

**IMPLEMENTASI KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN
DI LURI RESTO PURWOKERTO PERSPEKTIF
EKONOMI ISLAM**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy.)**

**Oleh:
OOM HUJAEMAH
NIM.1223203028**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2016**

IMPLEMENTASI KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DI LURI RESTO PURWOKERTO PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

Oom Hujaemah
NIM. 1223203028

E-mail: oom.khuzaimah28@gmail.com
Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi saat ini semakin cepat, kebutuhan akan keperluan hidup semakin bertambah. Hal tersebut menjadikan banyaknya produk baru bermunculan. Akan tetapi permasalahan ekonomi juga semakin bertambah, salah satunya adalah beredarnya produk-produk yang tidak sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga menjadikan perhatian terhadap konsumen harus diperhatikan, maka diperlukanlah aturan yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen.

Banyaknya bisnis berlabel syariah menjadikan bisnis tersebut harus sesuai dengan ketentuan syariat Islam, dalam perkembangan bisnis syariah ada aturan mengenai setiap transaksi yang dilakukan yaitu dalam ekonomi Islam. Ekonomi Islam yang mulai dikenal masyarakat melalui banyaknya bisnis syariah, menjadikan ekonomi Islam sebagai dasar untuk hukum bisnis saat ini termasuk mengenai perlindungan konsumen.

Jenis penelitian dalam penulisan penelitian adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Sedangkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Luri Resto Purwokerto. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku usaha dalam hal ini adalah pihak Luri Resto tidak mengetahui mengenai aturan perlindungan konsumen, tetapi mereka menerapkan konsep untuk perlindungan konsumen dengan adanya konsep pelayanan, kepuasan, kehalalan dan thayyib serta adanya penyelesaian sengketa. Terdapat tujuh perlindungan konsumen dalam ekonomi Islam yaitu: perlindungan dari pemalsuan informasi yang tidak benar, perlindungan terhadap hak pilih dan nilai tukar tidak wajar, perlindungan terhadap keamanan produk dan lingkungan sehat, perlindungan dari pemakaian alat ukur tidak tepat, hak mendapat advokasi dan penyelesaian sengketa, perlindungan dari penyalahgunaan keadaan, hak mendapat ganti rugi atas produk yang rusak.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Ekonomi Islam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	6
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perlindungan Konsumen	12
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	12

2. Hak dan Kewajiban Konsumen	12
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	16
4. Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam	17
B. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	27
1. Hukum Positif.....	27
2. Ekonomi Islam.....	29
C. Perlindungan Konsumen oleh Produsen.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	35
D. Sumber Data	35
E. Teknis Pengumpulan Data.....	36
F. Teknis Analisa Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	40
1. Sejarah Berdirinya Luri Resto Purwokerto	40
2. Operasional dan Kelembagaan Luri Resto Purwokerto..	40
3. Produk-Produk dan Harga di Luri Resto Purwokerto...	42
B. Implementasi Perlindungan Konsumen di Luri Resto Purwokerto.....	44

C. Analisis Implementasi Konsep Perlindungan Konsumen di Luri Resto Purwokerto Perspektif Ekonomi Islam	51
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia saat ini semakin berkembang baik dalam bidang industri, pertanian, kuliner dan lain sebagainya. Kekayaan alam yang melimpah dan pasar yang luas di Indonesia menjadikan Indonesia menjadi sasaran pasar yang diinginkan oleh negara-negara lain. Hal tersebut mendatangkan pembisnis baru yang tertarik membuka usaha dan menawarkan produknya.

Banyaknya bisnis yang ada, memberikan dampak yaitu banyaknya produk baru yang bermunculan, tidak hanya dari produsen dalam negeri tapi dari luar negeri pula, baik itu produk yang berlabel syariah atau non syariah. Keadaan tersebut menjadikan konsumen dapat memilih produk dengan bebas sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

Namun hal tersebut menjadikan perhatian khusus bahwa dengan banyaknya produk yang beredar haruslah memenuhi standar yang berlaku, agar produk yang di konsumsi tidak merugikan konsumen. Sehingga diperlukan pengawasan yang ketat terhadap produk yang beredar, Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) selaku lembaga yang mengawasi beredarnya obat-obatan dan produk makanan di Indonesia, menemukan tingginya penggunaan pewarna berbahaya seperti rhodamin B pada jajanan, tingginya zat kimia ini bahkan melebihi boraks dan formalin. Rhodamin banyak ditemukan pada makanan seperti kerupuk, agar-agar, es sirup, es cendol, es delima, kue lapis, kue mutiara, pacar

cina, terasi, dodol, wajik, gulali dan putu mayang, dan formalin banyak ditemukan pada bakso keping, cincau, ikan, mie, tahu, teri dan lain sebagainya.¹

Sesungguhnya permasalahan dan pelanggaran hak-hak konsumen tersebut sudah banyak terjadi, tetapi sebagian masyarakat membiarkan kasus yang menyimpannya dengan berbagai alasan dan pertimbangan, seperti masyarakat yang tidak mau berurusan dengan hukum, tidak yakin bahwa laporannya akan ditanggapi dan dilayani, dan sebagian lagi masyarakat tidak mengetahui untuk mengadukan permasalahan tersebut.² hal tersebut disebabkan karena konsumen tidak mengetahui mengenai adanya kebijakan yang mengatur perlindungan konsumen.

Seperti yang disampaikan oleh Menteri perdagangan Rachmat Gobel mengatakan bahwa saat ini pemahaman konsumen Indonesia masih rendah. Salah satu musababnya yaitu kurangnya sosialisasi tentang produk-produk yang memiliki standar untuk dikonsumsi. Saat ini indeks keberdayaan konsumen masyarakat dikota besar masih 39,14, masih rendah bila dibanding Eropa sebesar 51,31 padahal konsumen kita merupakan keempat terbesar di dunia menurut Rachmat Gobel. Survei juga membuktikan bahwa hanya 11 persen masyarakat Indonesia yang berani mengadukan dan memperkarakan penjual atas produk yang merugikan ataupun tidak memenuhi standar.³

Sehingga perhatian terhadap konsumen sangat diperlukan mengingat setiap orang, pada suatu waktu, apakah sendiri atau berkelompok bersama orang

¹ <http://health.liputan6.com/read/2271876/waspada-makanan-dengan-warna-cerah>, diakses 08/10/2015.

²Dhaniswara K. Harjono, *Pemahaman Hukum Bisnis Bagi Pengusaha* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 69-70.

³ <http://bisnis.tempo.co/read/news/2015/05/12/090665640/sering-dirugikan-konsumen-indonesia-kurang-berani-mengadu> dikases 08/10/2015.

lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Oleh karena itu diperlukan pemberdayaan konsumen.⁴ Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum, yang dapat melindungi konsumen sehingga tidak terjadi permasalahan yang merugikan hak-hak konsumen di Indonesia.

Banyaknya bisnis berlabel syariah menjadikan bisnis tersebut harus sesuai dengan ketentuan syariat Islam, dalam perkembangan bisnis syariah ada aturan mengenai setiap transaksi yang dilakukan yaitu dalam ekonomi Islam. Tetapi dengan adanya ekonomi Islam ini, tidak menjadikan aturan hukum lain tidak ada seperti undang-undang. Sehingga dalam konteks perlindungan konsumen ini harus ada aturan hukum yang dapat diterapkan untuk melindungi konsumen. Ekonomi Islam yang mulai dikenal masyarakat melalui banyaknya bisnis syariah, menjadikan ekonomi Islam sebagai dasar untuk hukum bisnis saat ini termasuk mengenai perlindungan konsumen.

Salah satu bisnis dalam bidang kuliner di Purwokerto yang sudah memiliki jaminan halal MUI (Majelis Ulama Indonesia) adalah Luri Resto Purwokerto yang juga merupakan anggota dari Komunitas Pengusaha Muslim Indonesia (KPMI) Purwokerto yang terkenal dengan konsep bisnis Islaminya. Bisnis ini dikelola personal oleh Teddy Destianto yang menerapkan konsep kemitraan bisnis.⁵

⁴ Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Dalam Perkembangan* (Bandung: Mandar Maju, 2002), hlm. 161-162.

⁵ Wawancara dengan Teddy Destianto selaku Pemilik Luri Resto pada tanggal 23/03/2016 pukul 11.00 WIB.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DI LURI RESTO PURWOKERTO PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**

B. Definisi Operasional

1. Konsumen

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.⁶

2. Pelaku Usaha

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 negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁷

3. Perlindungan Konsumen

Menurut UU No. 8 Tahun 1999 pasal 1 angka 1 tentang perlindungan konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁸

⁶ Undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab 1 Pasal 1 poin 2, hlm. 2.

⁷ Undang-undang no. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab 1 Pasal 1 poin 3, hlm. 2.

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2004), hlm. 1.

4. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam menurut Muhammad Abdul Mannan bahwa ekonomi Islam adalah “*Islamic economics is social science which studies the economics problems of a people imbued with the values of Islam*” (Ilmu ekonomi Islam adalah ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat yang diilhami oleh nilai-nilai Islam).⁹

C. Rumusan Masalah

Beberapa pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana implementasi perlindungan konsumen di Luri Resto Purwokerto?
2. Bagaimana konsep perlindungan konsumen di Luri Resto Purwokerto perspektif ekonomi Islam?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ialah pernyataan mengenai apa yang hendak kita capai. Tujuan peneliti dicantumkan dengan maksud yang membaca laporan dapat mengetahui dengan pasti apa tujuan peneliti kita sesungguhnya.¹⁰ Tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui implementasi perlindungan konsumen di Luri Resto Purwokerto.
- b. Untuk mengetahui konsep perlindungan konsumen di Luri Resto Purwokerto perspektif ekonomi Islam.

⁹ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 29.

¹⁰ Husaini Usman Dan Purnomo Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm.29.

2. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan memiliki manfaat. Adapun beberapa manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah:

a. Peneliti

Menambah wawasan berfikir secara kritis dan sistematis khususnya mengenai perlindungan konsumen perspektif ekonomi Islam serta menambah pengalaman baru melalui penelitian terhadap pelaku usaha di Luri Resto Purwokerto.

b. Luri Resto Purwokerto

Dengan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi untuk bahan pertimbangan yang dapat dijadikan dalam memperbaiki dan meningkatkan kegiatan operasional di Luri Resto Purwokerto meningkatkan kegiatan usaha tersebut berjalan dengan baik dan tentunya sesuai aturan yang berlaku untuk melindungi konsumen.

c. Pihak lain

Dapat mengetahui informasi mengenai perlindungan konsumen perspektif ekonomi Islam, sehingga masyarakat mengetahui mengenai perlindungan konsumen, baik itu bagi pelaku usaha maupun konsumen. Dan bagi peneliti selanjutnya bisa dijadikan bahan acuan.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka digunakan untuk mengemukakan teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti ataupun bersumber dari peneliti terdahulu. Setelah mencermati beberapa penelitian, penulis menemukan beberapa karya yang membahas tentang perlindungan konsumen.

Muhammad dan Alimin dalam bukunya *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* menjelaskan mengenai konsumen dalam ekonomi Islam yaitu setiap orang, kelompok atau badan ukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya. Dalam hukum ekonomi Islam tidak membedakan antara pemakai akhir dengan pemakai medium.¹¹

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen* menjelaskan mengenai undang-undang perlindungan konsumen. Diantaranya menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada bab 1 pasal 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹² Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional: asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum¹³

Dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur hak-hak dari konsumen. Hak-hak konsumen tersebut adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan jasa;
3. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;

¹¹ Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2005), hlm. 129-131.

¹² Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), hlm. 1.

¹³ *Ibid.*, hlm. 25-26.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
5. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
6. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
9. Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.¹⁴

Az. Nasution dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* menjelaskan mengenai beberapa yang di nilai penting dalam hubungan konsumen dan penyedia barang dan/atau jasa (pelaku usaha) salah satunya yaitu hal-hal yang berkaitan mengenai informasi.

Bagi konsumen, informasi tentang barang dan/atau jasa merupakan kebutuhan pokok, sebelum ia menggunakan sumber dananya (gaji, upah, honor, atau apa pun nama lainnya) untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang dan/atau jasa tersebut.

Informasi-informasi tersebut meliputi antara lain tentang ketersediaan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat tentang kualitas produk, keamanannya, harga, berbagai persyaratan dan/cara memperolehnya, tentang jaminan atau garansi produk, persediaan suku cadang, tersedianya pelayanan jasa purna-jual, dan lain-lain yang berkaitan.

Informasi tersebut dapat diperoleh dari keterangan atau bahan-bahan, lisan atau tertulis dari para pelaku usaha yang berkaitan. Selain itu juga informasi dapat

¹⁴*Ibid.*, hlm. 38.

diperoleh dari pemerintah baik dalam melaksanakan perundang-undangan, maupun kebijakan pemerintah yang lain.¹⁵

Selain dari buku-buku yang menjelaskan mengenai penelitian yang akan diteliti, penulis juga menemukan penelitian lain yang membahas terkait perlindungan konsumen, dimana berfungsi untuk menjadi perbandingan antara penelitian yang lain dan penelitian yang akan peneliti lakukan, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Nama Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
Satriana, 2013: <i>“Perlindungan Hukum bagi Konsumen atas Peredaran Daging Ayam di Pasar Tradisional”</i>	Implementasi Konsep Perlindungan Konsumen di Luri Resto Purwokerto perspektif Ekonomi Islam	Perlindungan konsumen	Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap peredaran daging ayam di pasar tradisional belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yaitu faktor kenyamanan ¹⁶
Eni Muslimah, 2009: <i>“Pandangan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual beli Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta”</i>	Implementasi Konsep Perlindungan Konsumen di Luri Resto Purwokerto perspektif Ekonomi Islam	Perlindungan Konsumen	Perlindungan konsumen dalam perjanjian jual beli perumahan dengan dilakukannya akad yang benar ¹⁷

¹⁵ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2014), hlm. 73.

¹⁶ Satriana. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Peredaran Daging Ayam di Pasar Tradisional”, Skripsi. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2013, hlm. 79.

¹⁷ Eni Muslimah. “Pandangan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta”, Skripsi. Program Studi Muamalat Fakultas Syari’ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009, hlm. 76.

Khumedi Ja'far, 2014: "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam"	Implementasi Konsep Perlindungan Konsumen di Luri Resto Purwokerto perspektif Ekonomi Islam		Islam telah menentukan nilai-nilai etika bisnis untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen ¹⁸
---	---	--	---

Setelah mengamati penelitian sebelumnya, dimana penelitian tersebut lebih fokus kepada perbandingan mengenai hukum Islam dan perundang-undangan di Indonesia mengenai perlindungan konsumen, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada implementasi perlindungan konsumen oleh pelaku usaha perspektif ekonomi Islam.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan pembagian pembahasan atau penjelasan yang ada dalam penelitian ini, sehingga nantinya akan memberikan gambaran yang jelas secara menyeluruh terhadap pembahasan penelitian ini. Maka penulis membagi pokok pembahasan menjadi 5 bab, sebagai berikut:

Bab *Pertama*, adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka dan sistematika pembahasan.

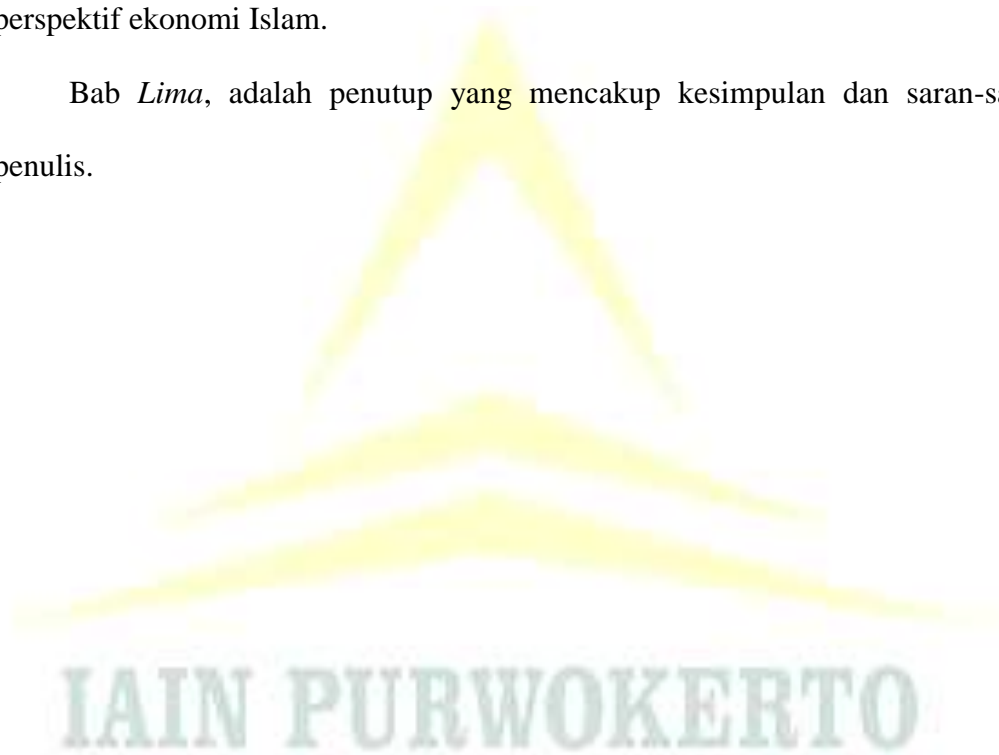
Bab *Kedua*, adalah landasan teori yang berisikan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, baik dari buku-buku atau rujukan lain seperti jurnal dan literatur lainnya, yang mana nantinya teori tersebut dapat dianalisis. Teori-teori dalam pembahasan disini yaitu mengenai perlindungan konsumen perspektif ekonomi Islam.

¹⁸ A. Khumedi Ja'far. "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam" dimuat di jurnal ASAS, edisi Januari 2014, Vol. 6, No. 1, hlm. 104.

Bab *Ketiga*, adalah metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab *Empat*, adalah hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan konsumen perspektif ekonomi Islam, implementasi konsep perlindungan konsumen yang telah dilakukan pelaku usaha yaitu Luri Resto Purwokerto perspektif ekonomi Islam.

Bab *Lima*, adalah penutup yang mencakup kesimpulan dan saran-saran penulis.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Luri Resto dalam perlindungan konsumen dengan menerapkan empat konsep, sebagai berikut:

a. Konsep Pelayanan

Luri Resto akan memberikan pelayanan terbaik yang akan diberikan kepada konsumennya, dengan memberikan pelayanan yang jujur, memberikan hak konsumen untuk memilih menu yang diinginkan dan tidak diskriminatif kepada setiap konsumen.

b. Konsep Kepuasan

Konsep kepuasan yang diupayakan oleh Luri Resto adalah dengan memberikan informasi yang sesuai dengan keadaan yang ada, seperti ketersediaan menu yang sesuai dengan iklan atau informasi yang diberikan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas karena keinginannya terpenuhi.

c. Halal dan Thayyib

Luri memberikan konsep pada menu yang ditawarkan dengan sedap, sehat, enak, dimana hal ini menunjukkan bahwa Luri menawarkan menu yang tidak hanya sedap, enak melainkan sehat dan tidak memberikan bahaya kepada konsumen, hal tersebut didukung pula dengan

adanya jaminan halal dari MUI atas menu yang dihidangkan di Luri Resto.

d. **Komplain dan Penyelesaiannya**

Luri Resto pernah mengalami komplain dalam hal rasa, dan infrastruktur yang dapat mengganggu kenyamanan konsumen. Sehingga dalam menyelesaikan sengketa dengan konsumen, pihak Luri mengambil penyelesaian tersebut dengan jalan bermusyawarah dan damai.

2. **Implementasi Perlindungan konsumen di Luri Resto Purwokerto perspektif ekonomi Islam, termanifestasikan dalam:**

- a. Perlindungan dari pemalsuan dan informasi tidak benar
- b. Perlindungan terhadap hak pilih suatu produk beserta harga yang wajar
- c. Perlindungan terhadap keamanan produk dan lingkungan sehat
- d. Perlindungan dari pemakaian alat ukur yang tidak tepat
- e. Hak mendapat advokasi dan penyelesaian sengketa
- f. Perlindungan dari penyalahgunaan keadaan
- g. Hak mendapat ganti rugi atas produk yang rusak

Berdasarkan perlindungan konsumen dalam ekonomi Islam, dapat disimpulkan bahwa ketujuh poin tersebut telah sepenuhnya terpenuhi di Luri Resto Purwokerto.

B. Saran

1. **Bagi pihak pemerintah**

Perkembangan bisnis saat ini, apalagi dalam bidang kuliner yang tidak hanya dapat berpengaruh terhadap keadilan yang didapat konsumen,

hal perjanjian, dan lain sebagainya melainkan dalam hal lain seperti kesehatan konsumen dalam mengkonsumsi barang.

Sehingga dalam hal ini pemerintah harus lebih memperhatikan pemberdayaan konsumen, dengan adanya edukasi bagi konsumen serta sosialisasi produk karena semakin banyaknya produk-produk yang bermunculan menjadikan konsumen harus lebih teliti, dan hal tersebut tidak cukup, harus adanya dukungan dari pemerintah dengan memberikan kebijakan yang benar-benar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

2. Bagi Pihak Luri Resto

Walaupun sepenuhnya perlindungan konsumen di Luri telah terpenuhi dengan memaksimalkan perlindungan konsumen. Akan tetapi, hal tersebut juga harus didukung dengan adanya perlindungan hukum bagi perusahaannya sendiri yaitu dengan adanya Surat Izin Usaha Perushaaan, sehingga ketika ada permasalahan maka perlindungan konsumen dapat berjalan maksimal karena perusahaan juga telah mendapat perlindungan hukum, sehingga perlindungan konsumen yang diupayakan akan berjalan dengan baik.

3. Bagi Konsumen

Konsumen yang merupakan pengguna barang dan/atau jasa haruslah memiliki pengetahuan mengenai produk yang akan dikonsumsi, menjaga dan lebih berhati-hati dalam mengkonsumsi ataupun menempatkan barang yang dimiliki dan berusaha juga menerapkan perlindungan konsumen, karena perlindungan konsumen akan berjalan dengan baik pula ketika konsumen juga memahami dan mengaplikasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum* edisi I (Jakarta: Granit, 2005).
- Amalia, Euis. *Keadilan Distributif dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM dan UKM di Indonesia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009.
- Anonim, "Konsumen sering dirugikan dan konsumen Indonesia kurang berani mengadu", <http://bisnis.tempo.com>, dikases pada tanggal 08/10/2015, Pukul 07.32 WIB.
- Anonim, "Waspada makanan dengan warna cerah" <http://health.liputan6.com>, diakses 08/10/2015, Pukul 16.00 WIB.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta 2000.
- Aziz, Abdul. *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Badroen, Faisal. *Dkk, Etika dalam Bisnis Islam*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan ketiga. Jakarta: Kencana, 2009.
- Dewi, Gemala. *Dkk, Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia, 2005.
- Dwinanda, Rendy. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Fitness Helios Center Purwokerto", Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, 2012.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Idri. *Hadis Ekonomi Dalam Perspektif Hadis Nabi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- J Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.

- Ja'far, A. Khumedi. "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam" dimuat di jurnal ASAS, edisi Januari 2014, Vol. 6, No. 1.
- K. Harjono, Dhaniswara. *Pemahaman Hukum Bisnis Bagi Pengusaha*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kartika Sari, Elsi dan Advendi Simangunsong. *Hukum Dalam Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- Koentjaraningrat. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994.
- Manan, Abdul. *Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.
- Mardani. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2004.
- Miru, Ahmadi. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011.
- Muhammad dan Alimin. *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010.
- Muslimah, Eni. "Pandangan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta", Skripsi. Program Studi Muamalat Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2009.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2014.
- Rivai, Veithzal, *Dkk. Islamic Transaction Law In Business* dari Teori dan Pratek (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 55.
- Qardhawi, Yusuf. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, terj. Zainal Arifin. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Satriana." Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Peredaran Daging Ayam di Pasar Tradisional", Skripsi. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, 2013.
- Sharif Chaudhry, Muhammad. *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2012.

- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Sri Imaniyati, Neni. *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Dalam Perkembangan*. Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Sri Wahyuni, Endang. *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010).
- Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Syarifuddin, Amir. *Garis-Garis Besar Fiqih*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, <http://ylki.or.id>, diakses pada 29 Desember 2015 pukul 12.43 WIB.
- Urip Salami, Rochani, Dkk, "Penerapan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Dokumen Di PT. Kerta Gaya Pusaka Perwakilan Purwokerto", *Jurnal Dinamika Hukum Universitas Jenderal Soedirman*, Vol. 8 No. 2, Mei 2008, hlm. 148.
- Usman, Husaini Dan Purnomo Setiadi, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Yunia Fauzia, Ika dan Abdul Kadir Riyadi. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

IAIN PURWOKERTO