

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah risalah yang diturunkan oleh tuhan kepada nabi Muhammad SAW sebagai petunjuk dan pedoman yang mengandung hukum–hukum sempurna. Hukum-hukum itu dipergunakan untuk melangsungkan kehidupan manusia yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, hubungan manusia dengan alam, serta hubungan manusia dengan tuhan. Keuniversalan Islam, mengajarkan kepada umatnya supaya hidup saling tolong-menolong antara satu dengan yang lainnya. Karena pada dasarnya manusia tidak akan mampu untuk melangsungkan hidupnya secara individu yaitu pasti memerlukan bantuan orang lain. Allah berfirman dalam surat Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : *”Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolonglah dalam perbutan dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah maha berat siksaannya”*. (Qs. Al-Maidah : 2).¹

Sebagai makhluk sosial, manusia memiliki hasrat untuk hidup bersama, apalagi pada zaman modern ini keinginan serta kebutuhan manusia yang selalu bertambah tidak memungkinkan untuk hidup sendiri dan

¹ Departemen Agama RI, “*Al-Qur’an dan Terjemahan*”, (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan, 2006), hlm. 142.

melangsungkan kehidupannya secara pribadi. Oleh sebab itu kerjasama dengan manusia lain sangatlah dibutuhkan sehingga akan terjalin kehidupan yang layak dan terjamin dalam kehidupan bermasyarakat.

Untuk mempertahankan kelangsungan hidup di masyarakat, manusia tidak terlepas dari masalah-masalah yang akan dihadapi, baik masalah bisnis contohnya jual-beli maupun aspek-aspek yang lainnya. Jual-beli secara bahasa adalah mengambil sesuatu dengan memberikan sesuatu, yaitu mereka mengambil sesuatu dari bahu yang diulurkan (karena masing-masing dari kedua belah pihak yang saling bertukar itu mengulurkan bahunya kepada yang lainnya) baik dengan tujuan melakukan akad jual-beli maupun saling menerima harga dan barang yang telah ditransaksikan.² Manusia seringkali melakukan berbagai macam bentuk bisnis demi melangsungkan kehidupannya, tanpa mengetahui bisnis yang digeluti menggunakan sistem bisnis yang sesuai dengan ketentuan hukum Islam ataupun tidak.

Ketentuan dalam hukum Islam meliputi asas-asas umum hukum Islam diantaranya asas keadilan, asas kepastian hukum dan asas kemanfaatan. Menurut Mohammad Daud Ali dalam bukunya, asas keadilan merupakan asas yang sangat penting dalam hukum Islam. Demikian pentingnya, sehingga ia dapat disebut sebagai asas semua asas hukum Islam. Di dalam Al-Qur'an, karena pentingnya kedudukan dan fungsi kata itu, keadilan disebut lebih dari 1000 kali, terbanyak setelah Allah dan ilmu pengetahuan.³ Definisi keadilan

² Rahmat Syafei, "*Fiqih Muamalah*", (Bandung: Pustaka Setia, 2000), hlm. 18.

³ Prof. Dr. H. Mohammad Daud Ali, S.H, "*Hukum Islam Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia*". Cet. Ke-8, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 115-116.

ialah kata jadian dari kata adil yang terambil dari bahasa Arab, yaitu *Adl*. Kamus-kamus yang berbahasa Arab menginformasikan bahwa kata ini pada mulanya berarti sama. Persamaan dimaksud, sering dikaitkan dengan hal-hal yang bersifat materi. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan, kata adil itu tidak berat sebelah atau tidak memihak, berpihak kepada kebenaran, dan sepatutnya atau tidak sewenang-wenang.⁴ Dasar hukum adil diungkapkan oleh Allah SWT di dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۖ اعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya “*Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertaqwalah kepada Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan*”⁵

Negara Indonesia memiliki hukum yang mengatur perlindungan konsumen yaitu UU No. 8 tahun 1999, UUPK Pasal 4 poin (g) dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang hak konsumen menjelaskan bahwa “*Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif*”.⁶ Maksud dari pasal 4 poin (g) ini sudah jelas bahwa konsumen berhak

⁴ Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, M.A, “*Pendidikan Agama Islam*”. Cet. Ke-1, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 110.

⁵ Departemen Agama RI, “*Al-Qur'an dan Terjemahan*”, (Jakarta: CV Pustaka Agung Harapan, 2006), hlm. 144.

⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

mendapatkan pelayanan yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif/adil inilah yang harus di penuhi oleh produsen.

Konsumen merupakan *stakeholder* yang hakiki dalam bisnis modern. Bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Sedangkan produsen adalah suatu bisnis yang mengkhususkan diri dalam proses membuat produksi.⁷

Masalah bisnis tidak dapat dipandang sebelah mata. Bisnis merupakan masalah penting dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu bisnis berjalan terus, tanpa pandang bulu, apakah yang menjalankan bisnis sebagai orang muslim atau non muslim. Bisnis dalam Al-Qur'an dijelaskan melalui kata *tijarah*, yang mencakup dua makna, yaitu: pertama, perniagaan secara umum yang mencakup perniagaan antara manusia dengan Allah. Adapun kata *tijarah* yang kedua adalah perniagaan secara khusus, yang berarti perdagangan ataupun jual-beli antar manusia.⁸ Bagi orang muslim, bisnis bukanlah fenomena baru, namun ia merupakan fenomena yang lama di jadikan oleh panutan umat muslim, yaitu Rasulullah SAW.

Seperti halnya pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan setiap harinya banyak transaksi bisnis yang dilakukan oleh penjual maupun pembeli seperti halnya transaksi jual-beli, dimana pembeli yang datang ke toko yang berada di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan yang tujuannya adalah untuk membeli sesuatu barang ke toko tersebut akan segera dilayani

⁷ Drs. Muhammad, M. Ag dan R. Lukman Fauroni, M. Ag, “*Visi Al-Qur'an tentang Etika dan Bisnis*”, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm. 103.

⁸ Dr. Ika Yunia Fauzia, Lc., M.E.I, “*Etika Bisnis dalam Islam*”. Cet. Ke-1, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 7.

oleh penjual, akan tetapi ada beberapa toko yang transaksi jual-belinya berbeda dari pada toko-toko lainnya, dimana pembeli yang dikenal oleh penjual akan dilayani terlebih dahulu meskipun pembeli tersebut datang lebih akhir. Transaksi seperti ini sering terjadi di pasar tradisional tersebut dan sudah menjadi tradisi sehingga hal tersebut sudah biasa dan dianggap lumrah. Adanya ketidaksamaan pelayanan yang dilakukan oleh beberapa toko tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Praktek Diskriminasi Pelayanan Terhadap Konsumen Perspektif *Al’Adl* (keadilan) dan UUPK Pasal 4 dan 7”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem pelayanan jual-beli di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan?
2. Bagaimana analisis praktek diskriminasi pelayanan terhadap konsumen perspektif *Al-Adl* (keadilan) dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan 7 tentang Hak Konsumen dan Kewajiban Produsen di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk dapat berguna baik bagi peneliti maupun pembaca. Adapun tujuannya adalah :

1. Untuk mendeskripsikan tentang praktek sistem pelayanan jual-beli di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan.

2. Untuk mengetahui analisis praktek diskriminasi pelayanan terhadap konsumen perspektif *Al-Adl* (keadilan) dan Undang-undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dan 7 tentang Hak Konsumen dan Kewajiban Produsen di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan.

D. Kajian Pustaka

Penelitian ini bersifat lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan di tempat timbulnya suatu permasalahan yang berkaitan dengan judul yang peneliti angkat yaitu **“Analisis Praktek Diskriminasi Pelayanan Terhadap Konsumen Perspektif *Al’Adl* (keadilan) dan UUPK Pasal 4 dan 7”**.

1. Skripsi yang ditulis oleh Buyung yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Alfamart Todopoli Di Kota Makassar”* dalam skripsi ini dijelaskan tentang apakah ada pengaruh secara signifikan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁹
2. Skripsi yang ditulis oleh Nandang Sunandar Said yang berjudul *“Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabah”* dalam skripsi ini dijelaskan tentang pengaruh pelayanan secara umum terhadap minat nasabah¹⁰
3. Skripsi yang ditulis oleh Zahrina Fadilah yang berjudul *“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online*

⁹ Buyung, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Todopoli di Kota Makassar”*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin, 2013)

¹⁰ Nandang Sunandar Said, *“Analisis Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Pegadaian Syariah Terhadap Minat Nasabah”*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010)

LAZADA“ dalam skripsi ini dijelaskan tentang Pengaruh pelayanan konsumen secara umum terhadap kepuasan konsumen melalui media sosial¹¹

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada perspektifnya karena disini penulis menggunakan literatur teori dari buku-buku dan bertolak ukur pada *Al'Adl* (keadilan) dan Undang-undang Perlindungan Konsumen, sedangkan ketiga kajian pustaka di atas hanya meneliti secara umum tentang pengaruh terhadap masing-masing instansi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing instansi tersebut.

E. Sistematika Pembahasan

Dalam pembahasan skripsi ini penulis membagi sistematika penulisan agar penelitian ini lebih terarah, maka penulis membagi menjadi lima bab, dan setiap bab terdiri dari sub bab yaitu untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan skripsi ini, sistematika pembahasan skripsi ini sebagai berikut:

BAB I : Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

BAB II : Berisi landasan teori, pengertian keadilan, dasar hukum adil, kedudukan keadilan dalam hukum Islam, keadilan dalam etika bisnis Islami, pelayanan, konsumen dan pelaku usaha, hak

¹¹ Zahrina Fadilah, “*Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online LAZADA*”,(Skripsi,Universitas Darma Persada, 2015)

konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam UUPK No. 8 tahun 1999, pengertian diskriminasi, diskriminasi dalam bisnis dan diskriminasi dalam perspektif Islam.

BAB III : Bab ini berisi tentang metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, sifat penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

BAB IV : Bab ini berisi hasil penelitian dan analisis terhadap praktek pelayanan jual-beli di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan.

BAB V : Bab ini berisi penutup yang diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang ada.