

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,
penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMENUHAN HAK KOMPLAIN PEMBELI TERHADAP
BARANG PESANAN DITOKO-TOKO SEPATU HOME
INDRUSRI KOTA MALANG TINJAUAN UU PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN KHES**

benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikasi atau memindah data milik orang lain. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini disusun orang lain, ada penjiplakan, duplikasi, atau memindah data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang,02 November2015
Penulis,

SyafrizalQurnainRahmattullah

NIM 10220040

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membacadan mengoreksiskripsi saudara Syafrizal Qurnain Rahmattullah,
NIM: 10220040 Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PEMENUHAN HAK KOMPLAIN PEMBELI TERHADAP
BARANG PESANAN DI TOKO-TOKO SEPATU HOME
INDRUSRI KOTA MALANG TINJAUAN UU PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN KHES**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan pada Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Hukum Bisnis Syariah,

Malang, 02 November 2015
Dosen Pembimbing,

Dr. H. Mohammad Nur Yasin, M.Ag.
NIP 196910241995031003

Dr. Suwandi, MH
NIP 196104152000031001



PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji skripsi saudara Syafrizal Qurnain Rahmattullah, Nim 1022040, Mahasiswa Jurusan Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, angkatan 2010 dengan judul:

**PEMENUHAN HAK KOMPLAIN PEMBELI TERHADAP BARANG
PESANAN DITOKO-TOKO SEPATU *HOME INDRUSTRIKOTA*
MALANG TINJAUAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN DAN KOMPILASI HUKUM EKOMONI SYARIAH (KHES)**

Telah dinyatakan lulus dengan nilai B

Dewan Penguji:

1. H. Alamul Huda, MA. (_____)
NIP.197404012009011018 Ketua

2. Dr. Suwandi. M.H (_____)
NIP. 196104152000031001 Sekretaris

3. Dr. Noer Yasin, M.HI (_____)
NIP. 196111182000031001 Penguji Utama

Malang, 1 Desember 2015
Dekan,

Dr. H. Roibin, M.HI.
NIP 19681218 199903 1 002

MOTTO

أَوْ إِذَا تَفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ كَثِيرًا اللَّهُ وَادْكُرُوا اللَّهَ فَضَّلَ مِنْ وَابْتَعُوا الْأَرْضَ فِي فَا تَنْتَشِرُوا وَالصَّلَاةُ قُضِيَتْ فَإِذَا

الرِّزْقِينَ خَيْرٌ وَاللَّهُ التَّجْرَةَ وَمِنَ اللَّهُ مِنْ خَيْرٍ اللَّهُ عِنْدَ مَا قُلَّ قَائِمًا وَتَرْكُوكَ إِلَيْهَا أَنْفُسُوهَا هُوَ أَوْ تَجْرَةَ رَأَوْ

10. Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung
11. Dan apabila mereka melihat perniagaan atau permainan, mereka bubar untuk menuju kepadanya dan mereka tinggalkan kamu sedang berdiri (berkhotbah). Katakanlah: "Apa yang di sisi Allah lebih baik daripada permainan dan perniagaan", dan Allah Sebaik-baik Pemberi rezeki. (Q.S Al Jumu'ah)¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang penulis cintai yang selalu hadir mengiringi hari-hari penulis dalam menghadapi perjuangan hidup yang penuh sukadanduka. Penulis persembahkan bagi mereka yang tetap setia mendukung dan senantiasa mendoakan penulis di setiap kondisi apapun dalam kehidupan penulis khususnya buat:

1. Kepada ibunda tercinta Hj Asma'ul Khusna yang senantiasa membimbing, menyangangi dan mendoakan tanpa lelah dengan penuh kasih sayang dari sejak kecil sampai sekarang, semoga beliau dirahmati dan dilindungi oleh Allah. Kepada kakak dan adik yang secara tidak langsung telah member motifasi dalam melalui hidup.
2. Kepada orang-orang yang bermakna dalam kehidupan penulis, almarhum pak Nur Kholis yang selalu dirindukan, semoga engkau bahagia disisiNya. nenekku Mak Mah, Mak Dah, Mbah Mangir dan Mas Samsul beserta keluarga. Serta semua orang-orang yang bermakna dan berjasadikehidupan penulis yang tidak dapat ditulissatupersatu. Dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah, Amin.
3. Kepada guru-guru, ustadz-ustadz dan para dosen yang telah bersedia memberikan ilmunya sehingga dari belum dapat membaca sampai di titik ini (skripsi), semoga ilmu yang penulis dapat dari beliau dapat bermanfaat.
4. Kepada dosen pembimbing skripsi penulis bapak Dr. Suwandi M.H yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kebaikan dan keiklasannya dibalas oleh Allah.
5. Kepada sahabat dan teman yang telah mewarnai kehidupan penulis khususnya untuk Sahabat-sahabat alumni PP.

NurulUlumterimakasihtelahmenjadibagaianhiduppenulis. Teman-teman hukumbisnis syariah dan semua teman di kampus yang telah member motifasi dan semangat bagi penulis dalam melalui proses perkuliahan sampai penulis skripsi ini. Dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam yang selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW.

Selanjutnya, dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini kami sangat terbantu dengan adanya dukungan dan semangat dari berbagai pihak yang selalu memberikan bimbingan, arahan, doa dan inspirasi bagi penulis, sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan tanpa hambatan yang berarti. Oleh karena itu, rangkaian doa dan ucapan terima kasih dari hati yang terdalam kami persembahkan kepada mereka yang telah membantu kami dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, khususnya kepada yang terhormat :

- a. Prof. Dr. Mudjia Rahardjo selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- b. Dr. H. Roibin, M.H.I selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta jajaran staf dan karyawan Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- c. Dr. Suwandi M.H. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- d. Segenap dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya yang

bermanfaat dan berguna bagi penulis untuk tugas dan tanggung jawab selanjutnya.

- e. Semuapihak yang terlibatdalampenulisanskripsiini, khususnyatoko-tokosepatuhome industri di kota Malang danparapelangganmerekatanpamerekapenyusunanpenelitianininitidakakanterselesaikan.

Akhirnya dengan segala keterbatasan pengetahuan dan waktu penulis, dengan segala kekurangan dan kelebihan pada penelitian skripsi ini, diharapkan dapat memberikan tambahan bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya bagi pribadi penulis dan Jurusan Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah, serta semua pihak yang memerlukannya. Untukitupenulismemohonmaafapabilapenulisanpenelitianskripsiinijauh dari kata sempurna, danmengharapkankritikserta saran dariparapembaca demi kesempurnaanpenelitianskripsiini.

Malang,02 November 2015
Penulis,

SyafrizalQurnainRahmattullah
NIM 10220040

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan Bahasa Arab ke dalam Bahasa Indonesia.²

B. Konsonan

ا = Tidakdilambangkan	ض = Dl
ب = B	ط = Th
ت = T	ظ = Dh
ث = Ts	ع = ‘(komamenghadapkeatas)
ج = J	غ = Gh
ح = <u>H</u>	ف = F
خ = Kh	ق = Q
د = D	ك = K
ذ = Dz	ل = L
ر = R	م = M

²Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, (Malang: Fakultas Syariah, 2012), h. 73-76.

ز =	Z	ن =	N
س =	S	و =	W
ش =	Sy	ه =	H
ص =	Sh	ي =	Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau di akhir kata maka dilambangkan dengan tanda koma atas (´), berbalik dengan koma (˘) untuk pengganti lambang ”ع”.

C. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulisdengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara sebagai berikut:

Vokal (a) panjang = â misalnya قال menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل menjadi qîla

Vokal (u) panjang = û misalnya دون menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat

menggambarkan ya' nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya' setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول menjadi qawlun

Diftong (ay) = ي misalnya خير menjadi khayrun

D. Ta'marbûthah (ة)

Ta'marbûthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada ditengah-tengah kalimat, tetapi apabila *ta'marbûthah* tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya: الرسالة للمدرسة menjadi *alrisalatli al-mudarrisah*, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilaih*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya: في رحمة الله menjadi *firahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan.

Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan...
3. *Masyâ' Allâh kâna wa mâlam yasyâ lam yakun.*
4. *Billâh 'azza wa jalla.*

F. Namadan Kata Arab Ter-indonesiakan

Padaprinsipnya kata yang bersaldaribahasa Arab harusditulisdenganmenggunakan system transliterasi.Apabila kata tersebutmerupakannama Arab dari orang Indonesia ataubahasa Arab yang terindonesiakan, tidakperluditulisdenganmenggunakan system transliterasi. Sepertipenulisannama “Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais” dan kata “salat” ditulisdenganmenggunakan tatacarapenulisanbahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun berasal dari bahasa Arab, namun iaberupakanamadari orang Indonesia dantelahterindonesiakan, untukititidakditulisdengancara “Abd al-Rahman Wahid”, “Amin Rais”, danbukandengan “shalât”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii

MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
A. UMUM.....	ix
B. Konsonan.....	ix
C. Vokal, Panjang dan Diftong.....	x
D. Ta'marbûthah (è).....	xi
E. Kata Sandang dan Lafadh al-Jalâlah.....	xi
F. Namadan Kata Arab Ter-indonesiakan.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
ABSTRAK	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang.....	1
B. RumusanMasalah.....	5
C. TujuanPenelitian.....	5
D. ManfaatPenelitian.....	6
E. SistematikaPenulisan.....	6
BAB II :KajianPustaka	
A. PenelitianTerdahulu.....	8
B. LandasanTeori, KonsepPemenuhanKomplain.....	15
a. Komlpain.....	15
b. JualBeli Salam AtauPesanan.....	27
c. Hak-hak konsumen perspektif undang-undang perlindungan konsumen.....	46
d. Hak-hak konsumen perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).....	51
BAB III :MetodePenelitian	
A. JenisPenelitian.....	52
B. PendekatanPenelitian.....	53

C. Lokasi Penelitian.....	53
D. Jenis dan Sumber Data.....	53
E. Metode Pengumpulan Data.....	54
F. Metode Pengolahan Data.....	55

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil toko sepatu <i>home industri</i>	58
B. Hasil Penelitian/ Paparan Data.....	60
1. Pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko sepatu <i>home industri</i> kota Malang perspektif undang-undang perlindungan konsumen.....	60
2. Pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko sepatu <i>home industri</i> kota Malang perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).....	63
C. Pembahasan.....	67
1. Tinjauan undang-undang perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak komplain pembeli pada barang pesanan di toko sepatu <i>home industri</i> kota Malang.....	67
2. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) terhadap pemenuhan hak komplain pembeli pada barang pesanan di toko sepatu <i>home industri</i> kota Malang.....	71

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82

ABSTRAK

Syafrizal Qurnain Rahmattullah, 10220040. (*Pemenuhan Hak Komplian Pembeli Terhadap Barang Pesanan Di Toko-toko Sepatu Home Indrustri kota Malang Tinjauan Undang-undang Perlindungan Konsumen Dan Kopilasi Hukum Ekonomi Syariah*) Skripsi Jurusan Hukum Bisnis Syariah. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Kata Kunci : Pemenuhanhak, Komplain, Pesanan, Home Indrustri, Undang-undangKonsumen, KompilasiHukumEkonomiSyariah.

Sistem penjual secara pesanan yang dilakukan di toko-toko sepatu *home indrustri* kota Malang seringkali mengalami kesalahan dalam produksi ataupun keterlambatan waktu pengambilan sehingga menyebabkan pembeli atau pelanggan yang memesan sepatu merasa kecewa, sehingga menyebabkan pelanggan melakukan komplain kepada penjual. Tindakan komplain tersebut adalah hak dari konsumen yang tertera di undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 poin c yang berbunyi: hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Sebagai penjual seharusnya dapat menanggapi keluhan pembelinya yang merupakan kewajiban dari penjual. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah terdapat hak khiiyar dimana penjual dan pembeli dapat melanjutkan atau membatalkan jual beli yang dijalankan.

Rumusan masalah di penelitian ini adalah bagaimana pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko *home indrustri* di kota Malang dalam perspektif uu perlindungan konsumumen. Bagaimana pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko *home indrustri* di kota Malang dalam perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemenuhan hak kompalin di toko sepatu *home indrustri* kota Malang yang sesuai dengan UU perlindungan konsumen. Untuk mengetahui pemenuhan hak kompalin di toko sepatu *home indrustri* kota Malang yang sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini merupakan penelitian empiris menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa didalam melakukan pemenuhan hak-hak konsumen para pemilik toko melayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan yang terpenting tidak ada unsur paksaan dan penjual memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada pembeli, Berdasarkan KHES bab khiiyar menunjukkan bahwa dalam pemenuhan keluhanpembeli maupun penjual memiliki hak khiiyar dan kedua belah pihak sudah menggunakan hak khiiyarnya.

ABSTRACT

Syafrizal Qurnain Rahmatullah, 10220040. (The Fulfilment of Buyer's Rights Complaint towards Goods of Orders In the Shops of Home industrial Shoes in Malang based on the Overview of Consumer Protection Law and the the Kopilasi of Syariah Economic Law). Thesis. Department of Syariah Business Law. State Islamic University Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Advisor: Dr. Suwandi, M.H

Keywords: Fulfillment rights, Complaint, Order, Home industri, Consumer Law, Compilation of Syariah Economic Law.

The system of sells based order which is done in shoe stores home industri in Malang, often being undertaken errors or delays of time retrieval, it causes the buyers or customers are disappointed, to the case, they complain about it to the seller, then. The compliant action is the right of the consumers which is listed in the consumer protection law number 8 of 1999 about the consumer rights and obligations of article 4 points c, which is: the right of opinions to be heard and complaints on goods and / or services used. As a seller, whosoever should be able to respond to the consumer's complain which constitutes the obligation of the seller. Within the compilation of Syari'ah Islamic Law, khiyar right is mentioned that buyers and sellers are allowed either to continue or cancel the purchase done.

The Statements of the problems were as follows: (a. How is the fulfillment of the right of complaint the sellers do for buyer at the store of home industri in Malang based on the perspective of consumer protection law?. (B. How is the fulfillment of the right of complaint the sellers do for buyer at the store of home industri in Malang based on the perspective of Law Compilation of Syari'ah Economy?. Several objectives of the study were as follows: (a. To know the rights fulfillment of complaint in the shoe store home industri, Malang which is in accordance with the Law on consumer protection. (b. To determine the fulfillment of the rights kompalin in a shoe store home industri Malang which is in accordance with the Economic Law of Syariah Compilation. This research was conducted with a qualitative approach by the empirical research design which is a way of result analysis that build analitical descriptive.

The results of the study showed that, in the fulfillment of the rights of consumers, the shop owners served properly and honestly and not discriminatory, and most importantly there was no element of coercion, and the sellers provide restitution or compensation to the buyer, Under KHES chapter khiyar showed that in the fulfillment of complaints of buyer or the sellers have the right khiyar and both parties were already using the their right khiya.

مستخلص البحث

سفرزال قرنين رحمة الله، ١٠٢٢٠٠٤٠، تحقيق حقوق شكوي المشتري على طلبيان السلع في الدكان الأحذية (صناعة المتزلية بمالانج باستخدام مراجعة القانون في حماية مستهلك وتصنيف الحكم الإقتصاد الشرعية)، البحث الجامعي، قسم قانون التجارية الشرعية، كلية الشرعية، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج. المشرف: الدكتور سوندي الماجستير

الكلمات الأساسية: تحقيق حقوق، صناعة المتزلية، القانون في حماية مستهلك، تصنيف الحكم الإقتصاد الشرعية.

أن نظاما عن المبيعات التي تتم في الدكان الأحذية من صناعة المتزلية بمالانج يصيب الأخطاء في الإنتاج او في تأخير الوقت ويسبب بالمشتري وزبون ليس مريحة ثم كثير من الزبون يشكون على البائع. وهذا العمل هو حق من المستهلك الذي يتضمن في دستور في حماية المستهلك رقم ٨ ١٩٩٩ عن حقوق وواجبات في الفصل ٤ رقم (ج) يقال: الحق أن يستمع إليه من الأراء والشكاوى من طلبيات السلع الذي المستخدم إليه. أن البائع يجب أن تكون قادرة على الإستجابة للشكاوي من المشتريين. وفي تصنيف الحكم الإقتصاد الشرعية حقا خيارا الحكم الإقتصاد الشرعية لذي يستطيع المشتري أن يلتحق الحكم الإقتصاد الشرعية لإلغاء البيع والشراء.

واما المشكلات في هذا البحث وهي: (١) كيفتحقيق حقوق شكويالبائع علىالمشتري في الدكانصناعة المتزلية بمالانج على ضوء القانون في حماية مستهلك؟ (٢) كيفتحقيق حقوق شكويالمشتري علىالبائعي الدكانصناعة المتزلية بمالانج على ضوءالحكم الإقتصاد الشرعية؟ . وأما الأهداف المرجوة في هذا البحث وهي : (١) لمعرفةتحقيق حقوق شكويالبائع علىالمشتري في الدكانصناعة المتزلية بمالانج على ضوء القانون في حماية مستهلك، (٢) لمعرفةتحقيق حقوق شكويالمشتري علىالبائعي الدكانصناعة المتزلية بمالانج على ضوءالحكم الإقتصاد الشرعية. وهذا البحث هو بحثا تجريبيا باستخدام نوعا كيفيا.

وأما النتائج من هذا البحث هو يدل على أن في إجراء تحقيق الحقوق المستهلك يجب من أصحاب المحال التجارية تعمل بشكل صحيح وبصراحة وعادلا والأهم لا توجد عنصر من عناصر الإكراه ويعطي البائع تعويضات على المشتري. وانطلاقا Khes في الفصل الخيار يدل على أن في تحقيق شكوي المشتري والبائع لدي الحقوق الخيار وبينما يستخدمان حقا خيارهما.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Prinsip dasar mencari rezeki dalam agama Islam adalah menjalanjan jual beli dan haram melakukan riba. Nabi Muhammad memulai kehidupannya sejak beliau berdagang dan menyebarkan Islam dengan didorong semangat dagang yang kuat. Ini merupakan usaha atau kerja yang sesuai dengan ayat Al Quran sebagai berikut:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٤٦﴾

Artinya: Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi, dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.

Umat muslim juga dilarang untuk melakukan perbuatan riba sebagaimana firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman.

Belanja adalah salah satu aktivitas yang paling digemari oleh banyak orang, baik untuk memenuhi kebutuhan maupun hanya sekedar membeli suatu barang yang mereka butuhkan. Saat kita ingin membeli suatu barang di suatu toko atau supermarket pembeli dihadapkan dengan berbagai pilihan pembelian baik membeli langsung atau dengan memesan barang tersebut, tujuannya agar pembeli

tertarik dengan barang yang ditawarkan sehingga pembeli merasa dimudahkan dalam menentukan barang yang dibelinya.

Terkadang pada saat barang yang di inginkan tersebut sudah dibeli, dan pembeli merasa barang yang dibelinya tidak sesuai dengan harapan atau pembeli merasa tidak puas dengan barang yang dibelinya tersebut sehingga pembeli mengambil tindakan berupa komplain ke toko yang menjual barang tersebut, baik meminta uang kembali atau dengan diganti dengan barang lain.

Tindakan komplain yang dilakukan konsumen merupakan tindakan yang menjadi hak seorang konsumen, hal ini sesuai dengan Undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 poin c yang berbunyi: hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Dengan dasar inilah seharusnya produsen dapat menerima komplain dari konsumen sehingga menciptakan kondisi yang sama-sama menguntungkan untuk kedua belah pihak dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Produsen mempunyai hak dan kewajiban memberikan informasi yang jelas dan benar terkait barang yang dijualnya, selain itu konsumen juga harus teliti dalam memilih barang yang ditawarkan agar mereka tidak merasa tertipu dengan barang yang ditawarkan. jika ditinjau dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) maka produsen dan konsumen mendapat pilihan hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya hal ini sesuai dengan Konmpilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang khiyar pasal 276 ayat 3 bahwa pembeli berhak

untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh.

Adapun hal-hal yang dilarang oleh pelaku usaha dalam menjual barangnya adalah: tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut, hal ini sudah sesuai dengan undang-undang Perlindungan Konsumen Bab IV tentang perbutan yang dilarang oleh pelaku usaha pasal 8. Pelarangan ini bukan tanpa alasan, karena konsumen juga mempunyai hak dan kewajiban atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Hak pembeli sudah diatur dalam undang-undang Perlindungan Konsumen Bab III hak dan kewajiban konsumen pasal 4, sehingga kedua belah pihak padat memperoleh keuntungan dari akad jual beli tersebut dan tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Apabila pelaku usaha yang melakukan pelanggaran tersebut maka, pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran. Hal ini sudah tertuang dalam undang-undang Perlindungan Konsumen Bab IV tentang perbutan yang dilarang oleh pelaku usaha.

Di kota malang ada beberapa toko sepatu *home indrustri* seperti toko sepatu Mr Pienk, took sepatu A&F dan took sepatu Cantik yang menawarkan sepetu dengan dua macam model pembelian yaitu dengan pembelian secara langsung dan pesanan. Pembelian secara langsung adalah membeli sepatu yang sudah jadi dan siap pakai. Pembelian secara pesanan, pembeli dapat menentukan model sepatu yang sesuai dengan keinginan pembeli namun terlebih dahulu harus

menunggu beberapa hari untuk dapat membawa pulang sepatu tersebut, dengan menyerahkan uang muka terlebih dahulu tujuannya sebagai tanda jadi pembelian setelah sepatu yang dipesan tersebut sudah jadi dalam waktu yang ditentukan maka pembeli dapat melunasi kekurangan pembayaran kemudian dapat membawa pulang sepatu yang dipesannya.

Pada dasarnya pembelian sepatu dengan cara memesan sama dengan pembelian secara langsung namun, pembelian dengan cara pemesanan lebih beresiko mengalami kesalahan baik dalam produk dan pengambilan. Tak jarang barang yang sudah waktunya untuk diambil oleh pembeli melewati waktu yang sudah disepakati sehingga terjadinya keterlambatan pengambilan. Dalam kesalahan produk pembeli mengeluhkan adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan seperti ukuran sepatu yang kurang pas, warna sepatu yang tidak sesuai dengan contoh dan ada yang mengeluhkan tentang aksesoris yang digunakan tidak sesuai keinginan pembeli. Dengan dasar inilah pembeli mengambil tindakan komplain karena pembeli merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual.

Menurut Mahyudanil Lubis, komplain adalah suatu bentuk pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan yang tidak terpenuhi. Pernyataan disampaikan dengan berbagai cara, media dan sasaran¹. Oleh karena itu penjual harus memastikan apa yang dibutuhkan dan

¹ Ahmad muhajiddin, *kewenangan dan prosedur penyelesaian sengketa ekonomi syariah di Indonesia* (bogor, ghalia Indonesia, 2010). Hal. 24

diharapkan oleh pembeli, jadi kalau ada kebutuhan atau harapan pembeli yang tidak terpenuhi maka pembeli sudah pasti kecewa dan mengungkapkan kekecewaannya melalui komplain. Penjual sebagai penyedia layanan memang sudah berkewajiban untuk memenuhi komplain dari pelanggannya

Melihat fenomena dan realita diatas maka penulis tertarik menganggat sebuah kajian penelitian skripsi yang berjudul: pemenuhan hak komplain pembeli terhadap barang pesanan ditoko-toko sepatu *home indrustri* kota Malang tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan KHES (Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah). Karena penulis beranggapan bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk menyalurkan keluhan terhadap barang yang dibelinya, dan produsen berhak memberikan informasi yang benar atas barang yang diperjual belikan sehingga terciptanya tatanan ekonomi yang saling menguntungkan.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko *home indrustri* di kota Malang dalam perspektif undang-undang perlindungan konsumumen?
2. Bagaimana pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko *home indrustri* di kota Malang dalam perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak komplain di toko sepatu *home industri* kota Malang yang sesuai dengan UU perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui pemenuhan hak komplain di toko sepatu *home industri* kota Malang yang sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang ingin menambah wawasan keilmuan mengenai hak komplain yang merupakan sebuah kewajiban dan hak bagi pembeli terhadap penjual yang disara kurang dalam memberikan layanan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian dapat menjadi acuan atau refrensi bagi pelaku usaha dalam memberikan layanan pemenuhan hak komplain kepada pembeli yang sesuai dengan UU Perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan di dalam akad jual beli tersebut.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan hasil penelitian mengenai pemenuhan hak komplain penjual kepada pembeli, maka penulis menyajikan dalam lima bab. Masing-masing bab terdiri atas beberapa sub bab guna lebih memperjelas ruang lingkup dan cakupan permasalahan yang diteliti. Adapun urutan dan tata letak masing-masing bab serta pokok pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab I Dengan pendahuluan, “latar belakang” yang berisi tentang penjelasan yang melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian, “rumusan masalah” merupakan permasalahan yang diteliti, “tujuan dan mangfaat penelitian juga dipaparkan dalam bab I ini, dilanjutkan dengan pemaparan sistematika pembahasan.

Bab II, menampilkan penelitian terdahulu mempunyai keterkaitan dengan permasalahan penelitian dan selanjutnya dijelaskan atau ditunjukkan keorsinilan penelitian ini serta ditunjukkan perbedaan dan kesamaannya dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Pada bab ini juga penyusun mencoba memaparkan tinjauan pustaka yang akan menguraikan mengenai teori dan konsep yang mendasari dan mengantarkan penulis untuk bisa menganalisis dalam rangka menjawab rumusan masalah. Mengenai gambaran umum tentang pemenuhan hak komplain terhadap barang pesanan, meliputi pengertian hak komplain, jual beli pesanan atau jual beli salam dalam prespektif undang-undang perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Bab III memaparkan metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode penentuan populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data. Metode Penelitian sangat diperlukan ketika melakukan penelitan secara ilmiah karena dengan ini maka penelitian yang dilakukan dapat berjalan secara sistematis dan terarah serta hasil yang didapat bisa secara maksimal karena pada bab ini merupakan rambu-rambu penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian dan bagaimana pemenuhan hak komplain pembeli terhadap barang pesanan ditoko-toko sepatu home industri kota malang tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan KHES (Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah). Terhadap pemenuhan hak komplain kepada pembeli di toko-toko sepatu home industri di kota malang.

Yang terakhir adalah bab V yang berisi tentang kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dan saran yang terkait dengan penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU.

Guna memahami lebih jauh maksud dari penelitian ini, maka dirasa sangat penting untuk menyatakan penelitian terdahulu yang setema guna mengetahui dan memperjelas perbedaan yang substansial antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

1. Penelitian pertama:

Anindya Kusuma, pemenuhan hak-hak konsumen oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli melalui internet. Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial jurusan Kewarganegaraan Dan Hukum Universitas Negeri Yogyakarta, 2012.¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hak-hak konsumen yang dilaksanakan oleh pelaku usaha serta hambatan-hambatan yang dihadapi pihak pelaku usaha tersebut dalam melakukan upaya pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli melalui internet.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* yang meliputi: penjual (*merchant*), manajer, admin/ staf online, bendahara, pegawai pengepak barang, serta

¹ Anindya Kusuma, *Pemenuhan Hak-hak Konsumen Oleh Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Internet*, Skripsi (Yogyakarta) 2011

kurir di socialagencybaru.com, kost-net.com dan, sista smartzoper. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode wawancara dan dekomntasi. Untuk pemeriksaan dan keabsahan data digunakan *cross check* data dari wawancara dengan dekoemntasi serta wawancara antar subjek. Analisis data dilakukan melalui tahap: reduksi data, unitilisasi/kategorisasi, display data dan, pengambilan kesimpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemenuhan hak kosumen yang dilakukan oleh ketiga pelaku usaha baik socialagencybaru.com, kost-net.com serta, sista smartzoper dilaksanakan dengan cukup baik antara lain meliputi: memberikan kompensasi ganti rugi atas ketidaktahuan barang yang konsumen terima (barang cacat) baik penukaran dengan barang yang baru atau dengan layanan perbaikan apabila terdapat komponen elektronik yang rusak (khusus untuk konsumen kost-net.com), pihak penjual juga telah berupaya mengkonfirmasi ke jasa pengiriman barang atau ekspedisi jika terjadi keterlambatan pengiriman barang atau barang yang dipesan tertukar, ketiga pelaku usaha dalam melakukan pelayanan tidak diskriminatif kepada pelanggan, baik member maupun non member dilayani secara adil. Meski sudah dilaksanakan dengan cukup baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam hal pemberian informasi terkait dengan harga barang, spesifikasi barang serta penyediaan media komplain/ keluhan. Adapun hambata-hambatan dalam pelaksanaan hak-hak konsumen antra lain terkait ketidakjelasan identitas/ alamat dari konsumen, perubahan secara mendadak dari supplier, konsumen tidak

mengindahkan saran dari pelaku usaha, konsumen kurang memperhatikan tata cara berbelanja di *online shop* tersebut, etimasi waktu pengiriman barang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang disepakati antara penjual dan pihak ekspedisi yang bersangkutan, pegawai yang melakukan pengemasan barang kurang teliti dalam melihat faktur barang serta hambatan jejaring sosial yang digunakan.

2. Penelitaan kedua:

Solikhin, perlindungan hak-hak konsumen transaksi jual beli online perspektif hukum Islam dan hukum positif di Indonesia, mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum jurusan Perbandingan Mazhab dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.² Penelitian ini bertujuan untuk melihat kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang dengan sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *e-commerce*. *E-commerce* merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas Negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang dipergunakan internet. Kondisi tersebut di satu sisi sangat menguntungkan konsumen, karena mempunyai banyak pilihan untuk mendapatkan barang dan jasa tetapi di sisi lain pelanggaran akan hak-hak konsumen sangat riskan terjadi karena karakteristik *e-commerce* yang khas. Maka dari itu sangat

² Solikhin, *Perlindungan Hak-hak Konsumen Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif Di Indonesia*, Skripsi (Yogyakarta) 2014

diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Perlindungan hak-hak konsumen diatur dengan UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan transaksi *e-commerce* diatur dengan UU No 11 Tahun 1008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam skripsi ini diangkat dua permasalahan, yaitu pertama bagaimana konsep perlindungan hak-hak konsumentransaksi *e-commerce* dalam hukum Islam dan hukum positif. Kedua bagaimanakah persamaan dan perbedaan pada kedua system hukum tersebut.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini merupakan *library research* atau penelitian kepustakaan yaitu penelitian dengan mengutamakan bahan perpustakaan sebagai sumber utamanya. Ternik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi kepustakaan yang terdiri dari data primer, skunder, dan tersier. Penelitian pustaka ini lebih bersifat deskriptif-analisis dan komparatif. Deskriptif yaitu menggambarkan tentang perlindungan hak-hak konsumen transaksi *e-commerce* dalam hukum Islam dan UU No.8/1999 dan UU No11/2008.

Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan, pertama bahwa konsep perlindungan hak-hak perlindungan

konsumen transaksi *e-commerce* dalam hukum islam berdasarkan asas keseimbangan dan keadilan dan juga prinsip-prinsip muamalah, yaitu hak tanpa paksaan, kehalalan produk, kejelasan informasi dan harga, menghindari kemudhorotan dan hak khiyar. Perlindungan hak-hak konsumen *e-commerce* dalam hukum positif mempunyai tujuan yang sama dengan apa yang ditawarkan dengan Islam, yaitu menciptakan keseimbangan diantara pelaku usaha dan konsumen dan untuk memebrikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Kedua, perbedaan dalam aturan hukum terletak pada pengertian konsumen dan pelaku usaha, dalam Islam tidak dikenal konsumen akhir dan perantara, Islam juga tidak membedakan konsumen perorangan atau berbadan hukum seperti halnya pada UUPK. Informasi mengenai objek dalam Islam merupakan syarat, sedangkan UUPK ketentuan dalam bab perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Islam tidak membatasi waktu bertanggung jawab yang merugikan konsumen, dalam UU ITE tidak menyatakan batasan itu, namun dalam UUPK dipatasi pertanggung jawabannya dalam jangka waktu 4 tahun setelah pembelian.

3. Penelitian ketiga:

Nur Khasanah, tinjauan hukum Islam terhadap hak-hak konsumen dalam jual beli buku yang disegel, mahasiswa fakultas Syariah dan Hukum jurusan Muamalat Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2013.³

³ Nur Khasanah, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Hak-hak Konsumen Dalam Jual Beli Buku Yang Disegel*, Skripsi, (Yogyakarta), 2013

Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya batasan bagi pembeli selaku konsumen terhadap buku yang kondisinya masih disegel, maka penelitian ini mencoba untuk menelusuri dan melihat bagaimana pelaksanaan hak-hak konsumen dalam jual beli buku yang disegel pada toko buku KOPMA UIN Sunan Kalijaga, ditinjau dengan hukum Islam. Dan relevansinya berdasarkan hasil analisa dari penulis, apakah masih relevan jual beli buku yang disegel pada era masa kini.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *field resrach* atau penelitian lapangan. Untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi digunakan pendekatan normatif yakni menyelesaikan masalah dianalisa menggunakan hukum Islam. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dilakukan kepada kepala bidang usaha KOPMA UIN Sunan Kalijaga, pihak pengelola toko buku KOPMA, dan pihak pembeli buku sebagai konsumen, dan dekomentasi dilakukan dengan cara mendekomentasikan dokumen dan litertur yang berhubungan dengan materi penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktek hak-hak konsumen dalam jual beli buku yang disegel pada toko buku KOPMA UIN Sunan Kalijaga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan hak-hak konsumen dalam jual beli buku yang disegel jika hak khiyar konsumen terpenuhi, maka prakterk jual belinya menjadi sah, apa bila dalam hak khiyar konsumen di toko buku KOPMA UIN Sunan Kalijaga tidak terpenuhi maka akadnya tidak sah menurut hukum islam. Dikarenakan

buku yang disegel pada toko buku KOPMA UIN Sunan Kalijaga tidak boleh dibuka dan tidak adanya sampel buku yang dibuka untuk buku yang masih disegel. Dalam hal ini ganti rugi di toko buku KOPMA UIN Sunan Kalijaga hanya bertanggung jawab pada buku yang cacat secara fisik dan tidak bertanggung jawab pada buku yang cacat isi. Dalam hukum Islam suatu akad jual beli harus terpenuhinya rukun dan syarat jual beli, dan adanya unsur penyempurnaan akad yaitu syarat keabsahan akad untuk akad jual beli harus diketahui secara jelas dan detail oleh kedua belah pihak untuk menghindari cacat yang tersembunyi. Pada pemenuhan hak konsumen dalam hukum Islam adanya hak khiyar majlis, khiyar syara dan, khiyar aib bagi konsumen untuk menghindari kerugian dalam jual beli. Dan relevansinya pada jual beli buku yang disegel pada masa kini masih relevan, namun harus ada sampel buku yang dibuka, sehingga konsumen dapat mengetahui buku secara jelas baik pembahasan isinya dan kualitas buku yang diperjualbelikan.

Ketiga penelitian tersebut tentunya memiliki kesamaan dan perbedaan yang dapat dipertanggungjawabkan. Ringkasnya penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya secara general mengandung unsur perlindungan hak-hak konsumen. Akan tetapi peneliti pertama yang dilakukan Anindya Kusuma lebih condong kepada pemenuhan hak-hak dan upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha jual beli internet untuk memenuhi hak-hak tersebut. Pada penelitian kedua yang ditulis oleh Solikhin menekankan pada hukum Islam, undang-undang perlindungan konsumen dan, UU ITE dengan membandingkan ketiga undang-

undang tersebut guna mendapatkan kapastian hukum bagi pelaku usaha baik konsumen maupun produsen yang menjalankan jual beli secara *e-commerce*. Penelitian yang ketiga yang ditulis oleh Nur Khasanah menekankan pada pemenuhan hak-hak konsumen dilihat dari sudut pandang hukum Islam yang terjadi di toko buku KOPMA UIN Sunan Kalijaga dan melihat relevansinya pada masa kini.

Metode yang digunakan oleh para peneliti dan tempat lokasi peneletian yang berbeda serta informasi yang berbeda pula. Dengan demikian ketika penelitian terdahulu tersebut tidak memiliki kesamaan yang dominan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, baik dari segi konsep maupun dari teori dalam masalah yang hampir sama.

B. LANDASAN TEORI.

1. Konsep pemenuhan komplain.

A. Komplain.

1) Definisi Komplain

Dalam menerima jasa atau pelayanan sebuah perusahaan jasa ada kalanya mengalami ketidakpuasan atas layanan tersebut. Ketidakpuasan tersebut dapat dinyatakan ke dalam bentuk pernyataan yang disebut komplain atau klaim. Komplain merupakan sanggahan atau sikap menentang/menyanggah yang dinyatakan sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap suatu layanan jasa.

Menurut Toulmin “*A complain states your position on the issue you have chosen to write about*”⁴ yang berarti komplain adalah sebuah pernyataan yang mewakili rasa ketidakpuasan. Sedangkan menurut Titsworth dan Soukup “*The complain is the point of an argument*”.⁵ Ini berarti bahwa komplain adalah inti dari sebuah perdebatan yang merupakan sikap atau perkataan dibalik ketidaksetujuan terhadap suatu hal.

2) Manajemen komplain.

Manajemen komplain merupakan sebuah ilmu manajemen yang mempelajari tentang metode-metode atau strategi-strategi dalam menangani dan mengelola keluhan konsumen untuk menciptakan kepuasan serta kesetiaan konsumen tersebut atas jasa yang telah digunakan. Evaluasi dapat dilakukan dengan analisis pola penggunaan jasa, besarnya keuntungan yang diperoleh dan dari penyebab lain sehingga terbentuk model ekonomi yang efisien dan sekaligus mengetahui apakah investasi yang dilakukan perusahaan selama ini telah berhasil atau tidak.

Menurut Fandy “manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan/mengatasi sanggahan atau reaksi

⁴ Toulmin, Definition of Complain, www.yahoo.com, diunduh pada 8 Agustus 2015

⁵ Titsworth dan Soukup, Complain Definition, www.yahoo.com, diunduh pada 8 Agustus

ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap penggunaan sumberdaya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut.⁶

Berbagai metode yang dipakai untuk mengatasi keluhan adalah untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen, meningkatkan loyalitas konsumen terhadap jasa perusahaan, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. Salah satu tantangan yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam manajemen komplain adalah bagaimana mengubah keluhan atau kritikan konsumen menjadi informasi yang berharga bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta menciptakan loyalitas konsumen.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam menangani keluhan konsumen, yaitu dengan memandang bahwa keluhan konsumen merupakan suatu kesempatan bagi pihak perusahaan untuk mempertahankan konsumen tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadi informasi-informasi yang

⁶ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II*, (Yogyakarta: Andi, 2002) hal 136

berasal dari keluhan konsumen tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan kegiatan usaha perusahaan.

3) Dimensi Manajemen Komplain.

Menurut Fandy manajemen komplain memiliki lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah:⁷

a. *Commitment.*

Diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan keluhan yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkotminmen tinggi untuk mendengar dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.

b. *Fairness.*

Sebuah proses penanganan keluhan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.

c. *Visibility.*

Sebuah proses penanganan keluhan sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para

⁷ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II* (Yogyakarta : Andi, 2002) , h 173

staf/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan keluhan.

d. *Responsivebess.*

Pada penanganan keluhan, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen.

e. *Simple.*

Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

4) Penanganan keluhan.

Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan. Bila seorang pembeli datang ketempat penjual dan mengadukan keluhan, jangan dipandang sebagai suatu masalah. Mendapat sebuah keluhan sebagai suatu kesempatan emas. Pelanggan yang telah meluangkan waktu berharganya untuk menghubungi penjual dengan keluhannya, juga memberikan informasi gratis mengenai cara-cara memperbaiki bisnis yang penjual sedang dijalankan.

Pembeli yang memberikan keluhan kepada penjual juga memberi tahu apa persisnya yang harus dilakukan oleh

penjual untuk memuaskan pembeli saat ini dan masa mendatang. Mendengarkan keluhan para pembeli. Menanyakan lebih banyak informasi lagi, pastikan apa sesungguhnya yang di inginkan pelanggan dan kemudian penuhi keinginan oleh mereka. Kunci untuk memanjajemeni keluhan pelanggan adalah staf yang sangat terlatih dan pemulihan secara aktif serta proses restitusi. Menurut Richard Gerson Pemulihan dan restitusi yang sesuai dengan keluhan pelanggan dan kepuasan setelah diajukan sangat penting bagi keberhasilan penjual dan penjualan di masa mendatang.⁸

Menurut Jhon Keegan didalam memanjajemeni keluhan pelanggan hal-hal yang perlu dilakukan adalah minta maaf, menyatakan kembali, empati, restitusi dan, tindak lanjut:⁹

a. Minta maaf.

Meminta maaf kepada pelanggan adalah suatu tindakan yang harus dilakukan oleh penjual karena meminta maaf kepada pembeli menunjukkan bahwa penjual merasa kurang dalam memberi pelayanan sehingga menyebabkan pembeli mersa tidak puas.

⁸ Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Cetakan II* (Jakarta: PPM, 2002), h 99

⁹ Diringkas Dari Jhon Keegan, *Manajaemen Pemasaran Global Jilid II. Cetakan Keenam* (Prenticehall, 2003), h 395-396

Beritahukan pelanggan bahwa adanya penyesalan atas ketidaknyamanan yang terjadi.

b. Menyatakan kembali.

Menyatakan keluhan dengan menggunakan kata-kata sendiri menunjukkan bahwa anda benar-benar memahami keluhan dan anda serta pelanggan berada dalam pemahaman yang sama.

c. Empati.

Komunikasikan kepada pelanggan secara jelas bahwa anda memahami masalahnya dan menghargai apa yang dirasakan.

d. Restitusi.

Pada tahap ini lakukan apa saja untuk memuaskan pelanggan. Berikan kepada pelanggan apa saja yang dibutuhkan, diinginkan, atau diharapkan dari penjual untuk menyelesaikan keluhan tanpa harus merugikan penjual dengan kata lain penjual memberi ganti rugi atau kompensasi yang sesuai dan yang diharapkan oleh pembeli.

e. Tindak lanjut.

Cek bersama pelanggan sebelum mereka pergi untuk memastikan bahwa mereka puas. Kemudian,

dalam satu minggu teleponlah mereka dan tulis surat untuk memastikan bahwa mereka tetap puas. Anda juga bisa menyertakan kupon diskon dalam surat itu. Pastikan anda terus-menerus berhubungan dengan pelanggan tersebut.

5) Pentingnya penanganan keluhan.

Siswanto menyebutkan bahwa terdapat beberapa mengapa seseorang tidak lagi membeli atau mengkonsumsi suatu jasa atau produk, yaitu:¹⁰

- a. 1% meninggal dunia
- b. 3% pindah tempat
- c. 5% minat berubah
- d. 9% pindah berlangganan pada perusahaan saingan
- e. 15% tidak puas pada produk yang dibeli
- f. 68% tidak puas terhadap layanan pimpinan dan karyawan perusahaan. Termasuk cara mereka menangani tuntutan (*claim*) jaminan karena diperlakukan kasar, kurang di perhatikan atau diacuhkan

¹⁰ Dikutip Dari Siswanto Sutojo, *Meningkatkan Jumlah Mutu Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h 56-57

Melihat pernyataan diatas, dapat dijelaskan bahwa kebanyakan konsumen yang berpaling dari suatu produk atau penggunaan jasa adalah para konsumen yang tidak puas atau kecewa atas jasa tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan yang baik sangatlah mutlak dilakukan oleh perusahaan-perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa sebagai suatu upaya mempertahankan para pelanggan dan yang paling penting adalah untuk tetap mempertahankan profit perusahaan.

6) Tipe-tipe pelanggan yang mengajukan komplain.

Dalam kaitanya dengan komplain, Anastasia mengidentifikasi tipe-tipe pelanggan yang biasa mengajukan komplain, yaitu:¹¹

a. *Active complainers*

yakni mereka yang memahami haknya, asertif, percaya diri, dan tahu persis cara menyampaikan komplain. Bila ekspektasi mereka akan pelayanan dan nilai tidak terpenuhi, mereka akan menyampaikan komplainnya ke perusahaan bersangkutan. Tipe

¹¹ Diringkas Dari Anastasia Diana, *Prinsip Dan Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning, 2000), h 170

pelanggan seperti ini sangat berharga bagi perusahaan, kerana mereka cenderung langsung menginformasikan dan mencari solusi atas setiap komplain yang mereka alami. Dengan demikian perusahaan masih berpeluang melakukan perbaikan dan memuaskan mereka.

b. *Inactive complainers*

yakni mereka yang lebih suka menyampaikan keluhan kepada orang lain (teman, keluarga, tetangga, dan rekan kerja) daripada langsung kepada perusahaan bersangkutan. Mereka cenderung langsung berhenti berlangganan dan tidak pernah lagi kembali ke perusahaan yang mengecewakan mereka. Dengan demikian, peluang perbaikan bagi perusahaan praktis tidak ada.

c. *Hyperactive complainers*

yaitu mereka yang selalu komplain terhadap siapapun untuk masalah apapun. Tipe ini biasanya disebut pula *chronic complainers* yang kadangkala berlaku kasar dan agresif. Mereka ini hampir tidak mungkin dipuaskan kerana tujuan komplainnya lebih dilator belakangi keinginan untuk mencari untun.

7) Harapan konsumen atas penanganan keluhan.

Dalam melakukan atau menyampaikan keluhan, konsumen mempunyai harapan-harapan atas keluhan yang telah mereka utarakan tersebut. Secara spesifik konsumen mengharapkan suatu keadilan, kejujuran dan kewajaran dari pihak perusahaan dalam menangani setiap keluhan atas ketidakpuasan para konsumen tersebut.

Steve Brown dan Stave Tax yang dikutip oleh Anastasia menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis keadilan yang diharapkan oleh para konsumen pada saat perusahaan menangani keluhan mereka, yaitu:¹²

a. *Outcome Fairness*

Konsumen mengharapkan suatu *outcome* atau kebijaksanaan atau kompensasi yang sesuai dengan tingkat kekecewaan mereka. Kompensasi ini dapat berbentuk penggantian atau pengembalian biaya yang telah dikeluarkan oleh pihak konsumen, memberikan pelayanan secara cuma-cuma, permintaan maaf dan penggantian dengan pelayanan yang lain. Konsumen akan sangat menghargai apabila perusahaan membuat beberapa pilihan untuk dipilih oleh konsumen dalam knpensasi tersebut.

¹² Anastasia Diana, *Prinsip Dan Dinamika Pemasaran* (Yogyakarta: J&J Learning, 2000), h 1701

b. *Producers Fairness*

Selain harapan atas kompensasi yang setimpal, konsumen juga mengharapkan suatu kebijaksanaan dan peraturan perusahaan serta proses penanganan keluhan yang tidak menyita waktu mereka terlalu lama. Konsumen sangat mengharapkan akses yang paling mudah dalam proses penyampaian keluhan mereka tersebut dan konsumen juga sangat mengharapkan rasa kekecewaan mereka tersebut dapat segera terselesaikan, terutama oleh orang pertama dalam perusahaan yang mereka hubungi.

Prosedur perusahaan dalam penanganan keluhan dapat dikatakan *fair* apabila mempunyai karakteristik jelas, tepat dan memberikan rasa kenyamanan bagi konsumen yang menyampaikan keluhannya.

c. *Interactional Fairness*

Di samping harapan-harapan di atas konsumen juga sangat mengharapkan untuk diperlakukan secara sopan, ramah dan jujur. Bentuk keadilan ini sangat

mendominasi sikap dan perasaan konsumen terhadap hasil (*outcome*) dan proses (*procedure*) dalam penanganan keluhan oleh perusahaan.

Jadi ketiga bentuk keadilan diatas merupakan suatu hubungan yang erat antara yang satu dengan lainnya.

Apabila pihak perusahaan lalai dan tidak memperhatikan harapan konsumen akan keadilan pada saat mereka menyampaikan keluhan-keluhan mereka secara menyeluruh, maka akan sulit untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen atas penanganan keluhannya.

8) Cara penyelesaian sengkata.

Apabila komplain tidak dapat diselesaikan secara langsung antara pelanggan dengan produsen, maka harus dijembatani oleh pihak ketiga. Menurut Praditya pihak ketiga dalam menyelesaikan komplain tersebut dapat dilakukan dengan cara: konsiliasi, mediasi dan arbitrase.¹³

a. Konsiliasi

Konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, kedua cara ini adalah melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengkata secara damai.¹⁴ Pihak ketiga

¹³ Diringkas Dari Praditya. *Penyelesaian Sengketa Konsumen*. (Jakarta: Garuda 2008) .h 83

¹⁴ Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional* , (Jakarta: PT Raja Grafindo perkasa 2004), h 14

(dalam hal ini sebagai penengah untuk melakukan konsiliasi) mempertemukan antara pelanggan dan produsen, dan memberikan tuntutan penelusuran masalah serta sebab dan akibatnya sehingga solusi yang diperoleh dapat memberikan kepuasan pada kedua belah pihak.

b. Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan dengan dibantu oleh mediator.¹⁵ Pihak ketiga, (dalam hal ini sebagai penengah untuk melakukan mediasi) harus secara aktif terlibat dalam proses negosiasi antara kedua belah pihak. Dengan ini, pihak penengah dapat mengajukan sebuah solusi, namun tidak dalam posisi memberikan/menuntut keharusan kepada pihak pelanggan dan produsen untuk menjalankan segala kewajiban yang muncul dari solusi tersebut.

c. Arbitrase

Arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan

¹⁵ Mahkamah Agung Republik Indonesia, Peraturan Mahkamah Agung tentang Proseur Mediasi di Pengadilan, Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008

yang diberikan oleh hakim atau hakim yang mereka pilih.¹⁶

Pihak penengah sangat menguntungkan bagi bisnis dalam beberapa hal yaitu: membantu penelusuran, sudut pandang yang adil atas komplain yang ada dan sudut pandang terhadap pengaruh finansial atas permasalahan dan solusi yang akan di pilih tanpa adanya campur tangan aktivitas hukum. Faktanya, pemerintah sendiri menyarankan untuk menggunakan mekanisme pihak ketiga ini ketika komplain tidak dapat diselesaikan antara kedua belah pihak secara langsung.¹⁷ Intinya setiap pihak dari sistem pihak ketiga ini lebih menekankan untuk lebih bertanggungjawab kepada permasalahan pelanggan. Dengan menyerahkan komplain kepada pengambil keputusan yang netral, sebuah bisnis dapat memberikan kepastian dalam pencarian solusi bagi komplain pelanggan.

B. jual beli salam atau pesanan.

1. Pengertian jual beli salam

¹⁶ R.M Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2000), h 74

¹⁷ N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, (Jakarta: Penta rei 2005) . h 2002

As-salam dalam istilah fikih disebut juga as-salaf. Secara etimologis, kedua kata memiliki makna yang sama, yaitu mendahulukan pembayaran dan mengakhirkan barang. Penggunaan kata assalam biasanya digunakan oleh orang-orang Hijaz, sedangkan penggunaan kata as-salaf biasanya digunakan oleh orang-orang Irak.¹⁸

Secara terminologis, salam adalah menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang cirinya disebutkan dengan jelas dengan pembayaran modal terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan kemudian hari.¹⁹ Menurut Sayyid Sabiq, as-salam atau as-salaf (pendahuluan) adalah penjualan sesuatu dengan kriteria tertentu (yang masih berada) dalam tanggungan dengan pembayaran segera atau disegerakan.²⁰ Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, salam adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembiayaannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.²¹ Selain definisi tersebut, terdapat beberapa definisi lain mengenai salam yang berkembang di kalangan fuqaha, antara lain:

¹⁸ Nasroen Haroen, *Fiqih Muamalah*, h 145

¹⁹ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h 143.

²⁰ Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah, Juz 12*, (Bandung: Al-Ma'arif, 1988), h 110

²¹ Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Pasal 20 ayat (34).

Fuqaha Syafi'iyah dan Hanbali mendefinisikan jual beli salam adalah,²² Artinya: "Akad yang disepakati dengan menentukan ciri-ciri tertentu dengan membayar harganya lebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan kemudian dalam suatu majlis akad."

Dari beberapa definisi di atas, disimpulkan bahwa yang dimaksud jual beli salam adalah transaksi jual beli yang pembayarannya dilaksanakan ketika akad berlangsung dan penyerahan barang dilaksanakan di akhir sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli.

Dalam menggunakan akad salam, hendaknya menyebutkan sifat-sifat dari objek jual beli salam yang mungkin bisa dijangkau oleh pembeli, baik berupa barang yang bisa ditakar, ditimbang maupun diukur. Disebutkan juga jenisnya dan semua identitas yang melekat pada barang yang dipertukarkan yang menyangkut kualitas barang tersebut. Jual beli salam juga dapat berlaku untuk mengimport barang-barang dari luar negeri dengan menyebutkan sifat-sifatnya, kualitas dan kuantitasnya. Penyerahan uang muka dan penyerahan barangnya dapat dibicarakan bersama dan biasanya dibuat dalam suatu perjanjian.²³ Dalam dunia bisnis modern,

²²Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz IV, (Damaskus: Darul Fikr, 2008), h 359.

²³M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, h 144.

bentuk jual beli salam dikenal dengan pembelian dengan cara pesan (*indent*).²⁴ Tujuan utama dari jual beli pesanan adalah untuk saling membantu dan menguntungkan antara konsumen dengan produsen.

2. Dasar hukum jual beli salam

Jual beli salam ini diperbolehkan dalam Islam berdasarkan dalil Al- Qur'an, Al-Hadits, dan Ijma' (kesepakatan ulama'), yaitu diantaranya:

- a. Firman Allah yang menjelaskan tentang diperbolehkannya jual beli salam terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 282:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تَدٰۤاَيْتُمْ بِدٰۤيْنٍ اِلَىٰٓ اٰجَلٍ مُّسَمًّى فَاَكْتُبُوْهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan adil”

- b. Hadits Nabi yang menerangkan tentang hukum jual beli salam, yaitu:

²⁴ Mustafa Kamal, et. al., *Fikih Islam*, (Yogyakarta: Citra Karsa Mandiri, 2003), h 356.

Artinya: “Rasulullah SAW datang ke Madinah, dan pada saat itu orang banyak sedang mengadakan salam pada tamar untuk jangka waktu dua dan tiga tahun. Maka Rasulullah SAW bersabda: “Barang siapa menghutangkan, hendaklah ia menghutangkan dalam harga yang diketahui dan timbangan yang diketahui, hingga masa yang diketahui.”²⁵

Sabda Rasulullah SAW ini muncul ketika beliau pertama kali hijrah ke Madinah, dan mendapati para penduduk Madinah melakukan transaksi jual beli salam. Jadi Rasulullah SAW membolehkan jual beli salam asal akad yang dipergunakan jelas, ciri-ciri barang yang dipesan jelas, dan ditentukan waktunya.²⁶

Ibnu Abbas r.a., berkata:

Artinya: “Aku bersaksi bahwa *as-salaf* yang dijamin untuk waktu tertentu benar-benar dihalalkan Allah di dalam kitabullah dan diizinkan.” Kemudian ia membaca ayat Allah: “Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang

²⁵ Imam Abi Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Mughirah bin Bardzabah Bukhari Ju'fi, *Shahih Bukhari*, (Beirut; Dar al Fikr, 1992), h 61

²⁶ Nasroen Haroen, *Fiqh Muamalah*, h 148

ditentukan, hendaknya kamu menuliskannya dengan benar.”²⁷

Berdasarkan kedua hadits tersebut, jual beli salam ini hukumnya dibolehkan, selama ada kejelasan ukuran, timbangan, dan waktunya yang ditentukan. Dasar hukum jual beli ini telah sesuai dengan tuntutan syariat dan kaidah-kaidahnya. Bahkan dalam prakteknya, jual beli salam juga tidak menyalahi *qiyas* yang membolehkan penangguhan penyerahan barang seperti halnya dibolehkannya penangguhan dalam pembayaran.²⁸

c. Ijma’

Ibnu Mundzir dan lainnya meriwayatkan adanya ijma’ ulama’ atas kebolehan transaksi jual beli salam. Kebutuhan manusia untuk bertransaksi itulah yang mendorong diperbolehkannya jual beli salam.²⁹ Karena satu pihak yang bertransaksi ingin mendapatkan pembayaran yang dipercepat, sementara pihak yang lain ingin mendapatkan barang yang jelas atau pasti. Transaksi salam juga memberikan kemudahan kepada manusia yang berkepentingan terhadap bentuk transaksi jual beli salam

²⁷ Abi Dawud, *Sunan Abi Dawud*, Juz II, h. 482. Hadis no.3463

²⁸ Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah*, (Yogyakarta: BPFE, 2009), h 213.

²⁹ Saleh al-Fauzan, *Fikih Sehari-hari*, (Jakarta: Gema Inani Press, 2005), h 407

ini. Selain itu, transaksi salam juga merupakan dispensasi bagi manusia yang di dalamnya juga terdapat unsur yang sejalan dengan upaya merealisasikan kemaslahatan perekonomian.

3. Jual beli salam dalam kerangka hukum Islam

Ulama Hanafiyah menyatakan bahwa rukun jual beli salam ini hanya *ijab* (ungkapan dari pihak pemesan dalam memesan barang) dan *qabul* (ungkapan pihak produsen untuk mengerjakan barang pesanan). Lafaz yang dipakai dalam jual beli pesanan (*indent*) menurut ulama Malikiyah, Hanafiyah, dan Hanabilah adalah lafaz *as-salam*, *as-salaf*, atau *al-bay'* (jual beli). Sedangkan menurut ulama Syafi'iyah, lafaz yang boleh dipergunakan dalam jual beli pesanan ini hanya *as-salam* dan *as-salaf*. Alasan ulama Syafi'iyah adalah bahwa menurut kaidah umum (analogi) jual beli seperti ini tidak dibolehkan, karena barang yang dibeli belum kelihatan ketika akad. Akan tetapi, *syara'* membolehkan jual beli ini dengan mempergunakan lafaz *as-salam* dan *as-salaf*. Oleh sebab itu, perlu pembatasan dalam pemakaian kata itu sesuai dengan pemakaian *syara'*³⁰.

³⁰ Chairuman pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), h 48

Adapun rukun jual beli salam menurut jumhur ulama, selain Hanafiyah, terdiri dari *al-Aqid*, objek jual beli salam, *sigat* (*ijab* dan *qabul*):³¹

a. *Al-Aqid*

Al-Aqid adalah orang yang melakukan akad. Dalam perjanjian salam, pihak penjual disebut dengan *al-Muslam Ilaih* (orang yang diserahkan) dan pihak pembeli disebut *al-Muslam* atau pemilik *as-salam* (yang menyerahkan). Keberadaan *aqid* sangatlah penting, sebab tidak dapat dikatakan akad jika tidak ada *aqid*, begitu pula tidak akan terjadi *Ijab* dan *qabul* tanpa adanya *aqid*.

b. Objek jual beli salam

Yaitu harga dan barang yang dipesan. Barang yang dijadikan sebagai objek jual beli disebut dengan *al-Muslam Fih*. Barang yang dipesan harus jelas ciri-cirinya dan waktu penyerahannya. Harga (*ra'su malis salam*) dalam jual beli salam harus jelas serta diserahkan waktu akad.

c. *Sigat* (*Ijab* dan *Qabul*)

Ijab (pernyataan melakukan ikatan) dan *qabul* (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syari'at yang

³¹ Diringkas Dari Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), h 51

berpengaruh pada objek perikatan. Yang dimaksud dengan "sesuai dengan kehendak syari'at" adalah bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak boleh, apabila tidak sejalan dengan kehendak *syara'*. Misalnya, kesepakatan untuk melakukan transaksi riba, menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Sedangkan pencantuman kalimat "berpengaruh pada objek perikatan" maksudnya adalah terjadinya perpindahan kepemilikan dari satu pihak (yang melakukan ijab) kepada pihak lain (yang menyatakan qabul).

Adapaun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam jual beli salam adalah sebagai berikut syarat orang yang berakad (*Al-Aqid*):

a. Syarat orang yang berakad (*Al-Aqid*)

Ulama' Malikiyah dan Hanafiyah mensyaratkan *aqid* harus berakal, yakni sudah *mumayyiz*, anak yang agak besar yang pembicaraan dan jawaban yang dilontarkannya dapat dipahami, serta berumur minimal 7 tahun. Oleh karena itu, anak kecil, orang gila dan orang bodoh tidak boleh menjual harta sekalipun miliknya.³² Sebagaimana firman Allah dalam surat an-Nisa' ayat 5:

³² Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), h 74

وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ

Artinya: "Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya"

Adapun ulama Syafi'iyah dan Hanabilah mensyaratkan *aqid* harus balig (terkena perintah syara'), berakal, telah mampu memelihara agama dan hartanya. Dengan demikian, ulama Hanabilah membolehkan seorang anak kecil membeli barang yang sederhana atas seizin walinya.³³ Kecakapan yang sempurna yang dimiliki oleh orang yang telah balig itu dititikberatkan pada adanya pertimbangan akal yang sempurna, bukan pada bilangan umur atau bilangan tahun yang dilaluinya. Kualitas kekuatan akal pikiran juga dapat mempengaruhi secara signifikan kecakapan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum atau hal-hal yang membawa dampak akan tanggungjawab yang dipikulnya nanti dikemudian hari, seiring dengan pengambilan posisi sebagai personal yang melakukan perbuatan itu.

³³ Rahmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), h 54.

b. Menurut Ahmad Azhar Basyir syarat yang terkait dengan pembayaran atau harga, antara lain³⁴:

1) Alat bayar harus diketahui dengan jelas jumlah dan jenisnya oleh pihak yang terlibat dalam transaksi.

Ketentuan tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan ketidakjelasan dalam transaksi yang akhirnya dikhawatirkan dapat menimbulkan perselisihan dikemudian hari.

2) Pembayaran harus dilakukan seluruhnya ketika akad telah disepakati. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga maksud utama jual beli salam, yaitu membantu pihak yang butuh modal untuk biaya produksi.

3) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang.

c. Menurut Muhammad syarat yang terkait dengan barang, diantaranya³⁵:

1) Barangnya menjadi utang atau tanggungan bagi penjual. Dengan demikian, barang pesanan yang

³⁴ Diringkas Dari Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h 31

³⁵ Diringkas Dari Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah (Panduan Teknis Pembuatan Akad atau Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syariah)*, (Yogyakarta: UII Press, 2009), h 79

telah menjadi tanggungan pihak penjual, keberadaannya tidak boleh diserahkan kepada pihak lain. Rasulullah SAW bersabda. Artinya: “Barang siapa mengadakan salam terhadap sesuatu, maka janganlah ia memberikannya kepada orang lain”.³⁶

2) Komoditinya harus dengan sifat-sifat yang jelas, misalnya dengan disebutkan jenis, warna, ciri-ciri, macam dan ukurannya. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik antara seorang Muslim dengan saudaranya yang menyebabkan dendam dan permusuhan di antara keduanya. Pada era modern seperti sekarang, untuk menambah kejelasan spesifikasi pengetahuan tentang macam komoditi yang akan dijadikan *al-muslam fih* dapat ditambahkan dengan menghadirkan bentuk visual dari *al-muslam fih*.

3) Barang yang dipesan harus selalu tersedia di pasaran sejak akad berlangsung sampai tiba waktu penyerahan. Aturan ini ditetapkan guna menjamin sebuah kepastian dapat diberikannya barang tersebut tepat pada waktunya. Karena kesanggupan

³⁶ Imam Abi Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Mughirah bin Bardzabah Bukhari Ju'fi, *Shalih Bukhari*, h 58

penjual untuk penyerahan barang didasarkan pada upayanya untuk menyediakan barang tersebut.

4) Barang yang dipesan dalam akad salam harus berupa *al-misliyat*, yakni barang yang banyak padanannya di pasaran yang kuantitasnya dapat dinyatakan melalui hitungan, takaran atau timbangan. Pendapat ini menurut Ulama' Hanafiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah. Sedangkan menurut Malikiyah, akad salam dibolehkan atas barang *al-qimiyyah* yaitu yang dapat dinyatakan dengan kriteria tertentu.³⁷

5) Penyerahan barang dilakukan dikemudian hari.³⁸ Barangnya dapat diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (pendapat ulama Hanafiyah, Malikiyah, dan Hanabilah). Akan tetapi, ulama Syafi'iyah menyatakan bahwa dalam jual beli pesanan boleh saja barang diserahkan waktu akad, sebagaimana dibolehkan penyerahannya pada waktu

³⁷ Ghufroon Mas'adi, *Fiqh Mu'amalah Kontekstual*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h 148.

³⁸ Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah*, h 215.

yang disepakati bersama, sehingga memperkecil kemungkinan terjadi penipuan.³⁹

6) Disebutkan tempat penyerahan barang pesannya.⁴⁰

d. Syarat tentang waktu dan tempat penyerahan barang

1) Syarat tentang waktu penyerahan barang

Mengenai tenggang waktu penyerahan barang dapat saja ditentukan tanggal dan harinya, tetapi tidak semua jenis barang dapat ditentukan demikian.⁴¹ Ulama Hanafiyah dan Hanabilah mengatakan satu bulan. Sedangkan ulama Malikiyah memberi tenggang waktu setengah bulan. Wahbah az-Zuhayli (guru besar fiqih Islam Universitas Damaskus) menyatakan, bahwa tenggang waktu penyerahan barang itu sangat bergantung pada keadaan barang yang dipesan dan sebaliknya diserahkan kepada kesepakatan kedua

³⁹ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, h 150.

⁴⁰ Dewi Gemala, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h 114.

⁴¹ Adiwarmen Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h 93.

belah pihak yang berakad dan tradisi yang berlaku pada suatu daerah.⁴²

2) Syarat tentang tempat penyerahan barang.

Pihak-pihak yang bertransaksi harus menunjuk tempat untuk penyerahan barang yang dipesan. Ketentuan ini ditetapkan apabila untuk membawa barang pesanan diperlukan biaya pengiriman atau tempat terjadinya transaksi tidak layak dijadikan tempat penyerahan barang pesanan, seperti di tengah gurun. Namun, apabila tempat terjadinya transaksi itu layak dijadikan tempat penyerahan atau untuk membawanya tidak diperlukan biaya pengiriman, maka tidak harus menunjuk tempat penyerahan barang.

Jika kedua belah pihak yang berakad tidak mencantumkan penentuan tempat serah terima, jual beli salam tetap dinyatakan sah, dan tempat penyerahan bisa ditentukan kemudian. Hal ini dikarenakan tidak ada hadits yang menjelaskannya. Apabila penyerahan barang merupakan syarat sah

⁴² M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, h 146.

jual beli salam, maka Rasulullah akan menyebutkannya seperti beliau menyebutkan takaran, timbangan dan waktu.⁴³

Yang perlu diperhatikan adalah dalam melakukan akad salam syarat tentang waktu dan tempat penyerahan barang tergantung pada kesepakatan diantara kedua belah pihak, agar lebih memberikan rasa aman dan lebih menjaga agar tidak terjadi perselisihan.

Apabila penyerahan barang pada saat tengang waktu yang disepakati sudah jatuh tempo, maka pihak penjual atau produsen wajib menyerahkan barang itu pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Jika barang yang ditransaksikan itu tidak kunjung ditemukan hingga waktu penyerahannya, maka pihak konsumen atau pemesan hendaknya bersabar hingga barang yang dipesannya itu tersedia atau konsumen boleh membatalkan transaksinya dan meminta kembali uangnya. Karena, jika transaksi itu gagal, maka

⁴³ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah, Juz 12*, h 122.

harganya harus dikembalikan. Dan jika uangnya hilang, maka produsen harus menggantinya.⁴⁴

Apabila barang yang dipesan telah diterima dan kemudian terdapat cacat pada barang itu atau tidak sesuai dengan sifat-sifat, ciri-ciri, kualitas, kuantitas barang yang dipesan, maka pihak pemesan atau konsumen boleh meminta ganti rugi atau menyatakan apakah ia menerima atau tidak, sekalipun dalam jual beli pesanan ini tidak ada hak khiyar.⁴⁵ Dalam hukum Islam juga menyebutkan bahwa apabila pada barang yang dibeli terdapat cacat, kerusakan dan ketidaksesuaian dengan apa yang dipesan, maka barang yang dibeli dapat dikembalikan kepada penjualnya. Ketentuan ini sesungguhnya untuk menjamin hak-hak pembeli atau konsumen agar mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dipesan.⁴⁶

e. Syarat *Ijab* dan *Qabul* (*Sigat*)

⁴⁴ Saleh al-Fauzan, *Fikih Sehari-hari*, h 409.

⁴⁵ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, h 146-147.

⁴⁶ Samsul Ma'arif, *Fiqih Progresif Menjawab Tantangan Modernitas*, (Jakarta: FKKU Press, 2003), h 133-134

Sigat adalah pernyataan *ijab* dan *qabul*, *ijab* merupakan pernyataan yang keluar lebih dahulu dari salah seorang yang melakukan transaksi yang menunjukkan atas keinginan melakukan transaksi. Adapun *qabul* adalah pernyataan yang terakhir dari pihak kedua yang menunjukkan atas kerelaannya menerima pernyataan pertama. Unsur penting dari jual beli salam adalah kerelaan kedua belah pihak, sama halnya dengan jual beli lainnya. Sesuai dengan apa yang ditentukan oleh Allah SWT dalam surat An- Nisa' ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ
مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

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”.

Menurut Azhar Basyir adapun syarat-syarat *ijab* dan *qabul* yang harus dipenuhi dalam jual beli salam adalah⁴⁷:

⁴⁷ Diringkas Dari Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah*, h 65.

1) Tujuan yang terkandung di dalam pernyataan *ijab* dan *qabul* harus jelas dan terdapat kesesuaian, sehingga dapat dipahami oleh masing-masing pihak.

2) Pelaksanaan *ijab* dan *qabul* harus berhubungan langsung dalam suatu majlis. Apabila kedua belah pihak hadir dan saling bertemu dalam satu tempat untuk melaksanakan transaksi, maka tempat tersebut adalah majlis akad. Adapun jika masing-masing pihak saling berjauhan maka majlis akad adalah tempat terjadinya *qabul*.⁴⁸ Pernyataan *ijab* dan *qabul* dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan atau surat menyurat, atau isyarat yang memberikan pengertian dengan jelas tentang adanya *ijab* dan *qabul*, dan dapat juga berupa perbuatan yang telah menjadi kebiasaan dalam *ijab qabul*.⁴⁹

⁴⁸ Rahmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah*, h 51.

⁴⁹ Azhar Basyir, *Asas-Asas Hukum Muamalah*, h 68.

3) Menggunakan kata *as-salam* atau *as-salaf*.

Bila menggunakan katakata jual beli (*al-bay'*) maka tidak sah, menurut pendapat yang lebih kuat. Alasan yang dikemukakan adalah karena jual beli pesanan termasuk jual beli yang secara *qiyas* tidak diperbolehkan, akan tetapi pelarangan ini telah dihapuskan dengan pertimbangan kebutuhan masyarakat terhadap kontrak salam. Sehingga para ulama berpendapat perlu adanya sebuah pembatasan terhadap penggunaan kata yang hanya sesuai dengan apa yang diajarkan oleh syara'. Oleh karena itu, syara' membolehkan akad ini hanya dengan menggunakan kata-kata *salam* dan *salaf*. Tetapi ada pula pendapat yang membolehkan akad ini dengan menggunakan kata jual beli (*al-bay'*) biasa dan tetap sah sebagai transaksi jual beli salam.

Menurut Nurul Huda Dan Muhammad hal-hal lain yang terkait dengan transaksi salam dapat diuraikan sebagai berikut.⁵⁰ Ketentuan Pembiayaan *Bai as-Salam* sesuai dengan Fatwa No.05/1 DSN-MUI/IV/2000 Tanggal 1 April 2000.

a. Ketentuan Pembayaran Uang Kas:

- i. Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang, atau manfaat;
- ii. Dilakukan saat kontrak disepakati (*inadvance*); dan
- iii. Pembayaran tidak boleh dalam bentuk ibra' (pembebasan utang). contoh pembeli mengatakan kepada petani (penjual) "Saya beli padi Anda sebanyak 1 ton dengan harga Rp 10 juta yang pembayarannya/uangnya adalah Anda saya bebaskan membayar utang Anda yang dahulu (sebesar Rp 2 juta)". Pada kasus ini petani memang memiliki utang yang belum terbayar kepada pembeli, sebelum terjadinya akad salam tersebut.

⁵⁰ Diringkas Dari Nurul Huda Dan Muhammad Haekal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*.(Jakarta: Kencana 2010) . h 50

b. Ketentuan Barang:

i. Harus jelas ciri-cirinya/spesifikasi dan dapat diakui sebagai utang;

ii. Penyerahan dilakukan kemudian;

iii. Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan;

iv. Pembeli tidak boleh menjual barang sebelum barang tersebut diterimanya (*qabadh*). Ini prinsip dasar jual beli; dan

v. Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan.

c. Penyerahan Barang sebelum Tepat Waktu:

i. Penjual wajib menyerahkan barang tepat waktu dengan kualitas dan kuantitas yang disepakati;

ii. Bila penjual menyerahkan barang, dengan kualitas yang lebih tinggi, penjual tidak boleh meminta tambahan harga;

iii. Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas lebih rendah, dan pembeli rela

menerimanya, maka pembeli tidak boleh meminta pengurangan harga (diskon); dan

- iv. Penjual dapat menyerahkan barang lebih cepat dari waktu yang disepakati dengan syarat: kualitas dan jumlah barang sesuai dengan kesepakatan dan tidak boleh menuntut tambahan harga.

Jika semua/sebagian barang tidak tersedia tepat pada waktu penyerahan atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka pembeli memiliki dua pilihan:

1. Membatalkan kontrak dan meminta kembali uang.
2. Menunggu sampai barang tersedia.

Pembatalan kontrak boleh dilakukan selama tidak merugikan kedua belah pihak, dan jika terjadi di antara kedua belah pihak, maka persoalannya diselesaikan melalui pengadilan agama sesuai dengan UU No. 3/2006 setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Para pihak dapat juga memilih BASYARNAS (Badan Arbitrase Syariah Nasional) dalam penyelesaian sengketa. Tetapi jika lembaga ini yang dipilih dan disepakati sejak awal, maka tertutuplah peranan pengadilan agama.

C. Hak-hak konsumen perspektif undang-undang perlindungan konsumen.

1. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang atau jasa konsumen memiliki suatu hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan apabila terdapat adanya suatu tindakan yang tidak adil terhadap dirinya ia secara spontan menyadari akan hal itu. Dan konsumen akan dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.⁵¹

Mengenai ketentuan hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Bab III Bagian Pertama pasal 4 dan pasal 5 UUPK. Dalam pasal 4 menyebutkan hak konsumen adalah:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk dan jasa tersebut tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani ataupun rohani.

- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta

⁵¹ Happy Susanto, Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan, (Jakarta: Visimedia 2008), h 22

jaminan yang dijanjikan. Dalam mengkonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya, dan tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak manapun.

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa. Informasi tersebut dapat berbentuk keterangan lisan atau termuat dalam brosur, pamflet, label, iklan dan lain sebagainya.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau 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/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memiliki beberapa hak sebagaimana dijelaskan di atas, seorang konsumen juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus diperhatikan. Sebagaimana yang terdapat dalam UU perlindungan konsumen pasal 5 yang menyatakan bahwa kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Bab III Bagian Kedua pasal 6 dan 7 UUPK. Pasal 6 mengatur tentang hak bagi pelaku usaha, diantaranya:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 mengatur tentang ketentuan kewajiban bagi pelaku usaha, adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

3. Tanggung jawab Pelaku Usaha

Selain hak dan kewajiban yang perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, terdapat tanggung jawab yang harus diperhatikan dan dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat pelaku usaha dalam berusaha. Tanggung jawab ini juga disebut dengan istilah product liability (tanggung gugat produk), yang berarti seorang pelaku usaha bertanggungjawab atas segala kerugian yang timbul dari hasil produk atau jasanya. Kerugian yang dialami konsumen bisa dikarenakan barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum. Di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan mengenai tanggung jawab

dari pelaku usaha, ketentuan ini diatur dalam Bab VI, pasal 19 menyebutkan:

- a. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari dihitung sejak tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

D. Hak-hak konsumen perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi

Syariah (KHES).

Kaitannya dengan pemenuhan hak komplain jika ditinjau dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) maka penjual dan pembeli mendapat pilihan hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang khiyar pasal 276 ayat 3 bahwa pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh dan pembeli berhak memeriksa barang yang akan dibelinya. Penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila barang yang diperjual belikan cacat karena kelalean dari penjual hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Bab X tentang khiyar bagian empat pasal 281 ayar 3.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan sebagai sumber data utama, seperti hasil wawancara dan observasi. Penelitian hukum empiris digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.¹

Penelitian ini disebut sebagai penelitian empiris karena penulis melakukan penelitian untuk melihat proses pemenuhan hak komplain terhadap pembeli dengan akad jual beli pesanan/salam di toko-toko sepatu *home industri* kota Malang.

B. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu data yang dinyatakan secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.² Dalam pendekatan ini ditekankan pada kualitas data, sehingga dalam pendekatan ini penyusun

¹Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 43.

² Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 192.

diharuskan dapat menentukan, memilah dan memilih data mana atau bahan mana yang memiliki kualitas dan data atau bahan mana yang tidak relevan dengan materi penelitian.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana melakukannya pengamatan untuk menemukan suatu pengetahuan. Penelitian ini dilakukan di toko sepatu Mr PIENK toko sepatu A&F dan toko sepatu Cantik. Beberapa alasan dimana alasan itu salah satunya kasus yang diteliti ada di toko sepatu Mr PIENK yang berada di jalan Zainal Arifin no 52 kota Malang. Kasusnya terjadi di kota peneliti sendiri yaitu di kota Malang sehingga memudahkan untuk melakukan penelitian walaupun di kota lain juga terdapat toko-toko sepatu *home industri*, sehingga dapat memudahkan dalam melakukan penelitian dan yang terpenting peneliti telah mendapat izin melakukan penelitian skripsi ini.

D. Jenis dan sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum empiris adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama seperti perilaku warga masyarakat yang dilihat melalui penelitian.³ Pembeli/pelanggan dan penjual/pemilik dari toko sepatu *home industri* kota Malang merupakan sumber utama dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan

³ Soerjono Soekanto, *pengantar penelitian hukum*, h. 25.

peraturan lain seperti Kitab Undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab kyar.

2. Data Sekunder

Data-data yang diperoleh dari sumber kedua dalam penelitian ini menggunakan peraturan lain seperti Kitab Undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab kyar. Adapula yang menjadi pelengkap meliputi buku-buku yang menjadi referensi terhadap tema yang diangkat, yaitu mengenai pemenuhan hak komplain dan buku-buku hukum Islam lainnya yang mengacu ke judul penelitian mengenai pemenuhan hak-hak konsumen dan hukum jual beli pesanan atau akad salam yang berlaku di Indonesia.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari salah satu atau beberapa sumber data yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini digunakan dua jenis metode pengumpulan data, antara lain :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara

sistematis gejala-gejala yang diselidiki.⁴ Pada toko sepatu Mr PIENK toko sepatu A&F dan toko sepatu Cantik yang berada di kota Malang untuk mengetahui pembeli yang mengambil tindakan komplan. Dengan observasi ini peneliti juga dapat memperoleh kelengkapan data untuk dianalisis.

2. Wawancara

Wawancara adalah jalan mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden.⁵ Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara bebas terpimpin atau bebas terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang berfungsi sebagai pengendali agar proses wawancara tidak kehilangan arah.⁶

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan bertatap muka secara fisik dan bertanya-jawab dengan pembeli/pelanggan dan kepada pemilik toko sepatu yang berada di kota Malang.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara mengambil data dari dokumen yang merupakan suatu pencatatan formal dengan bukti otentik.

F. Metode Pengolahan Data

Tahap-tahap yang penulis untuk menganalisis keakuratan data setelah data diperoleh yaitu:

1. *Editing*

⁴ Cholid Narbuko, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2005), h.192.

⁵ Masri singarimbun, Sofian efendi, *metode penelitian survai* (Cet.XIX; Jakarta: LP3ES, 2008), h.192.

⁶ Abu Achmadi dan Cholid Narkubo, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), h. 85.

Tahap pertama dilakukan untuk meneliti kembali data-data yang telah diperoleh terutama dari kelengkapannya, kejelasan makna, kesesuaian serta relevansinya dengan kelompok data yang lain dengan tujuan apakah data-data tersebut sudah mencukupi untuk memecahkan permasalahan yang diteliti untuk mengurangi kesalahan dan kekurangan data dalam penelitian serta untuk meningkatkan kualitas data.⁷

2. *Classifying*

Mereduksi data yang ada dengan cara menyusun dan mengklasifikasikan data yang diperoleh ke dalam pola tertentu atau permasalahan tertentu untuk mempermudah pembacaan dan pembahasan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

3. *Verifying*

Verifikasi data adalah pembuktian kebenaran data untuk menjamin validitas data yang telah terkumpul. Verifikasi ini dilakukan dengan cara menemui sumber data (informan) dan memberikan hasil wawancara dengannya untuk ditanggapi apakah data tersebut sesuai dengan yang informasikan olehnya atau tidak.⁸

4. *Analyzing*

Analyzing adalah proses penyederhanaan kata ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan juga mudah untuk diinterpretasikan.⁹ Dengan cara

⁷ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011), h. 346.

⁸ Nana Sudjana, Awal Kusuma, *Proposal Penelitian Di Perguruan Tinggi*, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2008), h. 84.

⁹ Masri Singaribun, Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1987), h. 263.

memaparkan data yang sudah diklasifikasikan, kemudian di interpretasi dengan mengaitkan sumber data yang ada sambil dianalisis sesuai dengan item-item yang dikaji dalam penelitian ini. Hasil analisis terhadap pokok-pokok masalah yang dibahas atau dikaji dalam penelitian ini selanjutnya dituangkan secara deskriptif dalam laporan hasil penelitian. Dalam hal ini analisa data yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang menggambarkan keadaan atau status fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisahkan menurut kategorinya untuk memperoleh kesimpulan.¹⁰ Dalam mengolah data atau proses analisisnya, penulis menyajikan terlebih dahulu data yang diperoleh dari lapangan atau dari wawancara.

5. *Concluding*

Sebagai tahapan akhir dari pengolahan data adalah *concluding*. Adapun yang dimaksud dengan *concluding* adalah pengambilan kesimpulan dari data-data yang diperoleh setelah dianalisa untuk memperoleh jawaban kepada pembaca atas kegelisahan dari apa yang dipaparkan pada latar belakang masalah.¹¹

Setelah data terkumpul, maka kemudian dilakukan analisis dan diagnosis dengan menggunakan metode kualitatif yaitu dengan cara menganalisis data tanpa mempergunakan perhitungan angka-angka melainkan mempergunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keadaan dan kondisi masyarakat

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h. 331.

¹¹ Nana Sudjana, Ahwal Kusuma, *Proposal*, h. 16.

tersebut mempengaruhi eksistensi kasus-kasus yang ada dalam data yang didapatkan tersebut. Selanjutnya, data yang terhimpun tersebut dianalisis berdasarkan Undang-undang perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil toko sepatu *home industri*

Di kota Malang setidaknya terdapat lima toko sepatu *home industri*. Yang menjadi objek penelitian ini adalah, toko sepatu yang memproduksi sepatu dan menjual hasil produksi ditoko sendiri tidak menjual di tempat lain. Namun penulis hanya mengambil tiga toko dari lima toko sepatu yang ada untuk dijadikan sebagai sampel penelitian. Ketiga toko tersebut adalah toko sepatu Mr PIENK, A&F dan, Sepatu cantik.

1. Toko sepatu Mr PIENK

Toko sepatu Mr PIENK adalah toko sepatu yang dikelola oleh pemiliknya sendiri yaitu ibu Hj. Asma'ul Khusna, toko yang beralamatkan di jln. Zainul Arifin no 52 kota Malang ini merupakan usaha keluarga yang dirintis sejak tahun 2000 yang menjual berbagai macam sepatu atau sandal baik wanita maupun pria. Sepatu yang dijual di toko ini cukup banyak pilihan, khususnya pada model sepatu wanita yang menjadi produk unggulan. Di toko ini sepatu yang dijual hampir semuanya diproduksi dipabrik sendiri namun ada juga beberapa sepatu yang dijual berasal dari importir. Dalam mengelola tokonya ibu Hj.

Asma'ul Khusna dibantu oleh 2 orang karyawati dan dipabrik beliau memperkerjakan 4 orang tukang pembuat sepatu. Didalam proses pembelian, di toko ini mempunyai 2 model cara pembelian yaitu dengan cara pesanan maupun membeli langsung sepatu yang sudah jadi.¹

2. Toko sepatu A&F

Toko sepatu A&F adalah toko sepatu yang beralamatkan di jln. Galunggung no 88 kota Malang dimiliki oleh Aisy Maula Mubarak dan dikelola sendiri dengan dibantu oleh 2 orang karyawan. Toko yang dibuka pada tahun 2013 ini menjual sepatu pria dengan berbagai macam model yang diproduksi dipabrik sendiri. Didalam memproduksi sepatu pemilik toko memperkerjakan 3 orang tukang sepatu. Toko ini melayani penjualan dengan sistem pesanan maupun penjualan secara langsung.²

3. Toko sepatu Cantik

Toko sepatu Cantik adalah toko sepatu yang dikelola oleh pemiliknya sendiri yaitu bapak Assaddin toko yang berada di jalan raya surfat no 16 kota Malang ini menjual sepatu wanita maupun pria yang diproduksi dipabrik sendiri dengan memperkerjakan 5 orang tukang sepatu. Dalam pelayan yang diberikan kepada pelanggan bapak

¹ Hj. Asma'ul Khusna, wawancara, (Malang 20 Agustus 2015)

² Aisy Maula Mubarak, wawancara, (Malang 23 Agustus 2015)

Assaddin dibantu oleh istrinya dan seorang karyawan toko yang dibuka tahun 2007 ini mempunyai dua model sistem pembelian yaitu dengan pembelian langsung maupun pembelian secara pesanan³.

B. Hasil penelitian/ paparan data

1. Pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko sepatu *home industri* kota Malang perspektif undang-undang perlindungan konsumen.

Guna mendapatkan informasi mengenai pemenuhan hak komplain perspektif undang-undang perlindungan konsumen di toko-toko sepatu *home industri* yang berada di kota Malang terdapat dua pihak narasumber dalam penelitian ini. Kedua belah pihak tersebut adalah pembeli (orang yang melakukan komplain) dan penjual (pemilik toko). Pertanyaan yang diajukan dalam sesi wawancara tentang keluhan apa yang membuat pembeli merasa tidak puas atas barang dan pelayanan yang diberikan dan bagaimana penanganan keluhan yang diberikan oleh penjual atau pemilik toko tersebut kepada pembelinya. Sesi wawancara yang pertama dilakukan dengan pihak pembeli dan sesi wawancara yang kedua dilakukan dengan pihak penjual.

Wawancara yang pertama dilakukan ditoko sepatu Mr PIENK dengan narasumber dari kedua belah pihak. Penggalan informasi yang pertama dengan mewawancarai pembeli dan yang kedua kepada pemilik

³ Assaddin, wawancara,(Malang 16 September2015)

toko sepatu Mr PIENK. Narasumber yang pertama adalah Sarah umur 22 tahun seorang mahasiswa, ketika ditanya kenapa melakukan komplain mengenai sepatu pesannya berikut penuturannya:

“Saya mengeluhkan waktu pesanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh penjual karena sepatu yang dipesan belum jadi, dengan begitu saya merasa dirugikan karena merasa sudah buang-buang waktu dan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual. Kemudian saya meminta uang muka yang diberikan sebagai uang tanda jadi sebesar 50 ribu”.⁴

Setelah melakukan wawancara dengan Sarah kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik toko guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Sarah, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Sarah:

Sarah mengeluhkan waktu pengambilan sepatu yang melebihi waktu yang telah disepakati dan meminta uang tanda jadi pembelian yang diberikan diawal sebesar 50 ribu “saya selaku pemilik toko menawarkan perpanjangan waktu dua hari untuk mengambil sepatu yang dipesan oleh sarah. Dan sarah pun menyetujui tawaran yang saya berikan dengan perpanjangan waktu pengambilan dua hari dan saya memastikan sepatu

⁴ Sarah, wawancara,(Malang 20 Agustus 2015)

tersebut sudah siap untuk dipakai dan saya siap untuk mengantarkan sepatu pesannya kerumah Sarah dalam kadaan baik”⁵.

Wawancara yang kedua dilakukan di toko sepatu A&F dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik toko narasumber pertama yang bernama Aldi umur 20 tahun seorang mahasiswa. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya:

“Saya mengeluhkan warna sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan contoh yang ada pada gambar sehingga saya tidak mau menerima sepatu tersebut dan meminta uang pembelian dikembalikan karena saya memberikan uang penuh sesuai dengan harga sebesar 270 ribu”.⁶

Setelah melakukan wawancara dengan Aldi kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik toko guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Aldi, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Aldi:

Aldi mengeluhkan warna sepatu yang dipesannya tidak sesuai dengan contoh, sehingga aldi meminta uang pembelian dikembalikan.

“saya selaku pemilik toko berhak mengembalikan uang pembelian

⁵ Hj. Asma’ul Khusna, wawancara, (malang 20 Agustus 2015)

⁶ Aldi, wawancara, (Malang 23 Agustus)

tersebut. Karena kesalahan pesanan tersebut murni kesalahan produksi toko sehingga saya berhak untuk mengembalikan uang tersebut”.⁷

Wawancara yang ketiga dilakukan di toko sepatu Cantik dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik toko. Narasumber yang pertama dari Mila umur 38 tahun pekerjaan ibu rumah tangga. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya:

“Saya mengeluhkan sepatu yang seharusnya saya ambil hari ini belum bisa saya ambil. Padahal saya sudah memberikan uang pembayaran penuh sebesar 200 ribu karena saya percaya kepada penjual dan saya meminta untuk segera menyelesaikan pesanan saya”.⁸

Setelah melakukan wawancara dengan Mila kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik toko guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Mila, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Mila:

Mila mengeluhkan sepatu yang disepesannya belum bisa diambil dihari yang disepakati. “Saya meminta kepada pembeli yang bersangkutan untuk memberi kesempatan satu hari untuk penyelesain sepatu tersebut. Kemudian bu Mila bersedia menerimanya. Pengambilannya berarti besok,

⁷ Aisy Maula Mubarak, wawancara,(Malang 23 Agustus 2015)

⁸ Mila, wawancara,(Malang 16 September2015)

dan sepatunya harus selesai karena bu Mila adalah pelanggan tetap kami

»⁹

2. Pemenuhan hak komplain penjual terhadap pembeli di toko sepatu *home industr* kota Malang perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES).

Guna mendapatkan informasi mengenai pemenuhan hak komplain perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) di toko-toko sepatu *home industr* yang berada di kota Malang terdapat dua pihak narasumber dalam penelitian ini. Kedua belah pihak tersebut adalah pembeli (orang yang melakukan komplain) dan penjual (pemilik toko). Pertanyaan yang diajukan dalam sesi wawancara tentang keluhan apa yang membuat pembeli merasa tidak puas atas barang dan pelayanan yang diberikan, kemudian menanyakan tindakan apa yang diambil oleh pembeli, meneruskan atau membatalkan barang pesanan tersebut dan bagaimana penanganan keluhan yang diberikan oleh penjual atau pemilik toko tersebut kepada pembelinya. Sesi wawancara yang pertama dilakukan dengan pihak pembeli dan sesi wawancara yang kedua dilakukan dengan pihak penjual.

Wawancara yang pertama dilakukan ditoko sepatu Mr PIENK dengan narasumber dari kedua belah pihak. Penggalan informasi yang pertama dengan mewawancarai pembeli dan yang kedua kepada pemilik

⁹ Assaddin, wawancara,(Malang 16 September2015)

toko sepatu Mr PIENK. Narasumber yang tersebut adalah Firdaus umur 26 tahun pekerjaan wiraswasta, Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya:

“saya komplain atas sepatu yang saya pesan terlalu kecil dengan kaki saya. Sehingga saya ingin penjual memperbaiki atau membuatkan ulang sepatu yang dipesan sesuai dengan ukuran yang lebih sesuai, akan tetapi didalam kwitansi, ukuran sepatu yang di pesan sudah sesuai dengan permintaan saya dan waktu pengambilan juga sudah tepat, sebelumnya saya menyerahkan uang muka sebesar seratus ribu. Yang saya harapkan adalah mendapat sepatu yang sesuai dengan kaki saya”.¹⁰

Setelah melakukan wawancara dengan Firdaus kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik toko guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Firdaus, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Firdaus:

Firdaus mengeluhkan sepatu yang dipesannya terlalu kecil padahal ukuran yang ada dikwitansi sudah sesuai dengan permintaan pembeli kemudian meminta dibuatkan ulang sepatu yang lebih sesuai dengan ukuran kakinya dan waktu pengambilan pun sudah sesuai. “Saya tidak menyanggupi untuk membuatkan ulang sepatu yang sesuai dengan ukuran kaki Firdaus dikarenakan dalam proses produksi terjadi kesalah memberi informasi mengenai ukurannya sehingga menyebabkan pembeli kecewa,

¹⁰ Firdaus, wawancara,(malang 20 Agustus 2015)

saya berhak mengembalikan uang tanda sebesar seratus ribu karena memang kesalah dari produksi kami.¹¹

Wawancara yang kedua dilakukan di toko sepatu A&F dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik toko narasumber pertama yang bernama Zakki Tallib umur 20 tahun seorang mahasiswa. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya::

“Saya mengeluhkan waktu pengambilan yang molor dan sepatu yang dipesan belum jadi sehingga saya kecewa dengan pemilik toko dan meminta agar uang muka dikembalikan sebesar 100 ribu, kemudian penjual menawarkan perpajangan waktu pengambilan dua hari untuk menyelesaikan sepatu tersebut dan saya menyetujuinya”.¹²

Setelah melakukan wawancara dengan Zakky kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik toko guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Zakky, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Zakky:

Zakky mengeluhkan sepatu yang dipesannya molor dan belum jadi dan meminta uang muka sebesar 100 ribu dikembalikan. “ saya meminta perpanjangan waktu tiga hari pengambilan karena sepatu yang dipesan zakky sudah dalam proses pengerjaan dan zakki menyetujuinya tanpa

¹¹ Hj. Asma'ul Khusna, wawancara, (Malang 20 Agustus 2015)

¹² Zakki, wawancara,(Malang 23 Agustus)

harus mengembalikan uang muka dan memastikan tiga hari kemudian sepatu tersebut sudah dapat diambil oleh Zakky”.¹³

Wawancara yang ketiga dilakukan di toko sepatu Cantik dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik toko. Narasumber yang pertama dari Anugrah umur tahun 29 tahun pekerjaan pegawai Bank swasta. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya::

“Saya mengeluhkan sepatu yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan gambar yang ada contoh. Aksesoris yang saya inginkan ternyata tidak sesuai dengan keinginan saya. Saya ingin sepatu pesanan tersebut dibuatkan ulang sesuai dengan keinginan saya yang sesuai dengan contoh gambar yang ada. Saya sudah memberikan uang muka sebesar 100 ribu”.¹⁴

Setelah melakukan wawancara dengan Anugrah kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik toko guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Anugrah, tanggapan dari penjual terhadap keluhan dari Anugrah:

Anugrah mengeluhkan sepatu yang dipesannya tidak sesuai dengan contoh, ketidaksesuaian tersebut ada di aksesoris. “Saya mengganti aksesoris yang diinginkan oleh mbak Anugrah. Karena itu permintaan dari

¹³ Aisy Maula Mubarak, wawancara, (Malang 23 Agustus 2015)

¹⁴ Anugrah, wawancara, (Malang 16 September 2015)

dia sendiri. Dan saya meminta tambahan tiga hari waktu pengambilan. Mbak Anugrah pun menyetujuinya”¹⁵.

C. Pembahasan

1. Tinjauan undang-undang perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak komplain pembeli pada barang pesanan di toko sepatu *home industru* kota Malang

Dalam sistem jual beli yang diterapkan pada toko sepatu *home industru* kota Malang menerapkan sistem jual beli pesanan, jual beli pesanan yang diterapkan di toko sepatu tersebut menggunakan bukti tertulis berupa kwitansi setelah pembeli memilih dan menentukan pilihannya kemudian penjual memberi batas waktu pembuatan dan pengambilan selama kurang lebih tujuh hari dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, selama kurun waktu tujuh hari tersebut penjual harus dapat menyelesaikan pesanan tersebut dan menjamin sepatu yang dipesan dapat diambil oleh pembeli dihari yang telah disepakati. Jika terjadi keterlambatan dalam pesanan yang disepaki tersebut otomatis pembeli merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penjual sehingga pembeli mengadakan keluhan kepada penjual. Cara yang dilakukan

¹⁵ Assaddin, wawancara,(Malang 16 September2015)

pembeli untuk menyalurkan rasa ketidakpuasan yang dialaminya dengan cara mendatangi toko tempat di mana pembeli memesan sepatu, atau dapat menyampaikan keluhan pada saat pengambilan sepatu. Menurut Steve Brown dan Stave Tax yang dikutip oleh Anastasia menjelaskan konsumen mengharapkan suatu *outcome* atau kebijaksanaan atau kompensasi yang sesuai dengan tingkat kekecewaan mereka. Kompensasi ini dapat berbentuk penggantian atau pengembalian biaya yang telah dikeluarkan oleh pihak konsumen serta proses penanganan keluhan yang tidak menyita waktu mereka terlalu lama. Konsumen sangat mengharapkan akses yang paling mudah dalam proses penyampaian keluhan mereka tersebut dan konsumen juga sangat mengharapkan rasa kekecewaan mereka tersebut dapat segera terselesaikan.¹⁶ Setelah pembeli menyampaikan keluhan tersebut penjual berkewajiban untuk mengganti kerugian wanpretasi atas perjanjian dari penjual dan pembeli, sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen tentang hak dan kewajiban pelaku usaha pasal 7 yang berbunyi di poin g menjelaskan bahwa pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Setelah peneliti memperoleh informasi dari para narasumber melalui wawancara, diketahui bahwa pemenuhan keluhan terhadap pembeli, penjual sudah mengetahui hak dan kewajiban mereka untuk

¹⁶ Anastasia Diana, *Prinsip Dan Dinamika Pemasaran* , h 1701

menerima keluhan dari pelanggan dan mereka sudah terbiasa dengan keluhan-keluhan yang mereka dapat sehingga semakin banyak keluhan yang diterima dapat memberikan masukan terhadap bisnis yang dijalankan dan yang terpenting adalah kepuasan pelanggan yang utama.

Informasi yang didapat dari para narasumber menunjukkan bahwa tindakan komplain yang dilakukan oleh pembeli merupakan hak-hak mereka, karena pada dasarnya pembeli merupakan salah satu pihak yang harus saling memenuhi hak dan kewajibannya dalam perjanjian jual beli antara pembeli dan penjual. Hal ini sesuai dengan undang-undang pemenuhan konsumen bab III tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 poin h yang berbunyi hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Menurut Happy Susanto bahwa sebagai pemakai barang atau jasa konsumen memiliki suatu hak dan kewajiban, pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar konsumen bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan apabila terdapat adanya suatu tindakan yang dapat merugikan seorang konsumen, secara spontan menyadari akan adanya hal itu. Dan konsumen akan dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.¹⁷

Didalam penanganan keluhan atau komplain yang terjadi di toko sepatu Mr. PIENK, toko sepatu A&F dan, toko sepatu Cantik

¹⁷ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h 22

menunjukkan bahwa pelanggan mereka telah mengambil tindakan komplain untuk menunjukkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh penjual dan penjual pun menanggapi keluhan tersebut. Informasi yang didapat dari wawancara kedua belah pihak yang telah melakukan transaksi jual beli sepatu pesanan keduanya sudah menggunakan hak dan kewajiban mereka, hak untuk didengar pendapat dan keluhan bagi pembeli dan penjual sudah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha dengan cara menerima keluhan yang didapat dari pelanggan mereka.

Terdapat kesamaan permasalahan yang terjadi di toko-toko sepatu *home industri* kota Malang seperti yang terjadi di toko sepatu Mr PIENK dan toko sepatu Cantik sehingga memudahkan penulis dalam menganalisis informasi yang diperoleh, kesamaan permasalahan tersebut adalah keterlambatan waktu pengambilan yang melebihi waktu yang telah disepakati dikarenakan sepatu yang dipesan masih dalam proses produksi sehingga pembeli merasa kecewa. Kesalahan tersebut mengakibatkan kerugian yang dialami oleh pembeli yang timbul dari hasil produk atau jasa yang diberikan oleh penjual.¹⁸ Kerugian yang dialami oleh pembeli bisa dikarenakan barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau kesalahan yang dilakukan oleh penjual dengan kata lain penjual ingkar janji.¹⁹ Dalam menangani kasus seperti ini penjual

¹⁸ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h 38

¹⁹ Ending Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, (Bogor: Galia Indonesia, 2010). h 38

meminta tambahan waktu pengambilan selama dua sampai tiga hari sebagai bentuk kompensasi atau ganti rugi kepada pembelinya, waktu maksimal tambahan waktu adalah tujuh hari.²⁰ Jika pembeli sepakat dengan permintaan penjual maka penjual berhak menyelesaikan pesanan tersebut, namun jika pembeli tidak menyetujui maka pembeli harus mengembalikan uang yang diterima diawal. Dengan tambahan hari yang disepakati tersebut penjual berusaha secepatnya menyelesaikan pesanan agar tidak lagi terjadi keterlambatan pengambilan.

Berbeda dengan toko sepatu Mr PIENK dan toko sepatu Cantik permasalahannya mengenai waktu pengambilan sepatu, yang terjadi di toko sepatu A&F permasalahannya adalah pembeli tidak mau menerima sepatu yang dipesannya karena tidak sesuai dengan contoh yang diberikan, seperti yang dialami oleh Aldi. Aldi adalah pembeli yang memesan sepatu ditoko A&F dengan harga 270 ribu untuk satu pasang sepatu. Perjanjian antara Aldi dan toko A&F adalah warna pesanan sepatu yang sesuai dengan pesanan Aldi. Setelah toko A&F memproduksi pesanan, Aldi tidak mau menerima barang tersebut dikarenakan tidak sesuai dengan perjanjian terkait warna sepatu yang dipesan oleh Aldi kepada toko A&F. Lantas Aldi meminta uang yang dibayarkan diawal sebesar 270 ribu. Tindakan yang diambil oleh Aldi tersebut merupakan hak dan kewajiban pembeli mengenai ketentuan hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Bab III bagian pertama pasal 4 yang menegaskan bahwa hak untuk

²⁰ Undang-undang Perlindungan Konsumen , BAB VI Tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha
Pasal 19

mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana semestinya.

Kerugian yang dialami oleh Aldi memang murni kesalahan dari penjual, dan penjual berhak mengembalikan uang yang diterima diawal sebagai kompensasi atau ganti rugi berupa pengembalian uang. Hasil dari wawancara yang didapat dari pemilik toko sepatu A&F bersedia untuk mengembalikan uang tersebut. Karena pemilik toko sudah mengetahui hak dan kewajiban pelaku usaha. Tindakan yang dilakukan oleh pemilik toko A&F sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen bab III tentang hak dan kewajiban pelaku usaha pasal 7 poin g yang berbunyi kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian..

Informasi yang didapat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pemenuhan keluhan yang dilakukan oleh pemilik toko-toko sepatu yang menjadi objek penelitian bahwa didalam melakukan pemenuhan hak-hak konsumen para pemilik toko melayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan yang terpenting tidak ada unsur paksaan dan penjual memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada pelanggan mereka.

2. Tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) terhadap pemenuhan hak komplain pembeli pada barang pesanan di toko sepatu *home industru* kota Malang.

Dalam sistem jual beli yang diterapkan pada toko sepatu *home industri* kota Malang menerapkan sistem jual beli pesanan. Proses pemesanan barang yang dilakukan di toko-toko sepatu *home industri* kota Malang menggunakan bukti tertulis berupa kwitansi, didalam kwitansi tersebut tertera hari pemesanan, hari pengambilan dan model sepatu yang akan dipesan dan tercantum juga uang muka yang menjadi tanda jadi pembelian. Menurut Ahmad Azhar Basyir syarat yang terkait dengan pembayaran atau harga menerangkan bahwa alat bayar harus diketahui dengan jelas jumlah dan jenisnya oleh pihak yang terlibat dalam transaksi. Ketentuan tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan ketidakjelasan dalam transaksi yang akhirnya dikhawatirkan dapat menimbulkan perselisihan dikemudian hari.²¹ Setelah perjanjian pemesanan sepatu disepakati antara kedua belah pihak maka penjual berkewajiban membuatkan sepatu yang dipesan selama tujuh hari dan menjamin selama tujuh hari pembeli dapat mengambil sepatu yang telah dipesan. Mengenai tenggang waktu penyerahan barang dapat saja ditentukan tanggal dan harinya, tetapi tidak semua jenis barang dapat ditentukan demikian.²² Ulama Hanafiyah dan Hanabilah mengatakan satu bulan. Sedangkan ulama Malikiyah memberi tenggang waktu setengah bulan. Wahbah az-Zuhayli (guru besar fiqih Islam Universitas Damaskus) menyatakan,

²¹ Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h 31

²² Adiwarmanto Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h 93.

bahwa tenggang waktu penyerahan barang itu sangat bergantung pada keadaan barang yang dipesan dan sebaliknya diserahkan kepada kesepakatan kedua belah pihak yang berakad dan tradisi yang berlaku pada suatu daerah.²³ Bila terjadi keterlambatan atau kesalahan produksi yang terjadi, pembeli akan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual sehingga pembeli mengambil tindakan komplain. Pembeli dapat menyalurkan keluhannya pada saat pengambilan sepatu di toko tempat mereka memesan sepatu dan pembelipun berhak untuk meneruskan atau membatalkan pesanan tersebut dikarenakan adanya keterlambatan atau ketidaksesuaian terhadap barang yang diperjanjikan dikarenakan setiap pembeli mempunyai hak pilih atau khiyar dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Hak khiyar adalah pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya, karena terdapat cacat terhadap barang yang dijual, atau ada perjanjian pada waktu akad, atau karena sebab lain.²⁴ Tujuan diadakannya khiyar tersebut adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak sehingga tidak ada rasa menyesal setelah akad selesai, karena mereka sama-sama rela atau setuju terhadap barang yang diperjanjikan.

Setelah peneliti memperoleh informasi dari para narasumber melalui wawancara, diketahui bahwa setiap pembeli dan penjual yang

²³ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, h 146.

²⁴ Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h 408

melakukan transaksi jual beli pesanan sepatu mempunyai hak khiyar. Seperti yang dialami di toko-toko yang menjadi objek penelitian menunjukkan bahwa, baik penjual maupun pembeli mengambil hak pilihnya dalam transaksi jual beli yang dijalankan antara membatalkan atau melanjutkan pemesanan sepatu, hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian pertama khiyar syarath pasal 271 poin 1 yang berbunyi penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan. Kaitannya dengan melanjutkan atau membatalkan jual beli terdapat hadist yang diriwayatkan oleh Bhukari Muslim dari Ibnu Umar Rasulullah bersabda “Apabila dua orang melakukan jual beli maka masing-masing pihak berhak melakukan khiyar, baik kedua-duanya maupun salah satunya, apabila salah satu dari keduanya melakukan jual beli atas dasar kesepakatan mereka maka jual beli telah wajib dilaksanakan, apabila mereka berpisah setelah melakukan jual beli dan salah satu pihak tidak meninggalkan jual beli, maka jual beli wajib dilaksanakan”. (HR. Muttafaq’alaih, dan redaksi dari Muslim).²⁵ Dapat dipahami bahwa khiyar syarat adalah suatu bentuk khiyar dimana para pihak yang melakukan jual beli memberikan persyaratan bahwa dalam waktu tertentu mereka berdua atau salah satunya boleh memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkannya.

²⁵ Imam Bhukari. H 25

Permasalahan yang terjadi di toko-toko sepatu *home indrusrti* kota Malang menunjukkan bahwa pembeli mereka mengeluhkan keterlambatan pengambilan sepatu seperti yang dialami oleh Zakky di toko sepatu A&F. Zakky adalah pembeli yang mengeluhkan sepatu yang dipesannya belum bisa diambil pada waktu yang disepakati dan meminta uang yang telah diberikan diawal sebesar seratus ribu dikembalikan akan tetapi penjual menawarkan perpanjangan tiga hari untuk pengambilan dikarenakan sepatu yang dipesan masih dalam proses produksi. Apabila penyerahan barang pada saat tengang waktu yang disepakati sudah jatuh tempo, maka pihak penjual atau produsen wajib menyerahkan barang itu pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Jika barang yang ditransaksikan itu tidak kunjung ditemukan hingga waktu penyerahannya, maka pihak konsumen atau pemesan hendaknya bersabar hingga barang yang dipesannya itu tersedia atau konsumen boleh membatalkan transaksinya dan meminta kembali uangnya. Karena, jika transaksi itu gagal, maka harganya harus dikembalikan. Dan jika uangnya hilang, maka produsen harus menggantinya.²⁶ Langkah yang diambil oleh kedua pihak yang melakukan jual beli pesanan sepatu di toko sepatu A&F tersebut adalah memilih untuk meneruskan akad jual beli, hal tersebut sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian pertama khiyar syarath pasal 271 poin 1 dan 2 yang berbunyi penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara

²⁶ Saleh al-Fauzan, *Fikih Sehari-hari*, h 409.

matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan dan waktu diperlukan dalam ayat satu adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad. Dengan begitu penjual tidak perlu mengembalikan uang muka yang diberikan diawal karena pembeli memilih untuk melanjutkan transaksi jual beli sepatu pesanan dan penjual berkewajiban menyelesaikan sepatu yang telah dipesan oleh Zakky selama tiga hari, selama tiga hari itu penjual menjamin sepatu yang dipesan sudah dapat diambil.

Berbeda dengan yang dialami oleh Zakky yang terjadi toko sepatu A&F, terdapat permasalahan yang dialami seorang pembeli sehingga pembeli tersebut mengadukan keluhan kepada penjual, permasalahan atau kesalahan tersebut terletak pada sepatu yang dipesan tidak sesuai dengan contoh yang diperjanjikan sehingga pembeli tersebut merasa kecewa. Menurut Qomarul Huda pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk membatalkan atau tetap melangsungkan akad.²⁷ Kesalahan pesanan tersebut dialami oleh Anugrah di toko sepatu Cantik. Anugrah adalah seorang pemesan sepatu di toko sepatu Cantik pada saat sepatu yang dipesan sudah dapat diambil dan melihat sepatu tersebut ternyata terdapat ketidaksesuaian. Kemudian dia mengeluhkan aksesoris yang digunakan pada sepatu yang dia pesan tidak sesuai dengan contoh sehingga dia menginginkan sepatu dengan aksesoris seperti yang dia inginkan kemudian meminta kepada penjual untuk mengganti aksesoris tersebut.

²⁷ Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras2011), h 42

Lalu penjual memenuhi permintaan penjual untuk mengganti aksesoris tersebut dengan perpanjangan waktu pengambilan tiga hari dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Tindakan yang dilakukan oleh Anugrah untuk melihat sepatu yang akan dibelinya tersebut sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian ketiga khiyar ru'yah pasal 276 poin 1 yang menyebutkan bahwa pembeli berhak memeriksa contoh benda yang akan dibelinya setelah Anugrah memeriksa sepatu tersebut dan terjadi ketidaksesuaian, kemudian Anugrah memutuskan untuk meneruskan jual beli tersebut dengan cara meminta kepada penjual untuk mengganti aksesoris yang sesuai dengan keinginannya. Menurut M. Ali Hasan apabila barang yang dipesan telah diterima dan kemudian terdapat cacat pada barang itu atau tidak sesuai dengan sifat-sifat, ciri-ciri, kualitas, kuantitas barang yang dipesan, maka pihak pemesan atau konsumen boleh meminta ganti rugi atau menyatakan apakah ia menerima atau tidak, sekalipun dalam jual beli pesanan ini tidak ada hak khiyar.²⁸ Dalam hukum Islam juga menyebutkan bahwa apabila pada barang yang dibeli terdapat cacat, kerusakan dan ketidaksesuaian dengan apa yang dipesan, maka barang yang dibeli dapat dikembalikan kepada penjualnya. Ketentuan ini sesungguhnya untuk menjamin hak-hak pembeli atau konsumen agar mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dipesan.²⁹

²⁸ M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, h 146-147.

²⁹ Samsul Ma'arif, *Fiqih Progresif Menjawab Tantangan Modernitas*, (Jakarta: FKKU Press, 2003), h 133-134

Tindakan yang dilakukan oleh Anugrah sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian ketiga khiyar ru'yah pasal 276 poin 3 yang menyebutkan bahwa pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh. Kemudian penjual berkewajiban untuk memperbaiki sepatu pesanan tersebut dalam tempo waktu tiga hari, dikarenakan pembeli memilih untuk meneruskan pesanan tersebut dan sepakati oleh penjual.

Terdapat permasalahan lain yang ada di toko sepatu Mr. PIENK dengan pembelinya yang bernama Firdaus. Firdaus adalah pembeli yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian pada ukuran sepatu yang dipesannya padahal didalam kwitansi sudah disebutkan ukuran kakinya, sehingga pembeli merasa kecewa dan meminta untuk membuat ulang sepatu yang ukurannya sesuai dengan yang dia pesan namun penjual menolak untuk membuat ulang dan memilih untuk mengembalikan uang yang diberikan diawal sebesar seratus ribu. Tindakan yang dilakukan oleh Firdaus tersebut merupakan tindakan yang sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian kelima tentang khiyar ghabn dan taghrib pasal 1 yang menyebutkan bahwa pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan. Dikarenakan penjual memilih untuk membatalkan transaksi jual beli pesanan sepatu, berarti penjual berhak mengembalikan uang yang telah dibayarkan diawal sebesar seratus ribu.

Hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar keempat khiyar *aib* pasal 281 yang berbunyi penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila objek dagangan aib karena kelalaian penjual. Penyebab terjadinya *aib* di transaksi jual beli yang dilakukan oleh Firdaus dan penjual dikarenakan adanya kelalian penjual dalam memproduksi sepatu pesanan tersebut dengan begitu, penjual berhak mengembalikan uang yang telah diterima diawal dari pembeli.

Informasi yang didapat dari hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pemenuhan keluhan yang dilakukan oleh pemilik toko sepatu yang menjadi objek penelitian bahwa pembeli maupun penjual memiliki hak khiyar dan kedua belah pihak sudah menggunakan hak khiyarnya baik meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli yang meraka jalankan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemenuhan hak komplain penjual kepada pembeli yang terjadi di toko-toko sepatu *home indrustri* kota Malang yang melakukan penjualan dengan sistem pesanan dimana, transaksi yang digunakan dalam pemesanan sepatu tersebut menggunakan bukti tertulis berupa kwitansi setelah kesepakatan tercapai, didalam kwitansi tersebut mencantumkan hari pemesanan, hari pengambilan, model sepatu yang dipesan. Pembayaran dapat dilakukan dengan melunasi atau memberi uang muka. Jika terjadi keterlambatan dalam pengambilan dikarenakan sepatu tersebut belum jadi masih dalam proses produksi atau terjadi kesalahan dalam pesanan sepatu tersebut pembeli dapat mengadukan keluhannya disaat pengambilan sepatu di toko tempat pembeli memesan sepatu. Pemenuhan hak komplain tersebut akan ditinjau dari perspektif undang-undang perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Didalam proses pemenuhan hak komplain penjual kepada pembeli ditinjau dengan perspektif undang-undang perlindungan konsumen menunjukkan bahwa dalam pemenuhan keluhan yang dilakukan

oleh pemilik toko-toko sepatu yang menjadi objek penelitian bahwa didalam melakukan pemenuhan hak-hak konsumen para pemilik toko melayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan yang terpenting tidak ada unsur paksaan dan penjual memberikan ganti rugi atau kompensasi kepada pelanggan mereka.

2. Berdasarkan tinjauan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab khiyar menunjukkan bahwa dalam pemenuhan keluhan yang dilakukan oleh pemilik toko sepatu yang menjadi objek penelitian, pembeli maupun penjual memiliki hak khiyar dan kedua belah pihak sudah menggunakan hak khiyarnya baik meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli sepatu pesanan yang mereka jalankan.

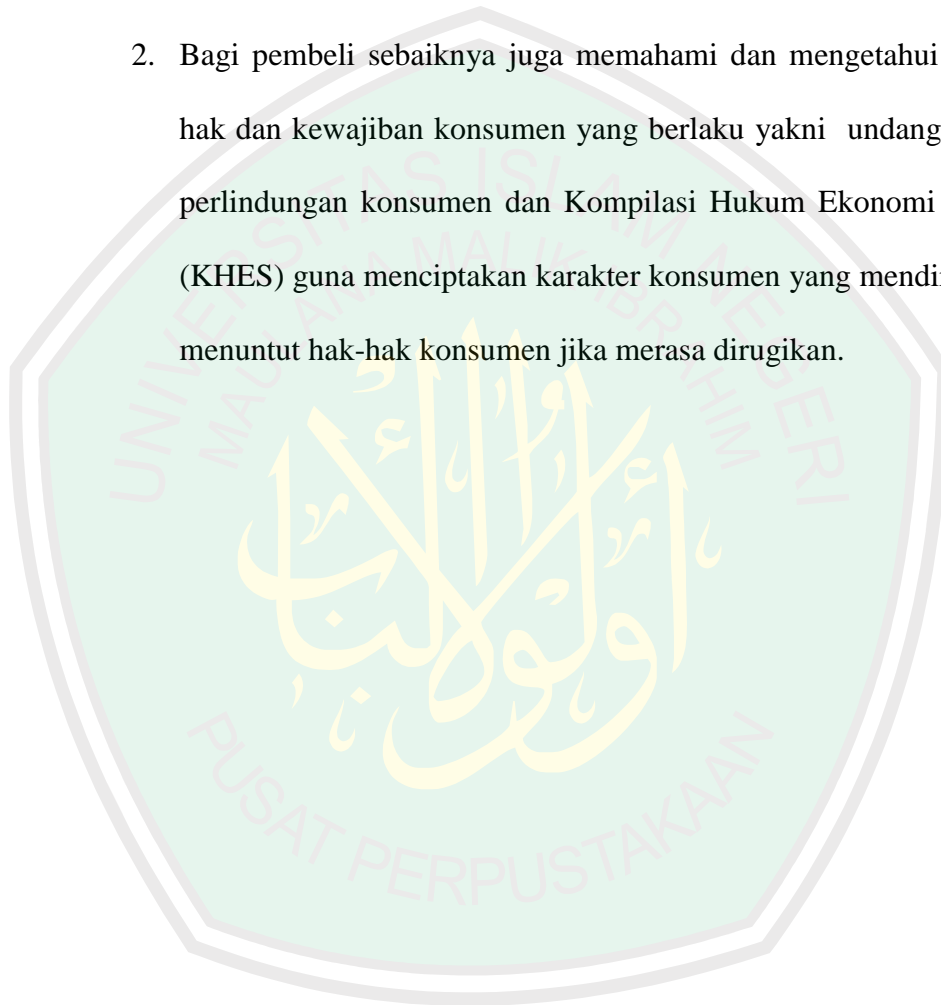
B. Saran

Berdasarkan penelitian dan pengamatan penyusun yang terdeskripsikan dalam skripsi yang berjudul “pemenuhan hak komplain pembeli terhadap barang pesanan ditoko-toko sepatu *home industry* kota Malang tinjauan undang-undang perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES)” ini, maka dengan setulus hati penyusun memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat:

1. Bagi penjual meskipun dalam pelaksanaan pemenuhan yang diberikan kepada pembeli sebaiknya penjual mengetahui hak dan kewajiban

yang sesuai dengan undang-undang yang ada, yakni undang-undang perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) sehingga penjual dapat memberikan penanganan keluhan secara maksimal dan lebih jelas kepada pembeli.

2. Bagi pembeli sebaiknya juga memahami dan mengetahui tentang hak dan kewajiban konsumen yang berlaku yakni undang-undang perlindungan konsumen dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) guna menciptakan karakter konsumen yang mandiri dalam menuntut hak-hak konsumen jika merasa dirugikan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Diana, *Prinsip Dan Dinamika Pemasaran*, Yogyakarta, J&J Learning, 2000
- Abi Dawud, *Sunan Abi Dawud*, Juz II
- Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta, UII Press, 2000
- Adiwarman Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta, Gema Insani Press, 2001
- Achmadi dan Cholid Narkubo, *Metode Penelitian* Jakarta, PT Bumi Aksara, 2005
- Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah*, Yogyakarta, BPFE, 2009
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2003
- Chairuman pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta, Sinar Grafika, 1994
- Cholid Narkubo, Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, PT. Bumi Aksara, 2005
- Dewi Gemala, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Jakarta, Kencana, 2005
- Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II*, Yogyakarta, Andi, 2002
- Ghufron Mas'adi, *Fiqh Mu'amalah Kontekstual*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2002
- Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, Jakarta, PT Raja Grafindo persada 2004
- Imam Abi Abdullah Muhammad bin Ismail bin Ibrahim bin Mughirah bin Bardzabah Bukhari Ju'fi, *Shalih Bukhari*, Beirut, Dar al Fikr, 1992
- Jhon Keegan, *Manajaemen Pemasaran Global Jilid II. Cetakan Keenam*, Prenticehall, 2003
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2006

Masri Singaribun, Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES, 1987

Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2011

Masri Singarimbun, Sofian efendi, *metode penelitian survai* Cet.XIX, Jakarta, LP3ES, 2008

Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2010

Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah (Panduan Teknis Pembuatan Akad atau Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syariah)*, Yogyakarta, UII Press, 2009

Mustafa Kamal, et. al., *Fikih Islam*, Yogyakarta, Citra Karsa Mandiri, 2003

M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2003

Nurul Huda Dan Muhammad Haekal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta, Kencana 2010

Nana Sudjana, Awal Kusuma, *Proposal Penelitian Di Perguruan Tinggi*, Bandung, Sinar Baru Alnesindo, 2008

N.H.T Siahaan, *Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta, Penta rei 2005

Praditya. *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Jakarta, Garuda 2008

R.M Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama 2000

Rahmat Syafi'i, *Fiqh Muamalah*, Bandung, Pustaka Setia, 2006

Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Cetakan II*, Jakarta, PPM, 2002

Samsul Ma'arif, *Fiqh Progresif Menjawab Tantangan Modernitas*, Jakarta, FKKU Press, 2003

Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah, Juz 12*, Bandung, Al-Ma'arif, 1988

Siswanto Sutojo, *Meningkatkan Jumlah Mutu Pelanggan*, Jakarta, Elex Media Komputindo, 2003

Soerjono Soekanto, *pengantar penelitian hukum*

Saleh al-Fauzan, *Fikih Sehari-hari*, Jakarta, Gema Inani Press, 2005

Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi II*, Yogyakarta, Andi , 2002

Wahbah al-Zuhaili, *al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu, Juz IV*, Damaskus, Darul Fikr, 2008

Mahkamah Agung Republik Indonesia, Peraturan Mahkamah Agung tentang Proseur Mediasi di Pengadilan, Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2008

Toulmin, Definition of Complain, www.yahoo.com, diunduh pada 8 Agustus 2015

Titsworth dan Soukup, Complain Definition, www.yahoo.com, diunduh pada 8 Agustus

