

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN  
KONSUMEN PASCA LAYANAN *SERVICE*  
(Studi Kasus di Samsung *Service Center* Purwokerto)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Syari'ah IAIN Purwokerto  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum (S.H.)**

**IAIN PURWOKERTO**

**Oleh:  
HANA AFIFAH  
(1423202017)**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2019**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN  
PASCA LAYANAN SERVICE  
(Studi kasus di Samsung Service Center Purwokerto)**

**Hana Afifah  
NIM: 1423202017**

**ABSTRAK**

Dalam Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999, pelayanan atas klaim konsumen merupakan salah satu perlindungan konsumen dan kewajiban yang harus diberikan pelaku usaha. Demikian juga perlindungan konsumen terhadap penanganan klaim konsumen yang diberikan oleh Samsung *service center* Purwokerto. Bentuk klaim konsumen yang terjadi ada kalanya dalam bentuk klaim atas ketidakpuasan pelayanan dan ada klaim atas kerusakan yang dialami konsumen setelah dilakukan perbaikan. Pokok permasalahan dari penulis ini adalah 1) Bagaimana perlindungan konsumen terhadap penanganan klaim di Samsung *Service Center* Purwokerto, dan 2) Bagaimana pandangan hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen (UUPK Nomor 8 Tahun 1999) terhadap penanganan klaim konsumen di Samsung *Service Center* Purwokerto.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan menggunakan metode observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif-normatif-analisis. Adapun objek penelitian ini adalah perlindungan konsumen terhadap penanganan yang diberikan pihak Samsung *service center* kepada konsumen. Sumber data sekunder berupa buku 1) Fiqih Islam Wa Adillatuhu, 2) Hukum perlindungan konsumen dan 3) Etika Perlindungan Konsumen dan Ekonomi Islam dan buku-buku lainnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk perlindungan konsumen terhadap penanganan klaim konsumen yang diberikan pihak Samsung *service center* Purwokerto kepada konsumen sudah sesuai dengan rukun dan syarat hukum Islam diantaranya *khiyār ‘aib*, yaitu para pihak yang berakad, akadnya, objek barang yang diakadkan dan manfaat barang tersebut. Kewajiban pelaku usaha adalah memberikan ganti rugi kepada konsumen terkait perlindungan konsumen yang sudah dijelaskan dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999. *khiyār ‘aib* pada dasarnya adalah penggantian barang atau pemberian ganti rugi, apabila terjadi cacat pada awal akad dan konsumen tidak mengetahui. Dalam hal ini pemberian ganti rugi atau *dhaman* adalah dengan mengganti barang yang sama, tetapi di Samsung *service center* Purwokerto ini tidak memberikan ganti rugi berupa barang yang sama atau membayar seharga barang tersebut, tetapi dilakukan *service* ulang.

**Kata Kunci:** *perlindungan konsumen, penanganan klaim, hukum Islam*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
E. Kajian Pustaka .....	11
F. Sistem Pembahasan .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Konsep Umum tentang Konsumen .....	17
1. Pengertian Konsumen .....	17

2. Landasan Hukum .....	21
3. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen .....	23
4. Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	27
5. Hak-hak Konsumen .....	28
6. Kewajiban Konsumen .....	30
B. Konsep Umum tentang Pelaku Usaha.....	31
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	31
2. Hak Pelaku Usaha .....	32
3. Kewajiban Pelaku Usaha .....	34
C. Konsep Umum Teori <i>Khiyār</i> .....	36
1. Pengertian <i>Khiyār</i> .....	36
2. Dasar Hukum <i>Khiyār</i> .....	36
3. Rukun dan Syarat <i>Khiyār</i> .....	37
4. Macam-macam <i>Khiyār</i> .....	38
5. Masa <i>Khiyār</i> .....	46
6. Manfaat <i>Khiyār</i> .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
C. Sumber Data .....	50
1. Sumber Data Primer .....	50
2. Sumber Data Sekunder .....	50
D. Teknik Pengumpulan Data .....	51
1. Observasi .....	51

2. Wawancara .....	52
3. Dokumentasi.....	55
E. Teknik Analisis Data .....	55
1. Reduksi Data.....	56
2. Penyajian Data .....	57
3. Penarikan Kesimpulan .....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Analisis Mengenai Penanganan Klaim Konsumen Pasca Layanan <i>Service</i> .....	59
1. Sejarah Samsung <i>Service Center</i> .....	59
2. Visi dan Misi .....	61
3. Struktur Organisasi Samsung <i>Service Center</i> .....	62
4. Produk dan Layanan Samsung <i>Service Center</i> .....	63
5. Penanganan Klaim Konsumen di Samsung.....	65
B. Analisis Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanganan Klaim Konsumen.....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran-saran .....	90
C. Kata penutup.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk hidup saling tolong menolong dengan berdasar pada rasa tanggung jawab bersama, jamin-menjamin dan tanggung-menanggung dalam hidup bermasyarakat. Islam juga mengajarkan agar hidup bermasyarakat dapat ditegakan nilai-nilai keadilan dan di hindarkan praktik-praktik yang menimbulkan kemudharatan.<sup>1</sup>

Allah SWT menciptakan manusia dengan karakter saling membutuhkan antara sebagian mereka dengan sebagian yang lain. Tidak semua orang memiliki apa yang dibutuhkannya, akan tetapi sebagian orang memiliki sesuatu yang orang lain tidak miliki namun membutuhkannya. Sebaliknya, sebagian orang membutuhkan sesuatu orang lain telah memilikinya.

Fiqh muamallah sebagai hasil dari pengolahan potensi insan dalam meraih sebanyak mungkin nilai-nilai keutuhan (*Illahiyat*), yang berkenaan dengan tata aturan hubungan antar manusia (*Mahluqat*), yang secara keseluruhan merupakan disiplin ilmu yang tidak mudah untuk dipahami. Karenanya, diperlukan suatu kajian yang mendalam agar dapat memahami tata aturan Islam tentang hubungan manusia yang sesungguhnya. Oleh karena itu, pemahaman terhadap fiqh muamallah sangatlah penting bagi kehidupan manusia. Hal ini disebabkan fiqh muamallah merupakan aturan yang menjadi pengarah dan

---

<sup>1</sup> Muhammad dan Sholihul Hadi, *Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2003), hlm.38.

penggerak kehidupan manusia. Fiqh muamallah menjadi salah satu unsur perekayasaan sehingga dapat diaplikasikan dalam segala situasi dan kondisi tatanan kehidupan manusia sendiri.<sup>2</sup>

Kegiatan bisnis dan ekonomi ini memang tidak lepas dari pemerannya yaitu produsen, distributor dan konsumen. Masyarakat Indonesia khususnya para konsumen masih banyak yang tidak tahu dan tidak begitu memperdulikan akan hak-haknya di dalam kegiatan bisnis dan ekonomi. Produsen atau distributor yang belum mengetahui adanya aturan hukum di dalamnya yaitu kegiatan bisnis dan ekonomi. Hampir kebanyakan konsumen tidak tahu dan mengesampingkan hal-hal yang berkaitan dengan hak-haknya yang telah diabaikan.<sup>3</sup>

Jika ditinjau dari hukum Islam, pemakaian hak itu sendiri sebenarnya dalam bahasa Arab menepati banyak arti seperti ketetapan yang pasti, penjelasan, kebenaran, jatah atau bagian, hakikat dan kewajiban. Menurut pengertian umum hak adalah:

إِخْتِصَاصٌ يُقَرَّرُ بِهِ الشَّرْعُ سُلْطَةً أَوْ تَكْلِيفًا

“Sesuatu ketentuan yang digunakan oleh syara’ untuk menetapkan suatu kekuasaan atau suatu beban hukum.”

Istilah hak oleh para ahli hukum Islam sebagaimana yang dikemukakan oleh Wahbah Zuhaily yaitu suatu sifat kekuasaan dimana dengannya *syara’* menetapkan sesuatu kekuasaan bagi pemiliknya atau kewajiban atas objeknya. Definisi ini sudah mencakup semua hak, termasuk di dalamnya hak konsumen dan pelaku usaha. Definisi ini juga menunjukkan bahwa sumber kepemilikan

<sup>2</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamallah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm.vii-viii.

<sup>3</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2004), hlm.134.

terhadap hak itu berasal dari *syara'*, karena hak dalam pandangan Islam adalah pemberian Allah SWT. Oleh karena itu suatu hak harus ditentukan oleh hukum *syara'* yang mengaturnya. Dengan demikian hak dalam Islam tidaklah bersifat terikat dengan harus berada dalam koridor ketentuan *syara'*.<sup>4</sup>

Sumber hukum perlindungan konsumen dalam hukum Islam sama persis dengan sumber hukum Islam yang umum telah kita ketahui, diantaranya adalah al-Qur'an, sunnah, ijma' dan qiyas. Al-Qur'an dan sunnah dapat berdiri sendiri sebagai dalil hukum sedangkan ijma' dan qiyas merupakan penyandaran dari al-Qur'an dan sunnah. Dalam Islam, perlindungan terhadap konsumen tidak hanya mengacu kepada konsep halal dan haram, namun juga berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam yang meliputi proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa tersebut.<sup>5</sup>

Konsumen muslim dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa bertujuan untuk mengabdikan dan merealisasikan tujuan yang dikehendaki oleh Allah SWT. Islam telah mengajarkan bahwa setiap perbuatan yang merugikan pihak lain itu dilarang, terutama dalam pemakaian barang dan jasa, sebagai mana di jelaskan dalam al-Qur'an surat an-Nisa:29

عَنْ تَجْرَةً تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَطْلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا لَأَمْنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا  
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنْ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا وَلَا مِنْكُمْ تَرَاضُ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling makan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan

<sup>4</sup>*Ibid.*, 135.

<sup>5</sup> Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Perkembangan*, (Bandung: Mandar Maju, 2002), hlm. 168.

suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu”.<sup>6</sup>

Dalam ayat tersebut secara jelas Allah telah mensyariatkan bahwa transaksi ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia harus dengan cara yang baik dan benar, yaitu harus saling merelakan, dan cara-cara yang bathil dilarang oleh agama.<sup>7</sup>

Manusia dituntut untuk selalu meningkatkan kesejahteraan, namun dalam mengikuti era modern ini, manusia harus tetap memperhatikan nilai-nilai ajaran Islam yang bersumber dari al-Qur’an dan Sunnah. Al-Qur’an sendiri telah memberi garis pedoman mana yang baik dan mana yang haram. Firman Allah SWT dalam surat al-A’raf:33

تُشْرِكُوا أَوْ أَنَّ الْحَقَّ بغيرِ وَالْبَغْيِ وَالْإِثْمَ بَطْنٍ وَمَا مِنْهَا ظَهَرَ مَا الْفَوَاحِشَ رَبِّي حَرَّمَ إِنَّمَا قُلَّ  
تَعْمُونَ لَا مَا اللَّهُ عَلَى تَقُولُوا أَوْ أَنَّ سُلْطَنًا بِهِ يُنَزَّلَ لَمْ مَا بِاللَّهِ

”Katakanlah: Tuhan hanya mengharamkan perbuatan yang keji, baik yang Nampak ataupun yang tersembunyi dan perbuatan dosa, melanggar hak manusia tanpa alasan yang benar, (mengharamkan) mempersekutukan Allah dengan sesuatu yang Allah tidak menurunkan hujjah untuk itu dan (mengharamkan) mengada-ada terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui”.<sup>8</sup>

Dalam ayat tersebut konsumen dirugikan pada kegiatan ekonomi seperti jual beli, sewa menyewa, dan lain sebagainya yang termasuk dalam kegiatan tidak baik yaitu dengan segala cara untuk memperoleh keuntungan oleh pihak produsen atau distributor dalam menjual barang dan jasa yang diperjual belikan

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Bumi Restu, 1976), hlm.

<sup>7</sup> Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan...*, hlm. 73.

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *al-Qur’an dan Terjemahannya*, hlm. 154.

atau disewakan. Hal yang demikianlah yang menjadi kebiasaan buruk dari kegiatan bisnis dan ekonomi di Indonesia yang perlu dibenahi pemerintah.

Dalam hal melakukan *service* alat elektronik (Handphone, Laptop, dll) penulis menjelaskan bahwa kegiatan ini terdapat kegiatan bisnis dan ekonomi di bidang barang dan jasa. Secara umum kegiatan *service* alat elektronik merupakan tempat untuk memperbaiki sesuatu yang rusak agar diperbaiki menjadi benar atau menjadi normal kembali yang di dalamnya terdapat seorang ahli dibidangnya. Tetapi, tidak menutup kemungkinan hal yang tidak diinginkan terjadi, seperti terdapat kesalahan yang terjadi pada perbaikan, kecerobohan atau kelalaian dari ahli tersebut pada saat perbaikan. Hal tersebut tentu menjadi kerugian yang dialami oleh konsumen apabila didapati alat elektroniknya bukannya membaik malah sebaliknya, alat elektroniknya menjadi semakin tidak membaik. Atas kejadian tersebut banyak konsumen yang enggan untuk memberikan klaim atas kerugian yang didapati. Berkaitan dengan hal tersebut, yang menjadi nilai kerugian didalamnya yaitu kerugian waktu. Kerugian harta dan kerugian barang atas kerusakan pada alat elektronik yang dimilikinya.

Pihak *service center* pada ketentuannya bertanggung jawab atas masalah yang dialami oleh konsumen setelah dilakukan perbaikan namun hal itu dilihat dari apakah itu kerusakan tersebut memang benar-benar karena adanya kesalahan dari pihak *service center*, dan juga hal tersebut sesuai dengan *procedural* yang ada pada *service center*.

*Service center* Samsung yang berada di Purwokerto tepatnya di Jl. HR Bunyamin, Komplek Ruko Remaja (depan Rumah Sakit Wijaya Kusuma DKT)

ini terdapat pelayanan konsumen atau *costumer service*, yang mana tempat itu adalah tempat yang menyediakan pelayanan untuk konsumen, menerima kritik dan saran dari konsumen, serta menerima klaim-klaim dari konsumen. Dalam lingkungan *service center* tidak jarang ditemukan keluhan-keluhan dari konsumen berupa keluhan yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan seperti kelalaian atau kecerobohan dari pihak *service center*.

Sedangkan masalah yang ada yaitu pihak *service center* tidak menerima kerugian yang dialami konsumen atas klaim yang diberikan konsumen dengan dalih, pihak *service center* tidak melakukan kesalahan di dalam perbaikan alat elektronik konsumen. Digambarkan dengan contoh A membawa Handphonenya yang rusak untuk diperbaiki ke *service center* B. Setelah menunggu, akhirnya handphone A selesai diperbaiki, namun setelah dibawa kembali pulang handphone tersebut mendapat kerusakan kembali dari perbaikan yang sudah dilakukan *service center* B. Merasa dirugikan, A kembali untuk klaim atas kerusakan perbaikan yang dialami, setelah didapati hal tersebut, *service center* B tidak merasa jika ada kesalahan dalam perbaikan. Dan masih ada peristiwa lainnya yang berkaitan dengan klaim-klaim dari konsumen untuk *service center*.

Dalam penanganan yang biasanya dilakukan oleh pihak Samsung *service center* adalah dengan adanya jaminan. Jaminan yang diberikan berupa Garansi atas kerusakan atau kesalahan dalam perbaikan alat elektronik tersebut. Garansi adalah janji yang dapat dipertanggung jawabkan.<sup>9</sup> Garansi terdapat kesepakatan antara dua pihak atau lebih dalam membuat suatu perjanjian

---

<sup>9</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000, hlm. 443.

penanggung barang yang dijual bebas dari kecacatan dan kerusakan. Garansi ada beberapa macam diantaranya garansi *replacement*, garansi *service* dan garansi dengan penggantian *spare part*. Garansi *replacement* adalah garansi yang apabila di klaim kemudian mendapatkan penggantian dengan produk yang sama. Garansi *service* adalah pemberian garansi dengan memperbaiki barang yang rusak. Sedangkan garansi *spare part* adalah garansi dengan penggantian barang dengan yang baru. Pada pemberian garansi ini terdapat beberapa ketentuan dan jangka waktu garansi. Berbeda antara produk satu dengan yang lain.<sup>10</sup>

Apabila terjadi kerusakan kembali setelah perbaikan biasanya konsumen bisa langsung mendatangi Samsung *service center* untuk mengklaim atas kesalahan tersebut sehingga dapat dilakukan penanganan lebih lanjut. Penanganan yang diberikan pun berupa kesepakatan antara pihak *service center* dengan konsumen. Kesepakatan ini dilakukan karena terkait dengan perdangan dan perekonomian berorientasi pada perlindungan hak-hak pelaku usaha atau produsen dan konsumen. Karena Islam menghendaki adanya unsur keadilan, kejujuran, dan transparansi yang dilandasi nilai keimanan dalam praktik perdagangan ataupun jasa.

Ajaran Islam menganjurkan kepada umatnya untuk saling menghormati dan saling menghargai dan saling menjunjung tinggi hak-hak dan martabat orang lain dan sesamanya. Salah satu permasalahan dalam ajaran Islam yang sangat menuntut perhatian adalah masalah rasa tanggung jawab, antara lain:<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Taufiq Hidayat, *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam*, (Jakarta: Al-Mawarid, 2006), hlm. 113.

<sup>11</sup> Rachmat Djantika, *Sistem Ethika Islami*, (Jakarta: Griya Grafis, 1996), hlm.200.

1. Tanggung jawab antara manusia dengan pencipta-Nya yaitu Allah SWT, yakni tanggung jawab untuk memenuhi janjinya untuk selalu beribadah kepada-Nya, mentaati perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.
2. Tanggung jawab antara manusia dengan sesamanya, dalam kehidupan sehari-hari Islam sering menyebutnya dengan bermuamallah. Dalam bermuamallah hendaknya sesama manusia saling mempunyai sikap yang tidak merugikan sesamanya tetapi bisa saling bermanfaat dan juga mempunyai jiwa yang amanah. Seseorang apabila mempunyai jiwa yang amanah maka dalam bermuamallah akan menjadi lebih tenang dan tentram karena orang yang mempunyai sikap jujur dan amanah, orang tersebut tidak akan mungkin mengkhianati pihak lain.

Kenyataan dimasyarakat, di dalam penanganan jual beli, sewa menyewa dan lain sebagainya sering terjadi ketidakpuasan konsumen terhadap *service* yang diberikan, dikarenakan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, banyak konsumen yang tidak mempunyai hak dalam suatu pelayanan yang seharusnya diberikan, dan konsumen harus berfikir secara cepat untuk bisa memutuskan apakah ia harus mengklaim kepada pihak *service center* atau tidak. Islam sebenarnya sudah memberikan aturan tentang hak pilih tersebut yang terangkum dalam bahasan tentang *Khiyār*.

Penjelasan diatas sangatlah perlu dikaji lebih lanjut dengan lebih lanjut dengan lebih memperdalam masalah apa yang mendasari terjadinya hal-hal tersebut terutama jika dikaitan dengan hukum Islam tentang muamallah. Karena dalam prinsip hukum muamallah bahwa sangat ditekankan adanya tanggung jawab yang

bertujuan untuk menghindari adanya kerugian sehingga dalam muamallah tidak ada pihak yang dirugikan. Maka penyusun melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pasca Layanan *Service* (Studi Kasus di Samsung *Service Center* Purwokerto)”.

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kemungkinan salah penafsiran dalam memahami judul skripsi ini maka penulis akan memaparkan dan menegaskan beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini.

### 1. Perlindungan konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>12</sup>

### 2. Hukum Islam

Hukum Islam adalah kaidah, azaz, prinsip ataupun aturan yang digunakan untuk mengendalikan masyarakat Islam, baik berupa ayat al-Qur'an, hadits Nabi SAW, pendapat sahabat dan tabi'in, maupun pendapat yang berkembang disuatu masa dalam kehidupan umat Islam.<sup>13</sup>

### 3. *Khiyār*

*Khiyār* adalah akad yang dimiliki oleh dua pihak yang berakad antara melanjutkan akad atau tidak melanjutkan akad.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 1.

<sup>13</sup> Abdul Aziz Dahlan, *Ensiklopedi Islam*, (Jakarta: Ichtiar baru Van Hoeven, 1996), hlm. 575.

<sup>14</sup> Wahbah Az Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* terj. Abdul Hayyie al-kattani, dkk, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 161.

#### 4. Penanganan

Penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani, penggarapan, penyelesaian satu atau serangkaian proses pekerjaan.<sup>15</sup>

#### 5. *Service Center*

*Service Center* adalah aktifitas perusahaan dalam memberikan layanan pelanggan meliputi penanganan pelanggan dan keluhan pelanggan.<sup>16</sup>

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis menyimpulkan beberapa pokok permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap penanganan klaim di Samsung *Service Center* Purwokerto?
2. Bagaimana pandangan hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen (UUPK Nomor 8 Tahun 1999) terhadap penanganan klaim konsumen di Samsung *Service Center* Purwokerto?

### D. Tujuan dan Manfaat

1. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:
  - a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan yang diberikan pihak *service center* dalam klaim konsumen atas kerusakan yang terjadi setelah dilakukan perbaikan.

---

<sup>15</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000, hlm. 1137.

<sup>16</sup> [https://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_service\\_info2099.html](https://carapedia.com/pengertian_definisi_service_info2099.html). Diakses Pada tanggal 12 Maret 2018, pukul 08.57 WIB.

- b. Untuk mengetahui bagaimana pandangan hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen atas penanggung kerusakan atas klaim konsumen terhadap kerusakan yang terjadi setelah dilakukan perbaikan.

## 2. Manfaat penelitian

- a. Secara teoritis, memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen dalam hukum Islam, bagaimana hukum Islam memandang perlindungan konsumen tersebut.
- b. Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberi manfaat serta menambah khazanah pengetahuan, sehingga masyarakat mampu memahami dan menerapkan transaksi muamallah khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen *service* yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam dan merubah kebiasaan di masyarakat yang tidak sesuai dengan syari'at Islam.
- c. Bagi masyarakat umum terutama para konsumen yang melakukan kegiatan ekonomi dan bisnis, diharapkan bisa mengetahui adanya pelayanan yang mana di dalamnya untuk melayani klaim atau kerugian atasnya dari segala hal yang berkaitan dengan konsumen di dalam kegiatan bisnis di *service center*.

## **E. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kajian tentang teori-teori yang diperoleh dari pustaka-pustaka yang berkaitan dan mendukung penelitian yang akan dilakukan.

Oleh karena itu, pada bagian ini penulis akan mengemukakan beberapa teori-teori dan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Ahmadi Miru dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen*, menerangkan dan menjelaskan tentang perlindungan konsumen, asas dan tujuan, hak dan kewajiban, tanggung jawab pelaku usaha, serta menerangkan tentang penyelesaian sengketa. Pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.<sup>17</sup>

Neni Sri Imaniyati dalam bukunya *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Perkembangan* menerangkan bahwa dalam hukum ekonomi yaitu hukum ekonomi dalam pembangunan nasional, asas kebebasan berkontrak (*Freedom of Contract*) dan perkembangannya, masalah-masalah dalam Perseroan Terbatas, hak milik intelektual, pasar modal, perbankan dan perlindungan konsumen.<sup>18</sup>

Muhammad dan Alimin dalam bukunya *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* menerangkan tentang perlindungan konsumen dalam syariat Islam, baik dari produk teks-teks al-Qur'an dan hadits maupun dari produk fiqh Islam, etika dalam fungsi-fungsi bisnis Islam, pensyariaan hak *Khiyār* sebagai salah satu instrumen perlindungan konsumen. Sehingga buku ini dapat dijadikan pedoman perlindungan konsumen kontemporer karena keunggulan dan ciri khas hukum ekonomi Islam dalam perlindungan hak konsumen, karena sebagian besar nash-nash *syara'* tentang muamallah lebih

---

<sup>17</sup>Ahmadi Minru, *Hukum Perlindungan Konsumen...*, hlm. 1.

<sup>18</sup>Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan...*, hlm. vii.

bertujuan pada usaha menghindarkan segala kezaliman terhadap kedua belah pihak, konsumen dan pelaku usaha.<sup>19</sup>

Hendi Suhendi dalam bukunya *Fiqh Muamallah* menerangkan bahwa mencakup beberapa aspek diantaranya kebendaan tata kesopanan, seperti kedudukan harta, hak milik, jual beli, bunga bank dan riba, *musyarākah*, *ijārah*, *muḍayanah*, koperasi, asuransi, etika bisnis.<sup>20</sup>

Isnani Harahap, Yenni Samri JN, Marliyah dan Rahmi Syahriza dalam bukunya *Hadis-Hadis Ekonomi* menerangkan bahwa untuk mengembangkan ekonomi Islam dengan mengkaji ke sumbernya (hadis). Namun buku ini dijadikan lebih praktis dan lebih menekankan pada penjelasan matan hadis dan kontekstualisasinya dalam ekonomi Islam.<sup>21</sup>

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya lebih jelas tergambar dalam table berikut:

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Oktaviani Singgih Perdani	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Alun-alun Purbalingga)	Sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dan mengenai hukum Islam.	Pada skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen parkir dan hukum Islamnya menggunakan Ijarah. Sedangkan skripsi penulis adalah perlindungan konsumen pasca layanan <i>service</i> dan

<sup>19</sup>Muhammad dan Alimin, *Etika Perlindungan Konsumen...*, hlm. 5-6.

<sup>20</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamallah...*, hlm.VII.

<sup>21</sup>Isnani Harahap,dkk, *Hadis-Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. Vii.

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				menggunakan hukum Islam <i>khiyār</i> .
2.	Durrotul Isnaeni Haqi	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Makanan Kemasan Yang Belum Memiliki Nomor Pendaftaran (Studi Kasus di Pasar Cilongok, Kecamatan Cilongok, Kabupaten Banyumas).	Sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam yaitu <i>khiyār 'aib</i> .	Pada skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen jual beli makanan kemasan yang belum memiliki nomor pendaftaran, terkait dengan barang atau makanan yang cacat atau basi. Sedangkan skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap klaim konsumen tentang penanganan pasca layanan service.
3.	Yuli Haryati	Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli HP Bekas (Studi Kasus di Pertokoan Komplek Stasiun Purwokerto Timur).	Sama-sama membahas tentang perlindungan konsumen dan hukum Islam yaitu <i>khiyār</i> .	Pada skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap praktik jual beli Hp bekas dengan adanya tambahan biaya pada saat melakukan klaim garansi. Sedangkan skripsi ini membahas

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
				tentang perlindungan konsumen terhadap klaim konsumen terkait garansi tidak dengan penambahan biaya tetapi dengan service ulang.

#### F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab, masing-masing bab membahas permasalahan yang diuraikan menjadi beberapa sub bab. Untuk mendapat gambaran yang jelas serta mempermudah dalam pembahasan, secara global sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah yang merupakan landasan dalam penulisan skripsi ini, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, metode penelitian dan berakhir dalam sistematika pembahasan.

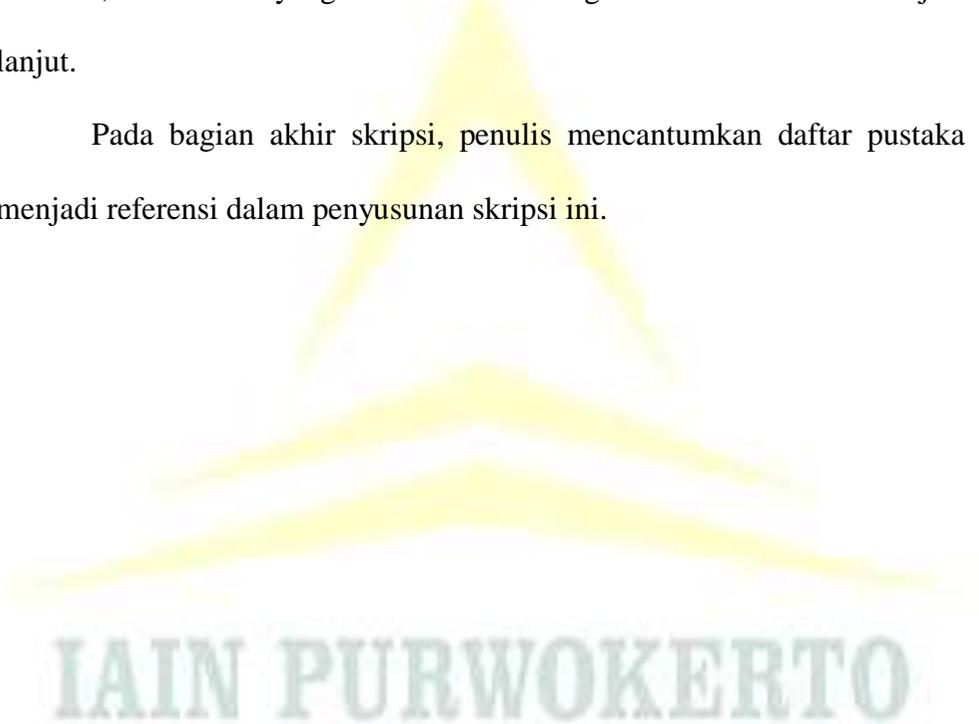
Bab kedua membahas tinjauan hukum Islam mengenai penanganan klaim konsumen, dan menggunakan prinsip-prinsip muamallah dalam perspektif Islam.

Bab ketiga berisi metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian. Pembahasan dalam bab ini meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, sumber data dan teknik analisis data.

Bab keempat merupakan pembahasan inti skripsi. Analisis masalah dalam kasus tersebut melalui tinjauan hukum Islam. Melalui proses penyelesaian atas masalah tersebut dan analisis metode penyelesaian hukum Islam permasalahan dalam kasus tersebut di *service center* Samsung.

Bab kelima adalah penutup yang mempunyai sub bab: simpulan yang berisi jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, saran-saran yang dimaksudkan sebagai rekomendasi untuk kajian lebih lanjut.

Pada bagian akhir skripsi, penulis mencantumkan daftar pustaka yang menjadi referensi dalam penyusunan skripsi ini.



IAIN PURWOKERTO

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap perlindungan konsumen terkait penanganan klaim konsumen di Samsung *service center* Purwokerto maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Penanganan dari Samsung *service center* Purwokerto

Pihak Samsung *service center* atau pelaku usaha bertanggung jawab atas segala klaim yang diberikan oleh konsumen, dengan melihat adanya bukti-bukti yang benar adanya kesalahan dari pihak Samsung *service center*. Namun, karena adanya aturan yang dibuat oleh pihak Samsung *service center* dengan menemui beberapa orang yang ada di Samsung *service center* ini maka konsumen enggan melakukan klaim atas haknya kepada pihak Samsung *service center*.

Perlindungan konsumen terkait penanganan klaim ini, dilakukan untuk memberikan rasa tanggung jawab kepada pihak Samsung *service center* atau pelaku usaha yang mana hal itu merupakan kewajibannya sesuai undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 Tahun 1999. Tanggung jawab terhadap konsumen atas kelalaian ataupun segala hal yang berkaitan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan suatu perbuatan yang sesuai dengan norma hukum yang berlaku. Ganti rugi yang dilakukan

harus sesuai dengan apa yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen nomer 8 Tahun 1999.

## 2. Pandangan hukum Islam terhadap penanganan klaim

Salah satu upaya untuk menjaga agar tidak terjadi perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen maka syari'at Islam menetapkan adanya hak *khiyār*. Perlindungan terhadap hak konsumen yang melakukanklaim kepada pihak Samsung *service center* ini sesuai dengan rukun dan syarat *khiyār* (*khiyār 'aib*) dan diperbolehkan. Rukun dikatakan sesuai karena antara pelaku usaha dan konsumen sudah termasuk dalam kategori baligh, berakal, dan mengerti seperti dalam penjelasan diatas, kemudian adanya *sighat*, dan adanya barang atau objek yaitu sparepart. Sedangkan syaratnya sudah sesuai semua dengan adanya unsur rela antara pelaku usaha dan konsumen, yang berakad sudah baligh, berakal dan mengerti, ada manfaat barang atau jasa, objeknya jelas, penentuan harga dan konsumen melihat brang yang digunakan untuk penggantian sparepart. Dalam Islam *khiyār 'aib* yang manakala konsumen menemukan cacat pada barang tersebut, dan cacat tersebut tidak diketahui saat akad berlangsung, hal seperti ini bisa menuntut kepada pelaku usaha untuk mendapat dispensasi, ganti rugi atau penggantian.

## B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis berusaha memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak Samsung *service center*

Segala bentuk teori yang memprioritaskan kepuasan konsumen di dalam penerapan aktifitas usahanya di Samsung *service center* lebih diperhatikan untuk menambah kepercayaan konsumen kepada *service center* resmi.

2. Kepada konsumen Samsung *service center*

Untuk konsumen diharapkan dapat mengetahui mengerti dan lebih teliti atas perlindungan haknya yang telah diatur dalam undang-undang terkait serta dapat menjalankan aturan tersebut tanpa menimbulkan masalah klaim.

3. Lembaga pemerintah terkait perlindungan konsumen

Perbaikan atau pembenahan dalam perlindungan konsumen di lingkungan masyarakat diprioritaskan. Penerapan undang-undang dan aturan terkait perlindungan konsumen perlu dijalankan dengan benar dan efektif dalam aktifitas ekonomi dan bisnis.

### **C. Kata Penutup**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis selama mengerjakan skripsi sederhana ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaa, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi-skripsi berikutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semuanya. Terima kasih.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Afandi, Yazid, M. *Fiqh Muamalah dan Implementasinya dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Ahmad Syaichoni. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *Bay' Al-Salam dan E-Comers* (Komparasi Hukum Islam dan Hukum Positif)", *Jurnal Ahkam*, Vol.III. Nomor 2. 2015.
- Al-Asqalani, Hajar, Ibn. *Fathul Bari; Penjelasan Kitab Shahih Al-Bukhari*, Juz 12. Terj Amiruddin. Jakarta: Pustaka Azzam. 2005.
- Al-Ja'fi, al-Bu khāri, Bardazabah, Ibnu, al-Mughirah, Ibnu, Ibrāhim, Ibnu Ismā'il, Ibnu, Muhammad, Abdullah, Abī. Bairūt: Dār al-Fikr. 1994.
- Al-Qazwaini, Yazid, Ibnu, Muhammad, 'Abdullah, Abī. *Sunan Ibnu Majah*. Bairūt: Dār al-Fikr. 1995.
- al-Zarqa', Ahmad, Musthafa. *al-Madkhâl 'alâ al-Fiqhi al-'Am*. Beirut: Dar al-Fikr. 1968.
- Ashshofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 1996.
- Az Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam Wa Adillatuhu* terj. Abdul Hayyie al-kattani, dkk. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Azwar, Saifuddin. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1998.
- Basyir, Azhar, Ahmad. *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta. 2012.
- Dahlan, Aziz, Abdul. *Ensiklopedi Islam*. Jakarta: Ichtiar baru Van Hoeven. 1996.
- Darmanuri,Aji.*Metodologi Penelitian*. Ponorogo: Penerbit STAIN Po Press. 2010.
- Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Bumi Restu. 1976.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka. 2000.
- Dewi, Gemala, dkk. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, Cet. 1. Jakarta: Badan Penerbit FH-UI. 2005.
- Djantika, Rachmat. *Sistem Ethika Islami*. Jakarta: Griya Grafis. 1996.

- Dzajuli. *Kaidah-kaidah Fikih (Kaidah-kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-masalah yang Praktis)*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2006.
- Ghazali, Rahman, Abdul, dkk. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Pena Grafika. 2010.
- Hadi, Surinso. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset. 2001.
- Haqi, Isnaeni, Durrotul. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Makanan Kemasan Yang Belum Memiliki Nomor Pendaftaran (Studi Kasus di Pasar Cilingsok)*. Sripsi. IAIN Purwokerto, 2017.
- Harahap, Isnani, dkk. *Hadis-Hadis Ekonomi*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Haroen, Nasrun. *Ushul Fiqih*. Jakarta: Logos. 1996.
- Haryati, Yuli. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Hp Bekas (Studi Kasus di Pertokoan Kompleks Stasiun Timur Purwokerto)*. Skripsi. IAIN Purwokerto, 2015.
- Hasan, Ali, M. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (fiqh Muamalat)* Cet. 1. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2003.
- Hidayat, Taufiq. *Garansi dan Penerapannya Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Al-Mawarid. 2006.
- Imaniyati, Sri, Neni. *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam Perkembangan*. Bandung: Mandar Maju. 2002.
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutaman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008.
- Muhammad dan Hadi, Sholihul. *Pegadaian Syariah*. Jakarta: Salemba Diniyah. 2003..
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru. 2018.
- Nurhalis. "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Kajian Hukum*, Vol. III, No. 9. 2015.
- Perdani, Singgih, Oktaviani. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Parkir Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Alun-Alun Purbalingga)*. Skripsi. IAIN Purwokerto, 2017.
- Rasjid, Sulaiman. *Fiqh Islam*, Cet. 1. Bandung: Sinar Baru Algensindo. 2008.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.

Suharsimi, *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta. 2005.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamallah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2013.  
Muhammad dan Alimin. *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta. 2004.

Sulaimān, Dāwud, Abī. *Sunan Abī Dāwud*. Qhāhirah: Dār al-Hadits, t.t.

Surahmad, Winarno. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar*. Bandung: Tarsito. 1994.

Syafe'I, Rachmat. *Fiqh Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2001.

Syarifuddin, Amir. *Ushul Fiqh Jilid 2*. Jakarta: PT Logos Wacana Ilmu. 1999.

Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras. 2009.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Washil, Muhammad, Farid, Nasar, dan Azzam, Muhammad, Aziz, Abdul. *Qawa'id Fiqhiyyah*. Jakarta: Amzah. 2015.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PrenadaMedia Grup. 2013.

## WEB

[https://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_service\\_info2099.html](https://carapedia.com/pengertian_definisi_service_info2099.html). Diakses Pada tanggal 12 Maret 2018, pukul 08.57 WIB.