

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan isu yang semakin krusial dalam era globalisasi. Seiring dengan meningkatnya jumlah konsumen dan beragamnya jenis produk serta jasa yang ditawarkan, kasus pelanggaran hak konsumen pun semakin sering terjadi. Salah satu sektor yang menarik untuk diteliti adalah servis kendaraan pada bengkel motor.

Layanan servis kendaraan merupakan kebutuhan dasar bagi pemilik kendaraan bermotor. Namun, tidak jarang konsumen merasa dirugikan akibat kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan, biaya yang tidak transparan, atau bahkan adanya tindakan kecurangan dari pihak bengkel. Perspektif etika bisnis islam menawarkan pendekatan yang unik dalam perlindungan konsumen, dengan menekankan pada prinsip-prinsip keadilan, kebenaran, dan amanah.

Pada zaman modern industri transportasi berkembang sangat pesat, kendaraan sepeda motor meningkat dari tahun ketahun. Peningkatan jumlah sepeda motor setiap tahun nya merupakan yang tertinggi (Aziah, rubiah 2018, 1).

Pentingnya kepuasan konsumen berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk dan perusahaannya. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan pelanggan menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.

Banyak konsumen yang belum sadar atau kurang peduli dengan peraturan hukum terkait hak-hak mereka. Sebagian besar mengabaikan masalah yang berhubungan dengan hak-hak mereka yang terabaikan. Salah satu layanan yang sering digunakan adalah bengkel sepeda motor, yaitu

tempat perbaikan barang rusak oleh tenaga ahli. Jika bengkel lalai atau melakukan kesalahan selama perbaikan, konsumen berisiko mengalami kerugian, seperti sepeda motor yang rusak yang seharusnya diperbaiki tetapi setelah diperbaiki kembali mengalami kerusakan namun setelah dibawa kembali untuk diperbaiki pihak bengkel tidak menanggung kerugian yang dialami pemilik motor tersebut. Akibatnya, pelanggan sering ragu untuk mengajukan klaim ganti rugi, meskipun mereka kehilangan waktu, harta, dan barang akibat kerusakan kendaraan.

Segala gangguan yang dialami oleh konsumen akibat kecelakaan diatas akan menjadi tanggung jawab bengkel. Bengkel bermaksud mengganti segala kerugian yang diderita disebabkan oleh kelalaian pihak bengkel dan mengikuti prosedur pada bengkel tersebut. Proses sistem berjalan diibengkel sepeda motor dan mengelola data penjualan suku cadang tergantung pada layanan yang dilakukan, dalam proses pemeliharaan kendaraan pelanggan dan mengelola data pabrik seperti layanan dan data penjualan.

Etika bisnis Islam mengatur perlindungan konsumen yang terdapat dalam al-Qur'an surah al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi "tidak menganiaya (merugikan) dan tidak dianiaya (dirugikan)".

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتِغُوا فَلََكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya: *Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dasyat) dari ALLAH dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).*

Berdasarkan ayat diatas secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (artinya tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah adanya perlindungan konsumen. Bahwa antara pelaku usaha dan

konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen dan hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung kejujuran dan keadilan (Zulham 2013, hal 41).

Berdasarkan wawancara awal yang penulis lakukan diberbagai bengkel motor di kelurahan air pacah. Di salah satu bengkel motor yang penulis wawancarai yaitu bengkel “Bengkel Andi Motor” di kelurahan air pacah, pemilik bengkel mengatakan “uda mampelok an apo dikeluhkan konsumen se nyo, apo nan di dikeluhkan itu nan uda pelok an tu beko klau alah siap uda kicek an ka urang punyo onda e tu lai”.

Terjemahannya: pemilik bengkel hanya memperbaiki apa yang dikeluhkan pihak konsumen, apa yang dikeluhkan pihak konsumen tersebut itu yang perbaiki oleh pemilik bengkel dan setelah selesai pemilik bengkel memberitahukan ke pemilik motor (Andi, wawancara 10 Oktober 2024).

Penulis juga melakukan wawancara awal dengan pemilik sepeda motor “awak baok onda ka bengke tu agak lamo manunggu dipelok an onda wak ko pas lah siap wak baok lai ndk do kendala do, lah sampai di rumah onda ko rusak e lik, tu wak baok ka bengke tu lik, tibo disitu wak kicek an rusak nyo lik da, kicek urang bengke ko tadi lah den pelok an apo nan rusak tu mah”

Terjemahan: Kronologinya pemilik sepeda motor yang membawa sepeda motornya ke bengkel. Setelah menunggu, akhirnya sepeda tersebut diperbaiki, namun setelah kembali kerumah, perbaikan di bengkel kembali merusak sepeda tersebut. Pemilik sepeda motor kembali untuk menuntut ganti rugi yang dilakukan. Mereka tidak percaya adanya kesalahan dalam perbaikan tersebut (Yasri, wawancara 15 Oktober 2024).

Kejadian di atas menunjukkan bahwa pihak bengkel menimbulkan kerugian bagi konsumen tanpa adanya ganti rugi dari pihak bengkel. Artinya, bengkel tersebut melanggar hak konsumen. Memuaskan pelanggan sangat penting bagi perusahaan jasa, terutama jika menyangkut paradigma pemasaran, sehingga kontak layanan relatif dan keahlian tingkat tinggi.

Bengkel merupakan salah satu badan usaha yang menjanjikan yang menjual jasa atau jasa dimana kebutuhan pelanggan semakin berkembang. Oleh karena itu, layanan yang berkualitas, mekanik yang handal, dan keramah tamahan untuk pelanggan yang masuk adalah yang dibutuhkan pelanggan. Ini adalah tugas tempat kerja untuk menawarkan layanan terbaik kepada setiap pelanggan. Mungkin setiap pelanggan menginginkan yang terbaik dalam setiap layanan yang mereka beli karena mereka memiliki hak untuk itu. Setiap pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, kejujuran dan perlakuan atau layanan yang adil sehubungan dengan apa yang mereka beli (Johan Arifin, Fiqih Perlindungan Konsumen, (Semarang: Rasail, 2017), hlm. 134) Semakin banyaknya jasa bengkel motor maka persaingan usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen semakin banyak, dengan adanya persaingan usaha seperti ini membuat para penyedia jasa bengkel motor tertentu banyak yang berbuat curang ataupun berlaku sewenang-wenang atas pelayanan jasanya. Sehingga banyak keluhan-keluhan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan jasa bengkel sehingga pihak konsumen sebagai penikmat jasa dirugikan dalam hak-haknya sebagai konsumen. Dikarenakan layanan jasa yang disediakan tidak memberi manfaat kepada konsumen atau masyarakat.

Dalam perspektif etika bisnis Islam, perlindungan hak konsumen harus dilandasi oleh prinsip-prinsip menurut pendapat A. Sonny Keraf dalam buku Muhammad Djakfar mengemukakan bahwa terdapat lima prinsip etika bisnis yaitu otonomi, kejujuran, keadilan, saling

menguntungkan, integritas moral. (Djakfar 2008, 112-118) Islam mengajarkan agar setiap transaksi bisnis dilakukan dengan transparansi dan saling menguntungkan, tanpa ada penipuan atau eksploitasi. Dalam konteks bengkel motor, hal ini berarti bahwa pemilik bengkel dan teknisi harus memberikan informasi yang jujur tentang kondisi kendaraan, biaya yang dikenakan, serta hasil servis yang dilakukan. Selain itu, dalam Islam, sangat ditekankan untuk tidak merugikan orang lain dan menjunjung tinggi prinsip keadilan, yang mengharuskan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harga yang dibayar oleh konsumen.

Namun, dalam kenyataannya, sering kali terjadi ketidakadilan dalam praktik bisnis bengkel motor, seperti manipulasi harga, menyembunyikan informasi, atau bahkan penggunaan suku cadang palsu. Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji sejauh mana praktik-praktik tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dan bagaimana cara melindungi hak konsumen dalam servis kendaraan secara adil dan sesuai dengan ajaran Islam

Dalam hukum positif Indonesia Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 1 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang maupun jasa. Melalui informasi konsumen berharap dapat menentukan pilihannya sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan. Akan tetapi yang menjadi salah satu faktor utama pada penyebab eksploitasi terhadap konsumen yang sering terjadi yaitu karena masih rendahnya tingkat kesadaran para konsumen akan hak-hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sebagai landasan hukum kuat bagi pemerintah maupun lembaga-lembaga yang berkaitan.

Adanya undang-undang nomor 8 tahun 1999 yang mengatur tentang perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha. Melainkan undang-undang perlindungan konsumen dapat mendorong suatu iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang atau jasa yang berkualitas (AA putri 2022, 1-11)

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti akan mengadakan penelitian yang menjadi judul karya ini **“Perlindungan Hak Konsumen Dalam Service Kendaraan Pada Bengkel Motor Perspektif Etika Bisnis Islam Di Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Suatu penulisan penelitian merumuskan masalah adalah hal yang sangat penting, agar penelitian dapat dilakukan dengan jelas. Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan masalahnya adalah Bagaimana Perlindungan Hak Konsumen Dalam Servis Kendaraan Pada Bengkel Motor Di Kelurahan Kecamatan koto Tangah Kota Padang?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemenuhan hak konsumen dalam servis kendaraan di bengkel motor di Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang?
2. Bagaimana tinjauan etika bisnis islam dalam penerapan perlindungan hak konsumen pada bengkel motor Di Kelurahan Air Pacah?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pemenuhan hak konsumen dalam servis kendaraan di bengkel motor Kelurahan Air Pacah Kecamatan Koto Tangah Kota Padang.
2. Untuk mengetahui tinjauan etika bisnis islam dalam penerapan perlindungan hak konsumen pada bengkel motor Di Kelurahan Air Pacah.

1.5 Signifikasi Penelitian

1.5.1 Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, serta memperkaya khazanah pemikiran keislaman terutama mengenai perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan pada bengkel motor di kelurahan air pacah kecamatan koto tangah Kota Padang.

1.5.2 Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan juga sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada para pembaca terutama mengenai perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan pada bengkel motor di kelurahan air pacah kecamatan koto tangah kota padang. Implementasi terhadap teori-teori yang didapatkan di bangku kuliah untuk menjawab permasalahan yang aktual yang dihadapi, khususnya pada masalah etika bisnis islam Kemudian, bagi masyarakat penelitian ini hendak menjadi gambaran konkrit atas studi yang diteliti, sehingga masyarakat dapat meningkatkan pengetahuannya mengenai perlindungan hak konsumen

dalam servis kendaraan pada bengkel motor di Kelurahan air pacah kecamatan koto tangah kota padang.

1.6 Studi literatur

Berdasarkan pengamatan penulis, permasalahan yang penulis angkat berbeda dengan masalah yang sudah dibahas sebelumnya. Supaya menghindari terjadinya kesalah pahaman dan supaya tidak terjadi pengulangan penelitian, maka penulis mencantumkan karya orang lain sebagai rujukannya. Penulis menguraikan kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas oleh:

- 1.6.1 Skripsi yang ditulis oleh vonny erta nadila (171010154) fakultas hukum jurusan ilmu hukum bisnis universitas islam riau dengan judul *“perlindungan hukum bagi konsumen nazwa laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian pada konsumen berdasarkan uu no. 8 tahun 1999”* Masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Perlindungan Hukum bagi konsumen Laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian konsumen dan Bagaimana penyelesaian atas kelalaian pelaku usaha Nazwa Laundry yang mengakibatkan kerugian konsumen Metode yang digunakan metode observasional research yang dilakukan dengan cara survey ialah penelitian yang secara langsung yang dilakukan di lokasi dengan menggunakan alat pengumpulan data yang berupa teknik wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah Perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen yaitu memberikan ganti rugi berupa uang sejumlah harga barang yang mengalami cacat akibat pelaku usaha. Upaya penyelesaian oleh pelaku usaha Nazwa Laundry dan konsumen yaitu dengan menggunakan musyawarah, dikarenakan penyelesaian secara musyawarah lebih efisien, praktis, dan hemat.

Berdasarkan hasil uraian skripsi yang telah penulis paparkan terdapat kesamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh penulis yaitu

sama-sama menganalisis tentang perlindungan konsumen namun yang menjadi pembeda antara penulis dengan peneliti terdapat pada objek penelitian, teori dan lokasi penelitian dimana peneliti mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen nazwa laundry atas kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian pada konsumen berdasarkan uu no. 8 tahun 1999, sedangkan penulis mengkaji tentang perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan pada bengkel motor perspektif etika bisnis islam di kelurahan air pacah.

- 1.6.2 Skripsi yang ditulis oleh Bambang Noviansyah (4011211013) fakultas hukum jurusan hukum dengan judul *"Perlindungan hukum bagi konsumen jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang"*. Adapun yang menjadi permasalahan di skripsi ini adalah bentuk perlindungan bagi konsumen jasa bengkel motor resmi di tinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kota Pangkalpinang dan bagaimana pertanggung jawaban pelaku usaha jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang. Pertanyaan penelitian, pertama, bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa bengkel motor di kota pangkalpinang? Kedua, bagaimana pertanggungjawaban jasa bengkel resmi di kota pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan penelitian empiris dengan pendekatan yang dilakukan menggunakan pendekatan sosiologi hukum, pendekatan ini lebih kemasyarakatan dan sosiologi hukum mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi bagi masyarakat. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan wawancara, pengamatan, dan angket yang berbentuk kuantitatif sedangkan analisis datanya dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini, perlindungan hukum terhadap konsumen sebagian besar sudah terlindungi secara baik atau dalam persentase baik.

Berdasarkan hasil uraian skripsi yang telah penulis paparkan terdapat kesamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menganalisis tentang perlindungan konsumen namun yang menjadi pembeda antara penulis dengan peneliti terdapat pada teori, lokasi penelitian, dimana peneliti mengkaji *Perlindungan hukum bagi konsumen jasa bengkel motor resmi di Kota Pangkalpinang*, sedangkan penulis mengkaji tentang perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan pada bengkel motor perspektif etika bisnis islam di kelurahan air pacah.

- 1.6.3 skripsi yang ditulis oleh Salma zhafira (1813040058) prodi hukum ekonomi syariah fakultas syariah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul *"tanggung jawab pelaku usaha jasa laundy terhadap kerugian konsumen di kelurahan lubuk lintah ditinjau dari etika bisnis"*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya temuan perilaku dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab selaku pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian konsumen yang menyebabkan kerugian pada konsumen. Bentuk dari tidak adanya tanggung jawab dari pelaku usaha antara lain pelaku yang tidak peduli dengan keluhan konsumen. Ketidakpedulian dari pelaku usaha karena tidak adanya kesepakatan awal dalam transaksi sehingga pelaku usaha bisa bertindak sewenang-wenang karena tidak adanya perjanjian awal antara pelaku usaha jasa laundry dan konsumen laundry. Pertanyaan penelitian, Pertama, Apa saja faktor- faktor yang menjadi alasan pelaku usaha jasa laundry tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen? Kedua, Bagaimana peran dan tanggung jawab pelaku usaha laundry berdasarkan etika bisnis Islam? Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa: pertama, faktor yang menjadi alasan pelaku usaha laundry tidak bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen. yaitu karena kelalaian dari pelaku usaha itu sendiri yang beralasan banyak pakaian pelanggan yang dikerjakan,

alasan selanjutnya kesepakatan awal antara pelaku dan konsumen tidak jelas dari awal. Kedua, peran dan tanggung jawab Pelaku usaha laundry tidak dijalankan sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam yaitu, ada 3 laundry yang tidak memenuhi prinsip tersebut. Berikut prinsip yang tidak terpenuhi oleh pelaku usaha jasa laundry yaitu: keesaan atau tauhid, adil, kebajikan, tanggungjawab, kejujuran, kebenaran, kehendak bebas, dan kesetiaan.

Berdasarkan hasil uraian skripsi yang telah penulis paparkan terdapat kesamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menganalisis tentang perlindungan konsumen namun yang menjadi pembeda antara penulis dengan peneliti terdapat pada objek penelitian, lokasi penelitian dimana peneliti mengkaji tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap kerugian konsumen di kelurahan Lubuk Lintah ditinjau dari etika bisnis, sedangkan penulis mengkaji tentang perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan pada bengkel motor perspektif etika bisnis Islam di kelurahan Air Pacah.

- 1.6.4 Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Ravi (nim : 1613040086) Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang dengan judul Skripsi ini berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Prinsip-Prinsip Mu'amalah (Studi Kasus Sistem Return Barang)" Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya aplikasi belanja online khususnya di Indonesia. Salah satu situs transaksi jual beli online yang sedang berkembang di Indonesia adalah Shopee. Pemerintah telah menjamin hak melalui Undang-Undang seperti Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan dalam Prinsip-Prinsip Mu'amalah dalam Islam juga telah diatur dan dijelaskan bagaimana bermu'amalah yang diridhal oleh Allah SWT, akan tetapi

masih juga kasus konsumen yang dirugikan dalam transaksi di Aplikasi Shopee tersebut. Permasalahan yang dibahas yakni mengenai pandangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan tinjauan Prinsip-Prinsip Mu'amalah dalam Islam terhadap studi kasus sistem return barang pada aplikasi Shopee. Metode penelitian skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif yaitu mengacu pada norma-norma hukum. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa pandangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap aplikasi Shopee telah memberikan kejelasan kepada setiap pelaku usaha dan konsumen yang mana Undang-Undang memberikan payung hukum kepada setiap konsumen yang dirugikan dalam transaksi online. Jika dilihat dari Prinsip-Prinsip Mu'amalah maka transaksi yang terjadi di aplikasi Shopee belum sesuai dengan Prinsip-Prinsip Mu'amalah dalam Islam karena ada beberapa prinsip yang dilanggar. Sedangkan Shopee juga telah memberikan payung hukum terhadap konsumen. Maka dari itu terjadinya studi kasus sistem return dalam aplikasi Shopee ini terjadi karena pihak konsumen tidak mengetahui bahwasanya pemerintah dan pihak Shopee telah memberikan payung hukum.

Berdasarkan hasil uraian skripsi yang telah penulis paparkan terdapat kesamaan dengan peneliti yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama menganalisis tentang perlindungan konsumen namun yang menjadi pembeda antara penulis dengan peneliti terdapat pada objek penelitian, teori, lokasi penelitian dimana peneliti mengkaji Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Prinsip-Prinsip Mu'amalah, sedangkan penulis mengkaji tentang perlindungan hak konsumen dalam servis

kendaraan pada bengkel motor perspektif etika bisnis islam di kelurahan air pacah.

1.7 Landasan Teori

Kerangka teori ini akan membahas tentang teori-teori yang ada dan relevansi dengan objek kajian. Landasan teori ini diharapkan dapat memberikan pemecahan masalah yang dikaji dalam pembahasan ini.

1. Etika Bisnis Islam mengenai perlindungan hak konsumen

Secara teoritis dapat membedakan dua pengertian etika yaitu berasal dari bahasa yunani "Ethos" berarti adat istiadat atau kebiasaan. Sehingga dalam pengertian ini, etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun suatu masyarakat atau sekelompok masyarakat. Hal ini etika berarti berkaitan dengan nilai-nilai, tata cara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.

Dengan demikian, etika dalam pengertian kedua dapat dirumuskan sebagai refleksi kritis dan rasional. Sehingga, suatu etika membutuhkan evaluasi kritis atas semua seluruh situasi yang terkait. Dibutuhkan informasi yang sebanyak-banyaknya dan selengkap mungkin baik yang menyangkut nilai dan norma moral, maupun informasi secara empiris tentang situasi yang belum terjadi atau telah terjadi. (Arijanto 2014, 5, 6)

Etika bisnis secara umum adalah kita perlu membandingkan dengan moral. Baik etika dan moral sering dipakai secara dapat dipertukarkan dengan pengertian yang sering disamakan begitu saja. Ini sesungguhnya tidak sepenuhnya salah, hanya saja perlu diingat bahwa etika bisa saja mempunyai pengertian yang sama sekali berbeda dengan moral. Sehubungan dengan itu, secara teoritis dapat dibedakan dalam dua pengertian, walaupun dalam penggunaannya praktis sering sering tidak mudah dibedakan. (Mardatila 2018)

Etika bisnis dalam Islam adalah sejumlah perilaku etis bisnis (akhlaq al Islamiyah) yang dibungkus dengan nilai-nilai syariah yang mengedepankan halal dan haram. jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangnya Dalam Islam etika bisnis ini sudah banyak dibahas dalam berbagai literatur dan sumber utamanya adalah Al-Quran dan sunnaterrasul. Pelaku-pelaku bisnis diharapkan bertindak secara etis dalam berbagai aktivitasnya. Kepercayaan keadilan dan kejujuran adalah elemen pokok dalam mencapai suksesnya suatu bisnis di kemudian hari. Etika bisnis dalam islam adalah menentukan kebebasan manusia untuk bertindak untuk bertindak dan bertanggung jawab karena kepercayaan terhadap kemahakuasaan tuhan. Hanya saja kebebasan manusia itu tidaklah mutlak, dalam arti, kebebasan yang terbatas. Dalam skema etika bisnis islam, manusia adalah pusat ciptaan Tuhan (Naqvi 2003) Manusia merupakan wakil Tuhan di muka bumi sebagaimana firman-Nya:

Surah al-an'am ayat 165:

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ

Artinya: Dan Dialah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang" (Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, 2014: 150)

Penjelasan dari ayat diatas adalah Allah lah yang menjadikan manusia penguasa-penguasa di bumi untuk mengatur kehidupan rakyatnya dan dia pula lah yang meninggikan derajat sebagian mereka dari sebagian lainnya (Shihab 2009, 759).

Bisnis islam dapat diartikan sebagai serangkain aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi), namun dibatas dalam

cara perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haram). Dalam arti, pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat (aturan-aturan dalam Al-Qur'an dan Al-Hadis). Dengan kata lain, syariat merupakan nilai utama yang menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi (bisnis). (Veithzal Rivai 2012, 13)

2. Perlindungan hak konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. (Ahmadi dan Sutarman 2010, 1) Menurut Pasal 1 Butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, 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. Kepuasan dan ketidakpuasan serta ketidaknyamanan pelanggan/konsumen adalah merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 tahun 1999 Pasal 4 disebutkan secara tegas bahwa hak-hak konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
- d. Hak untuk didengar kan pendapat, keluhan atas barang yang digunakan
- e. Hak untuk dapat digunakan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen

- g. Hak untuk diperlakukan secara jujur tanpa diskriminatif
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian barang jika barang tidak sesuai dan tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu Purposive sampling, purposive sampling merupakan metodologi pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ilmiah. Sampel diambil secara acak berdasarkan kisi-kisi atau batas-batas yang telah ditentukan peneliti. (Creswell 2014,8).

Penulis melakukan penelitian langsung di Kelurahan Air Pacah dan memilih dua bengkel yang berada di wilayah tersebut sebagai lokasi pengambilan data. Setiap bengkel dipilih berdasarkan kriteria tertentu dan mewakili wilayah yang berbeda dalam kelurahan tersebut. Dari masing-masing bengkel, penulis mewawancarai sepuluh orang konsumen, sehingga total terdapat dua puluh dua responden dalam penelitian ini. Pemilihan lokasi di Kelurahan Air Pacah didasarkan pada pertimbangan bahwa daerah ini memiliki jumlah bengkel yang cukup banyak serta keberagaman latar belakang konsumen, sehingga dinilai representatif untuk mengkaji perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan motor perspektif etika bisnis islam di kelurahan air pacah kecamatan koto tangah kota padang.

Berdasarkan pendekatan data yang didapatkan terdapat tiga bentuk pendekatan. Pertama, pendekatan kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari

masalah sosial atau kemanusiaan. Proses pendekatan kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Kedua, Pendekatan kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori (theories) tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel. Variabel-variabel ini diukur-biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik. Ketiga, Penelitian metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang melibatkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, penggabungan dua bentuk data, dan penggunaan rancangan berbeda, yang dapat melibatkan asumsi-asumsi filosofis dan kerangka kerja teoretis (Creswell 2014,4-5).

Adapun pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana penelitian ini mengharuskan penelitiannya untuk meng eksplorasi kehidupan nyata melalui pengumpulan data yang detail dan melibatkan beragam sumber informasi seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai perlindungan hak konsumen dalam servis kendaraan motor perspektif etika bisnis islam di kelurahan air pacah kecamatan koto tangah kota padang.

1.8.2 Berdasarkan Sumber Data

Berdasarkan sumber data ada dua macam penelitian. Pertama adalah Penelitian hukum normatif atau penelitian perpustakaan, merupakan penelitian yang mengkaji dokumen studi, yaitu menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana.

Kedua adalah Penelitian hukum empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana kerja hukum dalam masyarakat. Penelitian hukum empiris menggunakan studi kasus hukum empiris berupa perilaku hukum masyarakat, yang fokus pada kenyataan di lapangan atau melalui observasi langsung.

Ketiga adalah penelitian hukum filosofis. Penelitian hukum filosofis adalah suatu metode penelitian hukum yang menggali aspek-aspek filosofis dalam hukum, seperti keadilan, moralitas, dan etika.

Adapun penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris dimana penelitian didasarkan atas data dan melakukan observasi langsung di lapangan.

1.8.3 Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Pertama data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung baik melalui wawancara maupun laporan dalam bentuk dokumen resmi yang kemudian diolah oleh peneliti (Tika 2006, 57). Data ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu pemilik bengkel kendaraan motor dan pelanggan yang akan melakukan servis kendaraan motor miliknya.

Kedua, data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai macam literatur serta hasil penelitian yang telah dipublikasikan (Sugiyono 2018, 456). Sumber sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen seperti buku hukum perlindungan konsumen dan referensi lain yang relevan dengan objek yang diteliti.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara antara lain pertama, teknik wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak antara pewawancara dengan orang yang memberikan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Data tersebut harus sesuai dengan informasi yang diharapkan dalam hal ini mengenai pelaksanaan. Wawancara ini dilakukan atau ditujukan langsung pada orang yang bersangkutan yang mengetahui secara detail (Adi 2004, 70). Dalam hal ini peneliti melakukan teknik wawancara secara terbuka kepada para pemilik bengkel dan orang yang akan melakukan servis kendaraan untuk mencari informasi lebih lanjut terkait penelitian mengenai servis kendaraan pada bengkel motor di kelurahan air pacah kecamatan koto tangah.

Kedua, teknik Observasi yaitu data untuk menjawab permasalahan penelitian yang dapat dilakukan juga melalui cara observasi dengan cara mengamati gejala yang terjadi. Apa yang ditangkap, dicatat dan kemudian melakukan analisis terhadap catatan tersebut (Adi 2004, 70). Observasi ini dimaksudkan untuk mengamati dan meneliti secara langsung yang diteliti untuk mendapatkan gambaran tentang servis kendaraan pada bengkel motor di kelurahan air pacah kecamatan koto tangah.

Ketiga, teknik dokumentasi adalah semua yang berkaitan yang berkaitan dengan foto, dan penyimpanan itu, pengumpulan, pengolahan dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan. Kumpulan bahan atau dokumen yang dapat digunakan sebagai asas bagi suatu kejadian, penghasilan bagi suatu terbitan (Sugiono 2014, 329). Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dari media, sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman (Hadi 1991,

226). Metode ini digunakan untuk memperoleh data atau informasi tertulis yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Adapun analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Creswell (2010) deskriptif kualitatif yaitu metode yang dilakukan dengan membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-perspektif (misalnya: makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu), atau berdasarkan perspektif partisipatori (misalnya: orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi atau perubahan), atau keduanya. Menurut Creswell (2010) menjelaskan bahwa tujuan dari penelitian kualitatif pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian dan lokasi penelitian. Tujuan penelitian kualitatif juga bisa menyatakan rancangan penelitian yang dipilih.

UIN IMAM BONJOL
PADANG