

**PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP  
PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PERUMAHAN  
DI PT. MERAPI ARSITAGRAHA YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM ISLAM**

**OLEH**

**ENI MUSLIMAH**  
**04380055**

**PEMBIMBING:**

- 1. BUDI RUHIATUDIN, S.H., M.Hum.**
- 2. GUSNAM HARIS, S.Ag, M.Ag.**

**MUAMALAT**

**FAKULTAS SYARI'AH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2009**



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi  
Lamp : 1

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : **Eni Muslimah**  
NIM : **04380055**  
Judul Skripsi : **Pandangan Hukum Islam Terhadap Perlindungan  
Konsumen dalam Jual Beli Perumahan di PT Merapi  
Arsitagraha Yogyakarta**

sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah Jurusan Program Studi Mu'amalat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 9 Muharram 1430 H.  
6 Januari 2009 M.

Pembimbing I

**Budi Ruhiatudin, SH., M.Hum.**  
NIP. 150 300640





## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi  
Lamp : 1

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

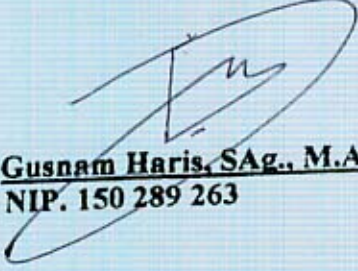
Nama : **Eni Muslimah**  
NIM : **04380055**  
Judul Skripsi : **Pandangan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Perumahan di PT Merapi Arsitagraha Yogyakarta**

sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syari'ah Jurusan Program Studi Mu'amalat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 9 Muharram 1430 H.  
6 Januari 2009 M.

Pembimbing II

  
**Gusnam Haris, SAg., M.Ag.**  
**NIP. 150 289 263**





### PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/K.MU.SKR/PP.009/066/2009

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pandangan Hukum Islam Terhadap  
Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli  
Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :  
Nama : Eni Muslimah  
NIM : 04380055  
Telah dimunaqasyahkan pada : 16 Januari 2009 M/21 Muharram 1430 H  
Nilai Munaqasyah : A/B (85)  
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

### TIM MUNAQASYAH:

Ketua Sidang

Budi Ruhiatudin, S.H., M. Hum  
NIP. 150 300 640

Penguji I

Muyassarotussofichah, S.Ag., S.H., M.Hum  
NIP. 150 291023

Penguji II

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum  
NIP. 150 368 333

Yogyakarta, 16 Januari 2009

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah

DEKAN



Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A  
NIP. 150 240 524

## *PERSEMBAHAN*

*Karya Ilmiah ini penyusun persembahkan untuk;*

- ♥ *Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*
- ♥ *Kepada Bapak dan Ibu tercinta., yang tidak pernah bosan mendoakan dengan tulus dan senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun materiel. Terimakasih untuk segala pengorbanan, kesabaran, dan canda tawa bersama.*
- ♥ *Teruntuk keluarga dan adik-adikku yang selalu senantiasa memberikan kebahagiaan rima ,toms, zahwa, gibran.*
- ♥ *Teman-temanku, Tri, Ambar, Kiki, Ais, umi, Risa, Nur, Arba, Iix Terima kasih kalian selalu ada disaat aku sedih dan bahagia. Kalian semualah yang menunjukkan arti sebuah persahabatan dan persaudaraan sesungguhnya.*
- ♥ *Serta untuk orang tersayang, terimakasih untuk segala pengorbanan dan perhatiannya selama ini, semoga Allah Selalu Membimbing Kita dengan penuh Ke- Rahmatan.*

## MOTTO

*Tak ada satupun di dunia yang tidak mungkin bila disertai dengan keyakinan, sebagian akan menjadi mungkin jika berpikiran mungkin.  
Berdo'a dan percayalah  
(Dr.Norma Y, Dielly)*

*Orang yang tidak pernah jatuh tidak mempunyai kesadaran yang tepat tentang apa yang diperlukan untuk dapat berdiri kokoh.  
(Douwes Dekker)*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Keterangan                  |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alîf | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan          |
| ب          | Bâ'  | b                  | be                          |
| ت          | Tâ'  | t                  | te                          |
| ث          | Sâ'  | ś                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jîm  | j                  | je                          |
| ح          | Hâ'  | ḥ                  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | Khâ' | kh                 | ka dan ha                   |
| د          | Dâl  | d                  | de                          |
| ذ          | Zâl  | z                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | Râ'  | r                  | er                          |
| ز          | zai  | z                  | zet                         |
| س          | sin  | s                  | es                          |
| ش          | syin | sy                 | es dan ye                   |
| ص          | sâd  | ş                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | dâd  | ḍ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | tâ'  | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | zâ'  | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain | ‘                  | koma terbalik di atas       |
| غ          | gain | g                  | ge                          |
| ف          | fâ'  | f                  | ef                          |
| ق          | qâf  | q                  | qi                          |
| ك          | kâf  | k                  | ka                          |
| ل          | lâm  | l                  | `el                         |
| م          | mîm  | m                  | `em                         |

|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| ن | nûn    | n | `en      |
| و | wâwû   | w | w        |
| ط | hâ'    | h | ha       |
| ء | hamzah | ' | apostrof |
| ي | yâ'    | Y | ye       |

#### B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

|                 |                    |                        |
|-----------------|--------------------|------------------------|
| متّعدّة<br>عدّة | ditulis<br>ditulis | Muta'addidah<br>'iddah |
|-----------------|--------------------|------------------------|

#### C. Ta' marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h

|             |                    |                  |
|-------------|--------------------|------------------|
| حكمة<br>علة | ditulis<br>ditulis | Hikmah<br>'illah |
|-------------|--------------------|------------------|

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

|                |         |                    |
|----------------|---------|--------------------|
| كرامة الأولياء | ditulis | Karâmah al-auliya' |
|----------------|---------|--------------------|

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

|            |         |                |
|------------|---------|----------------|
| زكاة الفطر | ditulis | Zakâh al-fiṭri |
|------------|---------|----------------|

#### D. Vokal pendek



|          |        |         |         |
|----------|--------|---------|---------|
| فَعْلٌ   | fathah | ditulis | A       |
| فَعْلٌ   |        | ditulis | fa'ala  |
| كَزَرَ   | kasrah | ditulis | i       |
| كَزَرَ   |        | ditulis | zūkira  |
| يُذْهِبُ | dammah | ditulis | u       |
| يُذْهِبُ |        | ditulis | yazhabu |

#### E. Vokal panjang

|   |                                |         |            |
|---|--------------------------------|---------|------------|
| 1 | Fathah + alif<br>جَاهِلِيَّةٌ  | ditulis | â          |
|   |                                | ditulis | jâhiliyyah |
| 2 | fathah + ya' mati<br>تَنْتَسِي | ditulis | â          |
|   |                                | ditulis | tansâ      |
| 3 | kasrah + ya' mati<br>كَرِيمٌ   | ditulis | î          |
|   |                                | ditulis | karîm      |
| 4 | dammah + wawu mati<br>فُرُوضٌ  | ditulis | û          |
|   |                                | ditulis | furûd      |

#### F. Vokal rangkap

|   |                                 |         |          |
|---|---------------------------------|---------|----------|
| 1 | Fathah + ya' mati<br>بَيْنَكُمْ | ditulis | ai       |
|   |                                 | ditulis | bainakum |
| 2 | fathah + wawu mati<br>قَوْلٌ    | ditulis | au       |
|   |                                 | ditulis | qaul     |

#### G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

|                 |         |                 |
|-----------------|---------|-----------------|
| أَنْتُمْ        | ditulis | A'antum         |
| أَعَدْتُ        | ditulis | U'iddat         |
| لَنْ شَكَرْتُمْ | ditulis | La'in syakartum |

#### H. Kata sandang alif + lam

1. Bila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "l".

|        |         |           |
|--------|---------|-----------|
| القرآن | ditulis | Al-Qur'ân |
| القياس | ditulis | Al-Qiyâs  |

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf l (el) nya.

|        |         |           |
|--------|---------|-----------|
| السماء | ditulis | As-Samâ'  |
| الشمس  | ditulis | Asy-Syams |

#### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

|            |         |               |
|------------|---------|---------------|
| ذوي الفروض | ditulis | Ẓawî al-furûd |
| أهل السنة  | ditulis | Ahl as-Sunnah |

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-NYA sehingga sampai saat ini masih memberikan iman, islam, dan ihsan kepada kita semua, serta dengan pertolongan dan petunjuk-NYA tugas skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW serta kepada keluarga, dan sahabat yang senantiasa kita nantikan syafaat pada *Yaumul Akhir*.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yang diberikan oleh Fakultas Syari'ah, juga merupakan sebagian dari syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh penyusun guna memperoleh gelar sarjana strata satu dalam bidang Hukum Islam.

Pada skripsi yang berjudul **"PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PERUMAHAN DI PT. MERAPI ARSITAGRAHA YOGYAKARTA"** ini penyusun berusaha mengamati transaksi jual beli perumahan yang selama ini dilakukan di masyarakat ditinjau dari pandangan hukum Islam.

Penulisan skripsi ini belum sempurna maka dengan senang hati penyusun mengharap dan siap menerima saran dan kritik dari pembaca. Skripsi ini berhasil terselesaikan berkat bimbingan dari Bapak Dosen Fakultas Syariah UIN Sunan



Kalijaga Yogyakarta dan bantuan dari beberapa pihak yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penyusun untuk penelitian di PT. Merapi Arsitagraha yang semoga menjadi salah satu manifestasi ilmu yang dapat bermanfaat. Oleh karena itu penyusun menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Amin Abdullah, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Drs. Yudian Wahyudi, MA., selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Riyanta., M. Hum., selaku Ketua Program Studi Muamalat, sekaligus Penasehat akademik.
4. Bapak Budi Ruhiatudin, S.H., M. Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag., selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Sutarto Waluyo selaku diektur PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta yang telah memberi ijin dan telah meluangkan waktu untuk diwawancarai dan membantu penyusun dalam memperoleh data penelitian ini.
7. Kepada Ayahanda Bugiyono dan Ibunda tercinta Rusmini yang selalu mendo'akan dengan tulus ikhlas dan senantiasa memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil.

8. Kepada seluruh teman-teman MU-1 angkatan 2004, terimakasih atas kebersamaan, bantuan dan dukungannya baik secara moril maupun materiil.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Semoga kebaikan dan keikhlasan pihak-pihak yang terkait tersebut mendapat balasan dari Allah SWT. akhir kata kami mengharap ampunan dan ridla Allah SWT semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Yogyakarta, 7 Dzulhijjah 1429 H  
5 Desember 2008 M

Penyusun

(Eni Muslimah)  
NIM. 04380055

## ABSTRAK

Manusia adalah makhluk sosial, yakni makhluk yang berkodrat hidup dalam masyarakat dan saling membutuhkan satu sama lain. Dalam kehidupan sehari-hari manusia mempunyai berbagai macam kebutuhan diantaranya tempat tinggal. Pemenuhan kebutuhan perumahan tidak dapat ditangani sendiri oleh pihak perum perumnas maka pemerintah juga mengikutsertakan pihak swasta yang berbadan hukum berbentuk perseroan terbatas (PT). Jumlah perusahaan pengembang (*developer*) yang cukup banyak menimbulkan persaingan yang ketat dalam memasarkan produk perumahan masing-masing. Pengolahan penampilan, kecerdikan bahasa iklan maupun penawaran menarik saling ditonjolkan. PT. Merapi Arsitagraha merupakan salah satu perusahaan pengembang di Yogyakarta yang cukup diminati masyarakat. Permasalahan yang terjadi dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha adalah konsumen sering mengeluhkan proses sertifikasi perumahan yang lambat dan konsumen hanya bisa pasrah dengan masalah tersebut. Penyusun tertarik untuk meneliti perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta ditinjau dari hukum Islam terutama menyoroti perlindungan konsumen pada masalah sertifikasi perumahan.

Penelitian ini merupakan *field research* atau penelitian lapangan yaitu penelitian dengan data yang diperoleh dari kegiatan lapangan. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah berupa studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan yang meliputi observasi secara langsung dan wawancara secara terpimpin kepada 10 orang responden dalam bentuk tertulis dan ada juga yang lisan kepada pihak *developer* dan konsumen PT. Merapi Arsitagraha. Studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara mendokumentasikan dokumen dan literatur yang berhubungan dengan materi penelitian. Sifat penelitian ini adalah *preskriptif* yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu seperti menilai perlindungan konsumen yang dilakukan PT. Merapi Arsitagraha sesuai atau tidak dengan ketentuan jual beli dalam Islam. Pendekatan penelitian dilakukan dengan pendekatan normatif yaitu berlandaskan al-Qur'an dan al-Hadis.

Setelah dilakukan penelitian, perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha sudah dilaksanakan dengan baik karena perusahaan ini mengutamakan kepuasan konsumen dan bukan hanya mengejar keuntungan. Proses sertifikasi perumahan yang lambat dikarenakan perusahaan harus menunggu izin dan keputusan dari beberapa instansi diantaranya Badan Pertanahan Nasional (BPN). Konsumen dianjurkan untuk mengadu langsung pada PT. Merapi Arsitagraha jika merasa dirugikan ketika masih ada dalam batas waktu yang ditentukan sesuai perjanjian awal dengan *developer*. Pandangan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha adalah menyoroti sisi perjanjian yang dilakukan dalam bentuk tanggung jawab dari pelaksanaan perjanjian jual beli perumahan tersebut. Akad yang dilakukan cukup sesuai dengan hukum Islam yaitu ada kerelaan, kejujuran, tidak saling merugikan dan adil.

## DAFTAR ISI

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>             | <b>i</b>   |
| <b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>  | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>         | <b>iv</b>  |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                | <b>v</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                     | <b>vi</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB.....</b> | <b>vii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>xv</b>  |

## PENDAHULUAN

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah.....         | 1  |
| B. Pokok Masalah .....                 | 6  |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 6  |
| D. Telaah Pustaka .....                | 7  |
| E. Kerangka Teoretik.....              | 9  |
| F. Metode Penelitian.....              | 12 |
| G. Sistematika Pembahasan .....        | 17 |

## BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN JUAL BELI DALAM ISLAM

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen dalam Islam |    |
| 1. Pengertian Konsumen .....                               | 19 |



|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....                   | 21 |
| 3. Dasar Hukum Islam dalam melindungi Konsumen ..... | 23 |
| <b>B. Unsur Jual Beli dalam Islam</b>                |    |
| A. Pengertian dan Dasar Hukum Jual Beli .....        | 26 |
| B. Rukun Jual Beli.....                              | 27 |
| C. Syarat Jual Beli .....                            | 29 |
| D. Prinsip-prinsip Jual Beli.....                    | 33 |
| E. Macam-macam Jual Beli.....                        | 34 |

### **BAB III GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PERUMAHAN DI PT. MERAPI ARSITAGRAHA YOGYAKARTA**

|                                                                                         |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| A. Tata Letak dan Geografis PT. Merapi Arsitagraha<br>Yogyakarta .....                  | 37        |
| <b>B. Sejarah Berdiri dan Proses Perkembangan PT. Merapi<br/>Arsitagraha Yogyakarta</b> |           |
| 1. Sejarah Berdiri PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta.....                               | 37        |
| 2. Visi dan Misi PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta .....                                | 38        |
| 3. Keadaan Karyawan .....                                                               | 39        |
| 4. Perumahan Hasil Produksi PT. Merapi Arsitagraha .....                                | 42        |
| 5. Struktur Organisasi .....                                                            | 43        |
| <b>C. Perlindungan Konsumen PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta...</b>                    | <b>44</b> |
| 1. Alasan Melindungi Konsumen Perumahan.....                                            | 46        |
| 2. Akad.....                                                                            | 47        |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 3. Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Perumahan | 49 |
| 4. Bentuk Tanggung jawab Terhadap Akad .....              | 53 |

#### **BAB IV ANALISIS PANDANGAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI PERUMAHAN DI PT. MERAPI ARSITAGRAHA YOGYAKARTA**

|                                                                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Analisis Terhadap Akad Para Pihak Terkait dengan Transaksi Jual<br>Beli Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta..... | 58 |
| B. Analisis Terhadap Bentuk Tanggung Jawab dari akad Jual Beli<br>Perumahan PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta .....            | 65 |
| C. Analisis terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli<br>Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta .....             | 73 |

#### **BAB V PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 76 |
| B. Saran.....       | 77 |

#### **DAFTAR PUSTAKA..... 78**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

|                                     |     |
|-------------------------------------|-----|
| A. TERJEMAHAN .....                 | I   |
| B. BIOGRAFI ULAMA .....             | II  |
| C. PEDOMAN WAWANCARA.....           | III |
| D. CATATAN LAPANGAN.....            | VI  |
| E. JADWAL KEGIATAN PENELITIAN ..... | IX  |
| F. CURRICULUM VITAE .....           | X   |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Beberapa konsumen yang datang ke YLKI (Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia) untuk mengadukan perumahan yang mereka beli menunjukkan bahwa memang ada pelanggaran terhadap hak-hak pembeli. Masalah yang diadukan beraneka ragam namun keluhan mengenai konstruksi bangunan tidak sesuai standar yang paling banyak. Konsumen merasa dirugikan karena perumahan yang mereka beli dalam waktu belum lama mudah rusak mulai sampai masalah sertifikasi yang lambat. Mereka kebingungan menemui perusahaan pengembang dari perumahan yang mereka beli karena sudah tidak beroperasi lagi.<sup>1</sup>

Jumlah penduduk yang semakin meningkat membuat kenaikan kebutuhan akan tempat tinggal. Pemenuhan kebutuhan perumahan tidak dapat ditangani sendiri oleh pihak Perusahaan Umum Perumahan Nasional (Perum Perumnas) maka pemerintah juga mengikutsertakan pihak swasta yang berbadan hukum berbentuk Perseroan Terbatas (PT). Sesuai data dari REI (Real Estate Indonesia) bahwa terdapat 120 perusahaan pengembang perumahan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jumlah yang masih aktif dalam keanggotaan hanya 70 perusahaan sedangkan yang lain sudah tidak ada kejelasan aktivitas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Dokumentasi data dari YLKI pada Sabtu, 30 Agustus 2008 pukul 11.30 WIB.

<sup>2</sup> [Http://www.indonetwork.co.id](http://www.indonetwork.co.id); akses pada Selasa, 29 Juli 2008 pukul 19.30 WIB.

Pemerintah memang memperhatikan masyarakat dalam memperoleh tempat tinggal. Upaya pemerintah untuk membantu masyarakat ekonomi lemah dilakukan dengan memperhatikan aspek pendapatan serta perlindungan terhadap konsumen. Itu dibuktikan dengan Keputusan Menteri Perumahan selaku Ketua Badan Kebijakan dan Pengendalian Pembangunan Perumahan dan Permukiman Nasional No: 04/ KPTS/ BKP4N/ 1995 yang menjelaskan tentang tipe-tipe rumah yaitu Rumah Sangat Sederhana (RSS), Rumah Sederhana (RS), Rumah Menengah dan Rumah Mewah. Proses pembangunan perumahan tersebut dilaksanakan melalui Perusahaan Umum Perumahan Nasional (Perum Perumnas), swasta dan koperasi sesuai dengan kebutuhan dan daya beli masyarakat.<sup>3</sup>

Jumlah perusahaan pengembang (*developer*) yang cukup banyak tersebut memang sangat memungkinkan timbul persaingan tidak sehat. Persaingan yang ketat dalam memasarkan produk perumahan masing-masing perusahaan memicu inovasi dalam kegiatan promosi. Pengolahan penampilan, kecerdikan bahasa iklan maupun berbagai penawaran menarik saling ditonjolkan. Itu merupakan strategi perusahaan pengembang untuk meraih simpati dari masyarakat sebanyak mungkin sehingga tertarik untuk membeli. Apabila masyarakat sudah mempunyai rasa simpati atau bahkan tertarik mungkin saja mau membeli perumahan yang disediakan.

---

<sup>3</sup> Komaruddin, *Menelusuri Pembangunan Perumahan dan Permukiman*, (Jakarta: PT. Rakasindo, 1997), hlm. 57-59.

Iklan di media komunikasi, brosur, spanduk, baliho maupun bentuk promosi yang lain dalam jual beli merupakan sarana untuk menginformasikan dan mempromosikan produk perumahan milik suatu perusahaan pengembang. Selama tidak melanggar aturan tentu tidak melahirkan permasalahan. Akan tetapi jika menggunakan tipu muslihat sehingga merugikan konsumen tentu harus ditindaklanjuti. Oleh karena itu perlu penanganan khusus tentang bagaimana cara untuk mengatasi keluhan-keluhan konsumen yang mengeluhkan keterlambatan sertifikasi maupun kenyataan perumahan dengan kesesuaian informasi yang tercantum dalam iklan promosi suatu perusahaan pengembang.

Posisi konsumen memang bisa dikatakan sulit sebab berada pada pihak yang membutuhkan sedangkan pengembang lebih kuat sebab merupakan penawar produk dalam hal ini berupa perumahan. Keputusan memang selalu tergantung pada konsumen. Ketika barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan namun konsumen tersebut sudah tertarik pada iklan penawaran yang dipromosikan perusahaan pengembang maka tinggal menandatangani perjanjian jual beli yang diajukan oleh pihak *developer*. Konsumen yang harus teliti dalam memilih perumahan mulai dari konstruksi bangunan maupun tanggung jawab pengembang terhadap perjanjian. Jangan sampai ada penyesalan jika rumah sudah dibeli dan ditinggalkan karena merasa dirugikan akibat kesalahpahaman dalam mengartikan perjanjian. Oleh karena itu kedua belah pihak harus saling memperjelas batasan masalah yang termasuk dalam perjanjian awal.



Penyusun beranggapan bahwa masalah yang timbul setelah konsumen membeli perumahan perlu dicari penyelesaian segera. Hal tersebut sangat merugikan konsumen sebab jika perusahaan pengembang berjanji memberi garansi dalam jangka waktu yang ditentukan namun tidak ditepati merupakan pelanggaran. Lebih-lebih jika *developer* perumahan tersebut dinyatakan bangkrut tentu akan menimbulkan masalah lebih lanjut terutama ketika proses serah terima dan sertifikasi belum beres. Perlu menentukan kebijakan agar setiap orang tidak begitu mudah mendirikan perusahaan pengembang sendiri namun tidak mempunyai kejelasan nasib di waktu yang akan datang.

Berdasarkan wawancara penyusun dengan beberapa konsumen PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta bisa disimpulkan bahwa permasalahan yang sering timbul dan dikeluhkan oleh para pembeli perumahan dari *developer* tersebut adalah proses sertifikasi perumahan yang lambat.<sup>4</sup> Hal itu disebabkan karena sertifikasi itu membutuhkan waktu dan proses yang lama mulai dari ketepatan dokumen dan pengurusan jaminan kepastian hukum perumahan yang hendak dibeli. PT. Merapi Arsitagraha berusaha mencari jalan keluar untuk mengatasi keluhan tersebut dengan cara yang terbaik. Perusahaan sudah mengusahakan pemecahan untuk mempercepat proses sertifikasi namun tetap belum bisa memuaskan konsumen. Itu dikarenakan proses sertifikasi harus melalui beberapa instansi penting seperti izin Badan Pertanahan Nasional dan pemerintah daerah setempat.

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan konsumen PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta pada, Sabtu, 30 Agustus 2008 pukul 14.00 WIB.

Proses sertifikasi bisa dikatakan hampir dari semua *developer* mengalami masalah keterlambatan dan bukan hanya PT. Merapi Arsitagraha saja. Perusahaan ini berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan dari sisi lain karena proses sertifikasi memang tidak mudah dan membutuhkan waktu. PT. Merapi Arsitagraha merupakan salah satu perusahaan pengembang di Yogyakarta yang cukup diminati masyarakat berusaha memberikan kepercayaan agar bisa diminati. Hal tersebut dibuktikan dengan memberikan garansi dan perlindungan kepada konsumen yang membeli perumahan agar tidak dirugikan. Tindakan itu tidak dilakukan oleh semua perusahaan pengembang perumahan.

Hasil penelitian ini dimaksudkan agar konsumen mendapatkan gambaran cara untuk memilih perumahan yang baik. Selain itu untuk memberikan inspirasi pada *developer* perumahan lain agar lebih meningkatkan perlindungan konsumen dan tidak asal-asalan membuat iklan promosi. Perlindungan konsumen sangat penting sebab konsumen adalah penentu aktivitas perusahaan. Jika perumahan yang diproduksi laku di masyarakat maka kemungkinan perusahaan tersebut untuk tetap beroperasi lebih besar dibandingkan yang tidak diminati.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penyusun tertarik untuk meneliti perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha ditinjau dari pandangan hukum Islam terutama menyoroti perlindungan konsumen pada masalah sertifikasi perumahan dengan cara melakukan wawancara langsung kepada konsumen.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah penyusun uraikan maka masalah yang hendak diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan yang dilakukan PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta?
2. Bagaimana pandangan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai tujuan dan kegunaan yang diharapkan bermanfaat bagi masyarakat terutama konsumen perumahan. Tujuan tersebut antara lain:

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen yang dilakukan PT. Merapi Arsitagraha dalam jual beli perumahan.
2. Untuk mengetahui pandangan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Teoritis

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi Jurusan Muamalat terutama tentang pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam jual beli terutama dalam bidang perumahan berkaitan dengan iklan yang menyesatkan jika ditinjau dari pandangan hukum Islam.

## 2. Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi seluruh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal ini para konsumen perumahan agar bisa lebih berhati-hati dan teliti jika hendak membeli perumahan dan tidak mudah percaya pada iklan maupun perjanjian yang ditawarkan jika belum ada kejelasan.

### D. Telaah Pustaka

Berdasarkan pengamatan penyusun sudah banyak sumber pustaka buku, kitab dan literatur lain yang menuliskan tentang perlindungan konsumen maupun jual beli namun belum ada yang membahas perlindungan konsumen pada jual beli perumahan. Pembahasan tentang permasalahan perlindungan konsumen juga bisa ditemukan dalam skripsi yang ditulis oleh mahasiswa Fakultas Syari'ah terdahulu. Penelitian tersebut hanya menjelaskan perlindungan konsumen dan tidak membahas jual beli perumahan.

Nur Azizatil Ajibah dalam skripsi yang berjudul *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*.<sup>5</sup> Penelitian ini mengkaji tentang perlindungan konsumen dalam jual beli melalui *e-commerce* dengan menghubungkan pandangan Islam untuk menilai dan memperkuat kedudukan hukum jual beli melalui *e-commerce*.

---

<sup>5</sup> Nur Azizatil Ajibah, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce," Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: skripsi tidak dipublikasikan, (2001).

Ni'matun minallah dalam skripsi berjudul *Perlindungan Konsumen Muslim dalam Perdagangan; Studi Atas Impor Paha Ayam dari Amerika Serikat*.<sup>6</sup> Penelitian ini mengkaji tentang jual beli kasus impor dan upaya pemerintah melindungi konsumen muslim dalam bentuk pangan yang dikonsumsi masyarakat dengan memberikan sertifikasi halal melalui badan hukum yang dipercaya dan dianalisis dalam tinjauan hukum Islam.

Rahmawati dalam skripsi berjudul *Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Buku di Social Agency Baru Yogyakarta dalam Perspektif Hukum Islam*.<sup>7</sup> Skripsi ini menjelaskan tentang tanggung jawab Toko Buku Social Agency Baru pada konsumen terhadap barang yang dijual sehubungan dengan pencantuman klausula baku. Pembahasan hanya pada mekanisme jual beli buku dan pertanggungjawaban Social Agency apabila terdapat kecacatan pada buku yang dibeli oleh konsumen.

Muhammad Irhamni dalam skripsi yang berjudul *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku ditinjau dari Perspektif Hukum Islam*.<sup>8</sup> Skripsi ini membahas tentang perjanjian baku yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap konsumen agar tidak saling merugikan. Kenyataan yang terjadi yaitu pelaku usaha sering merugikan para konsumen.

---

<sup>6</sup> Ni'matun Minallah, "Perlindungan Konsumen Muslim dalam Perdagangan; Studi Atas Impor Paha Ayam dari Amerika Serikat," Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: skripsi tidak dipublikasikan, (2003).

<sup>7</sup> Rahmawati, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Buku di Social Agency Baru Yogyakarta dalam Perspektif Hukum Islam." Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: skripsi tidak dipublikasikan, (2005).

<sup>8</sup> Muhammad Irhamni, "Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Baku ditinjau dari Perspektif Hukum Islam." Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: skripsi tidak dipublikasikan, (2005).



Penelitian-penelitian tentang perlindungan konsumen penyusun jadikan pedoman untuk pembandingan agar menghasilkan hal-hal baru yang lebih berkualitas. Hal itu dikarenakan belum ada yang meneliti permasalahan tentang perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan. Walaupun masalah tersebut tidak begitu penting namun cukup sering terjadi di masyarakat sehingga konsumen sering dirugikan. Penyusun berpendapat bahwa pandangan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta sangat menarik dan layak diteliti lebih lanjut.

#### **E. Kerangka Teoretik**

Jual beli harus memperhatikan nilai-nilai keadilan serta menghindari perbuatan yang dapat merugikan pihak lain karena pada jual beli yang terdapat cacat bisa menyebabkan kerugian konsumen.

9

Seseorang yang membuat kerusakan atau kerugian terhadap orang lain maka dia harus memberikan ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya.

10

Jika seseorang merasa dirugikan pihak lain maka orang tersebut berhak mendapatkan ganti rugi dan keharusan dalam mengganti kerugian.

---

<sup>9</sup> Asmuni Abdurrahman, *Qaidah-qaidah Fiqh*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1976), hlm. 66.

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 72.

Hubungan hak dan kewajiban manusia diatur dalam kaidah hukum guna menghindari bentrokan berbagai kepentingan di masyarakat. Kaidah itu mencakup berbagai masalah *fiqh*. Jika produk cacat maka pembeli berhak mengembalikan dan khiyar. Khiyar berarti memilih bagi pihak yang bersangkutan untuk melangsungkan atau tidak melangsungkan akad yang diadakan bila menyangkut khiyar syarat, rukyat dan cacat.<sup>12</sup>

Prinsip hukum Muamalat Islam menjelaskan bahwa segala bentuk muamalat adalah mubah kecuali oleh al-Qur'an dan sunah rasul ditentukan lain; muamalat dilakukan sukarela tanpa mengandung unsur paksaan; muamalat dilakukan dengan pertimbangan mendatangkan manfaat, menghindari madharat dalam hidup bermasyarakat; dan muamalat dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari pengambilan kesempatan dalam kesempatan.<sup>13</sup>

Pembahasan penelitian ini hanya menyangkut khiyar cacat yaitu apabila dalam jual beli barang yang dibeli cacat maka pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan akad tersebut. Hak khiyar bermaksud agar terjadi kerelaan kedua pihak yang mengadakan akad sehingga akibat

---

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm. 85.

<sup>12</sup> Ahmad Azhar Bashir, *Asas-asas Hukum Muamalat; Hukum Perdata Islam*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm.125.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 16.

yang ditimbulkan dari produk cacat itu bisa dihindari. Khiyar cacat tidak perlu persetujuan pihak lain karena merupakan hak pemberian syara'.<sup>14</sup>

Apabila cacat yang terjadi sesudah aqad sebelum barang diterima maka barang yang dijual sebelum pembeli masih dalam tanggungan penjual. Kalau barang masih ada di tangan pembeli boleh dikembalikan serta uang bisa diminta kembali. Apabila sudah tidak ada atau bahkan justru cacat maka pembeli berhak meminta kerugian sebanyak kekurangan harga akibat kondisi cacat tersebut. Tersirat makna dalam ayat tersebut bahwa kegiatan jual beli tidak boleh merugikan salah satu pihak. Islam juga melarang menjual barang cacat yang disembunyikan.

Islam menganjurkan melakukan khiyar untuk menghindari perbuatan curang dalam tukar menukar. Hal tersebut bertujuan agar kedua belah pihak sama-sama mendapatkan kemaslahatan. Apabila salah satu pihak merugikan orang lain maka orang tersebut harus mempertanggungjawabkan perbuatan yang telah dilakukan.

15

Allah SWT juga mengajarkan bahwa sebagai muslim tidak boleh mempunyai sifat munafiq yaitu bila berkata dusta, bila berjanji ingkar dan bila dipercaya khianat. Oleh karena itu dalam setiap perbuatan harus diniatkan karena mengharapkan ridhlo Allah saja dan bukan untuk alasan

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hlm. 129.

<sup>15</sup> QS. Ali Imran (3): 104.

yang lain. Islam telah memberi ketetapan bahwa orang-orang yang munafiq akan menyebabkan kerugian bagi diri sendiri maupun orang lain. Jual beli yang tidak jujur menyebabkan manusia berpaling dari kebenaran.

Apabila salah satu pihak melakukan kecurangan dan merugikan orang lain maka orang itu harus bertanggung jawab atas perbuatan tersebut. Islam menganjurkan khiyar untuk menghindari praktek-praktek kecurangan dalam transaksi jual beli. Hukum asal dalam akad jual beli adalah tetap (tidak boleh diurungkan) apabila telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan.<sup>16</sup>

Jika barang yang diperjualbelikan cacat dan diketahui pemilik barang maka dia wajib menerangkan dan tidak boleh menyembunyikan. Jika sengaja disembunyikan maka termasuk penipuan dan kecurangan.<sup>17</sup>

## **F. Metode Penelitian**

Penelitian ini menjelaskan pandangan Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan. Metode penelitian terdiri dari:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan data yang diperoleh dari penelitian langsung pada kegiatan di kancah (lapangan) kerja penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian non doktrinal

---

<sup>16</sup> Syekh Abdurrahman al-Jaziri, *Al-Fiqh ala al-Mazahibi*, (Kairo: Mathba'ah al-Istiqomah, tt), hlm. 154.

<sup>17</sup> Buchori Alma, *Ajaran Islam Dalam Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 1994), hlm.55.

yaitu menggunakan teori yang sudah ada kemudian dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisi di lapangan.<sup>18</sup>

Penelitian ini dilakukan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta yaitu suatu perusahaan pengembang perumahan yang diminati masyarakat Yogyakarta. Bidang usahanya sama dengan *developer* lain yaitu meliputi konstruksi bangunan dan lain-lain..

## 2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *preskriptif* yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendapatkan saran-saran mengenai apa yang harus dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah tertentu.<sup>19</sup> Sifat ini sangat berguna untuk menilai apakah perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan yang dilakukan PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta sudah sesuai atau tidak dengan ketentuan jual beli dalam hukum Islam.

## 3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif.<sup>20</sup> Pendekatan normatif adalah pendekatan yang berdasar pada hukum Islam yang terdiri atas al-Qur'an dan al-Hadits.

## 4. Ruang Lingkup Penelitian

### a. Subjek Penelitian

---

<sup>18</sup> Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 34.

<sup>19</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 10.

<sup>20</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1986), hlm. 36-42

Subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian. Subjek penelitian pada penelitian ini adalah PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah hal yang menjadi perhatian atau fokus utama dari suatu penelitian.<sup>21</sup> Adapun yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah perlindungan konsumen.

5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber dari objek penelitian meliputi hasil wawancara antara penyusun dengan subjek penelitian pada penelitian ini.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku dan literatur lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi lapangan

1) Observasi.

---

<sup>21</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, (Jakarta: Bina aksara, 1989), hlm. 91.



Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap fenomena yang diteliti.<sup>22</sup> Observasi penyusun lakukan terhadap *developer* perumahan yaitu PT. Merapi Arsita Graha.

## 2) Wawancara

Wawancara yang penyusun lakukan dalam penelitian ini dengan cara terpimpin. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan langsung berhadapan dengan narasumber maupun tidak atau memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.<sup>23</sup>

Jumlah responden yang telah berhasil penyusun wawancarai ditentukan berdasarkan metode *random sampling* yaitu secara acak dengan perhitungan 10 % dari rata-rata jumlah pengunjung setiap minggu. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Jumlah Responden} &= 10\% \times 20 \text{ orang} \\ &= 10 \text{ orang}\end{aligned}$$

Wawancara penyusun lakukan dengan pihak *developer* yang diwakili oleh 1 orang dari bagian pemasaran dan 9 orang dari pihak konsumen PT. Merapi Arsitagraha. Cara melakukan wawancara adalah dengan memberikan daftar

---

<sup>22</sup> Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia. 1991), hlm. 44.

<sup>23</sup> Asep Saeful Muhtadi dan Agus Ahmad Safei, *Metodologi Penelitian Dakwah*, (Bandung : CV. Pustaka Setia, 2003), hlm. 167.

pertanyaan yang sudah penyusun tentukan baik kepada pihak *developer* maupun pihak konsumen. Ada juga wawancara yang dilakukan secara lisan karena keterbatasan waktu sehingga tidak mungkin menjawab pertanyaan secara tertulis.

Wawancara penyusun lakukan dengan pimpinan, manajer pemasaran dan beberapa konsumen PT. Merapi Arsitagraha. Narasumber yang harus diwawancarai adalah dari pihak *developer* dalam hal ini diwakili oleh bagian pemasaran.

#### b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau lebih dikenal dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku, kitab, notulensi, makalah, peraturan, buletin, dan lain-lain.<sup>24</sup>

Penyusun menggunakan cara dokumentasi untuk mencari dan mengumpulkan data-data sekunder yang berhubungan erat dengan materi-materi dalam penelitian ini.

### 7. Analisis Data

Analisis induksi, yakni penarikan kesimpulan yang dimulai dengan menyatakan pernyataan-pernyataan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pernyataan yang bersifat umum.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), hlm. 231.

<sup>25</sup> Mardalis, *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 21.

Pada penelitian ini akan mengambil data bersifat individual dari wawancara dengan beberapa responden yaitu 1 orang manajer pemasaran dan 9 orang konsumen yang sudah membeli perumahan dari PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta.

#### **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan suatu susunan untuk mempermudah dalam mengarahkan penulisan agar tidak mengarah pada hal-hal yang tidak berhubungan dengan masalah yang hendak diteliti. Metode ini penyusun gunakan dalam rangka mempermudah dalam memahami maksud penyusunan skripsi yang terdiri dari lima bab penting dan tersusun atas unsur-unsur penting yang berpengaruh terhadap hasil penelitian. Setiap bagian saling berhubungan erat dan saling mendukung. Susunan bagian tersebut antara lain:

Bab I memuat tentang pendahuluan yang merupakan pedoman dalam mengantarkan pembahasan skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari enam sub bab antara lain berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoretik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tinjauan umum jual beli dan perlindungan konsumen dalam Islam. Tinjauan umum jual beli meliputi pengertian dan dasar hukum, rukun, dan syarat jual beli. Perlindungan konsumen membahas tentang pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, dan dasar hukum Islam dalam melindungi konsumen. Objek jual beli yang tergolong benda tetap menjadi alasan konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Bab III membahas tentang gambaran umum perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta. Pembahasan pada bab ini memuat gambaran umum tentang sejarah dan perkembangan perusahaan, dan bentuk perlindungan konsumen di PT Merapi Arsita Graha.

Bab IV membahas tentang analisis akad maupun praktek yang terjadi dalam perlindungan konsumen dalam analisis hukum Islam. Akad merupakan ketentuan jual beli dalam hukum Islam sehingga perlu dianalisis lebih mendalam. Perlindungan konsumen juga penting sebab jika ada pelanggaran akad, perlu penyelesaian agar konsumen tidak dirugikan.

Bab V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, saran dan kata penutup. Penyusun akan mengemukakan kesimpulan dan kajian skripsi secara keseluruhan. Hal itu merupakan sebuah bagian yang akan menjawab pertanyaan dalam rumusan permasalahan skripsi ini. Selain itu juga memberikan saran dan sumbangan pemikiran yang bisa digunakan untuk menyelesaikan maupun meningkatkan perlindungan konsumen perumahan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penyusun melakukan penelitian melalui wawancara secara langsung pihak PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta yaitu Saudari Shinta selaku Bagian Pemasaran maka dalam upaya mengumpulkan data lapangan maka bisa disimpulkan analisis dengan metode induktif antara lain:

1. Perlindungan Konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha berupa pemberian garansi dalam waktu yang ditentukan pada Perjanjian Pendahuluan Jual Beli (PPJB) sudah dilaksanakan dengan baik karena perusahaan ini mengutamakan kepuasan konsumen dan bukan hanya mengejar keuntungan. Upaya untuk mengatasi keterlambatan sertifikasi adalah dengan secepat mungkin membereskan sertifikasi tersebut setelah PPJB dilakukan. Pada perjanjian awal tersebut dicantumkan peraturan jika konsumen membatalkan transaksi secara sepihak atau perusahaan terlambat dalam membereskan sertifikasi.
2. Pandangan hukum Islam terhadap perlindungan konsumen dalam jual beli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha adalah menyoroti sisi akad yang dilakukan dan bentuk tanggung jawab pelaksanaan perjanjian jual beli perumahan. Akad yang dilakukan cukup sesuai dengan kaidah hukum Islam yaitu ada kerelaan, kejujuran, tidak saling merugikan, adil, tidak boleh ada cacat baik secara fisik maupun dalam perjanjian. Hal ini jarang

dijumpai pada *developer* lain. Perusahaan berusaha mempertahankan budaya Islam dalam aktivitas sehari-hari.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penyusun lakukan terhadap Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta maka penyusun ingin memberikan saran antara lain:

1. PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta perlu mempercepat proses sertifikasi perumahan yang telah dibeli konsumen.
2. PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta harus menghargai hak-hak pembeli.
3. PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta perlu memperjelas butir-butir dalam Perjanjian Pendahuluan Jual Beli.
4. PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta perlu mempertegas sanksi ketika konsumen melanggar aturan yang telah ditetapkan dalam perjanjian awal.
5. PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta perlu meningkatkan pelayanan terhadap konsumen kalau perlu dalam beberapa waktu terjun untuk melakukan penelitian terhadap konsumen tentang keluhan yang dirasakan setelah membeli perumahan di PT. Merapi Arsitagraha Yogyakarta.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Al-Qur'an

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: CV.Asy-Syifa'.

### B. Kelompok Fiqh dan Ushul Fiqh

Abdurrahman, Asmuni, *Qaidah-qaidah Fiqh, Fiqh*. Jakarta: Bulan Bintang, 1976.

Ajibah, Nur Azizatil. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*. Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: skripsi tidak dipublikasikan. 2001.

Alma, Buchori, *Ajaran Islam Dalam Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 1994.

Al-Jaziri, Abdurrahman, *Kitab al-Fiqh ala Mazahib al-Arba'ah*. Beirut: Dar al-Fikr. tt.

Anwar, Syamsul, *Hukum Perjanjian Syariah; Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2007.

Asnawi, Haris Faulidi, *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press. 2004.

Ash Shiddieqy, Teungku Muhammad Hasbi, *Pengantar Fiqh Muamalah*. Serang: PT Pustaka Rizki Putra. 1999.

Az-Zuhaili, Wahbah, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuh*. Damaskus: Dar al-Fikr. 2004.

Bashir, Ahmad Azhar, *Asas-Asas Hukum Muamalat; Hukum Perdata Islam*. Yogyakarta: UII Press. 2004.

Muhammad, *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2004.

Minallah, Ni'matun. *Perlindungan Konsumen Muslim dalam Perdagangan; Studi Atas Impor Paha Ayam dari Amerika Serikat*. Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta: skripsi tidak dipublikasikan. 2003.

Pasaribu, Chairuman, *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika Offset. 1996.

Shihab, Quraish, *Etika Bisnis dalam Wawasan Al-Qur'an*. Jakarta: Ulumul Qur'an. 1997.

Suhendi, Hendi, *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.

Sulaiman, Thahir Abdul Muhsin, *Menanggulangi Krisis Ekonomi Secara Islam*. Bandung: Al-Ma'arif. 1985.

### **C. Lain-lain**

Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian; Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1991.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*. Jakarta: Bina aksara. 1989.

Badruzaman, Meriam Darus, *Perjanjian Terhadap Konsumen dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*. Jakarta: Bina Cipta. 1986.

Bashir, Ahmad Azhar, *Asas-Asas Hukum Muamalat; Hukum Perdata Islam*. Yogyakarta: UII Press. 2004.

C. Tantri D. dan Sularsi, *Gerakan Organisasi Konsumen; Seri Panduan Konsumen*. Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia-The Asia Foundation. 1995.

Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM. 1986.

Koentjaraningrat. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia. 1991.

Komaruddin. *Menelusuri Pembangunan Perumahan dan Permukiman*. Jakarta: P.T. Rakasindo. 1997.

Miru, Ahmadi, dan Yodo, Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

Muhtadi, Asep Saeful, dan Safei, Agus Ahmad, *Metodologi Penelitian Dakwah*. Bandung : CV. Pustaka Setia. 2003.

Munawwir, Ahmad Warson, *Kamus al-Munawir: Arab-Indonesia Terlengkap*. Surabaya: Pustaka Progresif. 1997.

Nasution, A. Z, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Daya Widya. 1999.

Projodikoro, Wirjono, *Azas-azas Hukum Perjanjian*. Bandung: Sumur Bandung.1973.

Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung, PT. Citra Aditya Bakti. 2006.

Simatupang, Richard Burton, *Aspek Hukum dalam Bisnis*. Jakarta : PT Rineka Cipta. 2003.

Soekamto, Soerjono, *Penelitian Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo 2003.

Widjaja, Gunawan, dan Yani, Ahmad, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001.

----, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung : Citra Umbara. tt.

### **C. Wawancara**

Dokumentasi data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia

Dokumentasi data dari PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.

### **D. Websites:**

[Http:\\www.indonetwork.co.id](http://www.indonetwork.co.id); akses pada Selasa, 29 Juli 2008 pukul 19.30 WIB.



## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Lampiran: I

### TERJEMAHAN

| No            | Halaman | Foot Note | Terjemahan                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|---------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BAB I</b>  |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1             | 9       | 9         | Kebolehan berdasar Syara' bertentangan dengan keharusan membayar kerugian.                                                                                                                                                                                                          |
| 2             | 9       | 10        | Berhak mendapatkan hasil disebabkan karena keharusan mengganti kerugian.                                                                                                                                                                                                            |
| 3             | 10      | 11        | Kemadharatan itu harus dihilangkan.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4             | 11      | 15        | Hendaklah ada di antara kamu umat yang menyerukan kepada kebaikan, menyuruh dengan amar ma'ruf (yang baik-baik) dan melarang dari yang mungkar, dan mereka itulah yang menang.(Ali Imraan(3):104)                                                                                   |
| <b>BAB II</b> |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5             | 25      | 15        | Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu (287). Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. |
| 6             | 26      | 19        | Dan Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.(Al baqarah (2) :275)                                                                                                                                                                                                  |
| <b>BAB IV</b> |         |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7.            | 63      | 7         | Kemadharatan itu harus dihilangkan.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.            | 67      | 9         | Barang siapa yang tergesa-gesa terhadap sesuatu yang belum masanya menanggung akibatnya tidak mendapat sesuatu itu.                                                                                                                                                                 |
| 9.            | 71      | 11        | Kebolehan berdasar syara' bertentangan dengan keharusan membayar kerugian.                                                                                                                                                                                                          |

## BIOGRAFI ULAMA

### 1. Wahbah az-Zuhaily.

Nama lengkapnya adalah Wahbah Mustafa az-Zuhaily. Beliau dilahirkan di kota Dayr 'Atiyah bagian Damaskus pada tahun 1932. Ia belajar di fakultas Syari'ah di Universitas al-Azhar Cairo Mesir dengan memperoleh ijazah tertinggi pada peringkat pertama tahun 1956. sedangkan gelar Lc. beliau peroleh dari Universitas 'Ain Syam dengan predikat Jayyid (baik) tahun 1957, adapun gelar Diploma diperoleh pada Ma'had Syari'ah (MA) tahun 1959 dari fakultas Hukum Universitas al-Qahirah. Kemudian gelar Doktor dalam bidang Hukum Islam (*as-Syari'ah al-Islamiyah*) beliau peroleh pada tahun 1963 di fakultas yang sama. Pada tahun 1963 beliau dinobatkan sebagai dosen (*Mudarris*) spesifikasi keilmuan dibidang Fiqh dan Ushul al-Fiqh di Universitas Damaskus. Adapun karyanya yang terkenal di penjuru tanah air adalah; *al-Fiqh al-Islami wa 'Adillatuhu*, *al-Fiqh al-Islami fi Uslubih al-Jadid*, *al-Wasit fi Ushul al-Fiqh al-Islami*.

### 2. Ahmad Azhar Basyir. MA.

Beliau dilahirkan di Yogyakarta, 21 November 1928. ia adalah alumnus Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri Yogyakarta (1956). Memperoleh gelar Magister dalam Islamic Studies dari Universitas Kairo tahun 1965. Sejak tahun 1953 ia aktif menulis buku antara lain: Terjemah Matan Taqrib, terjemah Jawahirul Kalamiyah ('Aqaid), Manusia, Kebenaran Agama, dan Toleransi, Pendidikan Agama Islam, Asas-asas Mu'amalah, Negara dan Pemerintahan dalam Islam dan masih banyak lagi. Ia menjadi dosen Universitas Gajah Mada, Yogyakarta sejak tahun 1968 sampai wafat tahun 1994, menjadi dosen luar biasa Universitas Islam Indonesia (UII), Yogyakarta sejak tahun 1968, ketua PP Muhammadiyah periode 1990-1995.

### 3. T.M. Hasbi Ash-Shiddieqy

Lahir di Lholseumawe, Aceh Utara 10 Maret 1904. semasa hidupnya beliau telah menulis 72 judul buku dan 50 artikel dibidang tafsir, hadits, fiqh dan pedoman ibadah umum. Dalam karirnya memperoleh dua gelar Doktor Hoboris Causa karena jasa-jasanya terhadap perkembangan Perguruan Tinggi Islam dan perkembangan ilmu pengetahuan keislaman di Indonesia. Satu diperoleh dari Universitas Islam Bandung (UNISBA) pada tanggal 22 Maret 1975 dan dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tanggal 29 Oktober 1975. beliau wafat pada tanggal 9 Desember 1975.

**PEDOMAN PENGUMPULAN DATA PENELITIAN**

**A. Pedoman Observasi**

1. Bagaimana tata letak geografis PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?
2. Bagaimana keadaan lingkungan di sekitar PT. Merapi Arsita Graha?
3. Bagaimana penampilan kantor PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?
4. Bagaimana sikap dan respon karyawan yang melayani konsumen?
5. Apakah sarana dan prasarana untuk melayani pembeli di PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta dikelola dengan baik?

**B. Pedoman Dokumentasi**

1. Sejarah Berdiri dan Proses Perkembangan PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.
  - a. Bagaimana sejarah PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta
  - b. Apa visi, misi PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?
  - c. Bagaimana struktur organisasi PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?
2. Data Karyawan dan Anggota PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.
  - a. Berapa jumlah karyawan PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?
  - b. Apa saja fasilitas PT. Merapi Arsita Graha dalam mensejahterakan karyawan?
3. Daftar Nama PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.
  - a. Berapa banyak perumahan yang dihasilkan PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?



## **Lampiran III**

- b. Apa saja nama perumahan yang dihasilkan PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta?

### **C. Pedoman Wawancara**

#### **1. Wawancara 1**

##### **a. Pihak Pengelola PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.**

- 1). Hal apa sajakah yang menjadi unggulan dari perusahaan anda sehingga diminati oleh masyarakat?
- 2). Hal apa sajakah yang menjadi keluhan konsumen baik yang akan atau sudah membeli perumahan?
- 3). Hambatan apa yang ada dalam upaya memenuhi keinginan konsumen?
- 4). Bagaimanakah bentuk promosi perusahaan anda dalam menginformasikan produk perumahan kepada masyarakat?
- 5). Bagaimana usaha perusahaan dalam mengupayakan perlindungan terhadap konsumen agar tidak merasa dirugikan karena kesalahan pemahaman terhadap bahasa iklan perusahaan anda?
- 6). Bagaimana cara untuk mengatasi jika konsumen merasa tertipu dengan iklan perusahaan sehingga beranggapan sudah dirugikan?
- 7). Bagaimanakah kompetensi perusahaan anda dibandingkan perusahaan lain dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen?
- 8). Bagaimanakah bentuk perjanjian (akad) dalam transaksi jual beli perumahan dari perusahaan anda?

### Lampiran III

- 9). Konsumen dari kalangan mana sajakah yang menjadi prioritas dari iklan perusahaan anda?
- 10). Bagaimanakah upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh perusahaan anda?

#### 2. Wawancara 2

##### b. Kategori Pihak Masyarakat (Konsumen).

- 1). Mengapa anda tertarik untuk membeli perumahan?
- 2). Perumahan dengan karakteristik seperti apa yang anda pilih?
- 3). Bagaimana tingkat kesulitan dalam usaha kepemilikan perumahan yang anda pilih?
- 4). Darimana saja anda mendapatkan informasi tentang perumahan tersebut dan apa yang membuat tertarik dibandingkan lokasi lain?
- 5). Bagaimana bentuk pelaksanaan perusahaan pengembang dalam mengupayakan perlindungan konsumen?
- 6). Sudah sesuaikah kenyataan tentang perumahan yang anda pilih dengan iklan maupun perjanjian awal dari perusahaan anda?
- 7). Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen *developer* perumahan yang anda pilih dibandingkan *developer* lain?
- 8). Apakah anda puas, tidak puas atau bahkan menyesal dengan perumahan yang anda beli?
- 9). Jika menyesal mengapa dan apa tindak lanjut atas perasaan anda?
- 10). Apa harapan anda agar konsumen tidak dirugikan karena iklan yang menarik dari perusahaan pengembang perumahan?

## Lampiran IV

### CATATAN LAPANGAN I

Metode Pengumpulan Data : Observasi.

Sumber Data: PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.

Waktu : Rabu, 9 Juli 2008 pukul 09.00 WIB

PT. Merapi Arsita Graha merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam jasa konstruksi bangunan. Terletak di Jl. AM. Sangaji No. 64 Yogyakarta dengan bangunan menghadap ke arah barat dan penampilan megah. Kantor PT. Merapi Arsita Graha mempunyai batas wilayah yaitu sebelah utara berbatasan dengan rumah penduduk. Sebelah barat berbatasan dengan Jl. AM. Sangaji Yogyakarta. Sebelah Selatan berbatasan dengan rumah penduduk. Sebelah Timur berbatasan dengan rumah penduduk.

PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta terbentuk berdasarkan akta notaris No. 9 pada tanggal 6 bulan juni 2001 yang diprakasai oleh Bapak Ir. H. Bambang Shyarif H. Latar belakang pendirian PT. Merapi Arsita Graha diawali pemikiran Bapak Ir. H. Bambang Shyarif H, yang beranggapan bahwa kebutuhan akan tempat tinggal sebagai suatu kebutuhan pokok yang selalu meningkat, sementara ketersediaan kurang.

**CATATAN LAPANGAN II**

Metode Pengumpulan Data : Dokumentasi

Sumber Data: PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.

Waktu : Rabu, 24 September 2008 pukul 09.00 WIB.

Senin, 22 September 2008 pukul 09.00 WIB.

PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta yang berdiri sejak tahun 2001 namun ternyata sudah mampu menghasilkan puluhan komplek perumahan cukup elit dan hampir semua diminati oleh masyarakat. Sasaran perusahaan ini adalah masyarakat kalangan menengah keatas namun tetap terbuka bagi golongan yang lain selama ada komitmen yang baik. Oleh karena keterbatasan waktu penyusun hanya bisa menjelaskan daftar nama perumahan yang diproduksi pada periode 2007-2008.

PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta mempekerjakan karyawan yang berjumlah 45 orang yang terdiri dari 40 orang laki-laki dan 5 orang perempuan. Karyawan ini diperoleh melalui proses rekrutmen yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan dan para karyawan tersebut bekerja selama 8 jam setiap hari. Kemudian upah atau gaji karyawan yang diberikan perusahaan sesuai dengan standar Upah Minimum Regional (UMR) dan ada lembur karyawan.

## Lampiran IV

### CATATAN LAPANGAN III

Metode Pengumpulan Data : Wawancara

Responden : Bagian Pemasaran PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.

Waktu : Senin, 6 Oktober 2008 pukul 09.00 WIB.

Responden adalah Saudari Shinta yang merupakan bagian pemasaran PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta. Wawancara yang penyusun lakukan dengan Saudari Shinta ada yang lisan dan juga dalam bentuk tulisan baik langsung maupun tidak langsung. Selain wawancara penyusun juga melakukan dokumentasi.

PT. Merapi Arsita Graha memberikan penjelasan pada konsumen setiap awal hendak terjadi transaksi jual beli perumahan. Pada PPJB, konsumen berusaha diberikan pemahaman termasuk tentang batasan-batasan perjanjian dan apabila terjadi penyimpangan setelah transaksi jual beli disahkan maka konsumen boleh melakukan protes atau pengaduan kepada *developer* perihal ketidakpuasan yang diterima. Setiap konsumen PT. Merapi Arsita Graha mempunyai hak sama tanpa dibatasi golongan.

PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta berusaha tetap bertanggung jawab jika konsumen mengadu karena merasa dirugikan selama masih ada dalam batasan perjanjian yang telah ditandatangani oleh kedua pihak. Itu membuktikan bahwa PPJB sangat penting karena bisa digunakan untuk menganalisa permasalahan yang timbul di kemudian hari. Apabila tidak ada PPJB maka salah satu pihak akan benar-benar dirugikan.

## Lampiran IV

### CATATAN LAPANGAN III

Metode Pengumpulan Data : Wawancara

Responden : Konsumen PT. Merapi Arsita Graha yogyakarta.

Waktu : Senin, 29 September 2008 pukul 09.00 WIB.

Responden adalah konsumen dari PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta yang sudah membeli perumahan. Konsumen-konsumen tersebut berjumlah 9 orang yaitu Aulia Sari, Jonathan, Maulidi, Annisa W., Herman, Erlina, Heri Setiadi, Rizki, Sumanto dan Unainah.

Alasan penyusun mengambil 9 orang adalah berdasarkan metode random sampling yang menentukan jumlah responden adalah sebanyak 10 orang dari pihak konsumen. Responden dari pihak *developer* hanya 1 orang dikarenakan kesibukan para karyawan yang harus mengurus kantor. Pada pelaksanaannya wawancara diwakili oleh bagian pemasaran yaitu Saudari Shinta Hapsari. Wawancara penyusun lakukan dengan lisan dan juga dalam bentuk tulisan baik langsung maupun tidak langsung. Selain wawancara penyusun juga melakukan dokumentasi.

PT. Merapi Arsita Graha memberikan pelayanan yang ramah dan menyenangkan konsumen. Konsultasi gratis dilayani setiap jam kerja dengan begitu ramah tanpa membedakan. Walaupun sertifikasi agak lambat yang terpenting semua urusannya bisa beres dan tidak saling merugikan. Semoga di waktu yang akan datang PT. Merapi Arsita Graha yogyakarta bisa mempersingkat waktu penyerahan sertifikasi perumahan bagi para konsumen.

**JADWALKEGIATAN PENELITIAN**  
**DI PT. MERAPI ARSITA GRAHA YOGYAKARTA.**

| NO | TANGGAL                          | KETERANGAN KEGIATAN                                                                         |
|----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 9 Juli 2008                      | Survey ke lokasi PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.                                        |
| 2  | 9 September 2008                 | Minta surat rekomendasi untuk riset kepada Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. |
| 3  | 14 September 2008                | Mengajukan surat izin penelitian kepada BAPPEDA propinsi DIY.                               |
| 4  | 18 September 2008                | Mengajukan surat izin penelitian kepada PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.                 |
| 5  | 22 September 2008                | Melakukan penelitian dan dengan metode dokumentasi data.                                    |
| 6  | 25 September – 29 September 2008 | Melakukan wawancara dengan pihak di kantor PT. Merapi Arsita Graha Yogyakarta.              |
| 7  | 5 Oktober - 1 Desember 2008      | Menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi                                              |



**Lampiran 8**

**CURRICULUM VITAE**

N a m a : Eni Muslimah

Tempat Tgl Lahir : Bantul, 23 Januari 1985

Alamat Rumah : Kaliputih Rt: 45

Kec.: Sewon-Kab.: Bantul. 55185. Yogyakarta

Orang Tua

a. Ayah : Bugiyono

b. Ibu : Rusmini

Pendidikan Formal:

1. TK LKMD Kaliputih : lulus tahun. 1991.
2. SD Jarakan 3 : lulus tahun. 1997.
3. SMP N 3 Sewon : lulus tahun. 2000.
4. MAN 2 Yogyakarta : lulus tahun. 2003.
5. UIN Sunan Kalijaga : masuk tahun 2004

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.