

**PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM SERVIS KENDARAAN PADA
BENGKEL MOTOR PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM (Studi Kasus
Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



Oleh

**Ifzil Hudallinas
Nim : 2113040005**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
1447 H / 2025 M**

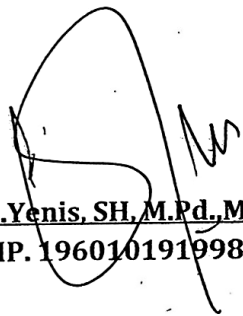
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Naskah skripsi dengan judul **“Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektif Etika Bisnis Islam”** yang disusun oleh **Ifzil Hudallinas Nim 2113040005** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Uin Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan semestinya

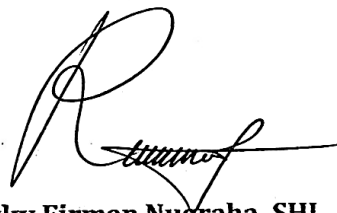
Padang, 8 Agustus 2025

Pembimbing I



M. Yenis, SH, M.Pd., MH
NIP. 196010191998031001

Pembimbing II



Rizky Firman Nugraha, SHL., MH
NIP. 198909022022031002

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah skripsi dengan **Judul Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tengah Kota Padang)** yang disusun oleh **Ifzil Hudallinas NIM 2113040005** Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syari'ah Uin Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan diperbaiki sebagaimana kritikan dan saran tim penguji sidang munaqasah.

Disahkan Di : Padang

Tanggal : 3 September 2025

Tim Penguji Sidang Munaqasah

Dra. Surwati, MA

NIP. 196602011993032004

Penguji I



Dr. Yusnita Eva S.Ag., M.Hum

NIP. 197504032002122001

Penguji II



M. Yenis, SH. M.Pd., MH

NIP. 196010191998031001

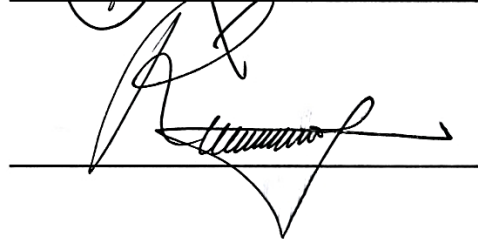
Penguji III/ Pembimbing I



Rizky Firman Nugraha, SHL, MH

NIP. 198909022022031002

Penguji IV/ Pembimbing II



Mengetahui,

Dekan Fakultas Syari'ah

UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Alfadli M.Ag

NIP. 197212131998031001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa sejauh yang diketahui dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Selain itu, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan yang secara tertulis disebutkan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 8 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ifzil Hudallinas

NIM: 2113040005

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ifzil Hudallinas

NIM : 2113040005

Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Judul Skripsi : Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tengah Kota Padang)

Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis pada Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 8 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Ifzil Hudallinas

NIM: 2113040005

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan kesempatan serta kekuatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***"Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang)"***. *Shalawat* beriringan salam semoga senantiasa Allah SWT curahkan kepada junjungan alam yakni Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa risalah Islam yang telah menyelamatkan dan mengubah budi pekerti manusia agar menjadi pribadi yang mulia.

Adapun dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak merasakan rintangan, halangan maupun kesulitan, namun dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat serta bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Namun dalam penulisan penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dan penyempurnaan skripsi ini sangatlah penulis harapkan.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) Program Strata Satu (S1) pada Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang. Dengan rasa bangga dan haru yang tiada terhingga melalui tulisan ini, penulis do'akan dan sampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada orang yang sangat berjasa dan berarti dalam kehidupan penulis, Ayahanda tercinta **Muliadi** dan Ibunda tersayang **Jasnah S.Pd** serta ucapan terimakasih kepada saudara-Saudariku Kakak Patri Mulyensyah, S.Pd, Abang Muhammad Ikmal, S.Pd, Abang Ikfal Hanafi, S.Pd, Abang Ilham Mul Subuhi, S.H., M.H, Adek Havid Hidayatullah Dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah memberi dukungan baik materil maupun moril dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Rektor UIN Imam Bonjol Padang Ibu Prof. Dr. Hj. Martin Kustati, M.Pd., Wakil Rektor I Prof. Dr. Yasrul Huda, MA, Wakil Rektor II Bapak Dr. Tesru Hendra, M.Ag, dan Wakil Rektor III Bapak Weldendri Azwar, ph.D yang telah memberikan kemudahan dan fasilitas serta memberikan kesempatan dalam menuntur ilmu selama belajar di UIN Imam Bonjol Padang.
2. Dekan Fakultas Syariah Bapak Prof. Dr. Ikhwan Matondang, M.Ag beserta Wakil Dekan I, Bapak Prof. Dr. Abrar, M.Ag, Wakil Dekan II Ibu

Dr. Azhariah Khalida, M.Ag, dan Wakil Dekan III, Ibu Dr. Ridha Mulyani, SH. MH. yang telah memberikan fasilitas yang baik dalam masa perkuliahan.

3. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Ibu Dr. Hamda Sulfinadia, M.Ag dan Ibu Fauzi Yati, SEI.,M.E.Sy selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan termakasih banyak telah memberikan layanan dan bimbingan terbaik kepada penulis selama ini.
4. M.Yenis, SH, M.Pd.,MH sebagai pembimbing I dan Bapak Rizky Firman Nugraha, SHI.,MH sebagai pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, arahan dengan sabar dan ikhlas. Serta meluangkan waktu dan rasa tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan dan Karyawati Fakultas Syariah yang telah memberikan ilmu selama ini dan telah meluangkan waktu untuk melayani proses pembelajaran penulis selama ini.
6. Seluruh pengelola Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan Fakultas Syariah beserta staf yang telah menyediakan fasilitas kepastakaan. Sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan literatur-literatur yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada narasumber yang telah membantu memberikan data dalam penelitian yang penulis teliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya sepucuk do'a penulis mohonkan untuk semua pihak yang telah berpartisipasi baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara materil maupun in materil, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas kabaikan, dukungan dan kerja samanya, semoga menjadi amal saleh hendaknya. Harapan penulis, semoga karya ilmiah ini memberikan hikmah dan manfaat bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri. Aamiin Ya Rabbal Alamiin.

ABSTRAK

Skripsi berjudul **Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektif Etika Bisnis Islam**, di tulis oleh **Ifzil Hudallinas NIM 2113040005**, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, UIN Imam Bonjol Padang. Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan yang sering muncul dalam praktik pelayanan bengkel, seperti kurangnya transparansi biaya, mutu layanan yang tidak sesuai harapan, serta ketidaktanggapan terhadap keluhan konsumen. Tujuan penelitian ini Pertama, untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen dalam service kendaraan di bengkel motor Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. Kedua, untuk mengetahui tinjauan etika bisnis islam dalam penerapan perlindungan hak konsumen pada bengkel motor di Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian bengkel di Kelurahan Air Pacah telah menerapkan prinsip-prinsip perlindungan hak konsumen yang sesuai dengan etika bisnis Islam, seperti memberikan penjelasan jujur mengenai kerusakan kendaraan, memberikan estimasi biaya secara transparan, serta menanggapi keluhan konsumen dengan cepat. Namun, masih ditemukan bengkel yang kurang memberikan penjelasan detail terkait kerusakan, melakukan penambahan biaya tanpa konfirmasi awal, serta tidak sepenuhnya bertanggung jawab atas kerusakan lanjutan setelah perbaikan.

Kata Kunci : Perlindungan Hak Konsumen, Bengkel Motor, Etika Bisnis Islam

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORIENTITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Signifikasi Penelitian	7
1.6 Studi Litertur.....	8
1.7 Landasan Teori.....	13
1.8 Metode Penelitian	16
 BAB II ETIKA BISNIS ISLAM DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT HUKUM POSITIF	 21
2.1 Etika Bisnis Islam	21
2.1.1 Pengertian Etika Bisnis Islam	21
2.1.2 Fungsi Etika Bisnis Islam	26
2.1.3 Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam.....	26
2.1.4 Bentuk-Bentuk Larangan Dalam Bisnis	35
2.2 Perlindungan Konsumen Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	40
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	40
2.2.2 Asas Perlindungan Konsumen.....	41
2.2.3 Tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	43
2.2.4 Hak Konsumen Dan Pelaku Usaha	43
 BAB III GAMBARAN UMUM KELURAHAN AIR PACAH KECAMATAN KOTO TANGAH KOTA PADANG	 46
3.1 Kondisi geografis di Kelurahan Air Pacah kecamatan koto tengah kota padang.....	46
3.2 Agama dan Pendidikan	48
3.3 Ekonomi dan mata pencaharian	50
3.4 Gambaran umum bengkel motor di kelurahan air pacah.	53
3.4.1 Gambaran umum bengkel motor.....	53
3.4.2 Tanggung jawab bengkel motor	55
3.4.3 Sop bengkel motor.....	56

BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM SERVIS KENDARAAN PADA BENGKEL MOTOR DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM.....	59
4.1 Pemenuhan Hak Konsumen Dalam Servis Sepeda Motor di Kelurahan Aia Pacah	59
4.2 Tinjauan Etika Bisnis Islam Terhadap Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor di Kelurahan Air Pacah	65
BAB V PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	