

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM ISLAM:
STUDI KASUS TERHADAP PERTANGGUNGAN GANTI
RUGI PADA *DOORSMEER* BANDA ACEH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

HAIFA NADIRA

Mahasiswi Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Nim: 140102159

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2018 M/1439 H**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM ISLAM:
STUDI KASUS TERHADAP PERTANGGUNGAN GANTI
RUGI PADA *DOORSMEER* BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh sebagai salah satu beban studi
Program Sarjana (S1) Dalam Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

Haifa Nadira
Prodi Hukum Ekonomi Syariah
Nim. 140102159

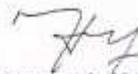
Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I



Muhammad Siddiq, MH, Ph.D
NIP. 197703032008011015

Pembimbing II



Dr. Irwansyah, MA, MH
NIP. 197611132014111001

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM ISLAM: STUDI
KASUS TERHADAP PERTANGGUNGAN GANTI RUGI PADA
DOORSMEER BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian *Munaqasyah* Skripsi
Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Satu Beban Studi Program Sarjana (S.1)
Dalam Hukum Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal :-

Rabu, 31 Januari 2018 M
14 Jumadil Awal 1439 H

Di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang *Munaqasyah* Skripsi

Ketua,

Muhammad Siddiq, MH., Ph.D
NIP. 197703032008011015

Sekretaris,

Dr. Irwansyah, MA., MH
NIP. 197611132014111001

Penguji I,

Drs. Jamhuri, MA
NIP.196703091994021001

Penguji II,

Yenni Sri Wahyuni, SH., MH
NIP. 1981011222014032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh



Dr. Khalsuddiz, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197309141997031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. / Fax. 0651-7557442 Email : fsh@ar-raniry.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Halfa Nadira
NIM : 140102159
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.**
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.**
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.**
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.**
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 26 Januari 2018
Yang Menyatakan



(Halfa Nadira)

ABSTRAK

Nama/ NIM : Haifa Nadira/ 140102159
Fakultas/ Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada *Doorsmeer* Banda Aceh
Tebal Skripsi : 82 Halaman
Pembimbing I : Muhammad Siddiq, MH., PhD
Pembimbing II : Dr. Irwansyah, MA., MH
Kata Kunci : *Perlindungan, Konsumen, Perlindungan Konsumen, Hukum Islam, Pertanggung*

Beberapa *doorsmeer* (penyedia jasa) yang ada di kota Banda Aceh baik yang sudah mengantongi izin maupun tidak, belum sepenuhnya memberikan perlindungan kepada konsumen (pengguna jasa). Konsumen sering mengalami hal-hal yang merugikan terkait dengan kurangnya perlindungan yang diberikan oleh pihak *doorsmeer*. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pihak *doorsmeer* berupa ganti rugi uang atau barang. Pertanyaan penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana aturan dan praktik pertanggung ganti rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di banda Aceh dan bagaimana tinjauan hukum Islam teradap pertanggung ganti rugi. Adapun tujuan dari penelitian penulis yaitu untuk mengetahui dan menjelaskan tentang aturan dan praktik pergantungan ganti rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di kota Banda Aceh dan pandangan hukum Islam terhadap pertanggung ganti rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di kota Banda Aceh. Untuk mencapai tujuan penelitian maka penulis menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui, observasi dan data dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, peraturan yang ada di *doorsmeer* kota Banda Aceh berbeda, ada yang menggunakan peraturan tertulis dan ada pula yang menggunakan secara lisan. Terhadap pertanggung ganti kerugian, pihak *doorsmeer* akan mengganti kerugian apabila pengaduan dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan oleh pihak *doorsmeer*. Tentu saja hal ini akan memberatkan konsumen dengan perjanjian sepihak yang dibuat oleh pihak *doorsmeer*. Adapun tinjauan hukum Islam terhadap pertanggung ganti rugi belum sesuai karena pihak *doorsmeer* belum sepenuhnya menerapkan tanggung jawab terhadap kerusakan atau kehilangan barang konsumen saat kendaraan ditiip kepada pihak *doorsmeer* untuk dicuci. Namun, ada juga beberapa *doorsmeer* yang telah menerapkan sistem pertanggung ganti rugi seperti yang diharapkan oleh konsumen. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem pertanggung ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang yang terjadi pada *doorsmeer* di Kota Banda Aceh dapat berjalan sesuai konsep hukum Islam.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kekuatan dan kesehatan kepada penulis. Shalawat bertangkaikan salam penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang telah memberikan contoh suri teladan dalam kehidupan manusia, dan yang telah membawa kita dari alam jahiliyah ke alam Islamiyah, yaitu dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan

Syukur Alhamdulillah atas izin yang maha Kuasa dan atas berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada *Doorsmeer* Banda Aceh**). Penulisan ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, saran dan kritikan yang telah diberikan demi kesempurnaan skripsi ini.

1. Ucapan terimakasih yang teristimewa penulis sampaikan kepada ayahanda tercinta Yusnadi dan Ibunda Rahmawati (almh) yang telah

membesarkan dan memberi bimbingan hidup, kasih sayang, semangat, motivasi dan doa yang tiada henti sehingga ananda dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Pimpinan Fakultas Syaria'ah dan Hukum Bapak Dr. Khairuddin, S.Ag., M.Ag, kepada Bapak Dr. Bismi Khalidin, S.Ag, M.Si selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Bapak Edi Darmawijaya, S.Ag., M.Ag selaku sekretaris prodi Hukum Ekonomi Syariah, Bapak Faisal Fauzan, S.E., M.Si, Ak, Bapak Muhammad Iqbal, SE., MM, beserta seluruh staf prodi Hukum Ekonomi Syariah.
3. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Muhammad Siddiq, MH., Ph.D sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Irwansyah, MA., MH sebagai pembimbing II yang selalu membantu serta memberikan kemudahan dan kelancaran pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu memberikan motivasi dan saran yang membangun, yang selalu mengingatkan dan terus mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, Alhamdulillah terselesaikan pada waktu yang diharapkan.
4. Bapak Edi Yuhermansyah, LLM selaku Penasehat Akademik (PA), Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum dan juga kepada seluruh karyawan/karyawati di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Ar-Raniry yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman hidupnya untuk memacu semangat dan pikiran penulis kedepan.

5. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada teman seperjuangan baik leting 2013 sampai 2014 yang telah membantu, memotivasi dan bersedia menemani penulis dalam penelitian dan lain-lain. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan dorongan dan semangat selama ini, semoga mendapat balasan rahmat dan berkah dari Allah Swt.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun teknis penulisannya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya pandangan pikiran, berupa kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. *Amin ya Rabb 'alamiin.*

Banda Aceh, 12 Januari 2018
Penulis

Haifa Nadira
140102159

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Transliterasi yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987.

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	Ket.	No.	Arab	Latin	Ket.
1	ا	Tidak dilambangkan		16	ط		t dengan titik di bawahnya
2	ب	b		17	ظ		z dengan titik di bawahnya
3	ت	t		18	ع	'	
4	ث		s dengan titik di atasnya	19	غ	g	
5	ج	j		20	ف	f	
6	ح		h dengan titik di bawahnya	21	ق	q	
7	خ	kh		22	ك	k	
8	د	d		23	ل	l	
9	ذ		z dengan titik di atasnya	24	م	m	
10	ر	r		25	ن	n	
11	ز	z		26	و	w	
12	س	s		27	هـ	h	
13	ش	sy		28	ء	'	
14	ص		s dengan titik di bawahnya	29	ي	y	
15	ض		d dengan titik di bawahnya				

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fat ah</i>	a
ِ	<i>Kasrah</i>	i
ُ	<i>Dammah</i>	u

b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fat ah</i> dan ya	ai
ِ و	<i>Fat ah</i> dan wau	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
َ ا/ي	<i>Fat ah</i> dan <i>alif</i> atau ya	\bar{a}
ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	
ُ و	<i>Dammah</i> dan wau	

Contoh:

قال : *q la*

رمى : *ram*

قيل : *q la*

يقول : *yaq lu*

4. Ta *Marbutah* ()

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* () hidup

Ta *marbutah* () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* () mati

Ta *marbutah* () yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir huruf ta *marbutah* () diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* () itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

روضة الاطفال

: *rau ah al-a f l/rau atul a f l*

المدينة المنورة

: *al-Mad nah al-Munawwarah/
al-Mad natul Munawwarah*

طلحة

: *al ah*

Catatan

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan, contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB SATU : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Masalah.....	8
1.4. Penjelasan Istilah.....	9
1.5. Kajian Pustaka.....	12
1.6. Metode Penelitian	14
1.7. Sistematika Pembahasan	16
BAB DUA : TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	17
2.1. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Dasar Hukumnya	17
2.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	26
2.3. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha	31
2.4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	43
BAB TIGA : PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PERTANGGUNGAN GANTI RUGI PADA <i>DOORSMEER</i> KOTA BANDA ACEH	48
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
3.2. Aturan dan Praktik Pertanggung Ganti Rugi yang Terjadi pada <i>Doorsmeer</i> Kota Banda Aceh	52
3.3. Tinjauan Hukum Islam terhadap Pertanggung Ganti Rugi pada <i>Doorsmeer</i> Kota Banda Aceh	63

BAB EMPAT : PENUTUP	75
4.1. Kesimpulan	75
4.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN HASIL OBSERVASI	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Namun, kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat yang tidak lain adalah konsumen yang paling sering dirugikan.

Hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.¹

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang melindungi konsumen. Melindungi konsumen dalam Islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Perlindungan dalam Bahasa

¹Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan:Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm 220.

Arab sama artinya dengan “Asama” sedangkan konsumen dalam Bahasa Arab yaitu “*mustahliku*” sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an:

يَتَأْتِيهَا الرُّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ﴿٦٧﴾

Artinya: *Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir. (Qs. Al-Maidah: 67)*

Ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.

Landasan Sunnah Rasulullah SAW menjadi pedoman dalam melindungi konsumen yang menyatakan:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (رواه ابن ماجه والدارقطني)

Artinya: “*Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melalukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”*. (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).²

Hadits di atas bermaksud bahwa sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya

² Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba’in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.³

Hukum positif yaitu KUH Perdata mempertegas pada Pasal 1365 yang berbunyi “*tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut*”. Para pihak wajib melaksanakan perikatan yang timbul dari akad yang mereka sepakati. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana mestinya, tentu timbul kerugian pada pihak lain yang mengharapakan dapat mewujudkan kepentingannya melalui pelaksanaan akad tersebut. Oleh karena itu, hukum melindungi kepentingan kreditor dengan membebaskan tanggung jawab untuk memberi ganti rugi atas debitur bagi kepentingan pihak kreditor.⁴

Saat ini sudah ada Undang-undang yang mengatur secara umum mengenai perlindungan konsumen. Hal ini tampak jelas dengan di sah kan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kehadiran Undang-undang ini sangat penting dikarenakan seorang konsumen

³Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis...*, hlm. 358.

⁴Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007), hlm. 329.

akan mempunyai landasan serta payung hukum untuk melindungi segala kepentingan dalam dunia usaha.⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1 “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.⁶ Konsekuensi terhadap keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah adanya sanksi bagi siapa saja yang melanggar. Adapun sanksi yaitu mengganti kerugian, dengan demikian upaya untuk menjadikan seorang konsumen sebagai bagian yang patut mendapat perlindungan benar-benar terwujud.⁷

Dewasa ini banyak berkembang usaha-usaha bisnis, salah satunya adalah usaha jasa pencucian kendaraan atau yang lebih dikenal dengan *doorsmeer*. Objek pencucian yang ada di *doorsmeer* biasanya adalah kendaraan bermotor seperti mobil, sepeda motor, hambal, dan lain sebagainya. Hadirnya usaha jasa *doorsmeer* ini membawa dampak positif bagi masyarakat yang memiliki kendaraan dan mempunyai pekerjaan di luar rumah yang membuat mereka tidak sempat untuk mencuci kendaraannya. Sehingga dengan adanya layanan cuci kendaraan yang disebut dengan *doorsmeer* ini membuat mereka lebih menghemat waktu dengan menyewa jasa pelayanan pencucian kendaraan yang ada di

⁵ Husni Syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 36.

⁶Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

⁷Husni Syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 37.

doorsmeer untuk mencuci kendaraan serta memberikan upah dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa.

Pelayanan jasa *doorsmeer* sekarang ini bisa dijumpai di berbagai sudut kota, salah satunya di Kota Banda Aceh. Di Banda Aceh sendiri sudah berdiri sebanyak 11 (sebelas) jenis usaha *doorsmeer* yang sudah mengantongi izin usaha dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Banda Aceh yang terdata dari bulan Januari sampai November tahun 2017. Selain itu masih banyak usaha-usaha *doorsmeer* yang terletak agak jauh dari jalan nasional yang belum mengantongi izin usaha Akan tetapi yang menjadi fokus kajian penelitian sebagai sampel hanya 5 *doorsmeer*.⁸

Sejauh observasi peneliti pada beberapa *doorsmeer* yang ada di Banda Aceh, ada beberapa *doorsmeer* yang tidak melaksanakan akad, tidak melakukan kontrak jasa seperti menggunakan klausula baku, tidak menggunakan alat bukti tertulis (nota) untuk orang-orang tertentu bahwa konsumen telah menitipkan kendaraan untuk dicuci oleh pihak *doorsmeer*, pihak *doorsmeer* dan konsumen hanya menggunakan asas kepercayaan di antara mereka. Selain itu ada juga *doorsmeer* yang melakukan perjanjian kontrak secara lisan antara pihak *doorsmeer* dengan konsumen. Hal ini tentu akan membuat konsumen tidak sepenuhnya mendapat perlindungan hukum.⁹

⁸Sumber data *Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*, pada tanggal 27 Novermber 2017.

⁹Hasil Observasi penulis terhadap Lingke Doorsmeer Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh, pada tanggal 5 Desember 2017.

Praktik pencucian kendaraan pada beberapa *doorsmeer* di Banda Aceh, pihak *doorsmer* juga sering melakukan kesalahan berupa cacat pada *body* kendaraan, pencucian kurang maksimal, kehilangan barang yang ada di dalam kendaraan, bahkan pernah terjadi kehilangan kendaraan. Kemungkinan besar hal ini terjadi karena unsur ketidaksengajaan atau kurangnya ketelitian para pengguna jasa. Hal ini tentu menimbulkan kekecewaan pihak konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak *doorsmeer*.

Konsumen merupakan pihak yang lemah yang patut mendapatkan perlindungan. Sedangkan pihak penyedia jasa patut bertanggung jawab atas pelayanan dan perbuatan yang dapat merugikan konsumen disebabkan karena kelalaiannya. Akan tetapi pihak penyedia jasa tidak bertanggung jawab secara maksimal atas kelalaian yang menimbulkan kerugian pihak konsumen. Pihak *doorsmeer* akan bertanggung jawab dan mengganti kerugian dengan syarat pengaduan kehilangan dan kerusakan dalam jangka waktu yang berbeda-beda seperti pengaduan dalam waktu sehari setelah kendaraan dicuci atau pengaduan masih dalam perkarangan *doorsmeer*.¹⁰

Sejauh ini *doorsmeer* juga tidak memiliki aturan yang jelas mengenai kesepakatan antara penyedia jasa (pihak *doorsmeer*) dengan konsumen. Beberapa *doorsmeer* di Banda Aceh tidak memiliki standar pelayanan terhadap konsumen, hal ini tentu mengakibatkan hak-hak konsumen akan terabaikan.

¹⁰ Hasil Observasi Penulis terhadap Amriz Doorsmeer Kecamatan Jaya Baru Banda Aceh, pada tanggal 9 Oktober 2017 .

Dikarenakan hal tersebut, konsumen *doorsmeer* harus mendapatkan perlindungan akan hak-haknya atas jasa yang diberikan oleh pihak *doorsmeer* yang selama ini sering terjadi permasalahan yang merugikan pelanggan seperti terkait kehilangan di *doorsmeer* yaitu kehilangan dan kerusakan yang sering terjadi di *doorsmeer*.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul, “Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada *Doorsmeer* Banda Aceh)”.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka agar penelitian ini dapat mengarah pada persoalan yang dituju penulis membuat rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana aturan dan praktik pertanggung ganti rugi yang berlaku pada *doorsmeer* di Banda Aceh?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap pertanggung ganti rugi pada *doorsmeer* di Banda Aceh?

1. 3 Tujuan Penulis

¹¹Lagi, *Mobil CRV di Curi di Doorsmeer*, Harian Serambi Indonesia, Tanggal 26 Maret 2016, hlm 1.

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aturan dan praktik pertanggung jawaban ganti rugi yang berlaku pada *doorsmeer* di kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam terhadap pertanggung jawaban ganti rugi pada *doorsmeer* di Banda Aceh?

1. 4 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dan pengertian dari skripsi ini, maka terlebih dahulu peneliti menjelaskan penjelasan istilah yang terdapat di dalam tulisan ini. Istilah-istilah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen
2. Hukum Islam
3. Pertanggung jawaban

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) berarti “tempat berlindung” hal (perbuatan). Perlindungan juga berarti proses, cara, perbuatan yang melindungi.¹² Sedangkan menurut Undang-undang, Perlindungan

¹²Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 114.

konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.¹³ Dengan adanya perlindungan maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan mereka.¹⁴ Perlindungan yang dimaksud disini yaitu perlindungan yang diberikan pihak *doorsmeer* kepada konsumen atas barang yang telah dititipkan konsumen kepada pihak *doorsmeer*.

2. Hukum Islam

Istilah Hukum Islam dalam pemakaian keseharian lebih identik dengan *fiqh* yang merupakan istilah khas sebagai terjemahan dari *al-fiqh al-Islam* atau dalam konteks tertentu dari *al-syariah al-Islam*, yaitu hukum-hukum Allah yang berdasarkan dari al-Quran dan as-Sunnah yang diperintahkan kepada hamba-hamba-Nya.¹⁵

T.M Hasby Ash Shiddieqy dalam bukunya Pengantar Hukum Islam mendefinisikan hukum Islam adalah titah Allah yang mengenai dengan segala pekerjaan mukallaf (orang yang sudah baliq dan berakal baik itu mengandung tuntunan, larangan) ataupun semata-mata menerangkan kebolehan atau menjadikan sesuatu atau syarat penghalang bagi sesuatu hukum.¹⁶ Hukum Islam yang di maksud di dalam tulisan ini yaitu bentuk perlindungan dan tanggung

¹³ Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bab I, Pasal I, hlm 2.

¹⁴ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 354.

¹⁵ Ahmad Rafiq, *Hukum Islam Di Indonesia*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), hlm 3.

¹⁶ T.M Hasby Ash-Shiddieqy, *Pengantar Hukum Islam*, Jilid II, (Jakarta: Bulan Bintang, 1975), hlm. 119.

jawab yang di berikan oleh pihak *doorsmeer* kepada konsumen harus sesuai dengan konsep hukum Islam yang telah di tetapkan oleh Al-Quran dan Hadits.

3. Pertanggung

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), yang dimaksud dengan pertanggung yaitu tanggungan atau tanggung jawab.¹⁷ Pertanggung yang dimaksud di dalam tulisan ini adalah tanggung jawab yang di bebaskan kepada pihak manajemen *doorsmeer* atas kerusakan dan kehilangan yang terjadi pada *doorsmeer* di Banda Aceh.

1. 5 Kajian Pustaka

Pusat kajian dalam penelitian ini adalah mengenai Perlindungan konsumen menurut hukum Islam: Studi kasus terhadap pertanggung ganti rugi pada *doorsmeer* di Banda Aceh. Dari penelusuran referensi yang ada, ada beberapa kajian terdahulu yang telah diteliti mengenai konsep perlindungan konsumen.

Erlina Mariana, yang berjudul Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) suatu penelitian pada Bank Aceh Syariah unit Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk mencari

¹⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 1138 dan 959.

jawaban dari persoalan pokok, yaitu bagaimana praktik perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dilakukan oleh pihak bank. Terdapat beberapa kendala yang didapati nasabah disaat bertransaksi, seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tidak bekerja secara sempurna, ATM tertelan, transaksi gagal, yang kadang kala membawa kerugian bagi nasabah. Kerugian tersebut dalam bentuk harta, waktu, dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri yang dilakukan oleh pihak bank serta untuk mengetahui penyelesaian yang di lakukan oleh pihak bank terhadap kasus klaim nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri di tinjau menurut konsep perlindungan konsumen.¹⁸

Yulia Ariani dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan Dan Minuman Impor (Studi Komparatif Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999)”, dalam penelitian ini saudari Yulia Ariani lebih bertujuan untuk mengetahui pengaturan terhadap produk makanan dan minuman impor dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan mengetahui tinjauan hukum Islam mengenai perlindungan konsumen terhadap produk makanan dan minuman impor.¹⁹

Buku *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, hukum tentang perlindungan konsumen dalam syariat Islam, baik dari produk teks-teks

¹⁸ Erlina Mariana, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Suatu Penelitian Pada Bank Aceh Syariah Unit Darussalam Banda Aceh*. Fakultas Syariah, IAIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2008, hlm. iv, (abstrak).

¹⁹Yulia Ariani,*Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Makanan dan Minuman Impor (Studi Komparatif Hukum Islam dan UU. No. 8 Tahun 1999)*. Fakultas Syariah, IAIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2008, hlm. viii (abstrak).

al-Quran dan al-Hadist maupun dari produk fikih Islam, peneliti melihat bahwa khazanah Islam sangat kaya dalam hal ini, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman perlindungan konsumen kontemporer karena keunggulan dan cirri khas hukum ekonomi Islam dalam perlindungan hak konsumen, karena nampaknya sebagian besar *nash-nash syara'* tentang *mu'amalah* lebih tertuju pada usaha menghindarkan segala kezaliman terhadap kedua belah pihak, konsumen dan pelaku usaha.²⁰

1. 6 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu²¹. Setiap penelitian karya ilmiah selalu memerlukan data yang lengkap dan objektif serta mempunyai metode tertentu sesuai dengan permasalahan yang akan di bahas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu suatu proses penelitian dan pemahaman secara relevan untuk bisa memahami dan menyelidiki suatu fenomena sosial dan tindakan manusia.²²

²⁰ Muhammad, dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2004), hlm 5.

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 3.

²² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 30.

Setiap penulisan karya ilmiah, metode dan pendekatan penelitian karya ilmiah sangat penting, karena dengan adanya metode dan pendekatan peneliti mampu mendapatkan data yang lengkap dan lebih akurat. Pendekatan ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yaitu penelitian yang mengkaji mengenai peraturan-peraturan tertulis yang berhubungan dengan objek penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini, peneliti menganalisis ganti rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di kota Banda Aceh menurut konsep perlindungan konsumen.

Sejauh observasi yang dilakukan oleh peneliti, jumlah seluruh *doorsmeer* yang mengantongi izin dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh berjumlah 11 (sebelas) jenis usaha *doorsmeer* yang terdata dari bulan Januari sampai November tahun 2017. Akan tetapi masih banyak jasa *doorsmeer* di Kota Banda Aceh yang tidak mendaftarkan usahanya ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh. Namun dalam hal ini peneliti membatasi dan memfokuskan hanya kepada 5 *doorsmeer* saja.

Instrument yang peneliti gunakan untuk memperoleh data pada penelitian ini adalah observasi. Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui proses pencacatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung. Sebagaimana pada penelitian umumnya, terdapat data-data yang menjadi bahan analisa dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini terdiri dari dua data utama, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti yang diperoleh dari sumber aslinya.²³

- a. Pedoman Observasi
- b. Al-Quran dan Hadits
- c. Fatwa Ulama
- d. *Qawaidh Fiqqiyah*
- e. Kitab Hukum Ekonomi Syariah (KHES)
- f. Surat Kabar

2. Dasar Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain yang di peroleh melalui media perantara dan secara tidak langsung.²⁴ Data sekunder dalam penelitian ini seperti buku, jurnal, hasil penelitian, laporan kerja yang memiliki hubungan dengan objek penelitian.

1.7 Sistemika Pembahasan

Untuk memudahkan para pembaca dalam mengikuti pembahasan skripsi ini, maka dipergunakan sistematika pembahasannya dalam empat bab, sebagaimana tersebut di bawah.

Bab satu, pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, penjelasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

²³ Anwar Sanusi, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hlm. 103.

²⁴ *Ibid.*

Bab dua, merupakan pembahasan teoritis yang mencakup tinjauan umum tentang perlindungan konsumen dalam hukum Islam yang berisi pengertian perlindungan konsumen besertalandakan hukum, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen dalam perspektif Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan yang terakhir yaitu tanggung jawab pelaku usaha.

Bab Tiga, membahas hasil penelitian yang mencakup tentang perspektif hukum Islam terhadap pertanggung jawaban ganti rugi pada *doorsmeer* Banda Aceh, yang meliputi gambaran umum lokasi penelitian, peraturan yang ada di dalam *doorsmeer* dan praktik pertanggung jawaban ganti rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di Banda Aceh. Serta pandangan hukum Islam terhadap pertanggung jawaban ganti rugi pada *doorsmeer* di Banda Aceh,

Bab empat merupakan bab penutup dari keseluruhan pembahasan yang memuat kesimpulan dan saran-saran dari permasalahan-permasalahan yang penulis bahas.

BAB II

TINJAUAN UMUM PERLINDUNGAN KONSUMEN MEURUT HUKUM ISLAM

2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

2.1.1 Pengertian Pelindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.²⁵ Secara harfiah konsumen adalah seorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu.²⁶ Di Amerika Serikat, pengertian konsumen meliputi “korban produk yang cacat” yang bukan hanya meliputi pembeli tetapi pemakai. Sedangkan di Eropa, pengertian konsumen bersumber dari *Product Liability Directive* (pedoman kewajiban produk) sebagai pedoman bagi Negara MEE (Masyarakat Ekonomi Eropa) dalam menyusun ketentuan Hukum Perlindungan Kosumen.²⁷

Sementara itu, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI) mengartikan konsumen adalah pemakai bahan produksi yang berupa bahan pakaian, makanan dan sebagainya.²⁸ Dalam bukunya, *Pengantar Hukum Bisnis*, Munir Fuady mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu

²⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 22.

²⁶ AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pusat Sinar Harapan, 1995), hlm.69.

²⁷ Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 7.

²⁸ DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm.590.

produk, yakni setiap pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.²⁹

Adapun yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan (Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999).³⁰ Sementara itu menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Sedangkan yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999).³¹

Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba (profit) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Namun, kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat

²⁹Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm 220.

³⁰Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis...*, hlm. 220.

³¹*Ibid.*

dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat yang tidak lain adalah konsumen yang paling sering dirugikan.

Hubungan yang demikian seringkali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan perkataan lain, konsumen adalah pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Oleh karena itu diperlukan adanya campur tangan Negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.³²

2.2.2 Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

1. Al-Quran

Pelaksanaan perekonomian dalam Islam sepenuhnya berdasarkan ajaran yang terkandung dalam Al-Quran, sunnah Rasul Saw, dan ajaran yang dilaksanakan para sahabat. Dengan adanya perlindungan hukum maka diharapkan kehidupan masyarakat akan lebih baik, aman, dan terhindar dari tindakan yang merugikan. Terlepas dari hal yang tersebut di atas, yang tidak kalah pentingnya adalah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan

³²*Ibid.*

kepada konsumen. Tentu saja hal ini tidak lepas dari adanya kesadaran produsen (pelaku usaha) sehingga kedua belah pihak tidak saling dirugikan.³³

Allah SWT berfirman dalam Qs. Surah al-maidah Ayat 67:

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ
وَاللَّهُ يَعْصُمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya: *Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir. (Qs. Al-Maidah: 67)*

Ayat ini mengingatkan Rasul agar menyampaikan ajaran agama kepada Ahl- al-Kitab tanpa menghiraukan ancaman mereka, yang mana Allah berjanji memelihara Rasul dari gangguan dan tipu daya orang-orang Yahudi dan Nasrani.³⁴ Dengan kata lain Ayat ini berbicara tentang perlindungan yang diberikan Allah kepada mereka yang menyampaikan ajaran agama Allah, untuk merealisasikan kemashlahatan manusia dengan menjamin kebutuhan.³⁵

2. Hadist

Islam juga memiliki prinsip dalam hal melindungi kepentingan manusia, sebagaimana sabda Rasulullah yang menyatakan:

³³Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, (Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009), hlm. 354.

³⁴Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 153.

³⁵*Ibid.*

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدِ بْنِ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ :
لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ (رواهُ ابنُ ماجه والدارقطني)

Artinya: “*Dari Abu Sa’id Sa’d bin Sinan al-Khudri ia berkata: sesungguhnya Rasulullah SAW bersabda: “Tidak boleh melalukan perbuatan yang memudharatkan dan tidak boleh membalas kemudharatan dengan cara yang salah”.* (HR. Ibnu Majjah dan al-Daruqutni).³⁶

Maksud hadits di atas adalah sesama pihak yang berserikat hendaknya saling menjaga hak dan kewajiban masing-masing, sehingga tidak terjadinya kecurangan-kecurangan yang dapat mengakibatkan kerugian sebelah pihak yang melakukan perserikatan tersebut.³⁷

Hal yang paling penting adalah bagaimana sikap pelaku usaha agar memberikan hak-hak konsumen yang seharusnya pantas diperoleh, serta konsumen menyadari apa yang menjadi kewajibannya. Dengan saling menghormati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing, maka akan terjadilah keseimbangan (*tawazun*) sebagaimana yang di ajarkan dalam ekonomi Islam.³⁸

3. *Qawa'id Fiqhiyyah*

Saat ini banyak sekali usaha-usaha manusia yang berhubungan dengan barang dan jasa. Selain itu tentu sekarang dengan perkembangan ilmu dan teknologi, serta tuntutan masyarakat yang makin meningkat, melahirkan model-

³⁶ Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, (Solo: Pustaka Arafah, 2006), hlm. 245.

³⁷ Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis...*, hlm. 358.

³⁸ *Ibid.*

model transaksi baru yang membutuhkan penyelesaian dari sisi hukum Islam. Penyelesaian yang di satu sisi tetap Islami dan di sisi lain mampu menyelesaikan masalah kehidupan yang nyata. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan kaidah-kaidah.³⁹ Sebagaimana kaidah yang menyatakan:

الأَصْلُ فِي الْعُقُودِ رِضَا الْمَتَعَاقِدِينَ

Artinya: "Dasar dari akad adalah keridhaan kedua belah pihak".

Tidak sah suatu akad apabila salah satu pihak dalam keadaan terpaksa atau juga merasa tertipu. Bisa terjadi pada waktu akad sudah saling meridhai, tetapi kemudian salah satu pihak merasa tertipu, artinya hilang keridhaannya, maka akad tersebut bisa batal. Contohnya seperti pembeli yang merasa tertipu karena dirugikan oleh penjual karena barangnya terdapat cacat.⁴⁰ Selain itu, *qawa'id* lain yang menjelaskan tentang tanggung jawab yaitu:

الْأَجْرُ وَالضَّمَانُ لَا يَجْتَمِعَانِ

Artinya: "pemberian upah dan tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak berjalan bersamaan".

Dhaman atau ganti rugi dalam kaidah tersebut adalah mengganti dengan barang yang sama. Apabila barang tersebut ada dipasaran atau membayar seharga barang tersebut apabila barangnya tidak ada dipasaran. Contoh, seorang menyewa kendaraan penumpang untuk membawa keluarganya, tetapi si penyewa

³⁹H.A Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 129.

⁴⁰H.A Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, hlm. 131.

menggunakan untuk membawa barang-barang yang berat yang mengakibatkan kendaraan tersebut rusak berat. Maka, si penyewa harus mengganti kerusakan tersebut dan tidak perlu membayar sewanya.⁴¹

kaidah lain yang menjelaskan tentang adalah sebagai berikut:

كُلُّ تَصْرِفٍ جَرَفَسَادًا أَوْ دَفَعَ صَلَاحًا فَهِيَ مِنْهِيَ عَنْهُ

Artinya: “Setiap transaksi yang mendatAngkan kerusakan atau menolak kebaikan adalah dilarang.”⁴²

Pemberlakuan hukum *khiyar* dalam jual baik dilakukan penjual atau pembeli adalah untuk menghindari adanya penipuan. Dengan adanya peraturan ini pihak yang tertipu diperkenankan membatalkan kembali transaksi dan meminta uangnya kembali.⁴³

4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/ UUPK) Pasal 1 Angka 1 yang berbunyi: “*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*” Rumusan perlindungan konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, tentu sangat diharapkan

⁴¹ *Ibid.*, hlm. 132.

⁴² Ahmad Sudirman Abbas, *Sejarah Qawa'id Fiqhiyah*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004), hlm. 168.

⁴³ Ahmad Sudirman Abbas, *Qawa'id Fiqhiyah dalam Perspektif Fikih*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004), hlm. 131.

dan dapat dijadikan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan konsumen hanya untuk kepentingan pelaku usaha.⁴⁴

Artinya, Pemerintah memberikan kepastian hukum kepada konsumen dalam hal perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingannya. Hal ini tentu saja dipicu oleh kedudukan yang tidak seimbang antara para pelaku usaha dengan konsumen, dimana kedudukan pelaku usaha lebih tinggi dan kedudukan konsumen lebih rendah yang sering menyebabkan eksploitasi terhadap konsumen oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Meskipun UU Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen bukan berarti mengabaikan kepentingan pelaku usaha yang mempunyai peranan penting dalam dunia perdagangan dan pemenuhan akan kebutuhan masyarakat.⁴⁵

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dirumuskan hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha sebagaimana yang termuat dalam Pasal 4,5,6, dan 7 yang meliputi hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dalam membeli serta mengkonsumsi suatu produk. Pasal-Pasal tersebut juga mengatur tentang hak dan kewajiban produsen sebagai pelaku usaha, salah satu intinya adalah jujur dan beritikad baik dalam menjalankan usahanya serta memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa serta memberikan penjelasan dan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

⁴⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm.1

⁴⁵Ice Trisnawati, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli dengan Menggunakan Klausula Baku*. diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstreamhandle>, tanggal 1 desember 2017 pukul 11.01.

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: *“segala ketentuan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundAngkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak di atur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”*.⁴⁶

Dengan diterapkan perlindungan konsumen di Indonesia, maka kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk mencari keuntungan sebesar-besarnya, misalnya dengan cara memperdaya konsumen melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian dengan klausula baku yang akhirnya merugikan pihak konsumen, kini menjadi subyek yang sejajar dengan pelaku usaha.⁴⁷

2.2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

2.2.1. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/berbisnis, hukum Islam telah menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai

⁴⁶Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 293.

⁴⁷Endang Sari Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 90.

pedoman dalam melakukan transaksi dalam melakukan kegiatan bisnis, yaitu *at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun*, keamanan, keselamatan, dan *at-taradhin*.⁴⁸

Asas *tauhid* (mengesakan Allah SWT) dari seluruh kegiatan bisnis di dalam hukum Islam ditempatkan pada asas tertinggi. Kemudian dari asas ini lahir asas *istiklaf*, yang menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.⁴⁹ Dari asas *tauhid* juga lahir asas *al-ihsan*, yaitu melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.⁵⁰ Dari ketiga asas tersebut melahirkan asas *al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun*, keamanan, keselamatan, dan *at-taradhin*. Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembal amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*khalifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggung jawabkan dihadapan Allah SWT. *Ash-shiddiq* merupakan perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran.

Al-adl adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmonisasi segala sesuatu di alam semesta ini. *Al-khiyar* adalah hak untuk memilih dalam transaksi

⁴⁸ Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>, diakses pada tanggal 27 des 2017 pukul 13.44.

⁴⁹ Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insan Press, 1997), hlm. 180.

⁵⁰ Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 102.

bisnis, hukum Islam menerapkan asas ini untuk menjaga agar tidak perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen. *Ta'awun* adalah tolong menolong, karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha asas ini harus diterapkan dan dijiwai oleh kedua belah pihak.

Asas keamanan dan keselamatan, dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu: memelihara agama (*hifdh al-din*), memelihara jiwa (*hifdh an-nafs*), memelihara akal (*hifdh al-aql*), memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan memelihara harta (*hifdh al-maal*).⁵¹

Tinjauan hukum Islam pada perlindungan atas konsumen merupakan hal yang sangat penting. Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep hukum Islam perlindungan atas tubuh berkaitan dengan hubungan *vertical* (manusia dengan Allah) dan *horizontal* (sesama manusia). Islam sangat memperhatikan kehati-hatian terhadap konsumsi suatu barang dan jasa, karena memperhatikan kepada aspek keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa.

Perlindungan konsumen harus sesuai dengan konsep kemashlahatan, yaitu asas *al-dharuriy* yaitu faktor dasar yang harus ada pada manusia agar

⁵¹ Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>, diakases pada taggal 27 des 2017 pukul 13.44

terbentuknya kemashlahatan yang hakiki bagi manusia. Asas ini berhubungan erat dengan pelaksanaan kaidah Islam, yaitu:⁵²

1. *Ad-Dhien*, yaitu memelihara kemashlatahan agama
2. *An-Nafs*, yaitu asas pemeliharaan dan penjagaan jiwa
3. *An-Nasb*, yaitu menjaga dan memelihara kehormatan dan keturunan
4. *Al-Aql*, yaitu menjaga dan memelihara kejernihan akal pikiran
5. *Al-Mal*, yaitu menjaga dan memelihara harta benda

Dari kelima kaidah tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diaabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.

2.2.2 . Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Positif

Dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan kosumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat duwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

⁵²Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam*, (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999), hlm 73.

- 3) Asas keseimbangan dimaksud untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksud agar baik pelaku usaha maupun konsumen manaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.⁵³

Kelima asas tersebut bila diperhatikan substansinya, dapat menjadi 3 (tiga)

asas yaitu:

- 1) Asas kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan.
- 3) Asas kepastian hukum

Pada Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan

beberapa tujuan dari perlindungan konsumen yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) MengAngkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai kosumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁵⁴

⁵³Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2006), hlm. 216-217.

⁵⁴*Ibid.*

Keenam tujuan perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan kedalam tiga tujuan secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a dan b, termasuk huruf c, dan d, serta huruf f. terakhir tujuan khusus yang di arahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat kita lihat dalam rumusan pada huruf a sampai dengan huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai ganda.⁵⁵

Dari pembahasan diatas tentang asas dan tujuan perlindungan konsumen dapat disimpulkan bahwa asas perlindungan didalam Islam cakupannya lebih luas. Karena di dalam hukum Islam tidak hanya mengatur hubungan *horizontal* yaitu hubungan pelaku usaha dengan konsumen (*hablum minannas*), akan tetapi hukum Islam juga mengatur hubungan *vertical* yaitu hubungan konsumen dan pelaku usaha dengan Allah SWT pemilik alam semesta (*hablum munallah*). Sedangkan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana yang telah rumuskan di dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999

2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

2.3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 (UUPK)

⁵⁵Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 34.

Pada umumnya jika berbicara soal hak dan kewajiban maka kita harus kembali kepada undang-undang. Undang-undang dalam hukum perdata selain dibentuk oleh pembuat undang-undang (lembaga legislatif), juga dapat dilahirkan dari perjanjian antara pihak-pihak yang berhubungan hukum satu sama lainnya, baik perjanjian yang dibuat dan disepakati oleh para pihak maupun undang-undang. Keduanya ini membentuk perikatan di antara para pihak yang membuatnya. Perikatan tersebutlah yang menentukan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang harus dilaksanakan atau yang tidak boleh dilaksanakan oleh salah satu pihak dalam perikatan.⁵⁶

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur secara terperinci mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diuraikan berikut ini. Adapun hak konsumen tersebut adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan konsumen, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/atau penggantian jika barang dan/atau yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lain.

⁵⁶Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 25.

Kondisi dan fenomena saat ini mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang sehingga menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.⁵⁷ Dari beberapa hak konsumen yang telah disebutkan diatas, maka hak atas, maka hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa memiliki prioritas terpenting dalam perlindungan konsumen. Hal ini disebabkan karena pelanggaran terhadap hak tersebut akan berpengaruh langsung pada kerugian konsumen. Selanjutnya, untuk menjamin bahwa suatu barang atau jasa dalam penggunaannya akan aman, nyaman maupun tidak membahayakan konsumen dalam penggunaannya, konsumen diberikan hak untuk memilih barang atau jasa yang dikehendaki berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jelas dan jujur.⁵⁸

Konsumen benar-benar akan dilindungi, apabila hak-hak konsumen tersebut dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.⁵⁹ Selain memiliki hak, tentu saja konsumen juga memiliki kewajiban. Kewajiban tersebut telah di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 5. Adapun yang menjadi kewajiban konsumen adalah:

⁵⁷Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia...*, hlm. 212.

⁵⁸Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen...*, hlm.29.

⁵⁹Ahmad Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 47

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Menikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶⁰

Pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.⁶¹

Untuk mengimbangi hak dan kewajiban konsumen, maka UUPK juga telah menetapkan hak dan kewajiban pelaku usaha yang telah disebutkan di dalam Pasal 6 dan 7 Dalam hal ini tidak hanya konsumen yang memiliki hak-hak yang harus dilindungi. Secara bersamaan, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang patut untuk mendapatkan perlindungan. Hak-hak pelaku usaha ini juga merupakan bagian dari kewajiban konsumen. Hak pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

⁶⁰Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis...*, hlm. 222.

⁶¹Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 48. .

- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶²

Kewajiban pelaku usaha juga telah diatur dalam UUPK pada Pasal 7.

Kewajiban pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam kegiatan usahanya.
- 2) Member informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan, penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagAngkan berdasarkan ketentuan standar mutu baranag dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagAngkan.
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau jasa penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagAngkan.
- 7) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Bila diperhatikan dengan seksama, tampak bawa hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang diterima pelaku usaha.

2.3.2 Hak-Hak Konsumen dalam Persperktif Hukum Islam

Hak *khiyar* ditetapkan syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-

⁶²Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis...*, hlm. 223.

baiknya. Tujuan diadakan *khiyar* oleh *syara'* berfungsi agar kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan kemaslahatan masing-masing lebih jauh, supaya tidak akan terjadi penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu.⁶³

Khiyar secara bahasa berasal dari kata ikhtiar yang berarti mencari yang baik dari dua urusan yang baik meneruskan akad atau membatalkannya. Sedangkan menurut istilah kalangan ulama fiqh yaitu mencari yang baik dari dua urusan baik berupa meneruskan akad atau membatalkannya.⁶⁴ Sayyid Sabiq mengartikan *khiyar* dengan mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau membatalkan jual beli.⁶⁵ Sedangkan menurut Wahbah al-Zuhaili mendefinisikan *khiyar* yaitu hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi.⁶⁶ Sementara itu menurut Pasal 20 Ayat 8 Kompilasi Ekonomi Syariah *khiyar* adalah hak pilih bagi penjual atau pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang di lakukan.⁶⁷

Apabila dalam beberapa hari setelah perjanjian dilakukan sekiranya terdapat sesuatu yang menyebabkan ketidakpuasan para pihak maka akad dapat diakhiri sesuatu dengan perjanjian yang dibuat. Pilihan dalam akad dengan cara

⁶³Abdul Rahman, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 98.

⁶⁴ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Amzah, 2014), hlm. 99.

⁶⁵ Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, (Kairo: Darul Fath Lil I'lam Al-'Arobi, 2000), jilid III, hlm. 314.

⁶⁶Wahbah al-Zuhaili, *Al-Fiqih al-Islami wa Adillatuhu*, jilid V (Beirut: Dar al-Fikr al-Mu'shir, 2005), hlm. 3516.

⁶⁷Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Muamalah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012), hlm. 105.

ini, ditemukan banyak bentuk yang dapat dipilih sesuai dengan banyaknya bentuk *khiyar* yang ditemukan dalam fikih, dan para ulama berbeda pendapat dalam menentukan bentuk *khiyar* tersebut, namun berikut akan ditampilkan beberapa diantaranya seperti *khiyar majlis*, *khiyar syart*, *khiyar aib*, dan *khiyar ru'yah*. Selanjutnya masih banyak lagi bentuk *khiyar* tersebut.

Kesemua bentuk *khiyar* sebagai bagian yang integral dalam sistem muamalah Islam di mana para pihak yang melakukan akad mempunyai hak sesuai dengan kesepakatannya atau diluar kesepakatannya untuk melakukan pembatalan akad yang dibuat. Untuk itu, *khiyar* yaitu hak yang melekat pada setiap transaksi yang boleh berlaku hak *khiyar*. Hak tersebut dipastikan untuk dapat dipergunakan oleh para pihak dalam melakukan transaksi. Kondisi ini dikembalikan kepada konsep hak yaitu sesuatu yang melekat padanya yaitu pada pihak yang bertransaksi.⁶⁸ Tujuan dari adanya *khiyar* tersebut adalah untuk mewujudkan kemashlahatan bagi kedua belak pihak sehingga tidak ada yang dirugikan ataupun rasa ketidakrelaan setelah berakhirnya akad. Ada beberapa macam *khiyar*, diantaranya yaitu:

1. *Khiyar Majlis*

⁶⁸ Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah (Sejarah, Hukum dan Perkembangannya)*, (Banda Aceh: PeNA, 2010), hlm.60-61

khiyar majlis yaitu hak untuk tetap memilih beberapa macam akad jual beli di tempatnya selama keduanya belum berpisah. Maksudnya *khiyar majlis* hilang karena kedua pihak berpisah dari tempat akad atau kedua pihak memilih tempat akadnya.⁶⁹

Sebagaimana sabda Rasulullah SAW yang dijadikan sebagai dasar hukum adanya *khiyar*:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا، عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، أَنَّهُ قَالَ: إِذَا تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ، فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ مَا لَمْ يَتَفَرَّقَا، وَكَانَا جَمِيعًا، أَوْ يُخَيَّرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ، فَتَبَايَعَا عَلَى ذَلِكَ، فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ، وَإِنْ تَفَرَّقَا بَعْدَ أَنْ يَتَبَايَعَا وَلَمْ يَتْرُكْ وَاحِدٌ مِنْهُمَا الْبَيْعَ، فَقَدْ وَجَبَ الْبَيْعُ (رواه البخاري)

Artinya: Dari Ibnu Umar ra, dari Rasulullah saw bahwa beliau bersabda: Apabila 2 orang melakukan jual beli, maka keduanya memiliki hak khiyar selama belum berpisah, dan keduanya masih berada di tempat jual beli; atau salah satunya memberikan khiyar (pilihan) yang lain, kemudian keduanya berjual beli dengan pilihan mereka berdua, jika demikian maka jualbelinya sudah wajib (berlaku); Apabila keduanya berpisah setelah jual beli, walaupun belum meninggalkan tempat jual beli itu, maka jual belinya sudah berlaku. (HR: Bukhari).⁷⁰

Dua orang yang bertransaksi berhak *khiyar*, yakni memilih antara meneruskan atau membatalkan jual beli.⁷¹ Hak ini dikembalikan kepada *urf* (kebiasaan) kewajaran ukuran majlis itu yang dianggap sudah berpisah.

Dari hadits tersebut dapat dipahami bahwa selama para pihak yang melakukan akad jual beli belum berpisah secara fisik, mereka diberikan

⁶⁹ Mustofa Dieb Al Bigha, *Fiqh Islam...*, hlm. 233.

⁷⁰ Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Fathul Baari Syarah Shahih Al-Bukhari jld. 12*, terj. Amiruddin, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2005), hlm. 142.

⁷¹ Mustofa Dieb Al Bigha, *Fiqh Islam*, (terj. Achmad Sunarto), (Surabaya: Insan Amanah, 1424), hlm. 233.

kesempatan untuk memilih antara meneruskan, melangsungkan jual beli atau membatalkannya. Perpisahan tersebut diukur sesuai dengan kondisinya. Di dalam kios atau toko yang kecil, maka ukuran perpisahan itu adalah dengan keluarnya salah seorang dari mereka. Apabila keduanya pergi bersama-sama maka belum dianggap berpisah dan dengan demikian kesempatan *khiyar* masih ada. Menurut pendapat yang rajah, ukuran perpisahan itu diserahkan kepada adat kebiasaan.⁷²

1. *khiyar 'aib*

khiyar 'aib merupakan hak pembatalan jual beli dan pengembalian barang akibat adanya cacat dalam suatu barang yang belum diketahui, baik *'aib* itu ada pada waktu transaksi atau baru terlihat setelah transaksi selesai disepakati sebelum serah terima barang.⁷³ Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ عَقْبَةَ بْنِ عَامِرِ الْجُهَنِيِّ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ بَاعَ مِنْ أَخِيهِ بَيْعًا فِيهِ عَيْبٌ إِلَّا بَيَّنَّهُ لَهُ (رواه ابن ماجه)

Artinya: “Dari ‘Uqbah ibnu ‘Amir Al-Juhani ia berkata: Aku telah mendengar Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda: ‘seorang muslim adalah saudara muslim yang lain. Tidaklah halal bagi seorang muslim untuk menjual barang bagi saudaranya yang mengandung kecacatan, kecuali jika menjelaskannya terlebih dahulu.’” (HR. Ibnu Majah).⁷⁴

Hadits di atas menjelaskan bahwa apabila yang dijual itu ada cacatnya maka harus diberitahu kepada pembeli. Apabila setelah diberitahukan, pembeli tetap melanjutkan jual belinya, maka jual beli menjadi *lazim* dan tidak ada *khiyar*.

⁷²Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2015), hlm 224.

⁷³Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), cetakan ke II, hlm. 130.

⁷⁴Syaikh Abu Bakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim*, terj. Andi Subarkah, (Solo: Insan Kamil, 2009), hlm. 615.

Tetapi apabila cacatnya tidak diberitahukan atau penjual tidak mengetahui adanya cacat maka pembeli berhak *khiyar*.⁷⁵

2. *Khiyar Syarat*

Khiyar syarat atau *syarat khiyar* adalah kedua belah pihak yang berakad atau salah satunya menetapkan syarat waktu untuk menunggu apakah ia akan meneruskan syarat waktu untuk menunggu, apakah ia akan meneruskan akad atau membatalkannya ketika masih dalam tempo ini.⁷⁶ Dengan kata lain kedua belah pihak yang berakad atau salah satunya atau orang lain mempunyai hak untuk meneruskan akad atau membatalkannya dalam tempo waktu yang ditentukan ketika berakad.⁷⁷

Jumhur ulama mengatakan boleh melakukan *khiyar syarat*, tidak ada alasan yang bisa membatalkannya dengan dalih bahwa *khiyar* tidak sah karena *khiyar* menetapkan tiga hari. Lama waktu *khiyar syarat* ini dalam hadits disebutkan tiga hari, akan tetapi ijthid para fukaha menyatakan tergantung kepada kebutuhan, sedangkan menurut Syamsul Anwar dapat diperjanjikan melalui kesepakatan.⁷⁸

Allah SWT memberi orang yang berakad dalam masa *khiyar syarat* dan waktu yang telah ditentukan satu kesempatan untuk menunggu karena memang diperlukan. Terkadang ia tidak ada pengalaman sehingga perlu bermusyawarah

⁷⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 234

⁷⁶ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat...*, hlm 101

⁷⁷ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat...*, hlm. 102

⁷⁸ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akas dalam Fikih Muamalah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 259.

dengan orang yang ada pengalaman, takut hilang kesempatan sehingga dia perlu ada hak dalam berakad dan hak untuk membatalkan atau meneruskan jika memang diperlukan.⁷⁹

3. *Khiyar ru'yah*

Khiyar ru'yah adalah hak pembeli untuk membatalkan akad atau tetap melangsungkannya ketika ia memilih objek akad dengan syarat ia belum melihatnya ketika berlangsung akad atau sebelumnya ia pernah melihatnya dalam batas waktu yang memungkinkan telah jadi batas perubahan atasnya.⁸⁰

Jumhur ulama yaitu ulama Hanafiyah, Malikiyah, Hanabilah dan Zahiriah menyatakan bahwa *khiyar* ini disyariatkan dalam Islam berdasarkan sabda Rasulullah SAW. Yang mengatakan:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : مَنْ اشْتَرَى شَيْئًا لَمْ يَرَاهُ فَهُوَ بِالْخِيَارِ إِذَا رَأَاهُ (رواهُ الدَّارِقُطْنِيُّ)

Artinya: “barang siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat, maka ia berhak *khiyar* apabila telah melihat barang itu,” (HR. Ad-Daruqutni).⁸¹

Akad seperti ini menurut mereka boleh terjadi disebabkan obyek yang akan dibeli itu tidak ada ditempat berlangsungnya akad atau karena sulit dilihat seperti ikan kaleng, *khiyar ru'yah* menurut mereka mulali berlaku sejak pembeli melihat barang yang akan dia beli.⁸²

⁷⁹ Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat...*, hlm. 111

⁸⁰ Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 137

⁸¹ Al-Hafizh Ali bin Umar ad-Daraquthni, *Sunan ad-Daraquthni, jld.3*, Hadits No 2777, (Terj. Anshori Taslim) (Jakarta: Pustaka Azzam, 2008), hlm. 6.-

⁸² Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 137

4. *Khiyar ta'yin*

Khiyar ta'yin yaitu suatu *khiyar* dimana para pihak yang melakukan akad sepakat untuk mengakhiri penentuan barang yang dijual sampai batas waktu tertentu, dan hak untuk menentukannya berada pada salah seorang diantara keduanya.⁸³ *Khiyar* ini biasanya dilakukan oleh pembeli dalam menentukan barang yang beda kualitas dalam jual beli. Sebagai contoh adalah dalam pembelian keramik, misalnya ada yang berkualitas super (KW1) dan sedang (KW2). Akan tetapi pembeli tidak mengetahui secara pasti mana keramik yang super dan mana keramik yang berkualitas sedang. Untuk menentukan pilihan itu ia memerlukan bantuan pakar keramik dan arsitek. *Khiyar* seperti ini, menurut ulama hanafiyah adalah boleh. Dengan alasan bahwa produk sejenis yang berbeda kualitas sangat banyak, yang kualitas itu tidak diketahui secara pasti oleh pembeli, sehingga ia memerlukan bantuan pakar. Agar pembeli tidak tertipu dan agar produk yang ia cari sesuai dengan keperluannya, maka *khiyar ta'yin* dibolehkan.⁸⁴

2.4 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata “*dhaman*”. Sebab-sebab terjadinya *dhaman* ada dua macam yaitu tidak melaksanakan akad, atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya *dhaman* (tanggung jawab) akad

⁸³Ahmad wardi muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2015. hlm. 218.

⁸⁴Nasrun Harun, *Fiqh Muamalah...*, hlm. 132.

mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Bilamana akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan di pihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.⁸⁵

Agar terwujudnya *dhaman* (tanggung jawab), tidak hanya cukup ada kesalahan (*at-ta'addi*) dari pihak debitur, tetapi juga harus ada kerugian (*adh-dharar*) dari pihak kreditor sebagai akibat dari kesalahan tersebut. Kerugian inilah yang menjadi sendi dari adanya tanggung jawab yang diwujudkan dalam bentuk ganti rugi. Menurut Syamsul Anwar kerugian adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas, ataupun manfaat.⁸⁶

Bila ternyata debitur tidak melaksanakan kewajibannya, baik untuk mewujudkan hasil maupun untuk memberikan upaya pada tingkat tertentu, maka ia dinyatakan bersalah karena tidak melaksanakan akad sehingga harus bertanggung jawab (memikul *dhaman*). Namun tidak tidak terlaksanakan perjanjian selain debitur sendiri yang tidak melaksanakannya, juga bisa

⁸⁵ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 331.

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 335.

disebabkan oleh keadaan lain diluar dirinya seperti adanya keadaan memaksa (keadaan darurat), atau perbuatan kreditor sendiri, atau perbuatan orang lain. Dalam hal ini debitur harus membuktikan adanya sebab-sebab agar ia bebas dari *dhaman*. Selama ia tidak bisa membuktikannya, ia di anggap tidak melaksanakan kewajibannya sehingga ia memikul *dhaman*.

Mazhab-mazhab hukum Islam di masa lampau berbeda pandangan dalam hal luas sempitnya jAngkaan kerugian yang dapat diberi pengganti. Mazhab Hanafi termasuk mazhab yang mengajarkan pikiran ganti rugi terbatas. Dalam mazhab ini yang dapat menjadi objek ganti rugi adalah benda bernilai pada dirinya sendiri. Mazhab-mazhab lain menganut ajaran ganti rugi lebih luas, dimana ganti rugi dapat mencakup manfaat dengan berbagai bentuknya termasuk ganti rugi atas kerugian yang menimpa badan orang. SedAngkan dalam hukum Islam kontemporer terjadi pergeseran kearah penerima penggantian atas kerugian moril dari fikih klasik yang lebih banyak menolak penggantian atas kerugian moril tidak dapat dinilai dengan uang.⁸⁷

Oleh sebab itu, dalam Islam semua perbuatan yang berbahaya tidak dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan. Dengan begitu, bahwa kerugian, bahaya materiil atau jiwa yang menimpa konsumen sebagai akibat buruk yang disebabkan produk barang dan jasa pelaku usaha harus ditanggung oleh pelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terdapat dalam Hukum Islam.

⁸⁷*Ibid.*, hlm. 336.

Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen⁸⁸

Berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen⁸⁹

Memperhatikan substansi ketentuan Pasal 19 Ayat (2) tersebut sesungguhnya memiliki kelemahan yang sifatnya merugikan konsumen, terutama dalam hal konsumen menderita suatu penyakit. Melalui Pasal tersebut konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk penggantian kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan.

⁸⁸Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia...*, hlm. 225.

⁸⁹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 34.

Kelemahan yang juga sulit diterima karena sangat merugikan konsumen yaitu ketentuan Pasal 19 Ayat (3) yang menentukan bahwa pemberian ganti kerugian dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi. Apabila ketentuan ini dipertahankan,, maka konsumen yang mengonsumsi barang di hari yang kedelapan setelah transaksi tidak akan mendapat pengganti kerugian dari pelaku usaha walaupun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah menderita kerugian. Oleh karena itu, agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dapat memberikan perlindungan yang maksimal tanpa mengabaikan kepentingan pelaku usaha, maka seharusnya Pasal 19 Ayat (3) menentukan bahwa tenggang waktu pemberian ganti kerugian kepada konsumen adalah 7 (tujuh) hari setelah terjadinya kerugian, dan bukan 7 (tujuh) hari setelah transaksi seperti rumusan yang ada sekarang.⁹⁰ Posisi konsumen di Indonesia saat ini masih lemah. Dari aspek hukum, lemahnya posisi konsumen terjadi tidak hanya dari aspek materi (substansi) hukum, tetapi juga dari sisi kelembagaan hukum dan budaya hukum.⁹¹

Kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat Indonesia adalah yang tidak lain adalah konsumen yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang menyatakan bahwa pelaku ekonomi hanyalah terdiri dari pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, dan swasta/ kolongmerat. Konsumen juga pelaku ekonomi. Tidak satupun literature ekonomi yang meniadakan peran konsumen.

⁹⁰Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 126-127.

⁹¹Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 85.

Namun demikian, harus diakui bahwa kosa kata peran konsumen dirasakan cukup miskin dalam tata hukum kita.

Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, diantaranya penentuan harga dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.⁹²

⁹²Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 1.

BAB III

PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERTANGGUNGAN GANTI RUGI PADA *DOORSMEER* BANDA ACEH

3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Banda Aceh yang termasuk kategori kota sedang memiliki luas wilayah administratif 61,36 km², yang terdiri dari 9 kecamatan yaitu Kuta Alam, Kuta Raja, Baiturrahman, Syiah Kuala, Ulee Kareng, Jaya Baru Lueng Bata, Meuraxa, dan Banda Raya 19 Gampong dan 17 Mukim.

Kota Banda Aceh dibelah oleh Krueng Aceh yang merupakan sungai terpanjang di kawasan Kota Banda Aceh dan Kabupaten Aceh Besar. Kota Banda Aceh diapit oleh dua patahan yaitu patahan Darul Imarah dan Darussalam. Dari kedua patahan yang merupakan sesar aktif tersebut diperkirakan bertemu pegunungan disebelah Tenggara, sehingga dataran Banda Aceh merupakan batuan sedimen yang berpengaruh kuat apabila terjadi gempa di sekitarnya.

Mayoritas penduduk kota Banda Aceh beragama Islam, akan tetapi kota ini juga dihuni oleh pemeluk agama lain. Selain disebut sebagai kota seribu masjid, disini juga terdapat beberapa tempat ibadah bagi agama lainnya seperti gereja dan vihara. Saat ini kota Banda Aceh menjadi salah satu destinasi wisata dan juga tujuan studi di bidang pemerintahan, kebencanaan, dan teknologi. Walau berada di ujung barat nusantara, kota ini terus melangkah demi membangun kota yang nyaman bagi warganya.

Seiring dengan perkembangan wilayah dan canggihnya teknologi sekarang ini, tentu saja seorang tidak dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dalam menjalankan usaha tanpa membutuhkan orang lain. Oleh sebab itu berkembanglah usaha-usaha kecil atau besar sesuai dengan keahlian dalam menjalankan dan kebutuhan di kalangan masyarakat saat ini, sehingga banyak mata pencaharian bermunculan di kota Banda Aceh saat ini untuk mencapai kesejahteraan dan kemakmuran untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi masyarakat umum.⁹³

Kemajuan teknologi ini sering kali memunculkan beragam produk-produk baru dan jasa-jasa baru yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya adalah usaha jasa cuci kendaraan atau lebih di kenal dengan kata *doorsmeer*. Objek pencucian dan pelayanan yang ada di *doorsmeer* beragam seperti layanan jasa pencucian kendaraan bermotor roda empat, roda dua, ambal, helm, dan lainnya. Usaha ini pun disambut baik oleh konsumen sebagai salah satu alternatif solusi di tengah sibuknya pekerjaan di luar rumah yang membuat konsumen tidak sempat untuk mencuci kendaraannya. Sehingga dengan adanya layanan cuci kendaraan atau yang disebut dengan *doorsmeer* ini membuat konsumen lebih menghemat waktu dengan menyewa jasa pelayanan pencucian kendaraan yang ada di *doorsmeer* untuk mencuci kendaraannya serta memberikan upah dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa.

Usaha *doorsmeer* yang semakin berkembang pesat di kawasan kota Banda Aceh saat ini telah menyebar di beberapa sudut kota bahkan sampai ke

⁹³Sumber data *Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*, pada tanggal 27 Novermber 2017.

pedalaman, usaha ini semakin berkembang maju karena di dukung oleh banyaknya kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat baik masyarakat kelas atas sampai masyarakat kelas bawah yang saat ini sudah memiliki kendaraan pribadi.

Jasa *doorsmeer* ini memberikan pelayanan pencucian pada jenis kendaraan apasaja, misalnya kendaraan jenis roda empat dengan tarif yang berbeda-beda sesuai dengan jenis kendaraan yang dicuci. Harga yang ditawarkan mulai dari Rp. 35.000,- sampai dengan Rp. 55.000,- per kendaraan tergantung dari jenis kendaraan apa yang dicuci. Kendaraan yang dicuci perhari rata-rata dari 30-40 per hari.⁹⁴ Mengenai bahan atau shampoo untuk mencuci kendaraan, pihak *doorsmeer* menggunakan bahan kusus. Akan tetapi ada juga beberapa dari pelanggan yang membawa bahan atau *shampoo* milik pribadi yang kemudian berikan kepada pihak *doorsmeer* untuk dicucikan kendaraan milik pelanggan dengan *shampoo* yang dibawakan oleh pelanggan tersebut.⁹⁵

Berdasarkan informasi yang di peroleh dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banda Aceh, jumlah *doorsmeer* yang ada di Banda Aceh saat ini berjumlah 11 (sebelas) jenis usaha *doorsmeer*. Data ini berdasarkan *doorsmeer* yang sudah mengantongi izin usaha atau yang masih berlaku izin usaha *doorsmeer* tersebut. Akan tetapi masih banyak *doorsmeer-doorsmeer* di Banda Aceh yang belum atau bahkan tidak mendaftarkan izin di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

⁹⁴ Hasil Observasi Penulis terhadap Lingke Doorsmeer di Kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh, pada Selasa 5 Desember 2017.

⁹⁵ Hasil Observasi Penulis terhadap Cek Du Doorsmeer di Kecamatan Banda Raya Kota Banda Aceh, pada 15 Desember 2017.

(DPMPTSP) kota Banda Aceh, seperti *doorsmeer* yang letaknya agak jauh dari jalan perkotaan. Hal ini menyebabkan tidak terdatanya *doorsmeer* yang belum memiliki izin tersebut.

Berikut adalah data-data izin usaha *doorsmeer* yang sudah terdaftar usaha diperoleh dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Banda Aceh:

No	Nama Perusahaan	Alamat Usaha
1	CEK DU	Jl. Residen Danubroto Gp. Lamlagang, Kec. Banda Raya
2	Meutuah Doorsmeer	Jl. P. Nyak Makan No. 43 Gp. Lambhuk, Kec. Ulee Kareng
3	Doorsmeer Pahlawan	Jl. T.M. Pahlawan, No. 62, Gp. Peuniti, Kec. Baiturrahman
4	Sulthan Doorsmeer	Jl. Prada Utama, Gp. Peurada, Kec. Syiah Kuala
5	Dunia Doorsmeer	Jl. Pemancar, Dsn. Merak, Gp. Lamteumen Timur, Kec. Jaya Baru
6	CV. Sejahtera Mandiri	Jl. Tgk. Imum Lueng Bata No. 8, Gp. Leung Bata, Kec. Lueng Bata
7	Doorsmeer Armada Firaya	Jl. Wedana, Gp. Lhong Cut, Kec. Banda Raya
8	Syiah Kuala Doorsmeer	Jl. Syiah Kuala, Gp. Lambaro Skep, Kec. Kuta Alam
9	Moon Carwash	Jl. Angsa, Gp. Batoh, Kec. Lueng Bata
10	Lingke Doorsmeer	Jl. T. Nyak Arief, Gp. Jeulingke, Kec. Syiah Kuala
11	Syiah Kuala Doorsmeer	Jl. Syiah Kuala, Gp. Lamabaro Skep, Kec. Kuta Alam

3.2. Aturan dan Praktik Pertanggung Ganti Rugi yang Terjadi pada *Doorsmeer* di Banda Aceh

Kemajuan teknologi sering kali memunculkan beragam produk-produk baru dan jasa-jasa baru yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Salah satunya adalah usaha jasa cuci kendaraan atau lebih di kenal dengan kata *doorsmeer*. Objek pencucian dan pelayanan yang ada di *doorsmeer* beragam seperti layanan jasa pencucian kendaraan bermotor roda empat, roda dua, ambal, helm, dan lainnya. Usaha ini pun disambut baik oleh konsumen sebagai salah satu alternatif solusi di tengah sibuknya pekerjaan di luar rumah yang membuat konsumen tidak sempat untuk mencuci kendaraannya. Sehingga dengan adanya layanan cuci kendaraan atau yang disebut dengan *doorsmeer* ini membuat konsumen lebih menghemat waktu dengan menyewa jasa pelayanan pencucian kendaraan yang ada di *doorsmeer* untuk mencuci kendaraannya serta memberikan upah dengan tarif yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia jasa dan disetujui oleh konsumen.

Jasa *doorsmeer* saat ini telah menjadi salah satu jasa pencucian kendaraan yang banyak diminati oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena banyaknya kendaraan pribadi yang dimiliki masyarakat saat ini terutama di kota Banda Aceh. Akan tetapi, pertumbuhan bisnis *doorsmeer* tidak diikuti dengan peningkatan kualitas layanan khususnya di bidang keamanan dan kenyamanan. Standar pelayanan dan perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak *doorsmeer* membuat konsumen tidak merasa nyaman untuk menitipkan kendaraan untuk dicuci oleh pihak *doorsmeer*. Sementara itu, jika menunggu proses pencucian sampai selesai konsumen merasa tidak cukup waktu. Dalam hal ini sudah seharusnya pihak penyedia jasa (*doorsmeer*) memberikan perlindungan kepada konsumen agar terciptanya kenyamanan serta kepuasan bagi konsumen

doorsmeer untuk menggunakan jasa *doorsmeer* dan tidak merasa khawatir saat menitipkan kendaraannya untuk dicuci.

Pelaksanaan kegiatan usaha jasa *doorsmeer*, tentu akan terjadi hubungan perjanjian antara pihak produsen (pelaku usaha) dengan pihak konsumen (pelanggan), yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lain. Dimana pemilik *doorsmeer* akan menawarkan jasanya dalam hal pencucian kendaraan, sedangkan pelanggan akan memanfaatkan jasa *doorsmeer* untuk mencuci kendaraannya menjadi bersih dengan memberikan tarif pembayaran yang telah ditetapkan oleh pihak *doorsmeer* yang sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Kenyataannya, tidak sedikit pihak jasa *doorsmeer* mengalami pengaduan dari konsumen terhadap kelalaian dari pihak jasa *doorsmeer* itu sendiri seperti kehilangan barang yang ada di dalam kendaraan milik konsumen. Barang yang ada di dalam kendaraan yang hilang pun beragam seperti payung, *flash disk*, uang, dongkrak, alas kaki, dan banyak lagi yang lainnya. Selain itu juga sering adanya pengaduan terhadap kerusakan atau cacat pada *body* kendaraan saat dicuci, kurangnya kebersihan dalam pencucian kendaraan bahkan sampai kehilangan kendaraan milik pelanggan pada saat mobil dititipkan untuk dicuci.

Aturan yang diterapkan oleh pihak pengelola *doorsmeer* di kota Banda Aceh berbeda-beda antara satu *doorsmeer* dengan *doorsmeer* lainnya. Aturan ini diterapkan oleh pihak *doorsmeer* agar konsumen mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak *doorsmeer* dan merasa nyaman saat menggunakan jasa *doorsmeer*.

Aturan yang diterapkan oleh salah satu pihak *doorsmer* di kota Banda Aceh yaitu pihak *doorsmeer* membuat perjanjian dengan konsumen berupa perjanjian tertulis yang menerangkan bahwa periksa barang-barang di dalam mobil, apabila terjadi kehilangan di luar tanggung jawab pihak *doorsmeer*.⁹⁶ Akan tetapi ada beberapa *doorsmeer* di Banda Aceh yang tidak melakukan kontrak jasa atau hanya berupa bentuk perjanjian lisan antara pihak *doorsmeer* dengan konsumen. Mereka hanya menggunakan kontrak jasa secara lisan. Pihak *doorsmeer* juga menggunakan asas kepercayaan kepada konsumen yang sudah menjadi langganan, sehingga mereka tidak menggunakan bukti atau nota bahwa konsumen telah menitipkan kendaraannya untuk dicuci oleh pihak *doorsmeer*. Masalah disini konsumen akan sulit mengadukan apabila terjadi kehilangan barang maka konsumen akan sulit mengadukan dan mendapat ganti rugi.⁹⁷ Selain itu pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab akan memanfaatkan kesempatan ini seperti kendaraan di ambil oleh yang bukan pemiliknya dikarena kendaraan dititipkan tanpa adanya bukti atau nota yang diberikan oleh pihak *doorsmeer* kepada pelanggan. Membayar uang jasa pencucian kendaraan lalu mengambil kendaraan tersebut. Hal ini tentu saja mengalami kerugian oleh konsumen.⁹⁸

Sistem ganti rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di Banda Aceh, terkadang pihak *doorsmeer* memang memberikan ganti kerugian penuh kepada konsumen yaitu berupa ganti rugi dalam bentuk uang atau barang sesuai dengan

⁹⁶ Hasil Observasi Penulis terhadap Eas Doorsmeer Kecamatan Lueng Bata Banda Aceh, pada tanggal 27 November 2017.

⁹⁷ Hasil Observasi Penulis terhadap Lingke Doorsmeer Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh, pada tanggal 5 Desember 2017.

⁹⁸ Hasil Observasi Penulis terhadap Surya Doorsmeer Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh, pada Tanggal 2 April 2017.

permintaan konsumen. Akan tetapi ganti rugi tersebut dilakukan apabila konsumen memeriksa dan mengadakan kehilangan barang dan kerusakan atau kecacatan pada *body* kendaraan pada saat masih berada di dalam perkarangan *doorsmeer*. Hal ini tentu membuat kecewa konsumen karena bisa saja pada saat itu konsumen tersebut dalam keadaan sangat sibuk sehingga tidak sempat memeriksa kendaraannya dan barang yang ada di dalamnya.⁹⁹ Selain itu bisa saja konsumen telah memeriksa barang atau kendaraannya, akan tetapi kurang teliti dan baru menyadari ketika konsumen telah berada di luar perkarangan *doorsmeer*. Pihak *doorsmeer* tidak akan mengganti kerugian apabila pengaduan dilakukan pada saat kendaraan yang mereka cuci telah berada di luar *doorsmeer*. Walaupun telah ada peraturan tertulis, hal ini tentu memberatkan konsumen atas perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh pihak *doorsmeer*.

Mengenai kontrak baku (*exoneration clause*) yang pada umumnya sangat memberatkan konsumen. Dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa dalam melakukan penawaran barang atau jasa yang ditujukan untuk perdagangan, maka pelaku usaha dilarang untuk membuat klausula baku pada setiap okumen atau perjanjian. Hal ini sebagaimana disebutkan dibawah ini:¹⁰⁰

1. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (barang atau jasa);
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha (barang) berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli oleh konsumen;

⁹⁹ Hasil Observasi Penulis terhadap Amriz Doorsmeer Kecamatan Jaya Baru Banda Aceh, pada tanggal 9 Oktober 2017.

¹⁰⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 213.

3. Menyatakan bahwa pelaku usaha (barang) berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atau barang/jasa yang dibeli konsumen;
4. Menyatakan bahwa pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha (barang) baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
5. Memberi hak kepada pelaku usaha (jasa) untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
6. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan, dan atau perubahan lanjutam yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha (jasa) dalam mas konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
7. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli konsumen secara angsuran.

Pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku dengan isi, letak, atau bentuknya seperti yang tertera diatas dalam dokumen atau perjanjian standar dapat dikenakan sanksi perdata yaitu perjanjian yang dibuatnya jika digugat di depan pengadilan oleh konsumen akan menyebabkan Hakim membuat putusan *diclatoir* bahwa perjanjian standar itu batal demi hukum dan sanksi pidana yaitu pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun/ denda paling banyak Rp. 2.000.000.000.000 (dua miliar rupiah).

Beberapa *doorsmeer* di Aceh belum memiliki standar pelayanan terhadap konsumen, sehingga dikhawatirkan hak-hak konsumen akan terabaikan. Sejauh ini *doorsmeer* tidak memiliki aturan yang jelas mengenai kesepakatan antara penyedia jasa (pihak *doorsmeer*) dengan konsumen. Seharusnya pihak *doorsmeer* tidak hanya menjamin keamanan kendaraan, tapi juga keselamatan, kenyamanan, dan hak mendapatkan informasi. Banyaknya laporan dari konsumen terkait kehilangan di *doorsmeer* saat mobil ditiptkan di *doorsmeer*. Misalnya kehilangan

barang-barang dalam mobil seperti CD, payung, bahkan uang. Seharusnya terhadap kehilangan seperti ini ada aturan yang sudah tertulis bahwa kehilangan saat pencucian kendaraan, termasuk kehilangan barang di dalamnya akan dijelaskan sebagai tanggung jawab penyedia jasa atau konsumen. Sehingga ketika ada kejadian tidak lagi menimbulkan perdebatan antara konsumen dengan pihak *doorsmeer*.¹⁰¹

“Beberapa waktu lalu saya menguji salah satu *doorsmeer* di Banda Aceh. Saat mencuci mobil, saya tinggalkan pecahan uang Rp. 5000 hingga Rp. 50.000 di dalam mobil. Namun saat mobil saya ambil dua lembar uang Rp. 50.000 hilang. Saya komplain ke pihak pengelola *doorsmeer*, akan tetapi tidak ada respon untuk bertanggung jawab”¹⁰²

Solusi yang dapat ditempuh adalah seharusnya saat proses serah terima, pihak *doorsmeer* mendata setiap barang yang ada di dalam kendaraan pelanggan, sehingga saat kendaraan keluar dari perkarangan *doorsmeer* diperiksa kembali barang-barang di dalam kendaraan. Hal ini merupakan faktor utama untuk melindungi konsumen agar konsumen benar-benar merasa terlindungi dan nyaman saat menitipkan mobil untuk dicuci kepada jasa *doorsmeer*. Akan tetapi, tidak semua *doorsmeer* yang ada di Banda Aceh tidak menggunakan standar pelayanan jasa seperti yang telah dijelaskan diatas. Ada beberapa *doorsmeer* yang benar-benar melakukan perlindungan kepada konsumen seperti adanya bentuk perjanjian tertulis antara pihak *doorsmeer* dengan konsumen, diberikan nota khusus kepada konsumen yang telah menitipkan kendaraan untuk dicuci tanpa menunggu proses pencucian sampai selesai, adanya *camera* CCTV disudut

¹⁰¹ Lagi, *Mobil CRV di Curi di Doorsmeer*, Harian Serambi Indonesia, Tanggal 26 Maret 2016, hlm 1.

¹⁰² Fahmiati, Ketua Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI) Aceh, diakses melalui aceh.tribunnews.com/2016/04/03 pada tanggal 2 Januari 2018 pukul 11.46

perkarangan *doorsmeer* untuk menghindari hal-hal yang mungkin membahayakan, dan menerapkan tanggung jawab penuh dalam bentuk ganti rugi menurut permintaan konsumen sesuai dengan jumlah atau kadar barang yang hilang atau rusak tanpa adanya batasan waktu pengaduan selama jam kerja *doorsmeer*. Artinya *doorsmeer* menerima pengaduan konsumen kapan saja selama masih dalam jam kerja karyawan *doorsmeer*. Dengan kata lain, beberapa *doorsmeer* ini sudah lebih baik dalam hal melindungi konsumen.¹⁰³

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya tentu saja mempunyai tanggung jawab kepada konsumen apabila terjadi kerugian yang ditimbulkan oleh pengguna barang atau jasa dari produknya. Adapun prinsip-prinsip tanggung jawab yang dikenal dalam hukum, menurut Shidarta dikelompokkan menjadi lima macam, adalah sebagai berikut:¹⁰⁴

1. Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan unsur kesalahan.

Pada pokok prinsipnya ini menyatakan bahwa seseorang dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang telah dilakukannya. Dalam hukum perdata, diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok agar seseorang dapat dimintakan pertanggung jawaban dengan dasar prinsip ini, yaitu:

- a. Adanya kesalahan

¹⁰³ Hasil Observasi Penulis terhadap Karyawan Dunia *Doorsmeer* Kecamatan Jaya Baru Banda Aceh, pada tanggal 5 Desember 2017.

¹⁰⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm. 78.

- b. Adanya unsur kesalahan
 - c. Adanya kerugian yang diderita
 - d. Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab.

Berdasarkan prinsip ini, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Prinsip ini memuat sistem beban pembuktian terbalik yaitu pembuktian ada pada si tergugat.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab.

Prinsip ini berlawanan dengan prinsip praduga yang selalu bertanggung jawab, dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak.

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk pelaku usaha, khususnya produsen barang yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip ini memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Berdasarkan prinsip tersebut, pelaku usaha dan konsumen terlindungi karena memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami akibat menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha, sedangkan pembuktian

ada atau tidaknya kesalahan oleh pelaku usaha yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan kepada pelaku usaha. Akan tetapi, konsumen di Indonesia masih cenderung pasif meskipun sudah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen, serta memberikan bentuk-bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Konsumen belum sepenuhnya menyadari hak-hak mereka, sedangkan pelaku usaha juga belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Kondisi tersebut cenderung mendorong lahirnya berbagai bentuk pelanggaran pelaku usaha terhadap hak konsumen, namun pelaku usaha tersebut tidak memperoleh sanksi hukum yang mengikat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pihak yang berwenang untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen harus terus bersifat proaktif dalam melindungi hak-hak konsumen di Indonesia.¹⁰⁵

Kaitannya dengan jasa *doorsmeer*, pelaku usaha wajib bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan atau kerugian konsumen dalam menggunakan produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha *doorsmeer* di Banda Aceh timbul karena adanya hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, terutama dalam hal kerusakan dan kehilangan barang konsumen atas kelalaian ataupun kesengajaan pihak pelaku usaha. Rumusan tentang tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen Bab VI, adalah sebagai berikut.

¹⁰⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia...*, hlm. 151.

- 6) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.
 - 7) Ganti rugi sebagaimana dimaksudkan pada Ayat (1) dapat berupa pengembalian atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau
 - 8) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi
 - 9) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan
 - 10) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) dan Ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen¹⁰⁶
- Berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 dapat diketahui bahwa tanggung jawab

pelaku usaha meliputi:

4. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan
5. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran, dan
6. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen¹⁰⁷

Hak atas ganti kerugian ini dimaksud untuk mengalihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Jika terjadi persengketaan antara konsumen dan pelaku usaha, maka untuk merealisasikan hak ini dapat diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.¹⁰⁸

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur tentang sanksi yang harus diterima oleh pelaku usaha yang tidak mengindahkan peraturan-

¹⁰⁶ Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia...*, hlm. 225.

¹⁰⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum perlindungan Konsumen...*, hlm. 126.

¹⁰⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 44.

peraturan yang telah ditetapkan. Sanksi yang diberikan oleh Undang-Undang No. 8 tahun 1999, yang tertulis dalam Pasal 60 sampai Pasal 63 dapat berupa sanksi administratif, dan sanksi pidana pokok, serta tambahan berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan kerugian konsumen, kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau pencabutan izin usaha.¹⁰⁹

3.3. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada *Doorsmeer* Di Banda Aceh

Perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa dalam Islam dilakukan dengan memberikan hak *khiyar*. *Khiyar* merupakan suatu cara yang dilakukan oleh orang yang sedang melakukan akad dalam istilah Islam yaitu memberi kebebasan dalam menentukan pilihan dari apa yang akan dibeli dalam hal jual beli, yang bertujuan memberikan hak atas apa yang akan dilakukan dalam menentukan akad tersebut. Sedangkan fungsi dari *khiyar* tersebut adalah sebagai bentuk dari perlindungan terhadap calon pengguna barang dan jasa dalam menentukan akad tersebut untuk membeli dan menggunakan produk barang dan jasa yang dikehendaki.¹¹⁰

Pada dasarnya suatu perjanjian (akad) apabila telah dibuat secara sah dan telah memenuhi syarat berlakunya akibat hukum akad, maka akad tersebut mengikat secara penuh dan tidak boleh salah satu pihak membatalkannya secara sepihak tanpa persetujuan pihak lain. Akan tetapi, terdapat beberapa macam akad yang memang sifat slihnya terbuka untuk di-fasakh secara sepihak oleh salah satu

¹⁰⁹ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen yang Dirugikan*, (Jakarta Selatan: Visi Media, 2008), hlm. 169.

¹¹⁰ Harun Nasrun, *Fiqh Mu'amalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), hlm. 129.

pihak tanpa persetujuan pihak lain. Di samping itu, terdapat pula akad yang salah satu pihak mempunyai hak *khiyar* untuk meneruskan atau mem-fasakh akadnya, baik secara hak khiyar itu dimasukkan dalam perjanjian sebagai bagian dari klausulnya, maupun karna ditetapkan syarak.¹¹¹

Dalam akad penitipan atau pinjam pakai, misalnya penitip atau pemberi pinjaman bisa saja menarik kembali barang yang dititipkannya atau di pinjamkannya, tanpa persetujuan penerima penitipan atau peminjam. Begitu pula sebaliknya, penerima titipan atau peminjam dapat membalikkan barang titipan atau pinjaman tanpa persetujuan penitip atau pemberi pinjaman.¹¹²

Manusia sebagai konsumen dan posisi konsumen di Indonesia masih sangat lemah, tentu saja konsumen *doorsmeer* membutuhkan perlindungan. Jasa *doorsmeer* memberikan perlindungan kepada konsumen hanya dalam bentuk nota tertulis bagi konsumen yang menitipkan kendaraan untuk dicuci. Ada juga beberapa *doorsmeer* yang tidak menggunakan nota tertulis tetapi hanya menggunakan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Hal ini dapat menyebabkan seseorang yang bukan pemilik kendaraan mengaku bahwa kendaraan tersebut miliknya karena tidak ada bukti yang kuat siapa pemilik kendaraan tersebut dan bisa saja saat itu STNK tersebut berada di dalam kendaraan.¹¹³ Selain itu ada juga bentuk kompensasi (ganti kerugian) yang mana ganti kerugian di berikan kepada konsumen apabila pengaduan konsumen

¹¹¹ Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 256.

¹¹² Syamsul Anwar, Hukum Perjanjian Syariah..., hlm. 257.

¹¹³ Hasil Observasi penulis terhadap Surya Doorsmeer Kecamatan Kuta Alam Banda Aceh, pada Tanggal 2 April 2017.

dilakukan dalam tempo waktu yang telah ditetapkan oleh pihak *doorsmeer* seperti selama kendaraan masih dalam perkarangan *doorsmeer* atau pengaduan 1x24 jam. Tentu saja hal ini memberatkan pihak konsumen atas perjanjian sepihak yang dibuat oleh pihak *doorsmeer*.¹¹⁴

Transaksi pada *doorsmeer* merupakan suatu akad (perjanjian) yang dilakukan kedua belah pihak antara pihak *doorsmeer* dengan konsumen. Pada saat meminta untuk dicucikan kendaraan kepada pihak *doorsmeer*, maka konsumen memiliki hak *khiyar* atas barang yang dititip konsumen kepada pihak *doorsmeer* untuk dicuci. Hal ini terjadi ketika konsumen merasa tidak mendapat perlindungan seperti kehilangan barang-barang, kerusakan atau tidak bersih kendaraan yang dicuci oleh pihak *doorsmeer*.

Akan tetapi, pihak *doorsmeer* membuat peraturan yaitu konsumen dapat mengadakan kerugiannya atau ketidakpuasannya terhadap jasa yang diberikan oleh pihak *doorsmeer* dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh pihak *doorsmeer*. Sedangkan hak *khiyar* yang terjadi di *doorsmeer* berlaku pada saat hendak memasukkan kendaraan ke *doorsmeer*.

Islam mengistilahkan tanggung jawab dengan kata “*dhaman*”. Sebab-sebab terjadinya *dhaman* ada dua macam yaitu tidak melaksanakan akad, atau alpa dalam melaksanakannya. Timbulnya *dhaman* (tanggung jawab) akad mengandaikan bahwa terdapat suatu akad yang sudah memenuhi ketentuan hukum

¹¹⁴ Hasil Observasi Penulis terhadap Amriz Doorsmeer Kecamatan Jaya Baru Banda Aceh, pada tanggal 9 Oktober 2017.

sehingga mengikat dan wajib dipenuhi. Bilamana akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan isinya oleh debitur atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya (ada kealpaan), maka terjadilah kesalahan dipihak debitur baik kesalahan itu karena kesengajaannya untuk tidak melaksanakannya maupun karena kelalaiannya yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.¹¹⁵

Terwujudnya sebuah tanggung jawab, tidak hanya cukup ada kesalahan dari pihak debitur, tetapi juga harus ada kerugian dari pihak kreditor sebagai akibat dari kesalahann tersebut. Kerugian inilah yang menjadi sendi dari adanya tanggung jawab yang diwujudkan dalam bentuk ganti rugi. Menurut Syamsul Anwar kerugian adalah segala gangguan yang menimpa seseorang, baik menyangkut dirinya maupun menyangkut harta kekayaannya, yang terwujud dalam bentuk terjadinya pengurangan kuantitas, kualitas, ataupun manfaat.¹¹⁶ Oleh sebab itu, dalam Islam semua perbuatan yang berbahaya tidak dibenarkan dan harus dipertanggungjawabkan. Dengan begitu, bahwa kerugian, bahaya materiil atau jiwa yang menimpa konsumen sebagai akibat buruk yang disebabkan produk barang dan jasa pelaku usaha harus ditanggung oleh pelaku usaha sesuai dengan prinsip ganti rugi (*dhaman*) yang terdapat dalam Hukum Islam.

Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen. Dalam Islam melindungi konsumen merupakan syarat mutlak untuk tercapainya

¹¹⁵ Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 331.

¹¹⁶ *Ibid.*

suatu keberhasilan. Islam telah mengajarkan umat manusia untuk tidak melakukan suatu perbuatan yang dapat merugikan orang lain, terutama dalam hal pemakaian barang dan jasa. Sebagaimana firman Allah dalam Suart an-Nisa Ayat 29.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (Qs. An-Nisa Ayat 29)

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah swt melarang hamba-hamba-Nya yang mukmin memakan harta sesamanya dengan cara yang bathil dan cara-cara mencari keuntungan yang tidak sah dan melanggar syariat seperti riba, perjudian dan yang serupa dengan itu dari macam-macam tipu daya yang tampak seakan-akan sesuai dengan hukum syari’at, tetapi Allah mengetahui bahwa apa yang dilakukan itu hanya suatu tipu muslihat dari sipelaku untuk menghindari ketentuan hukum yang telah digariskan oleh syari’at Allah.¹¹⁷ Begitu pula Firman Allah dalam Surat al-Jaatsiyah Ayat 22, yaitu:

وَحَلَقَ اللَّهُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ وَلِتُجْزَىٰ كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ وَهُمْ لَا
يُظَلَمُونَ ﴿٢٢﴾

¹¹⁷ Salim Bahreisy, *Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986), hlm. 134

Artinya: “Dan Allah menciptakan langit dan bumi dengan tujuan yang benar dan agar dibalasi tiap-tiap diri terhadap apa yang dikerjakannya, dan mereka tidak akan dirugikan”. (QS. Al-Jatsiyah Ayat 22).

Penjelasan dari Ayat di atas, dapat di tafsirkan bahwa Allah telah menciptakan langit dan bumi dengan tujuan yang benar dan adil, agar tiap orang yang di adili dan di balas sesuai dengan apa yang telah dikerjakannya di dunia semasa hidupnya, dan sesekali tidak seorangpun akan dirugikan.¹¹⁸ Selain itu Firman Allah dalam Surat al-Isra Ayat 34:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۚ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ ۗ إِنَّ
الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu mendekati harta anak atim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa, dan tepatilah janji, karena sesungguhnya janji itu akan dimintai pertanggung jawabannya. (QS. Al-Isra: 34).

Setiap orang yang memiliki profesi, kedudukan, dan jabatan apapun mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas bertanggung jawab berdasarkan kedudukan masing-masing. Tidak satu orang pun bisa lari dari tanggung jawab yang telah di amanahkan. Rasulullah SAW mengatakan lebih lanjut tentang tanggung jawab dalam sebuah hadits sebagai berikut:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِهِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ

¹¹⁸Salim Bahreisy, *Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 7*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986), hlm. 282.

عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْبَعْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ أَفْكَالِكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ (رواه البخاري)

Artinya: *Dari Ibn Umar r.a berkata bahwa Rasulullah SAW bersabda: Iman (pemimpin) itu adalah pengurus dan bertanggung jawab terhadap kepemimpinannya. Suami itu pengurus keluarganya dan dia bertanggung jawab atas kepengurusannya. Istri itu pengurus dalam rumah tangga suaminya dan bertanggung jawab tentang kepengurusannya. Dan pembantu itu pengurus bagi harta majikan dan bertanggung jawab atas kepengurusannya. (HR. Bukhari).¹¹⁹*

Hadits tersebut menjelaskan tentang adanya tanggung jawab atas setiap diri manusia yang oleh manusia tersebut wajib ditunaikan mulai dari kedudukan yang paling rendah sampai yang paling tinggi, karena semua manusia tidak akan lolos dari tanggung jawab. Selain itu Hadist Nabi yang mengatakan bahwa:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضُيِّعَتِ الْأَمَانَةُ فَتَنْتَظِرِ السَّاعَةَ ، كَيْفَ إِضًا فَاضَاعَتَهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ : إِذَا اسْتَدَّ الْأَمْرَ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ . (أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي كِتَابِ الرِّقَاقِ)

Artinya: *Dari Abu Huraira r.a berkata, Rasulullah SAW bersabda: Apabila amanah disia-siakan maka tunggulah saat kehancurannya. Salah seorang sahabat bertanya: “bagaimana menyia-nyiakan, hai Rasulullah?” Rasulullah SAW menjawab: Apabila perkara itu diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah saat kehancurannya. (HR. Imam Bukhari).¹²⁰*

Berdasarkan hadits diatas apabila suatu amanah itu telah diamanatkan kepada seseorang maka harus ditunaikan dan disampaikan, karena amanah merupakan tanggung jawab penerima amanah, dan jangan menyia-nyiakan amanah tersebut apabila telah di amahkan. Pemberian amanah disamakan dengan

¹¹⁹ KH. Ahmad Mudjab Mahalli dan Ahmad Rodli Hasbullah, *Hadits-hadits Muttafaq ‘Alaih Bagian Munakahat dan Mu’amalah*, (Jakarta: Kencana, 2004), hlm

¹²⁰ Syahibuddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad Asy Syafi’I al-Qustholani, *Irsyadus Syari’* juz 13, (Beirut: Darul Kutub Al Ilmiah, 1996), hlm. 494.

pemberian titipan (*wadiah*). *Wadiah* yaitu pemberian kuasa oleh penitip kepada orang yang menjaga hartanya tanpa kompensasi (ganti). Dasar hukum dapat dilihat dalam hadits Rasulullah saw.

عَنْ عَمْرِ بْنِ شُعَيْبٍ، عَنْ أَبِيهِ، عَنْ جَدِّهِ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: مَنْ أُوْدِعَ وَدِيَةً فَلَيْسَ عَلَيْهِ ضَمَانٌ (أَخْرَجَهُ ابْنُ مَاجَةَ وَأَسْنَدُهُ ضَعِيفٌ)

Artinya: *Dari Amru bin Syu'ain, dari ayahnya, dari kakeknya ra. Bahwa Nabi saw. bersabda, "Barang siapa yang dititipi suatu titipan, maka tidak ada tanggungan atasnya."* (HR: Ibnu Majah) ¹²¹

Talah terjadi *ijma'* bahwa orang yang menerima titipan itu tidak menanggung barang titipan (jika rusak tanpa sengaja), kecuali yang diriwayatkan dari Al-Hasan Al-Basri bahwa jika orang yang menitipkan itu mensyaratkan tanggungan kepadanya, maka dia menanggung. Dan boleh jadi hal ini ditafsirkan jika ada unsur kelalaian.¹²² Selain dari Ayat yang telah disebutkan dijelaskan di atas, ada beberapa *qawaidh fiqqiyah* yang menjadi pedoman perlindungan bagi konsumen terhadap tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang terjadi di *doorsmeer* Banda Aceh. Diantaranya yaitu:

الْأَجْرُ وَالضَّمَانُ لَا يَجْتَمِعَانِ

Artinya: "*pemberian upah dan tanggung jawab untuk mengganti kerugian tidak berjalan bersamaan*".

Dhaman atau ganti rugi dalam kaidah tersebut adalah mengganti dengan barang yang sama. Apabila barang tersebut ada dipasaran atau membayar seharga

¹²¹ Faisal bin Abdul Aziz Alu Mubarak, terj. Imam Fauji, *Mukhtasarul Kalam ala Bulugh al-Maram*, (Jakarta: Ummul Qura, 2015), hlm. 420.

¹²² Faishal bin Abdul Aziz Alu Mubarak, terj. Imam Fauji, *Mukhtasarul Kalam ala Bulugh al-Maram, (Bulughul Maram dan Penjelasannya)*, (Jakarta: Ummul Qura, 2015), hlm 420.

barang tersebut apabila barangnya tidak ada dipasaran. Contoh, seorang menyewa kendaraan penumpang untuk membawa keluarganya, tetapi si penyewa menggunakan untuk membawa barang-barang yang berat yang mengakibatkan kendaraan tersebut rusak berat. Maka, si penyewa harus mengganti kerusakan tersebut dan tidak perlu membayar sewanya.¹²³ Selain itu, *qawaidh* yang juga menjelaskan tentang manfaat ganti rugi, yaitu:

الْخَرَجُ بِالضَّمَانِ

Artinya: “Manfaat suatu benda merupakan faktor pengganti kerugian”

الْغَرْمُ بِالْعَنَمِ

Artinya: “Risiko itu menyertai manfaat”

Maksud *qawaidh* di atas adalah apabila seseorang yang memanfaatkan sesuatu harus menanggung risiko. Seperti biaya notaris adalah tanggung jawab pembeli kecuali ada keridhaan dari penjual untuk ditanggung bersama. Demikian pula halnya, seseorang yang meminjam barang, maka dia wajib mengembalikan barang dan risiko ongkos-ongkos pengembaliannya. Berbeda dengan ongkos mengangkut dan pemeliharaan barang, dibebankan kepada pemilik barang.¹²⁴

¹²³ H.A Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, hlm. 132.

¹²⁴ *Ibid.*, 133.

Hukum Islam memandang perihal tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan kehilangan barang tersebut, dengan alasan pihak yang memberikan upah terhadap jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan sempurna. Sedangkan pihak yang menerima upah menginginkan pembayaran atas jasa yang telah ia lakukan.¹²⁵ Begitu pula dengan jasa *doorsmeer*, tanggung jawab atas ganti rugi yang terjadi di *doorsmeer* seharusnya menjadi tanggung jawab pihak pengelola *doorsmeer* terhadap kehilangan atau kerusakan barang konsumen yang menggunakan jasa *doorsmeer* tersebut.

Tujuan dari ganti rugi pada dasarnya adalah untuk *masalahah fardiyah* (hak-hak individu) guna menciptakan perdamaian antara kedua belah pihak yaitu pihak *doorsmeer* dengan konsumen agar tidak terabaikan hak-hak konsumen yang merupakan kewajiban dari pihak *doorsmeer* yang harus dipenuhi. Dengan kata lain, kerugian yang dimaksudkan untuk mengganti kerugian atau menghilangkan kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan perlindungan kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha. Pada dasarnya pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen atas produk atau jasa yang diperdagangkan.¹²⁶ Dalam Undang-Undang Nomor 8

¹²⁵ Chairuman Pasaribuan dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, (Jakarta: Rabbani Press, 2001), hlm. 53.

¹²⁶ Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 80

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Bab VI Tanggung Jawab Pelaku Usaha Pasal 19 Ayat 1 “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau di perdagAngkan.¹²⁷ Hal ini diperlukan karena konsumen dalam berbagai kondisi seringkali ditempatkan pada posisi yang lemah bila dibandingkan dengan produsen. Hal tersebut menyebabkan hukum perlindungan konsumen di anggap penting keberadaannya.¹²⁸

Perlindungan konsumen diwujudkan dengan diaturnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen terhadap kesehatan, kenyamanan, keamanan baik bagi diri konsumen maupun harta bendanya agar dilakukan ganti rugi sesuai dengan harga suatu produk apabila konsumen merasa dirugikan oleh barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Hukum positif maupun hukum Islam sama-sama memberikan perlindungan konsumen dan memberikan ganti rugi terhadap kerugian material yang dialami oleh konsumen merupakan kerugian yang tidak secara langsung diderita oleh konsumen, melainkan kerugian yang dapat dinilai dengan uang dan kerugian ini bersifat kebendaan. Kerugian tersebut dapat berupa kerugian dikarenakan konsumen tersebut telah mengeluarkan sejumlah uang untuk produk dan/atau jasa atas produk dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh

¹²⁷Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

¹²⁸ Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: UIN Maliki, 2010), hlm. 15

konsumen tersebut, meskipun terkadang jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen tersebut terbilang sedikit, akan tetapi konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh para produsen ataupun pelaku usaha dalam menjalankan usahanya.

Uraian di atas menjelaskan bahwa sejumlah *doorsmeer* di Banda Aceh belum sepenuhnya memberikan perlindungan berupa ganti kerugian kepada konsumen secara hukum Islam ataupun berdasarkan hukum positif seperti yang diharapkan oleh konsumen kebanyakan. Hal ini membuat konsumen merasa ragu untuk menitipkan kendaraan untuk dicuci karena standar pelayanan yang disediakan oleh pihak *doorsmeer* belum sesuai dengan yang dibutuhkan oleh konsumen. Seharusnya pihak *doorsmeer* lebih memperhatikan sisi perlindungan kepada konsumen seperti kenyamanan dan keamanan saat konsumen mempercayai kendaraan kepada pihak *doorsmeer* untuk dicuci agar kendaraan yang dititipkan oleh konsumen kepada pihak *doorsmeer* aman dan konsumen tidak merasa dirugikan apabila terjadi kehilangan ataupun kerusakan barang. Kemudian pihak dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman saat menitipkan kendaraannya untuk dicuci oleh pihak *doorsmeer*. Dengan demikian pelayanan dan sistem ganti rugi yang diharapkan konsumen benar-benar akan terwujud.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Bab empat merupakan bab yang terakhir dalam penulisan skripsi ini, berisi kesimpulan dan keseluruhan pembahasan yang telah di bahas di dalam skripsi. Disamping itu, juga dilengkapi dengan saran-saran yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan bagi kajian dan praktik masa yang datang. Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini akan dirangkum beberapa kesimpulan yang dirincikan sebagai berikut:

1. Aturan yang diterapkan oleh *doorsmer* di kota Banda Aceh yaitu pihak *doorsmeer* membuat perjanjian dengan konsumen berupa perjanjian tertulis. Akan tetapi ada beberapa *doorsmeer* di Banda Aceh yang tidak melakukan kontrak jasa atau hanya berupa bentuk perjanjian lisan antara pihak *doorsmeer* dengan konsumen. Mereka hanya menggunakan kontrak jasa secara lisan. Pihak *doorsmeer* juga menggunakan asas kepercayaan kepada konsumen yang sudah menjadi langganan, sehingga mereka tidak menggunakan bukti atau nota bahwa konsumen telah menitipkan kendaraannya untuk dicuci oleh pihak *doorsmeer*. Sistem ganti rugi rugi yang terjadi pada *doorsmeer* di Banda Aceh, terkadang pihak *doorsmeer* memang memberikan ganti kerugian penuh kepada konsumen berupa ganti rugi uang atau barang

sesuai dengan kadar barang yang hilang atau rusak. Akan tetapi ganti rugi tersebut dilakukan apabila konsumen memeriksa dan mengadakan kehilangan barang dan kerusakan atau kecacatan pada *body* kendaraan pada saat masih berada di dalam perkarangan *doorsmeer*. Walaupun telah ada peraturan tertulis, hal ini tentu memberatkan konsumen atas perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh pihak *doorsmeer*.

2. Tinjauan hukum Islam terhadap pertanggung jawaban ganti rugi terhadap kerusakan dan kehilangan barang dalam pelayanan jasa *doorsmeer* di kota Banda Aceh belum sesuai. Hukum Islam memandang perihal tanggung jawab atas kerusakan dan kehilangan barang dibebankan kepada pihak pengelola jasa pekerjaan untuk bertanggung jawab sepenuhnya atas segala kerusakan dan kehilangan barang tersebut, dengan alasan pihak yang memberikan upah terhadap jasa tersebut menginginkan barangnya tetap utuh dan sempurna. Sedangkan pihak yang menerima upah menginginkan pembayaran atas jasa yang telah ia lakukan. Jadi apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang maka seharusnya pihak *doorsmeer* bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi sehingga konsumen tidak akan merasa dirugikan atas kelalaian dari pihak *doorsmeer* (pengelola jasa).

4.2. Saran

1. Seharusnya pihak pengelola jasa *doorsmeer* membuat peraturan yang jelas mengenai perjanjian dan kesepakatan antara pengelola jasa dengan pihak *doorsmeer* agar tidak ada perdebatan apabila terjadi kehilangan dan kerusakan pada saat mobil dititip untuk dicuci oleh pihak *doorsmeer*.
2. Seharusnya pihak *doorsmeer* mendata setiap barang yang ada di dalam kendaraan konsumen sebelum kendaraan tersebut dicuci.
3. Diharapkan kepada kedua belah pihak baik pengelola jasa maupun konsumen agar dapat menjalankan sistem ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan yang terjadi di *doorsmeer* sesuai dengan konsep hukum Islam, sehingga tidak akan merugikan salah satu pihak.

DAFTAR PUSTAKA

I. Sumber Buku

- Abdur Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*, Jakarta: Kencana, 2005
- Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Amzah, 2014
- Abdul Rahman, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Kencana, 2010
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008
- Ahmad Rafiq, *Hukum Islam Di Indonesia*, Jakarta: Raja GrafindoPersada, 1997
- Ahmad Sudirman Abbas, *Sejarah Qawa'id Fiqhiyah*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004
- Ahmad Sudirman Abbas, *Qawa'id Fiqhiyah dalam Perspektif Fikih*, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2004
- Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Amzah, 2015
- Al-Hafizh Ali bin Umar ad-Daraquthni, *Sunan ad-Daraquthni*, , jilid III Hadits No 2777, Terj. Anshori Taslim, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008
- Anwar Sanusi, *Metodelogi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Selemba Empat, 2014
- AZ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pusat Sinar Harapan, 1995
- Burhanuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: UIN Maliki, 2010
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika,
- Chairuman Pasaribuan dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*, Jakarta: Rabbani Press, 2001
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Jakarta: Balai Pustaka, 2002

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990
- DEPDIKBUD, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi III*, Jakarta: Balai Pustakan, 2001
- Endang Sari Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya dengan Perlindungan Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003)
- Endang Purwaningsih, *Hukum Bisnis*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010
- Faisal Badroen, *Etika Bisnis dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006
- Faisal bin Abdul Aziz Alu Mubarak, terj. Imam Fauji, *Mukhtasarul Kalam ala Bulugh al-Maram*, Jakarta: Ummul Qura, 2015
- Fathurrahman Djamil, *Filsafat Hukum Islam*, Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1999
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen yang Dirugikan*, Jakarta Selatan: Visi Media, 2008
- Harun Nasrun, *Fiqh Muamalah*, cet II, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007
- H.A Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis*, Jakarta: Kencana, 2006
- Husni Syazali dan Heni Sri Imaniati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: MandarMaju, 2000
- Imam Mahyiddin an-Nawawi, *ad-Dhurrah as-Salafiyah Syarh al-Arba'in an-Nawawiyah*, Solo: Pustaka Arafah, 2006
- Kansil dan Christine S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2006
- KH. Ahmad Mudjab Mahalli dan Ahmad Rodli Hasbullah, *Hadits-hadits Muttafaq 'Alaih bagian Munakahat dan Mu'amalah*, Jakarta: Kencana, 2004
- Muhammad Djakfar, *HukumBisnis: Membangun WacanaIntegrasi Perundangan Nasional Dengan Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009

- Muhammad, dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA, 2004
- Mustafa Dieb Al Bigha, *Fiqh Islam*, terj. Achmad Sunarto, Surabaya: Insan Amanah, 1424
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah Muamalah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012
- Muhammad Djakfar, *Hukum Bisnis: Membangun Wacana Integrasi Perundangan Nasional dengan Syariah*, Yogyakarta: PT LKis Printing Cemerlang, 2009
- Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Volume 3*, Jakarta: Lentera Hati, 2012
- Ridwan Nurdin, *Fiqh Muamalah Sejarah, Hukum dan Perkembangannya*, Banda Aceh: PeNA, 2010
- Salim Bahreisy, *Terjemahan Tafsir Ibnu Katsir Volume 2*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1986
- Sayyid Sabiq, *Fiqh Sunnah*, jilid III Kairo: Darul Fath Lil I'lam Al-'Arobi, 2000
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1999
- Syaikh Abu Bakar Jabir Al-Jaza'iri, *Minhajul Muslim Pedoman Hidup Ideal Seorang Muslim*, terj. Andi Subarkah, Solo: Insan Kamil, 2009
- Syahibuddin Abil Abbas Ahmad bin Muhammad Asy Syafi'I al-Qustholani, *Irsyadus Syari'* juz 13, Beirut: Darul Kutub Al Ilmiyah, 1996
- Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2007
- T.M Hasby Ash-Shiddieqy, *Pengantar Hukum Islam*, Jilid II, Jakarta: Bulan Bintang, 1975
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003

Wahbah al-Zuhaili, *Al-Fiqih al-Islami wa Adillatuhu*, jilid V, Beirut: Dar al-Fikr al-Mu'shir, 2005

Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, Jakarta: Gema Insan Press, 1997

II. Peraturan Perundang-undangan

Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Bab I, Pasal I

Republik Indonesia, Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik, UU No. 14 Tahun 2008, Lembaran Negara Nomor 61 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 4868

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Nomor 8 dan Tambahan Lembaran Negara 3821.

III. Sumber Penerbitan Online

<http://kamusbisnis.com/arti/ganti-rugi>

Ice Trisnawati, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli dengan Menggunakan Klausula Baku*. Diakses melalui <http://repository.usu.ac.id/bitstreamhandle>

Nurhalis, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, di akses melalui: <http://smedia.neliti.commediapublications43513-ID>

Hasil Observasi

Komponen yang di Amati	Deskripsi
Aturan	Aturan yang diterapkan di <i>doorsmeer</i> kota banda aceh berbeda beda. Aturan yang diterapkan oleh salah satu pihak <i>doorsmeer</i> yaitu membuat perjanjian dengan konsumen berupa perjanjian tertulis, yang menyatakan bahwa kehilangan dan kerusakan diluar tanggung jawab pihak <i>doorsmeer</i> . Akan tetapi ada <i>doorsmeer</i> yang hanya menggunakan perjanjian dengan konsumen secara lisan.
Bentuk Perlindungan	Bentuk perlindungan yang diberikan oleh pihak <i>doorsmeer</i> yaitu adanya nota tertulis bagi konsumen yang menitipkan kendaraan untuk dicuci. Ada beberapa <i>doorsmeer</i> yang tidak menggunakan nota tetapi hanya menggunakan atau menunjukkan STNK pemilik kendaraan ketika akan mengambil kendaraan yang telah siap dicuci. Ada juga beberapa <i>doorsmeer</i> yang tidak menggunakan nota, tetapi hanya menggunakan asas kepercayaan kepada konsumen yang sudah menjadi langganan.
Bentuk Pengawasan	Bentuk pengawasan di dalam <i>doorsmeer</i> terhadap barang konsumen yang ada di dalam kendaraan yang di titipkan oleh konsumen untuk dicucikan sangat kurang. Pihak <i>doorsmeer</i> tidak memeriksa dan mendata terlebih dahulu barang-barang apa saja yang di tinggalkan konsumen didalam kendaraan tersebut. Bisa saja konsume lupa mengambil barangnya. Hal ini dapat meminimalisirkan kehilangan yang terjadi di <i>doorsmeer</i> .

<p>Bentuk Kompensasi Pengaduan</p>	<p>Bentuk kompensasi pengaduan yang diberikan oleh pihak <i>doorsmeer</i> berupa pengaduan yang dapat dilakukan dalam tempo waktu yang telah ditetapkan oleh pihak <i>doorsmeer</i> seperti pengaduan masih didalam perkarangan <i>doorsmeer</i> atau 1x24 jam. Hal ini memberatkan konsumen atas perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh pihak penyedia jasa.</p>
<p>Pertanggung Ganti Rugi</p>	<p>Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pihak <i>dorsmeer</i> yaitu ganti rugi dalam bentuk uang ataupun barang sesuai dengan permintaan konsumen. Akan tetapi ada beberapa <i>doorsmeer</i> tidak merespon untuk bertanggung jawab pengaduan konsumen terkait kehilangan dan kerusakan akibat pihak <i>doorsmeer</i></p>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama Lengkap : Haifa Nadira
Tempat /Tgl. Lahir : Aceh Besar, 12 April 1995
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan /NIM : Mahasiswi/140102159
Agama : Islam
Kebangsaan /Suku : Indonesia /Aceh
Status : Belum Kawin
Alamat : Lamlhom, Kec. Lhoknga, Kab. Aceh Besar

Nama Orang Tua

Ayah : Yusnadi
Pekerjaan : Wiraswasta
Ibu : Rahmawati (almh)
Pekerjaan : -
Alamat : Lamlhom, Kec. Lhoknga, Kab. Aceh Besar

Pendidikan

Sekolah Dasar : MIN TELADAN BANDA ACEH 2007
SLTP : SMPN 1 PEUKAN BADA 2010
SMU : MAN 2 BANDA ACEH 2013
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Syari'ah dan Hukum, Prodi Hukum Ekonomi Syariah

Banda Aceh, 12 Januari 2018

Haifa Nadira
140102159