

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Praktek Diskriminasi Pelayanan Terhadap Konsumen Perspektif *Al’Adl* (keadilan) dan UUPK Pasal 4 dan 7” (Studi Kasus di Pasar Tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan)” dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan praktek pelayanan yang berbeda dari pada toko-toko lainnya, dimana pembeli yang dikenal oleh penjual akan dilayani terlebih dahulu meskipun pembeli tersebut datang lebih akhir. Pelayanan seperti ini sering terjadi di pasar tradisional tersebut dan sudah menjadi tradisi sehingga hal tersebut sudah biasa dan di anggap lumrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui praktek pelayanan di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan dan untuk mengetahui perspektif *Al’Adl* (keadilan) dan UUPK Pasal 4 dan 7 pada praktek pelayanan di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (field research) yang bersifat kualitatif, yang bersumber dari data primer yang diperoleh pada saat melakukan penelitian di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan dan didukung dengan data sekunder yang dapat diperkuat dengan literatur sebagai pendukung. Penelitian ini bersifat deskriptif-analisis, dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Adapun pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis empiris yang kemudian dianalisis dengan menggunakan pola berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait sistem pelayanan jual beli di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan adalah dimana pembeli yang tidak dikenal tapi datang lebih awal, kemudian datanglah pembeli yang dikenal tapi datang lebih akhir, maka pembeli yang dikenallah yang akan dilayani terlebih dahulu. Sistem pelayanan yang dilakukan oleh penjual di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan tidak menerapkan teori *Al’Adl* (keadilan) dengan dasar Al-Qur’an surat Al-Maidah ayat 8 dan hadis shahih Muslim tentang hikmah berbuat adil dan juga tidak sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh UUPK Pasal 4 tentang hak konsumen dan Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha. Pelayanan di pasar tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan ini mengandung diskriminasi dan diskriminasi itu perbuatan yang tidak adil.

Kata kunci: Diskriminasi, *Al’Adl* (keadilan), UUPK Pasal 4 dan 7

ABSTRACT

This thesis entitled "Discrimination Practices analysis, Client Service Consumer Perspective *Al'Adl* (justice) and UUPK Article 4 and 7" (Case Study in Traditional Market Ki Lemah Duwur Bangkalan) "background by the differences in the practice of the different services of the shops the other, where the buyer is known by the seller will be served beforehand though these shoppers arrive late. Services like this are common in the traditional markets and have already become a tradition that it was common and considered normal. This study aims to determine service practices in traditional markets Ki Lemah Duwur Bangkalan and knowing Perspective *Al'Adl* (justice) and UUPK Article 4 and 7 on the service practices in traditional markets Ki Lemah Duwur Bangkalan.

The research methodology in this study is the method of field research (qualitative research), sourced from primary data obtained during research in traditional market Ki Lemah Duwur Bangkalan and supported by secondary data can be strengthened by the literature as a supporter. This research is descriptive-analysis, using the technique of collecting data through interviews and observations. The approach used is empirical juridical approach that was then analyzed using inductive thinking patterns.

Based on the results of research in the field related to the service system of buying and selling in the traditional market Ki Lemah Duwur Bangkalan is where the buyer is unknown but come early, then come another buyer known but come the last chance, it is the buyer who known to be in serve first. System services carried out by the seller in a traditional market Ki Lemah Duwur Bangkalan not apply theory *Al'Adl* (justice) on the basis of Al-Qur'an surah Al-Maidah verse 8 and Muslim authentic tradition of wisdom to do justice and also not in accordance with regulations UUPK is already set by Article 4 of the rights of consumers and Article 7 of the obligation of entrepreneur. Services in traditional markets Ki Lemah Duwur this Bangkalan contain any discrimination and that discrimination unlawful behavior.

Keywords: Discrimination, *Al'Adl* (justice), UUPK Article 4 and 7

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	vi
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kajian Pustaka	6
E. Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Konsep Keadilan (<i>Al-Adl</i>).....	9
1. Pengertian Keadilan.....	9
2. Dasar Hukum Adil	10
3. Kedudukan Keadilan dalam Hukum Islam.....	12
4. Keadilan dalam Etika Bisnis Islami.....	13
B. Konsep Pelayanan Terhadap Konsumen	14
1. Pelayanan.....	14
2. Konsumen dan Pelaku Usaha	16
3. Hak Konsumen dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUPK No. 8 Tahun 1999	19
C. Konsep Diskriminasi.....	22
1. Pengertian Diskriminasi.....	22
2. Diskriminasi dalam Bisnis	23
3. Diskriminasi dalam Perspektif Islam.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Sifat Penelitian.....	28
C. Pendekatan Penelitian.....	28
D. Lokasi Penelitian	29
E. Sumber Data	29
F. Metode Pengumpulan Data	32
G. Metode Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	36
A. Hasil Penelitian.....	36
1. Gambaran Umum Tentang Pasar Tradisional Ki Lemah Duwur Bangkalan	36
2. Sistem Pelayanan Jual-Beli Di Pasar Tradisional Ki Lemah Duwur bangkalan	40
B. Analisis Praktek Diskriminasi Pelayanan Terhadap Konsumen Perspektif <i>Al-Adl</i> (keadilan) dan UUPK Pasal 4 dan 7	47
1. Tinjauan <i>Al-Adl</i> (keadilan) Terhadap Praktek Diskriminasi Pelayanan Pada Konsumen.....	47
2. Tinjauan Undang-undang Perlindungan Konsumen (pasal 4 dan 7) Terhadap Praktek Diskriminasi Pelayanan pada Konsumen	52
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Sumber Data Primer.....	30
Tabel 2	Sumber Data Sekunder.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara

Lampiran 2 Surat Bukti Wawancara