



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Konveksi TEES Inc.

Konveksi TEES Inc merupakan unit usaha mikro atau industri rumah yang bergerak dibidang percetakan dan tekstil serta penyedia jasa bagi pemenuhan kebutuhan konsumen secara individu maupun kolektif khususnya dalam bidang sandang atau pakaian. Adapun penyediaan jasa yang di berikan kepada konsumen berupa pembuatan atau percetakan kaos-kaos, kemeja atau hem, jaket, almamater,

sablon dan asesoris lainnya dengan sistem pesanan sebagaimana yang diinginkan oleh konsumen dari aspek spesifikasi sampai kualitas barang pesanan tersebut.¹

2. Letak Geografis

Letak konveksi TEES Inc secara geografis yaitu terletak di wilayah Kota Malang bagian timur yang secara spesifik alamat tersebut adalah Jln.KH Hasyim gg 5 No. 39 RT.04 RW.03 Kelurahan Kedung Kandang Kecamatan Kedung Kandang Kota Malang.² Konveksi TEES Inc terletak sekitar kurang lebih 5 KM dari pusat pemerintahan Kota Malang sehingga pemasarannya tergolong strategis. Lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor banyaknya pemesanan suatu barang.

Secara fasilitas konveksi TEES Inc tergolong sederhana dengan alat-alat yang terbatas namun mencukupi dalam operasionalnya. Selain itu, konveksi TEES Inc tidak terlalu besar namun tempatnya yang strategis yaitu berada di kawasan lembaga pendidikan seperti sekolah dasar (SD)/madrasah ibtidaiyyah (MI), sekolah menengah pertama (SMP)/madrasah tsanawiyah (MTs) dan sekolah menengah akhir (SMA)/madrasah aliyah (MA) yang cenderung menjadi konsumen pemesanan barang untuk memenuhi kebutuhan kolektif seperti kaos kelas, jaket kelas dan lain menjadikan konveksi TEES Inc memiliki peranan

¹Rifky Andi, *wawancara* (Kedungkandang, 6 juli 2013).

²Imron, *wawancara* (Kedung Kandang, 19 Agustus 2013).

penting. Disisi lain minimnya usaha konveksi di Kedung Kandang menjadikan salah satu faktor larisnya pemesanan terhadap konveksi TEES Inc.

3. Sejarah Berdirinya Konveksi TEES Inc

Konveksi TEES Inc berdiri pada tahun 2009 awal. Semula berawal dari seseorang mahasiswa kampus *wearnes education central* yang terletak di Jln. Jakarta Kota Malang jurusan desain grafis yang kemudian melanjutkan studi di Universitas Brawijaya Malang jurusan desain komunikasi visual. Pada awalnya pemilik usaha memiliki hobi koleksi kaos yang berkembang kepada kemauan yang kuat untuk bisa membuat bahkan memproduksi kaos.

Dengan keinginan yang kuat dan pada waktu magang untuk penyelesaian tugas akhir dalam studi, Pelaku usaha menemukan jalan kearah bisnis konveksi dan pada saat itu kenal dengan seseorang yang memiliki kemampuan menjahit serta memiliki mesin jahit sehingga dapat memproduksi kaos dan kemeja/hem.

Pertemuan antara kedua belah pihak yang memiliki kemampuan di bidang desain dan penyablonan kaos dengan seseorang yang memiliki kemampuan di bidang menjahit untuk menghasilkan kaos dan kemeja/hem menjadi pemicu berdirinya konveksi TEES Inc yang kemudian membuka kios di Kedung Kandang sehingga berkembang sampai saat ini.³

³Rifky Andi *wawancara* (Kedungkandang, 6 Juli 2013).

4. Produk-produk dan pendistribusian

Selain penyediaan jasa pesanan barang untuk konsumen, konveksi TEES Inc juga menyediakan beberapa produk hasil produksinya tersebut seperti :

1. Beragam Kaos (Bermacam-macam desain).
2. Seragam sekolah maupun seragam untuk ospek universitas.
3. Hem atau kemeja.
4. Jaket.

Adapun pendistribusian hasil produksi tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara antar lain :

1. Media online
2. Media alat komunikasi seperti BBM (blackberry messenger)
3. Stand penjualan/took.⁴

B. Mekanisme Transaksi Pemesanan Barang di Konveksi TEES Inc

Dalam memahami mekanisme transaksi pemesanan barang yang terjadi di konveksi TEES Inc maka terlebih dahulu memahami berbagai macam konsumen yang menggunakan jasa pesanan di konveksi TEES Inc. Dalam pemesanan barang biasanya konsumen melakukan dengan cara datang langsung ke kios konveksi TEES Inc untuk melihat contoh produk yang dihasilkan oleh konveksi TEES Inc yang kemudian memesan barang dengan spesifikasi yang diinginkannya. Selain

⁴Rifky Andi wawancara (Kedungkandang, 6 juli 2013).

itu adapula konsumen yang melakukan dengan cara memesan melalui jejaring sosial yang sebelumnya telah melihat contoh desain dan produk hasil konveksi TEES Inc yang telah di publikasikan dan biasanya hal ini dilakukan oleh konsumen yang terkendala terhadap jarak sehingga tidak dapat datang langsung.

Sebagaimana uraian di atas terkait macam-macam konsumen, maka terjadi beberapa tipe transaksi pemesanan barang terhadap konveksi TEES Inc sebagai berikut :

1. Transaksi di majelis akad. Pada transaksi ini konsumen datang langsung ke lokasi konveksi TEES Inc untuk melakukan pemesanan barang dengan spesifikasi yang diinginkan. Pada umumnya dalam transaksi ini konsumen yang menggunakan jasa konveksi TEES Inc berasal dari wilayah yang dekat
2. Transaksi melalui internet. Pada transaksi ini konsumen memesan barang dengan spesifikasi seperti yang dinginkannya melalui internet kepada penyedia jasa pesanan barang yaitu konveksi TEES Inc. Pada umumnya dalam transaksi ini konsumen sebelumnya sudah mengetahui desain-desain hasil produksi konveksi TEES Inc yang telah dipublikasikan di internet namun jarak konsumen jauh dari lokasi konveksi TEES Inc. Selain itu biasanya konsumen dalam hal ini memiliki hubungan dekat dengan konsumen sehingga konsumen sudah memiliki kepercayaan khusus terhadap produsen/pelaku usaha

3. Transaksi melalui alat komunikasi. Pada transaksi ini konsumen memesan barang dengan spesifikasi seperti yang diinginkannya melalui alat komunikasi yaitu handphone yang khususnya blackberry. Pada umumnya konsumen dalam hal ini melakukan transaksi melalui sms atau blackberry messenger (BBM) yang sebelumnya telah mengetahui desain-desain hasil produksi konveksi TEES Inc yang telah dipublikasikan melalui blackberry messenger (BBM). Dalam hal ini jarak konsumen jauh dan dekat, selain itu biasanya konsumen dalam hal ini memiliki hubungan dekat dengan konsumen sehingga konsumen sudah memiliki kepercayaan khusus terhadap produsen/pelaku usaha.⁵

Adapun mekanisme pembayaran pemesana barang terhadap penyedia jasa pesanan barang yaitu konveksi TEES Inc sebagaimana tipe transaksi yang telah diuraikan di atas antara lain :

1. Transaksi di majelis akad. Pembayaran dilakukan dengan cara tunai dan ketentuan pembayarannya adalah 25-50% dari harga keseluruhan barang hasil produksi dibayarkan di awal sebagai dana operasional pembuatan barang pesanan yang kemudian sisanya dibayarkan diakhir ketika konsumen menerima barang hasil produksi.
2. Transaksi melalui internet. Pembayaran dilakukan dengan cara transfer melalui rekening bank dikarenakan jarak yang tidak memungkinkan kedua

⁵Rifky Andi wawancara (Kedungkandang, 20 Agustus 2013).

belah pihak bertemu dan ketentuan pembayarannya adalah 25-50% dari harga keseluruhan barang hasil produksi dibayarkan di awal sebagai dana operasional pembuatan barang pesanan yang kemudian sisanya dibayarkan diakhir ketika barang hasil produksi akan dikirimkan kepada konsumen.

3. Transaksi melalui alat komunikasi. Pembayaran dilakukan dengan cara tunai maupun dengan cara transfer melalui rekening bank dikarenakan pada tipe transaksi ini kedua belah pihak ada yang jauh dan dekat dari lokasi konveksi TEES Inc sehingga ada yang memungkinkan tidak bertemu dan memungkinkan bertemu, namun dengan alasan majunya teknologi dan efisiensi terkadang melakukan pembayaran dengan cara tranfer melalui bank walaupun kemungkinan dapat bertemu. Adapun ketentuan ketentuan pembayarannya adalah 25-50% dari harga keseluruhan barang hasil produksi dibayarkan di awal sebagai dana operasional pembuatan barang pesanan yang kemudian sisanya dibayarkan diakhir ketika konsumen menerima barang hasil produksi bagi yang mengambilnya langsung sedangkan bagi yang menggunakan jasa kiriman maka sisa pembayarannya di bayar ketika barang akan di kirim kepada konsumen.⁶

Konveksi TEES Inc pada dasarnya merupakan unit usaha yang memberikan pelayanan jasa pesanan barang dengan sistem percetakan seperti penyablonan kaos oblong, pembuatan kaos, kemeja/hem dan lain-lain secara akad *salam* dan

⁶Rifky Andi wawancara (Kedungkandang, 20 Agustus 2013).

hal tersebut berkaitan erat dengan desain dan pengiriman barang secara operasional. Namun konveksi TEES Inc hanya menetapkan harga hasil produksi berdasarkan kebutuhan bahan dasar dan ongkos pembuatan. Oleh karena itu dalam pembuatan desain suatu penyablonan kaos, pembuatan kaos, kemeja/hem dan lain-lainnya dikenakan biaya tambahan berdasarkan tingkat kesulitan pembuatan desain yang diinginkan konsumen, begitu halnya bagi pengiriman barang hasil produksi dikenakan biaya tambahan berdasarkan jarak dan media jasa pengiriman barang yang digunakan konsumen.⁷

C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemesanan Barang di Konveksi TEES Inc

Manusia adalah makhluk Tuhan yang istimewa dan yang diberi sifat serba ingin tahu (*Man is curious animal*) serta diberikan akal untuk berpikir.⁸ Pada dasarnya manusia memiliki kebutuhan dan kepentingan fisik/badaniah dan kebutuhan dan kepentingan psikis/kejiwaan.⁹ Oleh karena itu untuk mencapai kebutuhan dan kepentingan tersebut maka manusia tidak dapat lepas dari kehidupan sosial yang saling berinteraksi satu dengan yang lainnya guna tolong-menolong dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan sesame dalam kebaikan.

⁷Rifky Andi wawancara (Kedungkandang, 20 Agustus 2013).

⁸Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), h. 1.

⁹Suherman Rosyidi, *Pengantar Teori Ekonomi Pendekatan Kepada Teori Ekonomi Mikro&Makro* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2006), h. 49.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur' surat Al-maidah ayat ke-2 yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”

Sebagaimana uraian di atas, dalam kehidupan manusia tidak lepas dari bermuamalah sesama manusia. Dalam hal ini adalah muamalah dibidang bisnis antara pelaku usaha/produsen dengan konsumen seperti transaksi pesanan barang dalam konveksi TEES Inc selaku penyedia jasa pesanan barang dengan sistem percetakan sablon kaos, pembuatan kaos, kemeja/hem dan lain-lain.

Adanya transaksi antara kedua belah pihak menimbulkan hak dan kewajiban atas keduanya yang harus diperhatikan. Dalam pelaksanaan akad salam hak dan kewajiban tersebut adalah :

1. Hak konsumen selaku pengguna jasa pemesana barang
 - a. Konsumen selaku pengguna jasa pemesanan barang berhak mendapatkan kenyamanan pelayanan yang diberikan pihak konveksi TEES Inc selaku produsen/pelaku usaha atas sikap sopan santunnya.

- b. Konsumen selaku pengguna jasa pemesanan barang berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait spesifikasi dan kualitas barang hasil produksi konveksi TEES Inc selaku produsen/pelaku usaha dengan sebuah contoh barang yang nyata.
 - c. Konsumen selaku pengguna jasa pemesanan barang berhak mendapatkan kebebasan memilih spesifikasi dan kualitas barang hasil produksi yang diinginkan.
 - d. Konsumen selaku pengguna jasa pemesanan barang berhak mendapatkan kompensasi ganti rugi jika barang hasil produksi tidak sesuai perjanjian dan kesalahan tersebut terbukti akibat kelalaian pihak konveksi TEES Inc.
2. konsumen selaku pengguna jasa pemesana barang
 - a. Konsumen selaku pengguna jasa pemesana barang berkewajiban membayar diawal 25-50% atau keseluruhan harga barang yang telah disepakati.
 - b. Konsumen selaku pengguna jasa pemesana barang berkewajiban bersikap baik dan sopan santun.

Selain itu tidak hanya hak dan kewajiban konsumen saja yang harus diperhatikan melainkan hak dan kewajiban produsen/pelaku usaha. Adapun hak dan kewajiban tersebut adalah :

1. Hak produsen/pelaku usaha
 - a. Produsem/pelaku usaha berhak menerima pembayaran diawal 25-50% atau keseluruhan harga barang yang telah disepakati untuk biaya operasinal pembutan barang pesanan konsumen.
 - b. Produsem/pelaku usaha berhak menentukan harga suatu barang pesanan.
2. Kewajiban produsen/pelaku usah
 - a. Produsen/pelaku usah berkewajiban memberikan kenyamanan pelayanan terhadap konsumen dengan bersikap sopan santun dan baik.
 - b. Produsen/pelaku usah berkewajiban memberikan informasi yang jelas terkait spesifikasi dan kualitas barang hasil produksi dengan sebuah contoh barang yang nyata.
 - c. Produsen/pelaku usah berkewajiaban menyelesaikan barang pesana dalam waktu yg telah disepakati dalam perjanjian.
 - d. Produsen/pelaku usah berkewajiaban menghasilkan produk yang seperti diinginkan kosnsumen dalam perjanjian.¹⁰

Hak dan kewajiban bagi konsumen dan produsen/pelaku usah sebagaimana hasil wawancara yang di uraikan tersebut secara nilai sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal ke-4 samapai ke-7 terkait hak dan kewajian bagi konsumen dan produsen/pelaku usah.

¹⁰Rifky Andi *wawancara* (Kedungkandang, 21 Agustus 2013).

Pelaksanaan transaksi akad *salam* di konveksi TEES Inc bersifat sederhana yaitu pihak konsumen memesan barang dengan spesifikasi dan kualitas seperti yang diinginkan lalu pihak produsen/pelaku usaha memproduksi sebagaimana yang diinginkan konsumen tanpa menegaskan secara detail. Dalam hal ini adalah penjelasan standaritas ukuran kemeja/hem (S, M, L, XL), sehingga terjadi kesalah pahaman antara kedua belah pihak yang menimbulkan komplain dari pihak konsumen terhadap produsen/pelaku usaha terkait standaritas ukuran kemeja/hem.

Kasus komplain yang terjadi di konveksi TEES Inc adalah kasus seseorang konsumen atas nama kiki ari yang menggunakan jasa pemesanan barang. Dalam hal ini konsumen memesan kemeja/hem untuk sebuah organisasi kepramukaan tingkat SMP/MTs sederajat dengan ukuran standaritas kemeja/hem (S, M, L, XL) yang kemudian disepakati dalam perjanjian kedua belah pihak. Namun dalam hal ini pihak produsen/pelaku usaha tidak menjelaskan ukuran standaritas kemeja/hem bagi orang dewasa dengan ukuran setandaritas kemeja/hem bagi anak kecil sehingga barang hasil produksi konveksi TEES Inc tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen.¹¹

Ketidak jelasan informasi terkait penjelasan standaritas ukuran kemeja/hem (S, M, L, XL) bagi orang dewasa dengan standaritas ukuran kemeja/hem bagi anak-anak menimbulkan dampak salah satu pihak dirugikan sehingga dalam kasus ini terjadi pertentangan terhadap undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang

¹¹Kiki Ari *wawancara* (Kedungkandang, 21 Agustus 2013).

perlindungan konsumen pasal 2 terkait asas keadilan yang berbunyi “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

Adapun kasus komplain yang dilakukan konsumen kepada konveksi TEES Inc selaku produsen/pemilik usaha yang dikarenakan barang pesanan konsumen dari hasil produksi konveksi TEES Inc tidak sesuai dengan yang diharapkan serta diinginkan konsumen sebagaimana dalam perjanjian di awal. Dalam hal ini terdapat pertentangan terhadap undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 8 ayat ke- 1 huruf “c” dan “e” terkait pemuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang berbunyi *“Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang”* dan *“tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.”*

Terjadinya komplain menandakan adanya perselisihan atau sengketa antara kedua belah pihak, oleh karena itu perlu penyelesaian antara kedua belah pihak. Adapun penyelesaian sengketa atau perselisihan dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan sebagaimana dalam undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 ayat ke-2 yang berbunyi *“Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.”*

Penyelesaian perselisihan atau sengketa merupakan proses musyawarah antara kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan bersama yang saling menguntungkan serta tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Hal tersebut seperti penyelesaian perselisihan atau sengketa di luar pengadilan. Dalam hal ini dimaksudkan agar penyelesaian secara damai dapat dilakukan oleh kedua belah pihak. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini. sebagaimana dalam undang-undang no 8 tahun 1999 pasal 47 yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Adapun lembaga yang memiliki kewenangan dalam penyelesaian perselisihan atau sengketa konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana dalam undang-undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 49 ayat ke-1 yang berbunyi “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”

D. Analisis Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Mekanisme Transaksi Pemesanan Barang di Konveksi TEES Inc

Secara mekanisme akad yang terjadi di konveksi TEES Inc telah sesuai dengan ekonomi syariah yang menjelaskan jual beli *salam* yaitu pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari, sementara pembayarannya dilakukan di muka.¹² Sebagaimana yang terjadi di konveksi TEES Inc dalam transaksi pemesanan barang menjelaskan sifat barang pesanan yang di pesan oleh konsumen berdasarkan keinginan konsumen sendiri yang kemudian bersepakat menentukan tempo waktu penyerahan barang pesanan begitu pula pembayaran dilakukan di awal secara keseluruhan maupun sebagian.

Selain itu rukun-rukun dan syarat-syarat dalam jual beli *salam* sebagaimana berikut :

1. Rukun dan Syarat *Salam*
 - a. *Shighat*, yaitu ijab dan Kabul;
 - b. *'aqidani* (dua orang yang melakukan transaksi), yaitu orang yang memesan dan orang yang menerima prsanan; dan
 - c. Objek transaksi, yaitu harga dan barang yang dipesan;
2. Syarat-syarat *salam*
 - a. Uang dibayar di tempat akad, Berarti pembayaran dilakukan terlebih dahulu.

¹²Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer Hukum Perjanjian, Ekonomi, Bisnis, dan Sosial* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), h. 125.

- b. Barangnya menjadi utang bagi penjual.
- c. Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan, Berarti pada waktu dijanjikan barang itu harus sudah ada.
- d. Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, takarannya, ataupun bilangannya, menurut kebiasaan cara menjual barang semacam itu.
- e. Diketahui dan disebutkan sifat-sifat dan macam barangnya dengan jelas. Agar tidak ada keraguan yang akan mengakibatkan perselisihan antara kedua belah pihak.
- f. Disebutkan tepat menerimanya.¹³

Adapun dalam mekanisme transaksi pemesanan barang di konveksi TEES Inc kedua belah pihak dalam akad mengucap ijab dan kabul yaitu konsumen mengucapkan “saya pesan barang dengan spesifikasi sebagai berikut... dengan jumlah...” dan pelaku usaha mengucap “saya terima pesanan barang dengan spesifikasi sebagai berikut... dengan jumlah...”. Selain itu, harga di tentukan berdasarkan kualitas dan kuantitas barang pesanan yang kemudian disepakati dalam akad atau perjanjian dalam transaksi.¹⁴ Berdasarkan uraian diatas bahwa rukun-rukun dalam akad salam telah sesuai dalam mekanisme transaksi pemesanan barang di konveksi TEES Inc begitu pula dengan syarat-syarat dalam akad *salam*.

¹³Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012), h. 113-114.

¹⁴Rifky Andi, *wawancara* (Kedungkandang, 21 Agustus 2013).

Komplain yang terjadi di konveksi TEES Inc terkait standarisasi ukuran (s,m,l,xl) untuk golongan dewasa dan golongan anak-anak dikarenakan kurangnya penjelasan pada objek akad secara detail dan hal tersebut terjadi dikarenakan sederhananya pelaksanaan akad dan kata-kata ukuran (s,m,l,xl) bersifat umum sehingga menjadi kebiasaan yang tidak dipertegas kembali untuk golongan dewasa atau anak-anak. Tinjauan ekonomi syariah dalam kasus ini yaitu dititik beratkan pada ketidak sesuaian salah satu rukun akad yaitu objek akad yang harus jelas.

Pada dasarnya hukum asal dalam muamalah adalah kebolehan sebagaimana dalam kaidah fikih yaitu :

الأصل في المعاملة الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها

“hukum asal dalam muamalah adalah kebolehan sampai ada dalil yang menunjukkan keharanannya”¹⁵

Dalam penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi di konveksi TEES Inc dilakukan dengan bermusyawarah antara kedua belah pihak yang mencapai kesepakatan atau hasil damai antara kedua belah pihak tersebut. Hal tersebut dalam Islam di anjurkan untuk bermusyawarah dalam menyelesaikan sesuatu sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi sebagai berikut :

¹⁵A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2006), h. 10.

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط

“Dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.”

Selain itu dalam bermusyawarah menyelesaikan sengketa konsumen yang saling berbenturan kepentingan haruslah mendahului kemaslahatan bersama sebagaimana dalam kaidah fikih yang berbunyi :

المَصْلَحَةُ الْعَامَّةُ مُقَدَّمَةٌ عَلَى الْمَصْلَحَةِ الْخَاصَّةِ

“kemalsahatan publik didahulukan daripada kemaslahtan individu”¹⁶

¹⁶A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2006), h. 11.