa tidak puas dengan barang yang dibelinya dari pelaku usaha.

Konsumen tidak dapat mengembalikan barang kepada pelaku usaha karena hal "*Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan Lagi*". Ada pula pelaku usaha mau menerima kembali barang yang telah dibeli tetapi dengan proses yang begitu panjang dan rumit, misalnya konsumen diminta untuk membuktikan bahwa kerusakan barang memang

² Gunawan widanda dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2003), h.51

³ H.U. Adil Samadani, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h.193

sudah ada sejak barang tersebut belum berpindah tangan pada konsumen, padahal pelaku usaha mengerti pengetahuan konsumen seputar produksi barang sangat minim. Di dalam Al-Quran telah diatur tentang masalah prinsip-prinsip transaksi jual beli, yang berbunyi:

تَرَاضٍ عَنِ تَجْرَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَأَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأَيُّهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*”.⁴

Berdasarkan penjelasan ayat tersebut diatas, sudah dijelaskan bahwa di dalam melakukan transaksi jual beli harus saling suka sama suka diantara penjual dan pembeli. Allah tidak menyukai orang-orang yang memakan harta sesamanya dengan jalan yang batil.

Pada kenyataan yang ada dalam praktik jualbeli yang dijalankan oleh seseorang atau seorang pengusaha tidak banyak yang menggunakan jalan secara syariat Islam. Penelitian ini dilakukan agar menambah pengetahuan kepada mereka yang menggeluti dunia usaha serta konsumen dapat mengetahui hal-hal yang mengakibatkan jual beli itu menjadi sah atau tidak. Rasulullah SAW melarang menjual beli barang yang terdapat unsur penipuan sehingga mengakibatkan termaknnya harta manusia

⁴QS. An-nissa (4) : 29

dengan cara yang batil, begitu pula jual beli yang mengakibatkan lahirnya kebencian, perselisihan dan permusuhan kaum muslimin.⁵

Peneliti mengangkat suatu masalah di lokasi tempat perbelanjaan yaitu, PB Swalayan, yang beralamatkan di Jl. A. Yani Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro, tempat ini adalah pusat perbelanjaan kebutuhan pokok sehari-hari. PB ini sama halnya seperti tempat perbelanjaan lainnya yang menyediakan kebutuhan pokok rumah tangga, perlengkapan anak sekolah (alat tulis), pakaian, kosmetik, dan lain-lainnya.

Penjelasan tersebut diatas, di dalam jualbeli pada kehidupan sehari-hari, tanpa disadari manusia mempunyai hal-hal yang harus dilewati oleh setiap manusia dalam bertransaksi, yaitu perlindungan konsumen dalam jual beli, dan inilah yang menjadi alasan mengapa tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai perlindungan hukum pada konsumen dalam perjanjian jual beli menurut hukum Islam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, untuk mengkaji dan menganalisis perjanjian klausula baku yang diterapkan pada PB Swalayan Iring Mulyo Metro Timur, yang mengambil judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Implementasi Klausula Baku”.

Adapun permasalahan yang akan diangkat adalah sebagai berikut:

“Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Implementasi Klausula Baku ? (Pada PB Swalayan Ahmad Yani Iring Mulyo Metro Timur)”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan tujuan dan manfaat penelitian dalam penulisan Sekripsi ini yaitu:

1. Tujuan Peneliti

Tujuan penelitian ini untuk menegetahui bagaimana perlindungan konsumen pada PB Swalayan Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang syari'ah khususnya hukum ekonomi syari'ah, yaitu memberikan pemahaman kepada masyarakat yang belum sepenuhnya memahami perjanjian jual beli dengan menggunakan klausula baku.

b. Secara Praktis

Segala upaya di dalam pelaksanaan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

D. Penelitian Relevan

Bagian ini memuat secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*Prior Research*) tentang persoalan yang akan dikaji. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca, diantaranya :

1. Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan JualBeli Perumahan di Kota Denpasar Provinsi Bali

Permasalahan yang diuraikan dalam jurnal ini adalah untuk mengetahui keabsahan perjanjian baku jual beli perumahan berklausula eksonerasi yang dibuat oleh pembisnis yang di buat oleh real estate di tinjau dari hukum perjanjian dan untuk mengetahui ada tidaknya pelanggaran terhadap undang-undang perlindungan konsumen, jika dikaitkan dengan klausula eksonerasi yang tercantum dalam perjanjian baku jual beli perumahan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridisempiris, penelitian ini mengambil 3(tiga) orang responden yang mewakili pembeli perumahan dan penghuni. Kesimpulan dari jurnal ini adalah bahwa ditinjau dari kebebasan membuat perjanjian, perjanjian baku berklausula eksonerasi tidak memenuhi syarat subyektif dan syarat obyektif sebagaimana di tentukan dalam pasal 1320 kitab undang-undang hukum perdata dan melanggar pasal 18 ayat (1), huruf a, c, dan d undang-undang perlindungan konsumen.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian di atas adalah kesamaan pada temanya, yaitu tentang Klausula Baku. Sedangkan perbedaannya penelitian di atas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek penelitiannya. Jika penelitian di atas menganalisis pada Klausula Eksonerasi dalam perjanjian Baku Pengikatan Jual Beli, maka peneliti melakukan penelitiannya mengacu pada Tinjauan Klausula Baku dalam Transaksi Jual Beli Syariah.⁶

2. Perlindungan konsumen terhadap pemakaian klausula baku dalam transaksi E-commerce

Permasalahan yang diuraikan dalam Skripsi ini adalah bentuk perlindungan konsumen terhadap pemakaian, pelaksanaan dan kendala-kendala yang menghambat jalannya klausula baku dalam transaksi jual beli melalui e-commerce. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode yuridis sosiologis, sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah perjanjian baku yang terjadi dalam transaksi jual beli melalui internet yaitu website. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce dapat berupa pembinaan dan pengawasan dimana dalam perlindungan tersebut bersifat represif dan preventif.

⁶Andreanto Mahardika, *Penerapan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengikatan JualBeli Perumahan di Kota Denpasar Provinsi Bali, Tesis*, (Semarang: Uneversitas Diponegoro, 2010), h.1

Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha mengenai klausula baku hanya berakibat perjanjian tersebut batal demi hukum, namun harus dilihat bentuk dari batal demi hukum tersebut.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian di atas adalah kesamaan pada temanya, yaitu tentang Klausula Baku. Sedangkan perbedaannya penelitian di atas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek penelitiannya. Jika penelitian di atas menganalisis padaperlindungan konsumen terhadap pemakaian klausula baku dalam transaksi e-commerce, maka peneliti melakukan penelitiannya mengacu pada Tinjauan Klausula Baku dalam Transaksi Jual Beli Syariah.⁷

3. Klausula baku dalam perjanjian kredit Bank Antara Bank Pemerintah dengan Nasabah debitur dalam hubungannya dengan undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

penelitian ini diselenggarakan untuk mengetahui beberapa hal, pertama: untuk mengetahui apakah perjanjian kredit antara nasabah debitur dan bank pemerintah dikota denpasar dibentuk atas dasar konsesualisme. Kedua: untuk mengetahui apakah nunusan klausula baku pada perjanjian kredit yang dibuat pemerintah sudah memenuhi pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen. Ketiga: untuk

⁷Dito Syaferli, *Perlindungan konsumen terhadap pemakaian klausula baku dalam transaksi E-commerce, Sekripsi*, (Padang: Universitas Andalas, 2008), h.1

mengetahui apa akibat hukumnya perjanjian kredit bank yang mencantumkan klausula baku tidak memenuhi ketentuan pasal 18 undang-undang perlindungan konsumen. Penelitian ini termasuk jenis penelitian empiris yaitu penelitian yang menitik beratkan atau mengutamakan data primer atau data lapangan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa perjanjian kredit antara nasabah debitur dengan bank pemerintah dibentuk atas dasar kesepakatan (konesualisme). Begitu juga tentang klausula baku tidak sesuai atau tidak memenuhi ketentuan pasal 18 ayat (1) huruf g, undang-undang perlindungan konsumen.

Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian di atas adalah kesamaan pada temanya, yaitu tentang Klausula Baku. Sedangkan perbedaannya penelitian di atas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek penelitiannya. Jika penelitian di atas menganalisis pada klausula baku dalam perjanjian kredit bank antara bank pemerintah dengan nasabah debitur dalam hubungannya dengan undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, maka peneliti melakukan penelitiannya mengacu pada Tinjauan Klausula Baku dalam Transaksi Jual Beli Syariah.⁸

⁸ Nyoman Wijaya, *Klausula baku dalam perjanjian kredit Bank Antara Bank Pemerintah dengan Nasabah debitur dalam hubungannya dengan undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Tesis, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2004), h. 1

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam

1. Pengertian konsumen

Istilah konsumen berasal dari bahasa Inggris “*consumer*” yang berarti pemakai. Secara harfiah pengertian konsumen adalah seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian konsumen adalah pemakai barang hasil produksi yang berupa barang, pakaian, makanan dan sebagainya.⁹

Konsumen adalah orang yang memakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan dan lain sebagainya). Istilah konsumen yang dimaksud adalah konsumen dalam pengertian akhir, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk keperluan komersil.¹⁰

2. Pengertian perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi hak konsumen atau bisa disebut juga

⁹ DEPDIBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h.590

¹⁰ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), h. 73

segalaupaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen.

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum dari pelaksanaan perlindungan konsumen menurut hukum Islam adalah Al-Qur'an dan Hadits Rasulullah SAW yaitu :

a. QS. Al-Ma'idah Ayat 88 dan QS. Al-Isra' Ayat 35 yaitu :

﴿مُؤْمِنُونَ بِهِ ۖ أَنْتُمْ الَّذِينَ اللَّهُ وَآتَّوْطِيبًا حَلَالًا ۗ اللَّهُ رَزَقَكُمْ مِمَّا وَكُلُوا﴾

Artinya: “*dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezeikikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya*”.¹¹

Dari ayat tersebut menjelaskan bahwa kitadiperintahkan untuk makan dan minum dari rezeki yang halal lagi baik.

﴿تَأْوِيلًا وَأَحْسَنُ خَيْرٌ ذَٰلِكَ الْمُسْتَقِيمَ بِالْقِسْطِ ۖ وَزِنُوا كَلِمَةً إِذَا الْكَيْلَ وَأَوْفُوا﴾

Artinya: “*dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya*”.¹²

Ayat tersebut menjelaskan agar dalam melakukan jual beli hendaklah menyempurnakan takaran dan timbangan. Hal itu untuk mencegah terjadinya kecurangan dalam melangsungkan jual beli.

¹¹ Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahnya*, (Semarang: PT. Tanjung Mas Inti, 1992)

¹² *Ibid.*, h. 429

b. Hadits Rasulullah SAW

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ أَنَّ رَجُلًا نَكَرَ لِلنَّبِيِّ ص.م. أَنَّهُ يُخَدِّعُ فِي الْبُيُوعِ فَقَالَ إِذْبَعْتَ فَقُلْ لَا جَلَابَهُ رَوَاهُ الْبُجَارِ

Artinya: “Dari Ibnu Umar Ia berkata : Ada seorang lelaki bercerita kepada Rasulullah SAW bahwa dia tertipu dalam jual belinya. Maka Rasulullah SAW bersabda : siapapun yang kamu ajak jual beli katakan kepadanya : Tidak boleh ada tipuan”¹³.

عَنْ حَكِيمِ بْنِ جَزَامٍ عَنِ النَّبِيِّ ص.م. قَالَ الْبَيْعَانِ بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّ قَا فَإِنْ صَدَقَا وَبَيَّنَّا بُورِكَ لَهُمَا فِي بَيْعِيهَا وَإِنْ كَذَبَا وَكَتَمَا مُحِقٌّ بَرَكَةٌ بَيْنَهُمَا

Artinya: “Dari Hakim Bin Hizam dari Nabi SAW beliau bersabda : penjual dan pembeli berhak berkhiyar selagi mereka belum berpisah. Apabila mereka jujur dan mau menerangkan (barang yang diperjual belikan), mereka mendapat berkah dalam jual beli mereka, kalau mereka bohong dan merahasiakan apa-apa yang harus diterangkan tentang barang yang diperjual belikan atau alat pembayaran berkahnya akan dihapus”¹⁴.

Hadits diatas menerangkan bahwa dalam jual beli adanya atau dibolehkan hak khiyar. Yaitu memilih antara dua pilihan meneruskan atau membatalkan akad jual beli.

Perlindungan atas konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam hukum Islam. Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan semata melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep hukum Islam perlindungan atas tubuh berkait dengan hubungan vertikal (manusia dengan Allah) dan horizontal (sesama manusia).

¹³Imam Abu Husein Bin Hajjaj Al-Qusyairi An-Nasaiburi, *Shahih Muslim*, (Juz III), h.1165

¹⁴Muhammad Fuad Abdul Baqil, *Al-Lu'lu' wal Karjan, Terjemaholeh H. Salim Bahareisy*, (Surabaya: PT. BinaIlmu, 1996), h. 553

Islam melindungi manusia juga masyarakat sudah merupakan kewajiban negara sehingga melindungi konsumen atas barang-barang yang sesuai dengan kaidah Islam harus diperhatikan. Telaah atas perlindungan konsumen muslim atas produk barang dan jasa menjadi sangat penting setidaknya disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

- 1) Bahwa konsumen indonesia mayoritas merupakan konsumen beragama Islam yang sudah selayaknya mendapatkan perlindungan atas segala jenis produk barang dan jasa yang sesuai dengan kaidah-kaidah dalam hukum Islam. Berdasarkan hal tersebut, maka masyarakat Islam (konsumen muslim) harus mendapatkan perlindungan atas kualitas mutu barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pertanyaan yang muncul adalah sejauh manakah tingkat pemahaman serta kepedulian masyarakat atas hak mereka untuk mendapatkan barang yang baik dari segi fisik dan juga halal.
- 2) Bahwa pemerintah indonesia sudah harus melakukan upaya aktif untuk melindungi konsumen-konsumen yang mayoritas beragama Islam. Perlindungan konsumen merupakan hak warga negara yang pada sisi lain merupakan kewajiban negara untuk melindungi warga negaranya khususnya atas produk yang halal dan baik. Bagaimanakah peran negara untuk melindungi

masyarakat muslim di Indonesia untuk mendapatkan kualitas fisik barang serta kehalalan barang tersebut.¹⁵

4. Hak-hak Konsumen

Hak adalah kepentingan yang melekat pada seseorang atau sekelompok orang yang diakui oleh sayar.

Hak-hak sebagai seorang konsumen menurut hukum Islam adalah sebagai berikut:

a. Hak atas perlindungan dari pemalsuan dan informasi tidak benar

Sebelum membeli seseorang konsumen tentu akan mencari informasi tentang berbagai aspek dari suatu barang atau produk. Kelengkapan suatu informasi, daya tarik dan kelebihan suatu barang atau produk menjadi faktor yang sangat menentukan bagi konsumen untuk menentukan pilihannya.

Maka dari itu informasi merupakan hal pokok yang dibutuhkan oleh setiap konsumen. Untuk zaman sekarang media yang digunakan oleh plaku usaha tidak hanya berupa promosi lisan atau tulisan saja, namun sudah menyebar pada seluruh media komunikasi yang tersedia seperti surat kabar, televisi, faks, radio, telepon, internet dan lain-lain.

¹⁵ H.U.Adil Samadani, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, (jakarta: Mitra Wacana Media, 2013),h.185-186

Kajian fiqih islam, kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menepati kajian yang sangat penting. Dalam Islam berlaku prinsip keseimbangan dimana pembeli dan penjual harus berhati-hati dimana hal itu tercermin dalam teori perjanjian dalam Islam.

Informasi yang harus diberikan pada pembeli tidak hanya berhubungan dengan kuantitas dan kualitas suatu barang, tetapi juga berkaitan dengan efek samping atau bahaya pemakaian, perlindungan terhadap kepercayaan agama tertentu, seperti halal dan haramnya suatu produk.

Salah satu tujuan promosi atau iklan yang tidak jujur adalah agar barang dagangannya tersebut laris atau menarik pembeli. Dalam fiqih Islam terdapat suatu istilah yang disebut dengan al-ghurur yaitu “usaha dan menggiring seseorang dengan cara yang tidak benar untuk menerima suatu hal yang tidak memberi keuntungan disertai dengan rayuan bahwa hal itu menguntungkan, sedangkan sekiranya ia mengetahui hakikat ajakan tersebut, maka ia tidak akan mau menerimanya”.

Al-Qur’an memberikan penjelasan bahwa dalam memberikan informasi terhadap kualitas suatu barang harus benar-benar sesuai dengan kondisi barang, hal itu terdapat dalam QS Ali-Imran ayat 77 yaitu :

هُمُ وَلَا آخِرَةَ فِي لَهُمْ خَلْقَ لَا أَوْلِيَّكَ قَلِيلًا ثَمَنًا وَأَيَّمَنِهِمُ اللَّهُ بِعَهْدِ يَشْتَرُونَ الَّذِينَ إِنَّ
﴿٧٧﴾ أَلِيمٌ عَذَابٌ وَلَهُمْ زَكَاةٌ وَلَا الْقِيَمَةَ يَوْمَ إِلَيْهِمْ يُنظَرُونَ وَلَا اللَّهُ يُكَلِّمُ

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang menukar janji (nya dengan) Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga yang sedikit, mereka itu tidak mendapat bagian (pahala) di akhirat, dan Allah tidak akan berkata-kata dengan mereka dan tidak akan melihat kepada mereka pada hari kiamat dan tidak (pula) akan mensucikan mereka. bagi mereka azab yang pedih.”¹⁶

b. Hak atas perlindungan terhadap hak pilih

Sesorang konsumen dapat dikatakan tidak mempunyai hak pilih oleh dua (2) sebab yaitu: ¹⁷

- 1) Apabila dalam memenuhi kebutuhannya ia dipaksa oleh suatu ancaman tertentu seperti akan menyakiti secara jasmani, psikologi atau mengancam untuk tidak memenuhi haknya dalam masalah sosial atau ekonomi dan lainnya.
- 2) Apabila konsumen tidak mempunyai pilihan karena kondisi yang dipaksakan oleh mekanisme pasar yang monopolistik.

Sikap hukum ekonomi Islam terhadap segala pilihan paksaan tidak perlu diperdebatkan bahkan hukum Islam memberikan solusi yang lebih tegas. Tidak adanya kebebasan konsumen dalam memilih suatu barang akibat mekanisme pasar yang monopolistik, Rasulullah Saw dengantegas melarang

¹⁶Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Qur'an dan Terjemah*, (Jakarta: Dirjen Bimbingan Agama Islam, 1992)

¹⁷Shidarata, *Hukum Perlindungan Kosumen*, (Jakarta: Gressindo, 2000), h. 68

terjadinya monopoli sebagaimana ia juga adalah penyebab dari tidak seimbangnya nilai tukar dalam jual beli.¹⁸

Terkait dengan hak-hak konsumen, Islam memberikan ruang bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-haknya dalam perdagangan yang dikenal dengan istilah hak khiyar yaitu:

a) Khiyar Majelis

Tempat yang dijadikan berlangsungnya transaksi jual beli. Kedua pihak yang melakukannya jual beli memiliki hak pilih selama masih berada dalam majelis. Dalilnya, bisa kita lihat dari apa yang di sabdakan oleh Rasulullah.

إِذَا تَبَاعَعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّ وَحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا وَكَانَا جَمِيعًا

Artinya : “Jika ada dua orang yang mengadakan transaksi jual beli, maka kedua pihak mempunyai hak khiyar (memilih antara meneruskan atau membatalkan jual beli) selama mereka belum berpisah dan masih berada ditempat akad”.¹⁹

c. Hak Atas Perlindungan Terhadap Keamanan Produk dan Lingkungan Sehat

Kemajuan teknologi dan berkembangnya volume perekonomian dan perdagangan menurut pengawasan ekstra terhadap resiko yang mungkin timbul akibat penggunaan produk tertentu. Hal ini lah benar-benar menuntut tegaknya prinsip cevat

¹⁸Ibid., h. 122

¹⁹Saleh Al-Fauzan, *Fiqih Sehari-hari*, (Jakarta: GemaInsani, 2006), h. 377

venditor yaitu pelaku usaha lah yang harus berhati-hati bukan pembeli.

Mengenai konteks hukum Islam, mahluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Dalam Islam terdapat lima (5) hal pokok yang wajib dijaga dan kemaslahatannya menjadi tujuan pokok syari'ah, yaitu Agama (Al-din), Jiwa (An-Nafs), Akal (Al-Aqli), Kemanusiaan (An-Nasi), dan Harta (Al-Mal), sedangkan sebagian ahli hukum Islam ada yang menambahkan dengan kehormatan (Al-Ardh).

Untuk barang yang membahayakan seperti narkoba, minuman keras, merokok dan lain sebagainya Islam menganggap bahwa barang tersebut adalah barang yang tidak bernilai. Jadi menurut hukum Islam pemerintah dapat menghancurkan atau membakar pabrik-pabriknya dan tidak akan mewajibkan untuk mengganti rugi.

Islam sangat mendambakan dan melindungi lingkungan yang sehat dan aman bagi seseorang, hal ini dapat dilihat dengan adanya pemberlakuan hukum-hukum yang berkaitan dengan hukum lingkungan.

Islam juga mengajarkan bahwa melakukan muamalah agar betul-betul menyampaikan tentang kualifikasi dari produk tersebut

dan tidak membohongi atau menipu konsumen tentang kualitas produk yang dipasarkan, hal ini sesuai dengan hadis yaitu:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ أَنَّ رَجُلًا نَكَرَ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ يُخَدِّعُ فِي الْبَيْعِ فَقَالَ إِذْبَعْتَ فَقُلْ لَا جَلَابَةَ رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ

Artinya: “Dari Abdullah Bin Umar RA, berkata: seorang laki-laki bercerita kepada Rasulullah SAW. Bahwa ia ditipu orang dalam hal jual beli, maka sabda Beliau “Apabila engkau berjual beli, maka katakanlah tidak boleh ada tipuan”.²⁰

d. Hak Mendapat Advokasi dan Penyelesaian Sengketa

Hak untuk mendapatkan perlindungan dengan penyelesaian sengketa semestinya harus di dukung dengan dua faktor kemudahan, yaitu kemudahan proses beracara ketika konsumen mengajukan tuntutan nya dan adanya suatu badan hukum pemerintah yang selalu siap sedia untuk membela konsumen dan berdiri sebagai penuntut umum.

Islam menganggap semua warga negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama terhadap hukum sehingga Islam tidak mengenal hak prerogatif bagi siapa saja dan mengenal *al-Sulhu* yaitu perdamaian antara pihak pihak yang berseengketa untuk mendapatkan kesepakatan yang terbaik terhadap suatu masalah yang muncul.²¹

²⁰Imam Bukhari, *Shaheh Bukhari, Penerjemah H. Hamidi, Dkk, Juz II*, (Jakarta: widjaya, 1992), h. 266

²¹Ibid., h. 223

B. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif

1. Pengertian Konsumen

Menurut undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen:

Pasal 1 butir 2:

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Konsumen terbagi menjadi 2 yaitu konsumen dengan konsumen antara:

- a. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya
- b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya.

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Sebelum menguraikan tentang perlindungan konsumen, akan mengidentifikasi tentang konsumen. Konsumen dalam pembahasan ini adalah konsumen pada kegiatan jual beli. Adanya jual beli berarti adanya penjual. Antara penjual dan pembeli sangat erat kaitannya dan tidak dapat dipisahkan.

Kata penjual berasal dari kata jual dan pembeli berasal dari kata beli. Dikarenakan kegiatan penjual dan pembeli tidak dapat dipisahkan, maka disebutlah jual beli.

Dengan demikian, konsumen dapat diartikan dengan “orang yang memakai barang-barang hasil industri (bahan pakaian, makanan dan lain sebagainya). Istilah konsumen yang dimaksud adalah konsumen dalam pengertian konsumen akhir, yaitu setiap orang yang mendapat barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk kepentingan komersial”.²²

Berdasarkan uraian diatas dapat diperjelas bahwa perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.²³

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum dari pelaksanaan perlindungan konsumen dari perspektif hukum positif yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang barang menjadi Undang-Undang.
- b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang hygiene.

²²Ibid., h. 73

²³Tim penyusun, *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Umbaran, 2007), h. 2

- c. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang wajib dafrat perusahaan.
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan.
- e. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen;

4. Tujuan Perlindungan Konsumen

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya;
- b. Harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.²⁴

²⁴. Ibid., h.4

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

Resolusi Perserikatan Bangsa-bangsa Nomor 39/24 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (guidelines for consumer protection), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yaitu: ²⁵

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatannya proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Menurut kepentingan pasal 1 Undang-Undang perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak-hak sebagai berikut:²⁶

²⁵Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, No 8, Tahun 1999

²⁶Ibid., h. 197-198

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dan mengonsumsi barang dan/atau jasa.

Masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Barang dan/atau jasa dan penggunaannya tidak memberikan kenyamanan, terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat. Konsumen berhak mendapat keamanan dari barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepadanya produk barang dan/atau jasa tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga tidak dirugikan baik secara jasmani maupun rohani.

- b. Hak untuk memilih

Mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk memilih atau tidak membeli. Seandainya ia jadi pembeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli.

- c. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini dipergunakan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk suatu barang. Informasi ini dapat disampaikan dengan

berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang). Informasi yang diberikan harus sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif).

d. Hak untuk didengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapat informasi adalah hak untuk di dengar. Ini disebabkan informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau yang berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu, konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Jika merasa dirugikan oleh pelaku usaha (produsen/penyalur produk) dan permintaan ganti rugi dari konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait hubungan dengannya, maka konsumen berhak mendapat penyelesaian hukum termasuk juga advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggung jawaban hukum dan pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengkonsumsi produk itu.

f. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Setiap konsumen berhak mendapat perlakuan atau pelayanan secara benar dan juga jujur. Perlakuan dan pelayanan kepada konsumen ini juga tidak boleh bersifat diskriminatif atau membeda-bedakan antara golongan satu dengan golongan yang lainnya, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.

g. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian

Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti rugi itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing.

h. Hak-hak diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya

Undang-Undang perlindungan konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai terbentuknya undang-undang tentang perlindungan konsumen ini telah beberapa undang-undang yang materinya kepentingan konsumen seperti:

- 1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang Nomor 1 Tahun 1961 tentang barang, menjadi undang-undang.

- 2) Undang-undang Nomor 2 Tahun 1966 tentang hygiene.
- 3) Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang wajib daftar perusahaan
- 4) Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang kesehatan.²⁷

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak hanya merumuskan adanya kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen, hal ini bertujuan agar terjadinya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha.

Kewajiban-kewajiban konsumen ini terdapat didalam pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Adapun kewajiban-kewajiban tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur atau pemanfaatan barang dan/atau jasa., demi keamanan dan keselamatan.²⁸

Sebelum konsumen menggunakan suatu produk atau barang dan/atau jasa, maka ia harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakai barang dan/atau jasa tersebut, informasi tentang produk sangat penting bagi seorang konsumen, hal ini bertujuan agar dapat mengerti tentang keadaan barang dan/atau jasa itu tidak membahayakan

²⁷Muhammaddan Alimin, *Etikadan PerUndangan Konsumen Dalam Ekonomi Islam BPF*, (Yogyakarta: 2004), h.12

²⁸Ibid., h. 13

ketika digunakan. Informasi tentang suatu barang atau jasa bisa diperoleh konsumen melalui berbagai media seperti radio, televisi, majalah dan surat kabar atau konsumen dapat langsung membaca petunjuk untuk kepentingan konsumen itu sendiri supaya terjaga keamanan dan keselamatannya.

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Kewajiban yang harus diikuti konsumen kedua adalah beritikad baik ketika ia mengadakan transaksi pembelian suatu produk barang dan/atau jasa. Mengenai kewajiban kedua ini menurut penulis jika hal tersebut berkaitan dengan itikad. Konsumen dituntut kejujuran dan berinteraksi dengan pelaku usaha. Hal ini bertujuan agar terciptanya keseimbangan dan keadilan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen yang memiliki itikad tidak baik sehingga mengakibatkan mengalami kerugian besar. Terhadap hal-hal demikian, pelaku usaha dilindungi oleh pasal (5) dan (6) Undang-undang Perlindungan Konsumen tentang kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa, pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Menurut keterangan yang didapat dari Yayasan Lembaga Konsumen, sanksi konsumen tersebut dapat dikenakan baik

sanksi perdata berupa ganti rugi berdasarkan kitab undang-undang hukum perdata tentang perbautan melawan hukum, maupun sanksi pidana bila transaksi terjadi antara pelaku usaha dan konsumen terdapat unsur penipuan karena adanya itikad tidak baik konsumen.

c) Membayar sesuai nilai tukar yang disepakati

Setelah menjadi kesepakatan dalam transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, maka konsumen harus memenuhi kewajiban dengan membayar barang dan/atau jasa yang diperlukan itu sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Nilai tukar tersebut berupa uang yang berlaku di suatu negara.

d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa secara patut.

Kewajiban konsumen yang akhir adalah meliputi upaya penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Menurut Az. Nasution, SH, yang dimaksud sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa konsumen) dalam hubungan satu sama lainnya, mengenai produk konsumen tertentu.²⁹

²⁹Nasution, *Konsumen dan Hukum (Tinjauan Sosvuo, Ekonomi dan Hukum pada Perundangan Konsumen Indonesia)*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995),h. 178

C. Kalusa Baku Dalam Perjanjian

Kalusa Baku adalah setiap aturan atau ketentuan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Sehubungan dengan adanya perlindungan konsumen, yang perlu mendapat perhatian utama dalam perjanjian baku adalah mengenai klausula ekonerasi (*exoneratie klausule exemptoin calusule*) yaitu klausula yang berisi pembebasan atau pembahasan pertanggung jawaban dari pihak pelaku usaha yang lazimnya terdapat dalam jenis perjanjian tersebut.

Menurut pasal 18 Ayat (1) menyebut mengenai kalusa-klausula yang dilarang dicantumkan dalam suatu perjanjian baku yaitu:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen.
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam penjelasan pasal 18 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu “larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontak” sehingga diharapkan dengan adanya Pasal 18 ayat (1) Undang-undang Perlindungan Konsumen akan memberdayakan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah di dalam kontrak dengan pelaku usaha sehingga menyertakan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.

Sesuai dengan Pasal 18 ayat (2) disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya

sulit dimengerti. Pencantuman kalusa baku tersebut dapat berupa tulisan kecil-kecil yang diletakkan secara samar atau letaknya ditempat yang telah diperkirakan akan terlewatkan oleh pembaca dokumen perjanjian tersebut, sehingga kesepakatan tersebut terjadi, konsumen hanya memahami sebagian kecil dari perjanjian tersebut. Artinya perjanjian tersebut hanya dibaca sekilas, tanpa dipahami secara mendalam konsekuensi yuridisnya, yang membuat konsumen sering tidak tahu apa yang menjadi haknya.³⁰

D. Ciri-Ciri Perjanjian Baku

Sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, maka ciri-ciri perjanjian baku mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan tuntutan masyarakat. Ciri-ciri tersebut yaitu:

1. Bentuk perjanjian tertulis

Yang dimaksud dengan perjanjian ialah naskah perjanjian yang menurut syarat-syarat baku. Kata-kata atau kalimat pernyataan hendak yang termuat dalam syarat-syarat baku dibuat secara tertulis berupa akta aotentik atau akta dibawah tangan. Karena dibuat secara tertulis maka, perjanjian yang memuat syarat-syarat baku itu menggunakan kata-kata atau susunan kalimat yang teratur dan rapi. Contoh perjanjian baku ini adalah perjanjian jual beli, perjanjian polis asuransi, kredit dan jaminan.

³⁰ H.U. Adil Samadani, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), h.193

2. Format perjanjian dibakukan

Format perjanjian meliputi model, rumusan dan ukuran. Format ini dibakukan artinya sudah ditentukan model, rumusan, dan ukurannya sehingga tidak dapat diganti, diubah atau dibuat dengan cara lain karena sudah dicetak. Model perjanjian dapat berupa blanko, naskah perjanjian lengkap, atau blanko formulir yang dilampiri dengan naskah syarat-syarat perjanjian yang memuat syarat-syarat baku. Contoh format perjanjian baku ialah akta pejabat pembuat akta tanah perjanjian sewabeli, penggunaan kartu kredit dan sertifikat obligasi.

3. Perjanjian baku menguntungkan pengusaha

Kenyataan menunjukkan bahwa kecenderungan perkembangan perjanjian ialah dari lisan kebentuk tulisan, dari perjanjian tertulis biasa keperjanjian tertulis yang dibakukan, syarat-syarat baku dimuat lengkap dalam naskah perjanjian atau ditulis dalam dokumen bukti perjanjian. Dengan demikian dapat diketahui bahwa perjanjian baku yang dirancang secara sepihak oleh pengusaha menguntungkan pengusaha berupa:

- a. Efisiensi biaya, waktu dan tenaga
- b. Praktis karena sudah tersedia naskah yang dicetak berupa formulir atau blanko yang siap di isi dan ditanda tangani
- c. Penyelesaian cepat karena konsumen hanya menyetujui dan atau menandatangani perjanjian yang disodorkan kepadanya
- d. Homogenitas perjanjian yang dibuat dalam jumlah yang banyak.

E. Jenis Perjanjian dengan Klausula Baku

Pada prakteknya perjanjian baku yang terdapat dimasyarakat dibedakan dalam beberapa jenis, sebagai berikut:³¹

- a. Perjanjian baku sepihak, adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kedudukannya kuat dalam perjanjian tersebut. Pihak yang kuat dalam hal ini ialah pihak pelaku usaha, yang lazimnya memiliki posisi kuat dibandingkan pihak konsumen.
- b. Perjanjianbaku yang ditetapkan oleh pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditentukan oleh pemerintah terhadap perbuatan hukum tertentu. Dalam bidang agrarian misalnya, dapat dilihat formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 mengenai akta jual beli model 11566727 dan akta hipotik 1945055.
- c. Perjanjian baku yang ditentukan dilingkungan notaris atau advokat adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan notaries atau advokat yang bersangkutan, yang dalam dalam keputusan belanda disebut dengan “*contract model*”

³¹Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Pandang Perjanjian Baku* “(Standar, Bandung: BinaCipta, 1986), h.63

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Penyelesaian penyusunan skripsi ini, menggunakan beberapa macam metode yang digunakan peneliti untuk memudahkan dalam mengumpulkan, membahas, mengelola dan menganalisis data yang telah terkumpul, yaitu:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan. Dalam pengumpulan data lapangan ini, digunakan beberapa metode pengumpulan data. Kaitan dengan penelitian ini maka mengumpulkan data tentang obyek penelitian yaitu PB Swalayan Metro.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *deskriptif* yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat mengenai sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu dengan apa adanya. Dalam kaitan dengan penelitian ini adalah menggambarkan apa adanya tentang tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini PB Swalayan Iring Mulyo

Metro Timur dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen kemudian dilihat dari perspektif hukum Islam.

B. Sumber Data

sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh. Karena penelitian yang akan peneliti lakukan adalah penelitian lapangan maka peneliti menggunakan dua sumber data diantaranya yaitu:

1. Data Sekunder

Data sekunder didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh peneliti sendiri, untuk tujuan lain.

Data yang sudah tersedia sehingga hanya mencari dan mengumpulkannya. Disini akan mengambil data langsung dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat dan yang dijadikan responden dalam penelitian.

Sumber data sekunder yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung dari subjek penelitiannya. Akan menggunakan data ini sebagai data pendukung yang dipakai adalah beberapa sumber yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, antara lain: Al-Qur'an, Hadis, Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, Undang – Undang Hukum Dagang, Undang – Undang Perlindungan Konsumen, dan literatur-literatur lainnya yang mendukung.

2. Data Primer

Kata primer (*primary*) merupakan lawan kata sekunder, yang berarti utama, asli, atau langsung dari sumbernya. Definisi data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah yang ditelitinya secara khusus. Data ini tidak tersedia, sebab sebelumnya belum pernah ada riset sejenis atau hasil riset sejenis sudah kadaluarsa.

Sumber data primer yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukur atau alat pengembalian data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.³² Adapun sumber data primernya diperoleh dari pelaku usaha dan konsumen yang berperan dalam transaksi ini. Yaitu pada pelayan PB Swalayan IringMulyo MetroTimur.

Data yang hanya diperoleh dari sumber asli atau pertama. Disini akan mengambil data langsung dari sumbernya asli yaitu 2 orang staf yang membidangi masalah perlindungan konsumen yaitu bidang publik relation, 2 orang kariawan yaitu kasir serta 20 orang konsumen yang sering berbelanja di PB Swalayan IringMulyo Metro Timur tersebut.

³²Saifudin Azhar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h. 91

3. Data Tersier

Data tersier yaitu data yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap data primer dan data sekunder seperti metode penelitian internet dan lainnya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang paling setrategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah.

1. Metode Interview atau Wawancara

Interview atau wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap sangat berkompeten dengan permasalahan yang akan dibahas dan dapat memberikan data dan informasi yang diperlukan.

Apabila dilihat dari sifatnya atau teknik pelaksanaanya, maka interview dapat dibagi tiga macam:

- a. Interview terpimpin adalah wawancara yang menggunakan pokok-pokok masalah yang diteliti.

- b. Interview tak terpimpin (bebas) adalah proses wawancara dimana interview tidak sengaja mengarahkan tanya jawab pada pokok-pokok dari fokus penelitian dan interview.
- c. Interview bebas terpimpin adalah kombinasi keduanya, pewawancara hanya membuat pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi.³³

Berdasarkan pendapat diatas, bentuk interview yang digunakan adalah bebas terpimpin, yaitu penelitian terlebih dahulu mempersiapkan kerangka pertanyaan dan kepada responden diberi keleluasaan dan kebebasan dalam mengemukakan jawabannya.

Metode ini digunakan untuk mengungkapkan data-data tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini PB Swalayan Iringmulyo Metro Timur dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen.

2. Obsevasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner.

Obsevasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data langsung dari obyek penelitian, tidak hanya terbatas pada

³³Cholid Narbuko dan Abu Ahmad, *Metedologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1997), h. 83-85

pengamatan saja melainkan juga pencatatan dilakukan guna memperoleh data yang konkrit dan jelas. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah non partisipan, yaitu peneliti tidak ikut aktif dalam kegiatan yang di observasi.

Adapun yang menjadi obyek observasi dalam penelitian ini di antaranya mengenai bentuk tanggung jawab dan kewajiban pelaku usaha dalam hal ini PB SwalayanIringMulyoMetro Timur dalam memeberikan perlindungan terhadap konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan data dengan cara mencari data-data tertulis sebagai bukti penelitian. Menurut Suharismi Arikunto Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, surat, majalah, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya.³⁴

Metode ini digunakan sebagai metode pelengkap yang dibutuhkan untuk memperoleh data dengan cara mencatat hal-hal yang diperlukan dalam penelitian seperti sejarah berdirinya PB Swalayan IringMulyoMetro Timur, Struktur organisasi, Visi Misi dan lain-lain.

³⁴Ibid., h. 202

D. Teknis Analisis Data

Setelah data terhimpun dan diolah sedemikian rupa, kemudian dianalisa dengan menggunakan metode analisis kualitatif, karena data yang diperoleh dari literatur yang ada dilapangan, kemudian ditarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap permasalahan. Sedangkan yang berkaitan dengan analisa data ini akan menggunakan metode berpikir sebagai berikut:

1. Analisis Kualitatif

a. Deduktif

Pola berfikir deduktif yaitu: “pola berfikir yang berangkat dari pengetahuan yang sifatnya umum dan bertitik tolak pada pengetahuan yang sifatnya umum ini kita hendak menilai kejadian yang khusus”. Metode ini digunakan untuk memperoleh gambaran umum mengenai jual beli terhadap klausula baku melalui penelaahan berbagi literatur. Dari gambaran umum tersebut berusaha ditarik kesimpulan yang bersifat khusus.³⁵

b. Induktif

Pola berfikir induktif yaitu: “berangkat dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang kongkrit, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang kongkrit itu ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat

³⁵Ibid., h. 105

umum”.³⁶ Metode deduktif ini digunakan dalam mengolah data hasil penelitian lapangan yaitu dengan mengambil kesimpulan mengenai pendapat perorangan.

³⁶Ibid., h. 122

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PB (Putra Baru) Swalayan Kota Metro

1. Sejarah Berdirinya PB (Putra Baru) Swalayan Kota Metro

PB Swalayan Metro berdiri pada tanggal 16 Desember 2006, PB Swalayan terletak di Jalan Ahmad Yani No. 48 Iring Mulyo Metro Timur Metro Lampung. Letaknya yang strategis tidak jauh dari pusat pemerintahan Kota Metro dan merupakan area jalur lintas transportasi menuju kesekolah dan kampus pendidikan, membuat PB mudah diari dan dikenal oleh masyarakat. PB di didirikan bertujuan untuk meningkatkan roda perekonomian di Kota Metro berlandaskan nilai-nilai islami. Ini terlihat dari seluruh karyawan wajib menggunakan hijab muslim. selain itu juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membeli semua kebutuhan pokok sehari-hari, baik pakan, sandan, papan, dan kebutuhan sekolah, kantor hanya di satu tempat yakni PB Swalayan. Di lain sisi juga sebagai wahana untuk menyerap tenaga kerja di wilayah PB dan sekitar Metro.³⁷

Ada beberapa area yang ada di PB Swalayan yakni supermarket, Department Store, alat tulis kantor dan furnitur. Supermarket itu terdiri dari sembako, maknanya ringan, minuman, tisu, pampers, pembalut, peralatan mandi, parfum, kosmetik, peralatan bayi dll. Departemen store

³⁷Dokumentasi Pembukuan *Sejarah* PB Swalayan dikutip 1 Februari 2014

itu meliputi pakaian pria dan wanita, pakaian bayi, pakaian anak-anak perlengkapan muslim, sepatu dan sandal.

PB Swalayan memiliki bangunan 2 lantai, lantai 1 digunakan untuk area supermarket dan departemen store, sedangkan lantai 2 untuk area alat tulis kantor dan furniture. Untuk jam kerja karyawan PB Swalayan dibagi menjadi 2 shift, yakni shift pagi dan shift malam. Shift pagi mulai kerja dari pukul 07.00 – 15.30 WIB dan shift malam dari pukul 13.30 – 21.30 WIB.

Untuk menjalankan konsumen, PB Swalayan memberikan hadiah undian rutin 6 bulan sekalian dengan hadiah utama yakni satu buah sepeda motor. Selain itu juga hadiah menarik lainnya pun yang diberikan kepada konsumen seperti lemari es, TV, Kipas angin, magic com, dispenser, setrika dan lain sebagainya.

2. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PB Swalayan adalah sebagai berikut ini :

a. Visi

Mewujudkan PB Swalayan sebagai tempat belanja favorit dan harga terjangkau untuk keluarga dan pelajar.

b. Misi

- 1) Memberikan suasana islam dengan berbasis pusat belanja syariah
- 2) Menyediakan produk – produk berkualitas dan terbaru dengan harga yang terjangkau dengan berbasis belanja murah harga pas.
- 3) Memberikan pelayanan yang tanggap dan infrastruktur yang

memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berbelanja.

- 4) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dengan memberikan layanan sewa tempat untuk masyarakat berwirausaha di PB Swalayan
- 5) Menjadikan PB Swalayan tempat berbelanja nomor 1 dan terpercaya

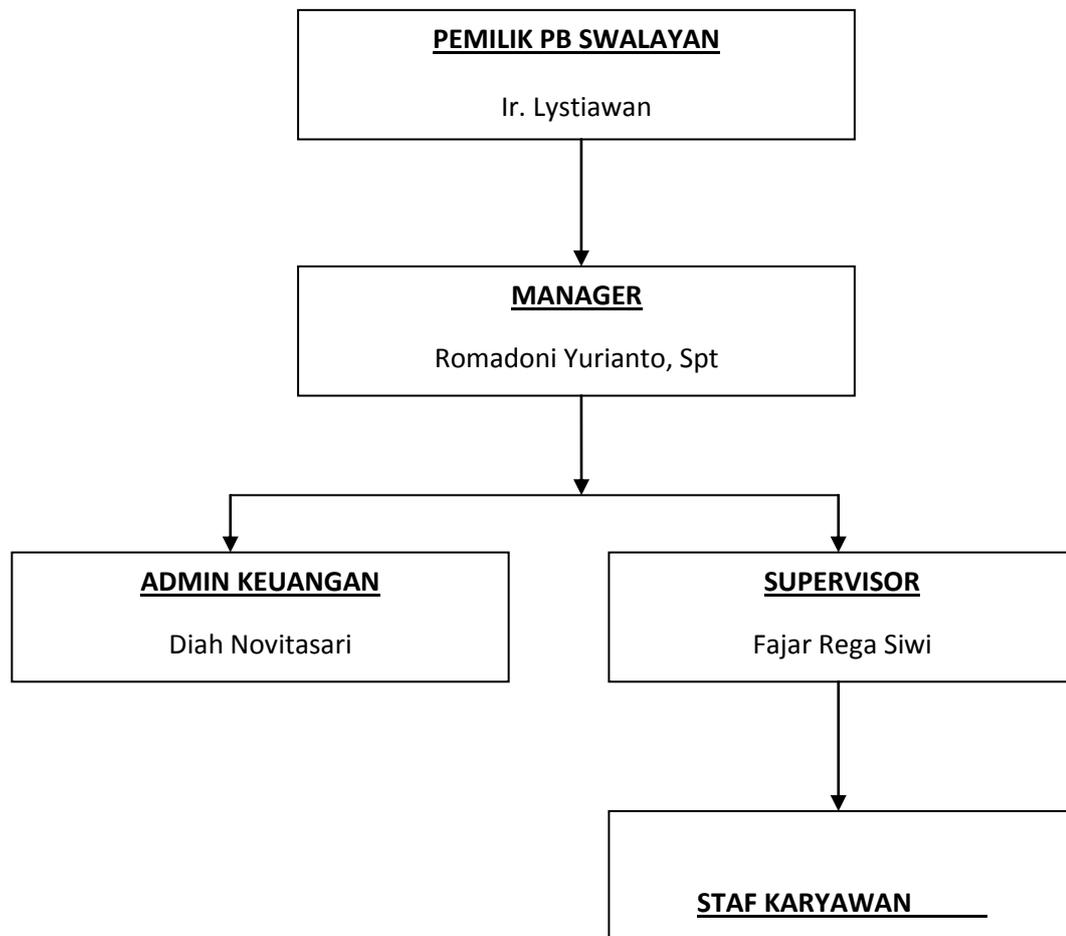
c. Tujuan

- 1) Meningkatkan roda perekonomian di Kota Metro berlandaskan nilai-nilai islami
- 2) Dapat menciptakan lapangan pekerjaan
- 3) Menyediakan segala kebutuhan sehari-hari masyarakat
- 4) Mensejahterakan karyawan
- 5) Memberikan peluang bagi masyarakat yang ingin ikut berwirausaha dengan menyediakan layanan sewa tempat di PB Swalayan .³⁸

3. Struktur Organisasi PB Swalayan Kota Metro Tahun 2017

Struktur organisasi merupakan sarana yang sangat menentukan keberhasilan perusahaan dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat pembagian tugas yang jelas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut ini struktur organisasi yang ada di PB Swalayan.

³⁸ Dokumentasi Pembukuan *Sejarah* PB Swalayan dikutip 1 Februari 2014



Gambar 1.1 : Struktur Organisasi PB Swalayan

Berdasarkan struktur organisasi diatas adapun tugas – tugs dari masing-masing jabatan yaitu :

a. Pemilik PB Swalayan / Direktur : Ir. Iystiyawan

Mengatur PB Swalayan secara keseluruhan untuk kelangsungan kehidupan PB Swalayan agar dapat terus maju dan berkembang. Memimpin PB Swalayan dengan membuat kebijakan-kebijakan perusahaan, memilih, menentukan, mengawasi pekerjaan karyawan PB

Swalayan, menyetujui anggaran tahunan dari PB Swalayan.

b. Manager : Romandoni Yunanto, Spt

Tugas dari manager PB Swalayan mengatur, mengontrol, dan memonitoring kinerja karyawan dan staf PB Swalayan agar memiliki tujuan yang sama secara efisien dan efektif.

c. Admin Keuangan

Adapun tugas admin keuangan adalah seluruh aktivitas yang berkaitan dengan keuangan PB Swalayan, seperti membuat perencanaan keuangan PB Swalayan, mulai dari perencanaan peminjaman, penerimaan, pengeluaran, dan pembayaran serta menyusun laporan keuangan harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Selain itu admin keuangan PB Swalayan bertugas mengelola uang kas, mulai dari membuka rekening, menentukan setoran, mengatur kas, menangani pembayaran atas kewajiban dan membuat catatan transaksi kas.

d. Supervisor : Fajar Rega Siwi

Tugas dari seorang supervisor di PB Swalayan adalah menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh manager kepada seluruh staf dan karyawan PB Swalayan, mengatur sifth kerja dari staf dan karyawan – karyawan PB Swalayan, memastikan ketersediaan barang.

e. Staf / Karyawan

Menyusun barang jualan, melayani customer, memberikan pelayanan yang baik disetiap stan bagian di PB.³⁹

³⁹ Dokumentasi Pembukuan *Sejarah* PB Swalayan dikutip 1 Februari 2014

B. Pandangan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Tanggung Jawab Pengusaha Terhadap Perlindungan Konsumen

Terkait dengan perlindungan konsumen, Islam sangat memberikan apresiasi dan perhatian luar biasa, hal ini terlihat dengan adanya aturan yang jelas ketika berbicara masalah perlindungan konsumen seperti konsep ta'adud yaitu keseimbangan antar pelaku usaha (produsen) dengan penggunaan barang dan jasa (konsumen) untuk sama-sama memperhatikan kualitas barang. Konsep khiyar yaitu adanya kebebasan bagi pengguna barang dan jasa untuk membeli atau tidak membeli terhadap suatu produk serta konsep lima (5) hal pokok yang wajib dijaga kemaslahatannya yaitu agama (al-din) jiwa (al-nafs), akal (al-aqli), kemanusiaan (an-nasi), dan harta (al-mal).

Membicarakan masalah hukum Islam. Ada hadis yang memaparkan (menjelaskan) tentang hal jual beli, dapat dilihat di halaman 21. Disana telah jelas bahwa Islam sangat menjaga keadilan konsumen agar konsumen dan pihak-pihak lainnya tidak ada yang dirugikan dan salah satu pihak.

Sedangkan dalam hukum positif tertuang tentang larangan merugikan orang lain dapat dilihat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Demikian juga tentang menjaga keadilan konsumen dapat dilihat dalam Pasal 2 dan 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelaksanaan tanggung jawab PB Swalayan Kota Metro terhadap perlindungan konsumen tersebut apabila dilihat dari hukum Islam dan hukum positif telah sesuai, hal ini dapat dilihat dari indikasi bahwa PB Swalayan

Kota Metro telah memberikan konsumen kenyamanan dalam berbelanja.

Terlihat bahwa PB Swalayan dapat mempertahankan pelanggan-pelanggannya. PB Swalayan mencantumkan Klausula Baku namun mereka dapat mempertanggung jawabkan atas hal tersebut. "*Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi*". Namun PB Swalayan menerima jika ada konsumen yang ingin mengembalikan barang yang sudah mereka beli yang dikarenakan kadarluarsa tidak layak untuk dikonsumsi

C. Pelaksanaan tanggung jawab PB Swalayan Kota Metro Terhadap Konsumen

Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan sebagai payung dan semua Undang-undang lain yang secara sektoral telah dibuat oleh pemerintah untuk kepentingan-kepentingan konsumen menyangkut seluruh aspek kehidupan manusia sehingga hampir semua undang-undang yang berkaitan dengan kepentingan konsumen juga akan berkaitan dengan undang-undang perlindungan konsumen.

Adapun rumusan pasal 4 undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut ialah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat serta menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen beban tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma, hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia usaha.

Disini peneliti mewawancarai beberapa karyawan PB Swalayan Kota Metro, HUMAS (Perlindungan Konsumen), bagian kepala toko, karyawan (kasir) serta konsumen.

1. Wawancara dengan karyawan (kasir) dan Publik Relation (HUMAS) perlindungan konsumen.

Menurut Ibu Pipit selaku Publik Relation (HUMAS) yang menangani masalah perlindungan konsumen di PB Swalayan Kota Metro mengatakan bahwa penggunaan klausula baku dalam PB Swalayan ini terbilang wajar, karena banyak juga swalayan-swalayan lainnya yang memakai serta menerapkan klausula baku seperti PB Swalayan ini.⁴⁰

Kami memakai klausula baku semata-mata bukan untuk merugikan atau membuat konsumen merasa terzolimi, tetapi semata-mata agar konsumen tidak semaunya dalam mengembalikan barang yang sudah mereka beli. Contohnya, mereka membeli barang namun sesampainya di rumah di mengganti label produk yang dibeli dari kami dan ingin ditukar dengan barang yang lain, karena kami pernah menerima kasus seperti itu awal-awal PB Swalayan ini berdiri. Ujar Ibu Pipit selaku HUMAS PB Swalayan Kota Metro tersebut.⁴¹

Klausula baku cukup membantu karena dapat mempermudah dalam proses/akses jual beli kami. Kalau masalah hukum Islam saja tidak terlalu mendalam memahaminya, namun kami menerapkan klausula baku ini tidak masalah selagi kami memberikan yang terbaik serta tidak membuat konsumen merasa rugi dalam mengkonsumsi barang yang kami pasarkan.

⁴⁰ Ibu Pipit, selaku *Relation Publik (HUMAS) Perlindungan Konsumen*, PB Swalayan Kota Metro, Dengan Penulis 17 Juni 2017

⁴¹ Ibu Pipit, selaku *Relation Publik (HUMAS) Perlindungan Konsumen*, PB Swalayan Kota Metro, Dengan Penulis 17 Juni 2017

Kalau ada konsumen yang kompalain atas produk/barang yang kami pasarkan kami akan mempertanyakan terlebih dahulu keluhan mereka serta memberikan jalan keluar yang terbaik. Misalnya membeli salah satu produk makanan yang kami pasarkan produk tersebut mengalami kadarluarsa yang tidak dapat untuk dikonsumsi maka kami menerima barang tersebut untuk dikembalikan dengan syarat, label produk tersebut tidak rusak atau berubah, bentuk kemasan tidak rusak, membawa struk pembelian produk tersebut, serta waktu yang kami berikan tidak kurang atau lebih dari 1x24 jam.⁴²

2. Wawancara dengan beberapa konsumen yang pernah mengalami masalah penukaran produk/barang yang dipasarkan oleh PB Swalayan Kota Metro

Angga Saputra selaku pelanggan 2 tahun terakhir ini sangat setia berbelanja di PB Swalayan Kota Metro. Bedanya berbelanja di PB Swalayan ini selain pelayanannya baik serta ramah namun harganya begitu sedikit murah dari swalayan-swalayan lainnya. Saya pernah membeli susu kalengan sebanyak 5 buah, karena yang kurang teliti dan sedikit terburu-buru dengan waktu, jadi susu kaleng itu saya ambil saja, namun selepas dirumah istri saya bertanya kenapa kok susu kaleng yang 2 buah ini kalengnya melcot seperti ini, lalu istri saya meminta agar dikembalikan, namun dalam struk tersebut ada tulisan barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi. Dan setelah saya berbelanja di supermarket tidak mudah atau bisa dikatakan sulit untuk megembalikan barang yang sudah

⁴² Ibid.

kita beli, disini lain istri saya tidak memaksa untuk mengembalikan susu yang kalengnya rusak/ meleot-meleot.

Setelah sesampainya saya di PB Swalayan itu saya langsung menghampiri si kasir itu, dan saya jelaskan dengan di, selesai saya jelaskan mbk kasir itu minta struk pembelian susu tersebut, tidak lama kemudian dia menelpon salah satu atasan mereka, setelah berdiskusi susu kaleng yang meleot tersebut diganti dengan susu yang sama dengan mereknya namun kemasannya lebih bagus. Dan kasir tersebut meminta maaf atas kelalaiannya. Sepengetahuan saya perlindungan konsumen itu peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk kebaikan konsumen demi kebaikan bersama. Ujar saudara Angga Saputra selaku konsumen.⁴³

Puput Anggraini selaku mahasiswi Universitas Muhamadiyah Metro yang tidak pernah absen berbelanja di PB Swalayan Kota Metro tersebut, karna kosan yang dia tempati berdekatan dengan PB Swalayan tersebut, dengan berjalan kaki saja sampai saya menjadi pelanggan di swalayan ini sejak saya menempati kos saya ini kurang lebih hampir 4 tahun karena dari awal saya kuliah saya disini. Belanja di PB Swalayan ini harganya lebih murah dari swalayan lain, Dulu saya pernah sekali mengembalikan produk/ barang yang sudah saya beli dari PB Swalayan ini. Waktu itu saya membeli minuman yakult kurang telitinya saya setelah sampai kosan saya melihat label kadar luarsanya itu 2 hari lagi sudah tidak layak untuk

⁴³ Angga Saputra, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

dikonsumsi, dan minuman tersebut isinya 5 biji gak mungkin dong saya hambiskan dengan waktu 2 hari. Terpaksa saya pulangkan. setelah saya jelaskan oleh salah satu kasir disitu struk pembeliannya agar diperlihatkan ke petugas kasir, kebetulan minuman yakult tersebut masa kadar luarsanya sama dan belum mendapat setokkan baru dari supplier mau tidak mau uang sebesar harga minuman yang saya beli itu di kembalikan. Kasir tersebut meminta maaf. Menurut saya perlindungan konsumen itu undang-undang yang diberlakukan untuk konsumen agar pihak pengusaha tidak dapat semau-maunya dengan para konsumen. Ujar mbk Puput Anggraini.⁴⁴

Ibu Lilis Muhlisa sudah lama berbelanja di PB Swalayan metro, saya suka berbelanja di PB Swalayan ini karena harganya lebih murah dan pelayanannya baik serta ramah. Saya pernah membeli salah satu produk/barang di PB Swalayan ini saya kembalikan, waktu itu saya membeli gelas lusinan sekotak. Pas saya pilih saya hanya melihat sekilas gak terlalu teliti, sesampainya saya dirumah gelas-gelas itu saya keluarkan dari kotak tersebut, ada gelas yang sompel bagian pinggir atasnya. Saya agak kecewa sekali mau saya kembalikan tapi setau saya kalau belanja di swalayan agak sulit proses pengembalian barang yang sudah dibeli, karena dalam struk tertulis barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan lagi, tapi mau gak mau saya kembali ke PB Swalayan dan menemui kasirnya, saya ceritakan dan dia meminta struk pembelian produk/barang tersebut, gak lama kemudian saya diambikan gelas yang Baru dengan

⁴⁴ Puput Anggraini, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

merek yang sama, dan kasir tersebut meminta maaf atas kelalaiannya. Perlindungan konsumen itu peraturan dibuat untuk melindungi hak-hak para konsumen. Ujar Ibu Lilis Muhlisa.⁴⁵

Ibu Halimah pelanggan PB Swalayan Kota Metro. dia senang berbelanja di PB Swalayan ini karena harganya lebih murah. Ibu Halimah ini pernah membeli pakaian bayi 3 helai, karena waktu dia membeli pakaian bayi tersebut ada promo beli 2 dapat gratis 1 baju. Namun baju bayi tersebut ada yang tidak terjahit dibagian lengan. Mau tidak mau bu Halimah mengembalikan baju bayi tersebut, pihak PB tersebut menerima komplain bu Halimah dan mengganti baju bayi tersebut dan tidak lupa karyawan PB Swalayan tersebut meminta maaf kepada ibu halimah. Disitulah mengapa bu halima senang berbelanja di PB Swalayan tersebut, selain harganya murah pelayanannya memuaskan. Menurut ibu Halimah perlindungan konsumen adalah peraturan yang dibuat untuk melindungi para konsumen dari kesemena-menaan para pelaku usaha.⁴⁶

Bapak Zainudin yang sudah lama sekali belanja di PB Swalayan Kota Metro ini. Selain harganya lebih murah produk/barang yang dipasarkan cukup lengkap. Bapak Hasanudin ini pernah membeli sepatu, di rumah sepatu tersebut dijajal namun salah satu sepatu tersebut nomornya lebih besar dari sepatu sebelumnya, otomatis kebesaran. Mau

⁴⁵ Ibu Lilis Muhlisah, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

⁴⁶ Ibu Halimah, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

tidak mau bapak Hasanudin menukarkan sepatu agar sepatu tersebut sama dan pas dipakai. Dengan memperlihatkan struk pembelian kasir langsung menukar sepatu tersebut. Perlindungan konsumen itu peraturan perlindungan untuk konsumen. Ujar Bapak Zainudin.⁴⁷

3. Wawancara dengan beberapa konsumen PB Swalayan Kota Metro yang tidak kecewa

Ibu Hj. Sitirahma adalah salah satu pelanggan PB Swalayan Kota Metro yang merasa cukup puas atas pelayanan PB Swalayan tersebut. Selain harganya murah pelayanannya cukup baik, selain itu yang di pasarkan oleh PB Swalayan tersebut cukup lengkap jadi mencari apa pun banyak ditemukan disini. Perlindungan konsumen itu peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk dilaksanakan dan tidak dilanggar dan untuk kebaikan bersama. Ujar ibu Sitirahma.⁴⁸

Ibu Nurma selaku pelanggan PB Swalayan Kota Metro yang merasa sangat puas dalam berbelanja di PB Swalayan tersebut, karna produk yang dipasarkan oleh PB Swalayan cukup berkualitas. Perlindungan konsumen adalah peraturan dalam mengurus hak-hak konsumen. Ujar ibu Nurma.⁴⁹

Bapak Kasbullah pelanggan setia sejak PB Swalayan Kota Metro ini berdiri. Ia amat senang berbelanja di PB Swalayan tersebut karena

⁴⁷ Bapak Zainudin , Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

⁴⁸ Ibu Siti Rahimah, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

⁴⁹ Ibu Nurma, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

harganya lebih murah dari Swalayan lainnya dan barang yang ia cari gampang di jumpai serta pelayanannya cukup baik. Produk/barang yang di pasarkan oleh PB Swalayan cukup berkualitas. Menurut saya perlindungan konsumen itu undang- undang yang dibuat oleh pemerintah untuk kemaslahatan konsumen dan yang lainnya.⁵⁰

PB Swalayan Kota Metro berupaya untuk merealisasikan ketentuan Undang-undang perlindungan konsumen. Dalam rangka memberi pertanggung jawaban khususnya yang berhubungan dengan hak dan kewajiban konsumen, melakukan aktivitasnya yaitu :

a. Bidang Pengaduan

Bidang pengaduan bertujuan untuk menampung dan menyelesaikan pengaduan dari konsumen. Bentuk-bentuk pengaduan yang dapat dilakukan oleh konsumen berkenaan dengan Perlindungan terhadap konsumen yaitu :

- 1) Menyediakan kotak saran untuk menyampaikan keluhan-keluhan.
- 2) Menyediakan Call center untuk pengaduan terhadap konsumen seputar tentang ketidak kepuasan konsumen dalam berbelanja.

b. Bidang Informasi

Bertujuan untuk memberikan informasi yang objektif yang diperlukan konsumen berkenaan dengan produk-produk yang dikeluarkan oleh PB Swalayan Kota Metro. Dengan cara menempelkan informasi-informasi

⁵⁰ Bapak Kasbullah, Pelanggan PB Swalayan Kota Metro, Wawancara Dengan Penulis 17 Juni 2017

tersebut. Langkah ini dimaksudkan agar konsumen betul-betul mendapatkan informasi yang benar dan valid tentang multi kualitas serta keamanan dari produk yang dikeluarkan.

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang menunjang bagi pembangunan perekonomian secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma, hukum, kepatutan dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku dikalangan dunia bisnis.

PB adalah salah satu swalayan yang mencantumkan Klausula Baku dalam usahanya yaitu "Barang yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan Lagi". Klausula Baku tersebut berada dalam nota atau struk pembelian, namun dalam mencantumkan klausula baku tersebut kendari untuk memperlancar usaha yang mereka jalani. Pada sisi lain tanggung jawab pelaku usaha kurang objektif dalam memberikan informasi kepada konsumen, mereka hanya mencantumkan klausula baku pada nota atau struk dalam pembelian. Dengan demikian resiko atau substansi yang tidak tercantum dalam kontrak adalah masalah yang tidak dapat diantisipasi atau diperhitungkan sebelumnya. Kurangnya komunikasi dan informasi seperti ini dapat merugikan konsumen, apa lagi seperti konsumen yang awam pada hukum.

Berkeenan dengan pemenuhan terhadap hak-hak konsumen, PB Swalayan Kota Metro melakukan berbagai hal sebagai tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen. Hal-hal yang dilakukan yaitu membentuk suatu biding pengaduan claim menyelesaikan pengangaduan dari konsumen. Apabila terdapat pengaduan dan keluhan dari konsumen kepada PB Swalayan tersebut berkenaan dengan produk atau lainnya, maka keluhan tersebut akan diselesaikan dengan cara-cara yang baik sesuai dengan prosedur yang ada pada PB Swalayan tersebut.

Bentuk-bentuk pengaduan yang dapat dilakukan oleh konsumen berkenaan dengan perlindungan terhadap konsumen adalah :

- 1) Memberi laporan
- 2) Mengajukan pertanyaan atau meminta penjelasan
- 3) Menyampaikan keluhan
- 4) Mengajukan penuntutan (Claim)

Bentuk pengaduan ini memiliki otoritas untuk menyelesaikan berbagai macam pengaduan atau keluhan dari pihak konsumen berkenaan dengan produk termasuk masalah ketidakpuasan akan produk yang dipasarkan oleh PB Swalayan Kota Metro.

dengan syarat membawa struk pembelian barang tersebut, label atau kemasan tidak mengalami perubahan atau kerusakan, penukaran barang tidak lebih dari 1 x 24 jam waktu yang telah ditentukan oleh PB Swalayan Kota Metro.

D. Penerapan Klausul Baku Serta Tanggung Jawab PB Swalayan Kota Metro Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen

Perkembangan teknologi dan ekonomi yang sangat pesat telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari masing-masing jenis dan jasa yang dapat dikonsumsi. Barang dan jasa tersebut pada umumnya merupakan barang dan jasa yang beraneka ragam. Dengan digolongkannya produk yang sedemikian banyaknya melalui dukungan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informasi. Sehingga terjadi perluasan ruang gerak arus transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, pada akhirnya konsumen dihadapkan pada berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan secara variatif, baik yang berasal dari dalam maupun yang diimpor dari luar negeri.

Kondisi seperti ini pada satu sisi memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi. Serta semakin bebas untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Namun kondisi dan fenomena tersebut pada sisi lainnya dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat pemasaran serta penerapan perjanjian yang merugikan konsumen. Hal demikian ini bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi permasalahan yang menggelombang dan melanda seluruh konsumen di Indonesia.

Kegiatan pemenuhan kebutuhan manusia melalui kegiatan perekonomian yaitu salah satunya adalah kegiatan jual beli, sangat banyak peluang dalam menjadikan konsumen sebagai sasaran eksploitasi pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi posisinya lebih kuat. Oleh karena itu, dalam rangka melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan adanya hukum yang jelas sehingga konsumen benar-benar dapat dilindungi.

Hak yang esensial dari konsumen yaitu adanya jaminan kesehatan dan keselamatan dalam mengkonsumsi, memanfaatkan, menggunakan, dan memakai barang atau jasa, maka dengan demikian menunjukkan betapa pentingnya masalah ini bagi pemerintah khususnya PB Swalayan Kota Metro dalam melakukan pengawasan khusus terhadap produk yang telah dikeluarkan.

Sehubungan dengan hal di atas pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut dikeluarkan bukan bertujuan untuk mematikan bisnis para pelaku usaha, namun sebaliknya undang-undang ini bertujuan memberikan motivasi yang baik kepada para pelaku usaha khususnya PB Swalayan Kota Metro untuk terpacu meningkatkan mutu dan kualitas produk-produk mereka dan berusaha memberikan yang terbaik bagi para konsumen.

Penerapan klausula baku serta tanggung jawab PB Swalayan Kota Metro kepada konsumen sudah sesuai dengan Undang-Undang yang diberlakukan oleh pemerintah. PB Swalayan Kota Metro selalu memberikan hak-

hak konsumen dalam berbelanja dengan sebaik-baiknya seperti dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Bab III pasal 4 memutuskan beberapa hak yang dimiliki oleh seseorang konsumen.

PB Swalayan Kota Metro melakukan berbagai hal sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap perlindungan konsumen, hal-hal yang dilakukan oleh PB Swalayan Kota Metro ini adalah membentuk suatu bidang pengaduan, dimana tujuan dibentuknya bidang pengaduan ini adalah untuk manampung dan menyelesaikan pengaduan dari konsumen.

Apabila terdapat pengaduan dan keluhan dan konsumen terhadap PB Swalayan Kota Metro berkenaan dengan produk atau lainnya. Maka keluhan tersebut diselesaikan dengan cara-cara yang baik sesuai dengan prosedur yang ada pada PB Swalayan Kota Metro.

Bentuk-bentuk pengaduan yang, dapat dilakukan oleh konsumen berkenaan dengan perlindungan terhadap konsumen yaitu :

1. Memberikan kotak saran serta kritik untuk para konsumen yang ingin menyamakan saran serta kritik atas pelayanan yang diberikan oleh PB Swalayan.
2. Mengajukan pertanyaan / meminta penjelasan.
3. Menyampaikan keluhan.
4. Mengajukan penuntutan (claim).

Bidang pengaduan ini memiliki otoritas untuk menyelesaikan berbagai macam pengaduan atau keluhan dari pihak konsumen berkenaan dengan produk termasuk masalah bentuk produk, kemasan produk, lebel

produk, serta kadaluarsa produk.

Berdasarkan berbagai pengaduan konsumen yang telah diuraikan pada bah-bah sebelumnya, menurut hasil penelitian, semua bentuk pengaduan dan klaim tersebut dapat diselesaikan dengan baik oleh PB Swalayan Kota Metro.

Selain itu PB Swalayan Kota Metro memperbolehkan konsumen untuk mengembalikan barang yang sudah dibeli dikarenakan cacat yang tidak diketahui oleh konsumen sebelumnya, memasuki masa kadaluarsa yang sudah tidak layak untuk dikonsumsi, dengan syarat yaitu:

1. Menunjukkan struk pembelian produk atau tersebut,
2. Tidak ada perubahan kemasan (rusaknya kemasan) Produk atau barang tersebut.
3. Label yang ada pada kemasan Produk atau barang tersebut tidak rusak atau berubah.
4. Pengembalian produk atau barang tersebut tidak lebih 1 x 24 jam terhitung dari pembelian barang tersebut.⁵¹

⁵¹ Dokumentasi pembukuan *PB Swalayan Kota Metro*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kepada urain sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Klausula Baku diterapkan oleh PB Swalayan Kota Metro dalam memberikan perlindungan kepada konsumen membentuk bidang pengaduan yang bertujuan untuk menerima, menampung dan menyelesaikan pengaduan dan klaim konsumen berkenaan dengan produk yang dipasarkan, termasuk masalah; bentuk produk, kemasan, label, kadarluarsa serta harga produk yang dapat merugikan konsumen. PB Swalayan Kota Metro dalam menggunakan klausula baku sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dimana mereka tidak keluar dari koridor peraturan yang ada. Konsumen Yang telah membeli suatu produk atau barang di PB Swalayan tersebut jika menemukan kadarluarsa yang tidak layak untuk dikonsumsi. maka produk atau barang tersebut dapat dikembalikan dengan syarat :

- a. Membawa struk pembelian produk atau barang tersebut.
- b. Kemasan Produk atau barang tersebut tidak rusak (berubah).
- c. Label kemasan tersebut masih rapih atau tidak rusak.
- d. Dan pengembalian produk atau barang tersebut dikembalikan kurang dari 1x24 jam terhitung dari waktu masa pembelian.

Sebagaimana yang dianjurkan dalam hukum Islam dan hukum positif tentang tanggung jawab pengusaha terhadap perlindungan konsumen yaitu untuk tidak memperbolehkan hal yang dapat merugikan orang lain termasuk menutup hak-hak setiap orang. Islam sangat memuliakan setiap umatnya dan selalu menjaga setiap hak serta kewajiban seseorang, Menurut hukum positif pun selalu menjunjung keadilan tidak ada hukum yang dibuat untuk merugikan orang lain.

B. Saran-saran

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan beberapa pesan kepada beberapa pihak yaitu :

1. Kepada PB Swalayan Kota Metro agar tetap mempertahankan tanggung jawab terhadap perlindungan konsumen. Hal ini dimaksudkan agar PB Swalayan Kota Metro betul-betul menjadi pelaku usaha yang mendatangkan keridhoan, keberkahan, dan kemanfaatan dari Allah SWT serta bagi masyarakat.
2. Kepada Para konsumen agar memerhatikan aturan yang ada di PB Swalayan Ahmad Yani No 48 Iring Mulyo Metro Timur Kota metro.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar Jabir El-jazairi, *Pola Hidup*, Bandung, PT.Remaja Rosdakarya, 1991
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995
- CholidNarbukodan Abu Ahmad, *Metedologi Penelitian*, Jakarta: BumiAksara, 1997
- Departemen Agama RI, *Al-Aliyy Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta: Dirjen Bimbingan Agama Islam, 1992
- Departemen Agama RI, *AL-Quran dan Terjemahnya*, Semarang: PT. Tanjung Mas Inti, 1992
- DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahsa Indonesia*, Edisi III Jakarta: Balai Pustaka, 2001
- Gunawan widanda dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2003
- H.U.Adil Samadani, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, jakarta: Mitra Wacana Media, 2013
- H.U.Adil Samadani, *Dasar-Dasar Hukum Bisnis*, jakarta: Mitra Wacana Media, 2013
- Imam Bukhari, *Shaheh Bukhari, Penerjemah H. Hamidi, Dkk, Juz II*, Jakarta: widjaya, 1992
- Muhammad Fuad Abdul Baqil, *Al-Lu'lu'wal Karjan, Terjemah oleh H. Salim Bahareisy*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1996
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan PerUndangan Konsumen Dalam Ekonomi Islam BPFE*, Yogyakarta: 2004
- Nasution, *Konsumen dan Hukum (Tinjauan Sosvuo, Ekonomi dan Hukum pada Perundangan Konsumen Indonesia)*, Jakarta: PustakaSinarHarapan, 1995
- Saifudin Azhar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: PustakaPelajar, 1998
- Saleh Al-Fauzan, *Fiqh Sehari-hari*, Jakarta: GemaInsani, 2006
- Selamet Wiyono, *Cara Mudah Memahami Akutansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*, Jakarta: Grasindo, 2005
- Shidarata, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta: Gressindo, 2000

Tim penyusun, *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Umbaran, 2007

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia, No 8, Tahun 1999

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) JURAI SIWO METRO
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara 15 A Kota Metro Telp. (0725) 41507

Nomor : Sti.06/J-SY/PP.00.9/1288/2016
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

Metro, 17 Oktober 2016

Kepada Yth:
1. Liberty, SE.,MA
2. Nurhidayati, MH
di -
Metro

Assalamu 'alaikum wr.wb.

Untuk membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II skripsi mahasiswa :

Nama : Dewi Khoirotn Nikmah
NPM : 13111839
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (HESy)
Judul : Analisis Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Dengan Menggunakan Klausula Baku (Studi Kasus Pb Swalayan 15A Kota Metro)

Dengan ketentuan :

- 1 Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
- 2 Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
- 3 Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang dikeluarkan oleh STAIN Jurai Siwo Metro tahun 2013
- 4 Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b Isi ± 3/6 bagian.
 - c Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

Ketua Jurusan

Siti Zulaikha, S.Ag.,MH
NIP. 197206111998032001

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam
 - 1. Pengertian Konsumen
 - 2. Pengertian Perlindungan Konsumen
 - 3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen
 - 4. Hak-hak Konsumen

B. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Positif

1. Pengertian konsumen
2. Pengertian Perlindungan Konsumen
3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen
4. Tujuan Perlindungan Konsumen
5. Hak dan Kewajiban Konsumen
6. Penyelesaian Sengketa Pada Konsumen

C. Kalusa Baku Dalam Perjanjian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN BEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum PB (Putra Baru) Swalayan Kota Metro
 1. Sejarah Berdirinya PB (Putra Baru) Swalayan Kota Metro
 2. Visi dan Misi
 3. Struktur Organisasi PB Swalayan Kota Metro Tahun 2017
- B. Penerapan Klausula Baku Serta Tanggung Jawab PB Swalayan Kota metro Dalam Memberikan Perlindungan Kepada Konsumen
- C. Pandangan Hukum Tentang Tanggung Jawab PB Swalayan Kota Metro Terhadap Perlindungan Konsumen

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

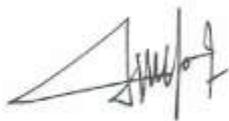
Metro, Maret 2017
Mahasiswa ybs,



Dewi Khoirotun Nikmah
NPM. 13111839

Mengetahui

Pembimbing I



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II



Nurhidayati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SEKRIPI

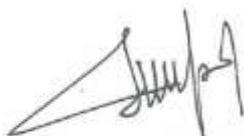
Nama : **Dewi Khoirotun Nikmah**
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 25/7 - 17	✓	Bab. 4-5 Telah di perbaiki & di lengkapi sesuai arahan dari pemb I & II Acc. skripsi Siap di Munasalkan 	 

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002



Dewi Khoirotun Nikmah

NPM. 13111839



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dewi Khoirotun Nikmah**
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : **Syariah / HESy**
Semester / TA : **VIII / 2016-2017**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	APP Telah diperbaiki sesuai petunjuk APP Acc H.	 

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,



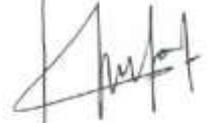
Dewy Khoirotun Nikmah

NPM. 13111839

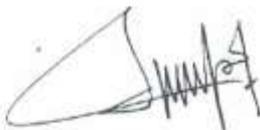
 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Telepon (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id email: iainmetro@metrouniv.ac.id	No Dokumen	FM-IAINJS-BM-05-09
	No Revisi	RO
	Tgl berlaku	
	Halaman	

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dewi Khoirotun N** Jurusan /Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / HESy
 NPM : 13111839 Semester/TA : VIII / 2016-2017

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2	Jumat 7-4-17	✓	<p>latar belakang yg terjadi di kapangan Ceras terungkap di LBM</p> <p>➢ Hasil prasurvei ➢ landasan hukum Hj.</p> <p>perbaiki !!</p>	  

Dosen Pembimbing I



Liberty, SE, MA
 NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.



Dewi Khoirotun Nikmah
 NPM. 13111839



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Dewi Khoirotun Nikmah**
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu 5-4-17	✓	Bimbingan Proposal * Teknis penulisan bahasa arab, font di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan * Cari dasar Hg Klausur. Baku Hg perjanjian jual beli * Perlindungan hukum terkait aturan ?	

Dosen Pembimbing I

Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Dewy Khoirotun Nikmah

NPM. 13111839



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Senin 10/4 - 17/4	✓	Bimbingan Outline * Teknis pengetikan - font - inti judul. - kerapuhan harus lebih teliti lagi	  

Dosen Pembimbing I

Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Dewi Khoirotun Nikmah

NPM. 13111839



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4	Rabu. 12/4 - 17	✓	Pada hal 4 penjelasan dan yg di jelaskan berada pada lembar berikutnya. Perbaiki sesuai arahan Saat bimbingan. penomoran jh ada 1 mk harus ada 2, jh hanya maka bilangkan nomornya	 

Dosen Pembimbing I

Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Dewi Khoirotun Nikmah

NPM. 13111839



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
5	Rabu 12/4 - 17/4	✓	Proposal telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbinga lengkap syarat dan kelengkapan lainnya Proposal acc. lanjutan v/di Seminarhan	

Dosen Pembimbing I

Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Dewi Khoirotun Nikmah

NPM. 13111839



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SEKRPISI

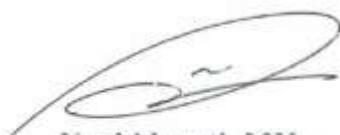
Nama : **Dewi Khoirotn Nikmah**
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Acc BAB IV, V Lanjutan ke PG. I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,



Nurhidayati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001



Dewi Khoirotn Nikmah
NPM. 13111839



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 / 5 2017		Perbaiki APP	
	16 / 5 2017		Acc APP, Lanjutkan PG. I	

Dosen Pembimbing II



Nurhidavati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001

Mahasiswa Ybs,



Dewi Khoirotun Nikmah
NPM. 13111839



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SEKRPISI

Nama : **Dewi Khoirotun Nikmah**
NPM : 13111839

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10 / 7 2017		1. Beri catatan kaki / Hean. bahasa dr penelitian 2. Konsumen Gula Pasiem. (cek .. kembali) . . 3. Kumpulan da Surat diperbaiki 4. Satu Sabutu Penelitian Cek	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Nurhidayati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001

Dewi Khoirotun Nikmah
NPM. 13111839

SURAT TUGAS

Nomor: B-2883/In.28/R/TL.01/06/2017

Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro, Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : **DEWI KHOIROTUN NIKMAH**
NPM : 13111839
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

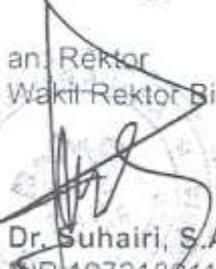
- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PB SWALAYAN, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU (STUDI KASUS PB SWALAYAN IRING MULYO METRO TIMUR METRO LAMPUNG)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 08 Juni 2017

an. Rektor
Wakil Rektor Bidang Akademik.


Dr. Suhairi, S.Ag, MH
NIP.197210011999031003

Nomor : B-2884/In.28/R.1/TL.00/06/2017
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
MANAGER PB SWALAYAN
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2883/In.28/R/TL.01/06/2017, tanggal 08 Juni 2017 atas nama saudara:

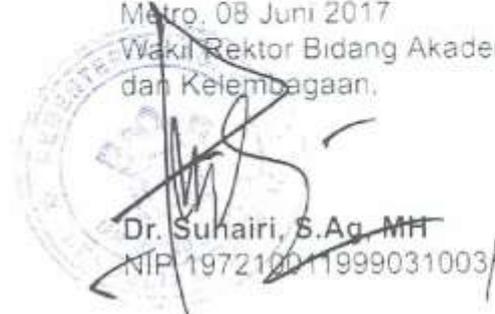
Nama : **DEWI KHOIROTUN NIKMAH**
NPM : 13111839
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PB SWALAYAN, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI KLAUSA BAKU (STUDI KASUS PB SWALAYAN IRING MULYO METRO TIMUR METRO LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Juni 2017
Wakil Rektor Bidang Akademik
dan Kelembagaan,



Dr. Suhairi, S.Ag. MH
NIP. 197210011999031003

SURAT PERNYATAAN

Kepada Yth.

Pimpinan IAIN Metro

Di Metro,-

Dasar : Surat Izin Observasi/Survey Mahasiswa IAIN Metro

Nomor :

Hal : Balasan Permohonan Izin Observasi/Survey

Assalamu'alaikum Wr.WB

Sehubungan dengan maksud surat tersebut dapat kami sampaikan bahwa benar mahasiswi IAIN Metro:

Nama : Dewi Khoirotun Nikmah
NPM : 13111839
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Syari'ah
Jurusan : Hukum Ekonomi Syari'ah

Telah mengadakan penelitian/survey di PB Swalayan, dalam rangka menyelesaikan Skripsi mahasiswi yang bersangkutan dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Implementasi Klausa Baku".

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 17 Juni 2017

Manager PB Swalayan



(Romadoni Yunanto S.pt)

**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP IMPLEMENTASI
KLAUSA BAKU
(Studi Kasus PB Swalayan Yosorejo Metro Timur Kota Metro)**

A. Wawancara/interview

1. Wawancara dengan Staff/Karyawan PB Swalayan Kota Metro
 - a. Sejak kapan PB Swalayan Metro ini berdiri?
 - b. Apa visi misi berdirinya PB Swalayan Metro ini?
 - c. Produk apa saja yang diperdagangkan di PB Swalayan Metro ini?
 - d. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja di PB Swalayan Metro ini?
 - e. Apakah pernah ada kasus-kasus pengembalian barang oleh konsumen karena rusak, cacat, atau kadaluwarsa dalam waktu setahun terakhir ini?
 - f. Bagaimana cara Bapak/Ibu memberikan pelayanan yang baik dan bisa mencukupi hak yang dibutuhkan oleh konsumen/pembeli?
 - g. Bagaimana bentuk tanggung jawab PB Swalayan terhadap Konsumen?
 - h. Bagaimana mekanisme/cara pengaduan konsumen yang ingin mengajukan pengaduan pelayanan di PB Swalayan?
 - i. Apa saja syarat jika ada konsumen yang ingin mengembalikan atau menukar barang yang sudah mereka beli dikarenakan barang tersebut rusak kemasan atau sudah kadaluarsa?

2. Wawancara/Interview dengan Konsumen

- a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu berlangganan di PB Swalayan ini?
- b. Apa bedanya Bapak/Ibu berbelanja di PB Swalayan dengan swalayan lain?
- c. Pernahkah Bapak/Ibu Mengembalikan barang yang sudah dibeli karena kemasan rusak, cacat, atau kadaluarsa?
- d. Jika pernah, bagaimana syarat yang diberikan PB Swalayan dalam penukaran atau pengembalian barang tersebut?
(dipersulit / tidak)
- e. Sudah sesuaikah pelayanan yang diberikan oleh PB Swalayan dengan kebutuhan Bapak/Ibu?

Metro, Mei 2017.

Mahasiswa ybs,



Dewi Khoirotun Nikmah
NPM. 13111839

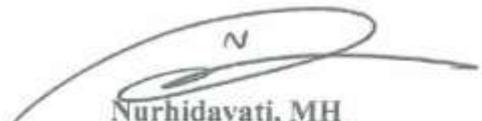
Mengetahui

Pembimbing I



Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II



Nurhidayati, MH
NIP. 19761109 200912 2 001







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.pustaka.metrouniv.ac.id; e-mail: pustaka.iaim@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-850/In.28/S/OT.01/07/2017**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

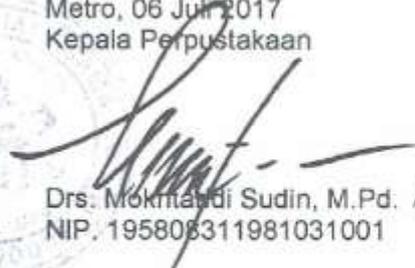
Nama : DEWI KHOIROTUN NIKMAH
NPM : 13111839
Fakultas / Jurusan : Syari'ah / Hukum Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2016 / 2017 dengan nomor anggota 13111839.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 06 Juli 2017
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhammad Sudin, M.Pd. *MS*
NIP. 195806311981031001



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dewi Khoirotun Nikmah dilahirkan di Kota Metro pada tanggal 02 April 1995, putri keempat dari pasangan Bapak Drs. Imam Hanafi (Alm) dan Ibu Aminatuz zuhriah Pendidikan dasar peneliti tempuh di MI Ma'arif 1 Punggur selesai pada tahun 2007, kemudian melanjutkan pendidikan menengah pertama di MTs Ma'arif 1 Punggur selesai pada tahun 2010. Sedangkan pendidikan menengah atas dilanjutkan di MA Darul A'mal Metro selesai tahun 2013, dan kemudian melanjutkan pendidikan S1 di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dimulai pada semester 1 TA.2013/2014.