

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Pemenuhan Hak Konsumen dalam Praktik Servis Bengkel Motor

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa bahwa pelayanan servis kendaraan di bengkel motor di Kelurahan Air Pacah telah menunjukkan adanya upaya perlindungan hak konsumen. Pihak bengkel sudah memberikan informasi yang jujur, transparan, dan terbuka terkait kerusakan, estimasi biaya, serta proses pengerjaan. Beberapa pemilik bengkel juga menunjukkan sikap tanggung jawab dengan memperbaiki ulang tanpa biaya tambahan jika terdapat kesalahan dari pihak mereka. Namun, masih ditemukan kekurangan seperti keterlambatan pengerjaan, hasil servis yang tidak konsisten, dan kurangnya penjelasan awal terhadap konsumen, yang membuat sebagian pelanggan merasa kecewa atau dirugikan.

5.1.2 Tinjauan Etika Bisnis Islam Dalam Penerapan Perlindungan Hak Konsumen Pada Bengkel Motor Di Kelurahan Air Pacah

Berdasarkan prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam seperti prinsip otonom, kejujuran, adil, tanggung jawab, Integritas Moral, masih adanya pelaku usaha bengkel sudah berupaya menjalankan pelayanan yang sesuai nilai-nilai Islam. Hal ini tercermin dari adanya penjelasan terbuka kepada konsumen, pemberian pilihan sparepart, serta upaya merespons keluhan dengan baik. Namun masih terdapat pelanggaran etika dalam bentuk manipulasi harga, penggunaan suku cadang yang tidak sesuai dengan informasi awal, serta perlakuan yang kurang adil kepada pelanggan tertentu. Oleh karena itu, masih dibutuhkan peningkatan pemahaman dan internalisasi nilai-nilai etika bisnis Islam agar pelayanan yang diberikan lebih adil, jujur, dan bertanggung jawab, sekaligus meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Pemilik Bengkel Motor

- 1) Meningkatkan konsistensi kualitas hasil servis agar sesuai dengan standar yang dijanjikan, sehingga dapat mengurangi keluhan pelanggan.
- 2) Menjaga keterbukaan informasi dengan selalu memberikan penjelasan rinci terkait kerusakan, estimasi biaya, pilihan sparepart, dan waktu pengerjaan sebelum perbaikan dilakukan.
- 3) Memperbaiki manajemen waktu pengerjaan agar lebih tepat waktu sesuai janji, serta menginformasikan perubahan jadwal secara transparan kepada konsumen.
- 4) Menginternalisasi prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam seperti *ṣidq* (kejujuran), *ʿadl* (keadilan), *amanah* (tanggung jawab), dan *ihsan* (berbuat baik) dalam setiap pelayanan, sehingga kepercayaan konsumen dapat terjaga.

5.2.2 Bagi Konsumen

- 1) Lebih proaktif dalam menanyakan detail kerusakan, biaya, dan jenis suku cadang yang digunakan agar terhindar dari kesalahpahaman.
- 2) Menyampaikan keluhan atau ketidakpuasan secara langsung kepada pihak bengkel agar dapat segera ditindak lanjuti.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Disarankan melakukan penelitian dengan lingkup wilayah yang lebih luas dan melibatkan jumlah bengkel yang lebih banyak untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
- 2) Dapat mengkaji hubungan antara penerapan etika bisnis Islam dengan tingkat loyalitas konsumen secara kuantitatif, sehingga hasilnya dapat lebih terukur.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adi, Riyanto. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta Granit.
- Aedy, Hasan. 2011. *Etika Bisnis Islam Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Mustaq. 2001. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. (2010) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Alma, Buchari. 2010. *Pengantar Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Amalia, Fitri. 2013. *Jurnal Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi Pada Pelaku Usaha Kecil*. Tangerang Selatan
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press.
- Arijanto, Agus. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2014
- Atsar, Apriani. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Creswell, John W (2014). *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. University Of Nebraska – Lincoln.
- Djakfar, Muhammad. 2007. *Etika Bisnis Islam dalam Perspektif Islam*. Malang: UIN Malang Press.
- Djakfar, Muhammad. 2008. *Etika Bisnis Islami Tataran Teoritis dan Praktis*. Malang: UIN-Malang Press.
- Hadi, Sutrisno (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harahap, Sofyan S. 2011. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Salemba Empat.
- Johan Arifin. (2017) *Fiqh Perlindungan Konsumen*, Semarang: Rasail.
- Juliyani, Erly. 2016. *Jurnal Ummul Qura: Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Vol. VII, No.1
- Mardani, (2016) *Fiqh Ekonomi Syariah (Fiqh Muamalah)*. Jakarta: Kencana.
- Mardatila, Anisa. *Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*. Riau, 2018.

- Moleong, J Lexy (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslich. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Jakarta.
- Muslich. 2010. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: CV Adiputra.
- Nasution, Az. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen: suatu pengantar*, Jakarta : Diadit Media
- Norvadewi. 2015." Bisnid dalam Perspektif Islam" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Al-Tijary* Vol.01.No.01.
- Putri ganitri windrahayu widiarta. (2022) "perlindungan konsumen terhadap produk skincare tanpa label bahasa indonesia", *jurnal kertha desa* 8, no. 7
- Rozalinda. 2017. *Fikih Ekonomi Syariah Prinsip dan Implementasi pada Sektor Keuangan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Shihab, M. Q. 2002. *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera Hati.
- Shihab, M. Quraish. 2017. *Tafsir Al-Misbah*. Tangerang: Lentera Hati.
- Shihab, Muhammad Quraish. 2009. *Tafsir Al-Misbah*, Jakarta: Lentera Hati.
- Subandi, Heri 2000. *Fiqih Muamalah* Jakarta: PT Raja Grafindo Persaba.
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Diragukan*, Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Tika, Moh. Pabundu (2006). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang "Perlindungan Konsumen".
- Veithzal Rivai, dkk. *Islamic Business And Economic Ethics*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- Wetboek, Burgerlijk. 2014. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta Timur: PT Balai Pustaka (Persero)
- Zamzam, Fakhry dkk. 2020. *Etika Bisnis Islam Seni Berbisnis Keberkahan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.