# TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM LAYANAN SERVICE KENDARAAN PADA BENGKEL YAMAHA YSS.06030 JATINOM KLATEN



#### **SKRIPSI**

DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM ISLAM

#### **OLEH:**

MUHTARAM AHLAN HASYIM ASY'ARI 11380064

> Pembimbing: Dr. Moh. Tamtowi, M.Ag

MUAMALAT
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2015

#### **ABSTRAK**

Pelayanan atas klaim konsumen merupakan salah satu kewajiban yang harus diberikan oleh produsen. Demikian juga penanganan klaim yang diberikan oleh bengkel Yamaha Klaten YSS.06030. Bentuk klaim konsumen yang terjadi ada kalanya dalam bentuk klaim atas ketidakpuasan pelayanan dan ada klaim atas kerusakan yang dialami konsumen setelah dilakukan perbaikan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengambil dua pokok permasalahan. Yaitu, bagaimana penanganan atas klaim konsumen di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030. Dan permasalahan yang kedua, bagaimana pandangan hukum Islam terhadap penanganan klaim di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030.

Penelitian ini masuk dalam ketegori *field research* dengan metode *deskriptif-analitis*. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan penanganan klaim pasca service di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030, sedangkan metode analitis digunakan untuk menganalisa penanganan klaim di bengkel dengan menggunakan pandangan hukum Islam. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara dan observasi. Analisis data yang dipakai adalah metode *induktif*. Sedangkan teori yang dipakai adalah teori hukum Islam berupa prinsip-prinsip muamalat dan khiyar. Kedua teori ini yang akan digunakan untuk memberikan pandangan mengenai praktik penanganan klaim konsumen yang terjadi di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030.

Dari penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bentuk penanganan klaim yang diberikan pihak bengkel kepada konsumen masih perlu dilakukan perbaikan aturan dan pelayanan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari aturan-aturan yang dibuat oleh pihak bengkel dalam melakukan penanganan klaim konsumen cukup memakan waktu yang lama untuk dilakukannya penanganan klaim tersebut. Dalam teori-teori hukum Islam diantaranya prisnsip muamalah dan *khiyar*, penanganan klaim dari pihak bengkel belum sepenuhnya dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari penanganan klaim yang dilakukan pihak bengkel tidak menyesuaikan posisinya untuk memberikan kepuasan pelayanannya kepada konsumen. Aturan undang-undang yang berlaku sudah disesuaikan dengan aturan tambahan yang dibuat sendiri oleh bengkel. Namun, penerapannya di bengkel Yamaha tersebut masih perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Penanganan klaim, konsumen, Hukum Islam.

#### **SURAT PERNYATAAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari

NIM

: 11380064

Jurusan

: Muamalat

Fakultas

: Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, <u>09 Dzulhijjah 1436 H</u> 23 September 2015 M

Yang menyatakan,
21/ADAADF277597258

Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari NIM. 11380064



#### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari

Kepada:

Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama: Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari

NIM: 11380064

Judul: "Tinjauan Hukum Islam terhadap penanganan klaim pasca service

di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030"

Sudah dapat diajukan kepada Jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi atau tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih. *Wassalamu'alaikun wr.wb*.

Yogyakarta, Olimbi Dzulhijjah 1436 H 23 September 2015 M

Pembimbing,

Dr. Moh. Tamtowi, M.Ag

NIP. 19720903 199803 1001



## KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

#### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/MUSCE/PP.00.9/\_ 074 /2015

Tugas Akhir dengan judul

: TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM LAYANAN SERVICE KENDARAAN PADA BENGKEL YAMAHA KLATEN

YSS.06030 JATINOM KLATEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama

: MUHTARAM AHLAN HASYIM ASY'ARI

Nomor Induk Mahasiswa

: 11380064

Telah diujikan pada

: Selasa, 29 September 2015

Nilai ujian Tugas Akhir

: A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Ør. Moh. Tomtowi, M. Ag. NIP. 19720903 199803 1 001

Penguji II

H. Abdu Mujib, M.Ag. 19701209 200312 1 002 Penguji III

Muhrisun, M.Ag., M.SW. 19710514 199803 1 004

Yogyakarta, 29 September 2015

ERI AUIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN

Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.

NIP. 19670518 199703 1 003

#### PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin yang digunakan 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. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

#### A. Konsonan

Huruf Arab	Nama	<b>Huruf Latin</b>	Keterangan		
1	Alif	) · (			
ب	Ba'	В	Be Te es dengan titik di atas Je ha dengan titik di bawah		
ت	Ta'	Т			
ث	Śa'	Ś			
3	Jim	J			
ح	Ḥa'	Ĥ			
خ	Kha	Kh	ka-ha		
د	Dal	D	De		
ذ	Żal	Ż	zet dengan titik di atas Er		
)	Ra'	R			
ز	Zai	Z	Zet Es		
س	Sin	S			

ش	Syin	Sy	es-ye	
			•	
ص	Şād	Ş	es dengan titik di bawah	
ض	Þаḍ	Ď	de dengan titik di bawah	
ط	Ţa'	Ţ	te dengan titik di bawah	
ظ	Żа'	Z	zet dengan titik di bawah	
ع	ʻain	•	Koma terbalik di atas	
غ ف	Ghain	G	Ge	
ف	Fa'	F	Ef	
ق	Qāf	Q	Ki	
ك	Kāf	K	Ka	
J	Lam	L	El	
٩	Mim	M	Em	
ن	Nun	N	En	
و	Wau	W	We	
A	Ha'	Н	На	
٤	Hamzah	٠	Apostrof	
ي	Ya'	Y	Ya	

# B. Vokal

# 1. Vokal Tunggal

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	Dammah	U	U

# **Contoh:**



# 2. Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fatkhah dan ya	Ai	a - i
وَ	Fatkhah dan wau	Au	a - u

# 3. Vokal Panjang

Tanda	Nama	<b>Huruf Latin</b>	Nama	
Í	Fatkhah dan alif	Ā	a dengan garis di atas	
يَ	Fatkhah dan ya	Ā	a dengan garis di atas	
ي	Kasrah dan ya	Ī	i dengan garis di atas	
وُ	Zammah dan ya	Ū	u dengan garis di atas	

# Contoh:

قىل موآla قىل 
$$q\bar{a}la$$

رمى 
$$\longrightarrow$$
 ramā يقول  $\longrightarrow$  yaqūlu

### C. Ta' Marbutah

1. Transliterasi ta' marbu tah hidup

*Ta'* marbu*ṭ*ah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah transliterasinya adalah "t".

2. Transliterasi ta' marbu tah mati

*Ta'* marbu*t*ah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

**Contoh:** 

3. Jika ta' marbu*ṭ*ah diikuti kata yang menggunakan kata sandang "al-", dan bacaannya terpisah, maka ta' marbu*ṭ*ah tersebut ditransliterasikan dengan "ha"/h.

Contoh:

#### D. Huruf Ganda (Syaddah atau Tasydid)

Transliterasi *syaddah* atau *tasydid* dilambangkan dengan huruf yang sama, baik ketika berada di awal atau di akhir kata.

#### Contoh:

$$i \longrightarrow nazzala$$
 نزّل  $\longrightarrow al-birru$ 

# E. Kata Sandang "ال"

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu "ال".

Namun dalam transliterasi ini, kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu "ال" diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

#### Contoh:

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya,

bila diikuti oleh huruf Syamsiyah maupun huruf Qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-).

#### **Contoh:**

#### F. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **Contoh:**

## G. Huruf Kapital

Meskipun tulisan Arab tidak mengenai huruf kapital, tetapi dalam transliterasi huruf kapital digunakan untuk awal kalimat, nama diri, dan sebagainya seperti ketentuan-ketentuan dalam EYD. Awal kata sandang pada nama diri tidak ditulis dengan huruf kapital, kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

**Contoh:** 

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

#### **PERSEMBAHAN**

#### TERIMA KASIH KEPADA ALLAH SWT

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Asy'ari Abdul Fatah dan Ibunda Siti Kustanti Busono yang sangat berjasa dalam segala hal yang baik untukku.

Kepada kakak-kakakku

Ihda Himatun Najih Asy'ari, Ahmad Faza Farhani Asy'ari, dan Lany Karima Zuhro Asy'ari.

# **MOTTO**

"Kejar segala apa yang baik sebisa mungkin selagi masih hidup di dunia, karena kau hidup pasti memilih untuk mendapatkan yang terbaik"



#### **KATA PENGANTAR**

# الله الرحمن الر

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala karunia nikmat sehat dan pengetahuan yang teramat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sangat sederhana dan masih jauh dari rasa kesempurnaan.

Sholawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan umatnya ke lembah ilmu pengetahuan, yang dapat dirasakan sampai saat ini.

Terlepas dari banyaknya kekurangan pada skripsi ini, penyusun merasa bersyukur atas selesainya tulisan sederhana ini dengan judul "Tinjauan Hukum Islam terhadap Penanganan Klaim pasca Service di Bengkel Yamaha Klaten YSS.06030" yang mana menjadi salah satu syarat kelulusan strata satu di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak dipungkiri adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, besarta jajaran stafnya yang telah memberikan kemudahan dalam menggunakan fasilitas dan administrasi Fakultas.
- Bapak Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag., dan Bapak Saifuddin S.H.I., M.S.I, selaku Ketua dan Sekretaris jurusan Muamalat Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3. Bapak Dr. Moh. Tamtowi, M.Ag., selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dari awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas waktu yang telah diluangkan selama ini.
- 4. Bapak Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag., selaku Penasehat Akademik yang telah mengarahkan dan memberikan saran selama masa perkuliahan.
- Bapak Lutfi selaku staf administrasi TU Muamalat yang penuh kesabaran dan membantu kebutuhan administrasi mahasiswa/i Muamalat.
- 6. Kedua orang tuaku yang begitu istimewa, Bapak Asy'ari Abdul Fatah dan Ibu Siti Kustanti Busono, terimakasih atas segala pengorbananmu yang tak terhingga demi mewujudkan harapan kebahagiaan dunia dan akhirat.
- 7. Kepada karyawan/ti Perpustakaan Pusat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah bersedia direpotkan dalam membantu memperoleh literatur yang diinginkan.
- 8. Kakak-kakakku tersayang dan tercinta Ihda Himatun Najih Asy'ari, Ahmad Faza Farhani Asy'ari, dan Lany Karima Zuhro Asy'ari yang telah menjadi penyemangat dalam segala hal termasuk didalam penulisan skripsi ini.

9. Keluarga 'Error' yang telah memberikan banyak motivasi dan gambaran

hidup untuk lebih bisa mensyukuri dan memberikan semangatnya dalam

penulisan skripsi ini.

10. Teman-teman Waryam yang satu perjuangan dalam proses skirpsi, terima

kasih atas dorongannya.

11. Trio ubur-ubur Amin dan Hasbi yang tak jarang memberikan peringatan dan

motivasi.

12. Nugroho, Andre, Aziz, Sa'li, Ibnu, Mubarak, Silvi, Venti, Fatimah, Dera dan

seluruh teman Muamalat angkatan 2011, terima kasih atas gambaran untuk

memberikan semangat dan motivasinya.

Semoga ketulusan pihak-pihak yang terkait dapat menjadikan pahala di sisi Allah

SWT. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan Ridha Allah SWT atas salah

dan khilaf. Akhir kata semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak

dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Yogyakarta, <u>09 Dzulhijah 1436 H</u> 23 September 2015 M

Penulis,

Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari

11380064

xvii

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiii
HALAMAN MOTTO	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan	5
D. Telaah Pustaka	6
E. Kerangka Teoritik	8
F. Metode Penelitian	12
G. Sistematika Pembahasan	15

BAB	II	TEORI MENGENAI PENANGANAN KLAIM KONSU	JMEN
DALA	M l	PANDANGAN HUKUM ISLAM	17
A.	Per	nanganan klaim konsumen	17
	1.	Definisi Klaim	17
	2.	Definisi Konsumen	18
	3.	Hak-Hak Konsumen	20
В.	Asa	as-Asas Perlindungan Hukum Konsumen	22
	1.	Asas Hukum Perlindungan Konsumen	22
	2.	Tujuan Undang-undang Perlindungan Konsumen	23
C.	Pri	insip-prinsip Muamalah	24
		ık-hak Konsumen dan Hak-hak Pelaku Usaha	
٠.			
BAB	III	PENANGANAN KLAIM KONSUMEN PASCA SERVIC	E DI
BENG	KE	EL YAMAHA KLATEN YSS.06030	33
A.	Ga	ımbaran Umum	33
	1.	Sejarah dan Organisasi	33
	2.	Kedudukan dan Hubungan dengan Yamaha Pusat	35
	3.	Visi dan Misi	35
	4.		36
В.	Per	nanganan Klaim di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030	46
	1.	Klaim atas Ketidakpuasan Pelayanan	47
			49

BAB	IV	ANALISIS	HUKUM	ISLAM	TERHADAP	PENANGANAN
KLAI	M K	CONSUMEN				54
A.	Kla	im atas ketida	kpuasan pel	ayanan		55
B.	Kla	im atas kerusa	ıkan setelah	perbaikan		59
BAB	V PE	ENUTUP				66
A.	Kes	simpulan				66
В.	Sara	an-saran				69
						72
TANT	DID 4	ANT T ANIDID	A NT			

#### **BABI**

#### **PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang Masalah

Interaksi di dalam kegiatan bisnis dan ekonomi pada era globalisasi ini baik secara perorangan maupun kelompok mendasarkan pada suatu landasan hukum tertentu yang dipengaruhi oleh sistem hukum tertentu pula, hal yang demikian membuat kegiatan bisnis dan ekonomi berkembang mengikuti perkembangan zaman. 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 ataupun distributor yang belum mengetahui adanya aturan hukum didalam kegiatan bisnis dan ekonomi di dalamnya yaitu kegiatan bisnis dan ekonomi. Hampir kebanyakan konsumen tidak tahu dan menngesampingkan hal-hal yang berkaitan dengan hak-hak nya yang telah diabaikan.

Masalah dari para produsen ataupun distributor tidak menutup kemungkinan pula dirugikan oleh pihak lain, seperti penipuan. Akan tetapi, Penulisan ini lebih di tujukan kepada hak dan kewajiban produsen atau distributor di dalam kegiatan bisnis dan ekonomi.

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

Lingkungan bengkel dalam hal ini penulis menjelaskan kegiatan bengkel yang terdapat kegiatan bisnis dan ekonomi dibidang barang dan jasa. Secara umum bengkel adalah 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 di dalam perbaikan. Hal tersebut tentu menjadi nilai kerugian yang dialami oleh konsumen apabila didapati motornya bukannya membaik tetapi justru sebaliknya, motornya 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 kendaraan yang dimilikinya.

Pihak bengkel pada ketentuannya bertanggung jawab atas masalah yang dialami oleh konsumen atas kejadian diatas. Dimaksudkan kepada pihak bengkel bertanggung jawab untuk kerusakan yang dialami oleh konsumen setelah dilakukan perbaikan namun hal itu dilihat dari apakah kerusakan tersebut memang benar-benar karena adanya kesalahan dari pihak bengkel, dan juga hal tersebut sesuai dengan prosedural yang ada pada bengkel.

Bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 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. Kegiatan lingkungan bengkel tidak jarang ditemukan keluhan-keluhan dari konsumen berupa keluhan yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan seperti kelalaian atau kecerobohan dari pihak bengkel.

Sedangkan masalah yang ada yaitu pihak bengkel tidak menerima kerugian yang dialami konsumen atas klaim yang diberikan konsumen dengan dalih, pihak bengkel tidak melakukan kesalahan di dalam perbaikan motor konsumen. Digambarkan dengan contoh: A membawa motornya untuk diperbaiki di bengkel B. Setalah menunggu, akhirnya motor A selesai diperbaiki, namun setelah dibawa kembali ke rumah, motor tersebut mendapat kerusakan kembali dari perbaikan yang sudah dilakukan bengkel B. Merasa dirugikan, A kembali untuk klaim atas kerusakan atas perbaikan yang dialami, setelah didapati terjadi hal tersebut, bengkel B tidak merasa jika ada kesalahan dalam perbaikan. Dan masih ada peristiwa lainnya yang berkaitan dengan klaim-klaim dari konsumen untuk bengkel.

Ajaran Islam menganjurkan kepada umatnya untuk saling menghormati dan saling menghargai dan 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. Dalam ajaran Islam diketahui beberapa tanggung jawab, antara lain:

 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.

Firman Allah:

عنه مسئو لا<sup>1</sup>

2. Tanggung jawab antara manusia dengan sesamanya, dalam kehidupan sehari-hari Islam sering menyebutnya dengan bermuamalah. Dalam bermuamalah 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 bermuamalat akan menjadi lebih tenang dan tentram karena orang yang punya sikap jujur dan amanah,

.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Al-Isra' (17): 36

orang tersebut tidak akan mungkin mengkhianati pihak yang lain.<sup>2</sup>

Penjelasan di atas sangatlah perlu untuk dikaji lebih lanjut dengan lebih memperdalam masalah apa yang mendasari terjadinya hal-hal tersebut terutama jika dikaitkan dalam hukum Islam tentang muamalah. Karena dalam prinsip hukum muamalah bahwa sangat ditekankan adanya tanggung jawab yang bertujuan untuk menghindari adanya kerugian sehingga dalam muamalah tidak ada pihak yang dirugikan.

#### B. Rumusan Masalah

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

- 1. Bagaimana penanganan bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 terhadap klaim?
- 2. Bagaimana pandangan hukum Islam terhadap penanganan klaim di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?

## C. Tujuan dan Kegunaan

Dari Skripsi ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab dari pihak bengkel dalam klaim kerusakan yang terjadi setelah dilakukan perbaikan atau service. Tidak hanya di lingkungan bengkel, melainkan di tempat lainnya yang terdapat pelayanan barang dan jasa.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Yunahar Okta Syaftian, "*Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta dalam Pengiriman Paket Barang*", Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010

 Untuk mengetahui bagaimana tinjauan hukum islam atas penanggung kerusakan atas klaim kerusakan yang terjadi setelah dilakukan perbaikan.

Adapun kegunaan dari penulisan skripsi ini, yaitu:

- Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk memperluas ilmu pengetahuan mengenai penyelesaian klaim-klaim konsumen.
- Bagi kalangan akademisi sebagai salah satu sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat menganalis kembali masalah dalam layanan konsumen yang masih banyak dilakukan pengembangan.
- 3. 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 ekonomi dan bisnis di bengkel.

#### D. Telaah Pustaka

Penanganan di dalam kegiatan ekonomi merupakan sikap dari tanggung jawab yang mana hal tersebut juga memiliki etika di dalam bisnis yang baik dari pihak penyedia barang dan jasa yang sangat diharapkan bagi konsumen yang dirugikan. Tanggung jawab itupun sudah

dikenal dan dipraktikan sejak zaman Rasulullah SAW, sampai sekarang hal itu dilakukan oleh masyarakat manapun.

Penulis dalam melakukan penelitian merujuk pada keadaan sosial di masyarakat dan juga merujuk pada skripsi-skripsi sebelumnya, yang mana terkait diantaranya skripsi dari Alfi Syahri yang berjudul "Etika Bisnis Islam (Membangun Tanggung jawab Sosial dalam Dunia Bisnis)" skripsi ini membahas Etika dalam berbisnis menurut pandangan islam yang bertanggung jawab untuk segala hal pada bisnis yang dilakukan.<sup>3</sup>

Skripsi selanjutnya, dari Sri Mei Zuni yang berjudul "Etika Profesi dalam Perspektif Hukum Islam" skripsi ini menjelaskan etika yang baik pada profesi yang dilakukan oleh tiap-tiap individu yang sesuai dengan hukum Islam.<sup>4</sup>

Skripsi selanjutnya, dari saudari Erima Ika Sofyana yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab dalam Perjanjian pengangkutan paket barang pada CV. TIKI cabang Yogyakarta" skripsi ini membahas tentang tanggung jawab dari CV. TIKI cabang Yogyakarta dengan menggunakan Tinjauan Hukum Islam yang berupa teori akad perjanjian atas hal-hal yang berkaitan dengan pengangkutan barang yang akan di kirim.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Sri Mei Zuni. "Etika Profesi Dalam Perspektif Hukum Islam", skripsi tidak dipublikasikan, skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2004

-

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Alfi Syahri, "Etika Bisnis Islam (Membangun Tanggung jawab Sosial dalam Dunia Bisnis)", skripsi tidak dipublikasikan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Erima Ika Sofyana, "*Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab dalam Perjanjian Pengangkutan Paket Barang pada CV. TIKI cabang Yogyakarta*", skirpsi tidak dipublikasiakan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

Skripsi selanjutnya, dari saudari Maya Paramita yang berjudul "Tanggung Jawab PT. KAI (Persero) Daerah oprasi VI Yogyakarta terhadap Kerugian Penumpang Kelas Ekonomi dalam Perspektif Hukum Islam" skripsi ini membahas tentang tanggung jawab PT. KAI atas kerugian yang dialami konsumen menggunakan teori akad.<sup>6</sup>

Skripsi selanjutnya, dari Imam Muiz yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Yogyakarta dalam pengangkutan barang Paket Pos", dalam pembahasan skripsi tersebut penulis lebih menekankan pada tanggung jawab pihak PT. Pos dalam pengangkutan barang.<sup>7</sup>

Sejauh penelursuran, penulis belum ada yang meneliti mengenai tanggung jawab di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 dalam penanganan klaim yang diberikan oleh konsumen dalam tinjauan hukum Islam, sehingga masalah ini menjadi bahan yang dapat dijadikan masalah dalam penulisan skripsi ini.

#### E. Kerangka Teoritik

Hukum Islam adalah hukum yang dapat diterapkan di dalam aspek kehidupan masyarakat. Hukum Islam mampu menyikapi setiap perubahan yang telah terjadi di lingkungan masyarakat, baik dalam maslah ekonomi, politik, sosial dan budaya. Hukum Islam sangat relevan dan dapat

<sup>7</sup> Imam Muiz, "*Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Yogyakarta dalam pengiriman Barang Paket Pos*" skirpsi tidak dipublikasiakan, Skripsi Fakultas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 1997.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Maya Paramita, "Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI Yogyakarta terhadap kerugian penumpang kelas ekonomi Prespektif Hukum Islam", skirpsi tidak di publikasiakan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, 2008.

diterapkan kapan saja dan dimana saja dan tidak diragukan bahwa sifat yang dimiliki oleh hukum Islam adalah sifat abadi dan juga dapat menjawab semua permaslahan dan ditegakan untuk keadilan.

Ajaran Islam menerapkan hukum yang bertujuan untuk mengatur kehidupan manusia dengan menyeluruh. Hubungan manusia dengan Tuhan telah diatur dalam Islam di bidang ibadah, sedangkan hubungan manusia dengan antar sesamanya telah diatur dan sering kita sebut yaitu bidang muamalah. Dalam hal muamalah ada hal yang bersifat perseorangan maupun bersifat umum seperti perjanjian-perjanjian hukum, hubungan antar negara dan lain sebagainya. Dijelaskan dalam hukum muamalah bahwa muamalah mempunyai prinsip sebagai berikut:<sup>8</sup>

- 1. Pada dasarnya segala bentuk muamalah adalah mubah, kecuali yang ditentukan lain oleh Al-Quran dan Sunah Rasul.
- 2. Muamalah dilakukan atas dasar suka rela, tanpa mengandung unsur paksaan.
- Muamalah dilakukan atas dasar pertimbangan yaitu mendatangkan manfaat dan menghindarkan madhrat dalam hidup bermasyarakat.
- Muamalah dilaksanakan dengan memelihara nilai keadilan, menghindari unsur penganiayaan dan juga mengambil unsur mengambil kesempatan dalam kesempitan.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, edisi revisi (Yogyakarta: Fakultas Hukum UII, 1993), hlm. 10.

Dalam hukum Islam sikap tanggung jawab adalah merupakan masalah yang penting dan telah terikat pada diri setiap manusia.

Firman Allah SWT:

Kegiatan dalam perbaikan atau layanan *service* di bengkel sangat membutuhkan kehati-hatian dalam memperbaiki agar tidak merugikan konsumen, dalam hal ini yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian permintaan atas yang diminta oleh konsumen untuk perbaikan. Kesalahan dalam perbaikan tersebut adalah merupakan kelalaian bengkel dan kesalahan yang sudah tertera dalam *prosedural* bengkel.

Resiko kerusakan yang terjadi karena adanya *human eror* atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak bengkel seperti lalai atau ceroboh dalam memperbaiki, kurang hati-hati dan itu benar-benar mutlak karena kesalahan tersebut merupakan tanggung jawab sepenuhnya pihak bengkel. Sedangkan resiko rusaknya barang akibat terjadinya bukan karena dari pihak bengkel maka ditanggungkan oleh konsemen tersebut. Namun yang menjadi hal pokok di dalam penelitian ini yaitu siapakah yang mengatasi penangangan kerugian dari masalah tersebut?

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Al Mudatsir (74): 38.

Hakikatnya masalah tanggung jawab menyangkut masalah yang luas.<sup>10</sup> Dalam Islam tanggung jawab bersifat multi tingkat dan berpusat baik pada tingkat individu maupun tingkat masyarakat ataupun golongan.

Tanggung jawab adalah sesuatu yang timbul karena adanya wewenang. Lebih luasnya adalah kewajiban sesorang dalam menanggung segala sesuatu atas pembebanan tanggung jawab. Manusia yang bertanggung jawab adalah manusia yang dapat menyatakan diri sendiri bahwa tindakannya itu baik dalam arti menurut norma umum bukan atas penilaian subjektif.<sup>11</sup>

Tanggung jawab di dalam aspek hukum yang berlaku di Indonesia sudah diatur pada Undang-undang no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pihak bengkel selaku penyedia jasa yang termasuk sebagai produsen memiliki hak dan kewajiban atas konsumen, dan juga konsumen memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan atas produsen.

Tanggung jawab termasuk sikap dalam etika bisnis yang baik di dalam kegiatan ekonomi dan bisnis. Bisnis bukanlah suatu profesi kotor, seperti anggapan sementara pihak yang kemudian memunculkan mitos bisnis amoral, tetapi bisnis merupakan sebuah profesi yang bercirikan keterampilan dan keahlian yang disertai adanya komitmen moral yang

<sup>11</sup> M. Habib Mustopo, *Manusia dan Budaya Kumpulan Essay Ilmu Budaya dasar*, (Surabaya: Usaha Nasional, tth). Hlm. 191.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Ensiklopedi Indonesia, (Jakarta: Ikhtiar Baru van Hoeve, 1990). VI: 3443.

menjadi konsekuensi dari seorang *professional* untuk bisa hidup dari profesinya.<sup>12</sup>

Etika bisnis sangatlah penting, apalagi jika mengingat tantangan yang dihadapi oleh dunia bisnis, yakni untuk meningkatkan kinerja bisnis itu sendiri.<sup>13</sup>

Bicara mengenai etika bisnis tidak jauh pula dari etika profesi, hal tersebut dikarenakan profesi di bengkel terdapat profesi yang diwajibkan untuk memiliki etika profesi yang baik agar dapat berjalan dengan baik kegiatan bisnisnya. Etika profesi yang baik menurut islam pula mengajarkan pada sifat tanggung jawab atas profesi yang dijalani seperti tanggungan atas sesuatu yang ditanggungnya.

#### F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang di butuhkan secara sistematis, maka di dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode penelitian, diantaranya sebagai berikut :

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yaitu mendapatkan gambaran yang jelas dan terperinci dari penanganan klaim di Bengkel Yamaha Klaten YSS.06030. Peneliti melakukan penelitian dengan

<sup>13</sup> Robby I. Chandra, Etika Dunia Bisnis, (Yogyakarta: Kanisius, 1995), hlm.15-32.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> A. Sunny Keraf, *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*, (Yogyakarta: Kanisius, 1998), hlm. 35-41.

mengumpulkan data yang ada di lokasi, yaitu observasi langsung dan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait dalam penelitian sebagai sumber data primer, sedangkan data sekundernya bersumber dari buku-buku, kitab-kitab, karya-karya ilmiah yang sesuai dan terkait, maupun internet.

#### 2. Sifat Penelitian

Sifat dari penelitan ini adalah penelitian bersifat deskriptif analitik yaitu bertujuan menggambarkan keadaan di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 dari segi menejemen dan sistem yang digunakan dalam pelayanan konsumen dan menelaah aturan-aturan yang ada dalam hukum Islam. Selanjutnya datadata tersebut dianalisis.

#### 3. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penyusunan ini adalah pendekatan normatif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap tanggung jawab bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 dalam penanganan di layanannya untuk konsumen menggunakan tinjauan hukum Islam yang sesuai.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

- a. Studi kepustakaan, yaitu penyusun mencari *literature* berupa peraturan-peraturan tertulis mengenai ketentuan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.
- b. Observasi yaitu pengumpulan data diambil dengan cara mengamati langsung objek datanya.
- c. Wawancara yaitu penulis membuat daftar pertanyaan yang menyangkut masalah tersebut, baru kemudian melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan yaitu
  - 1. Pimpinan bengkel Yamaha Klaten YSS.06030.
  - 2. Konsumen
- d. Teknik Sampling. Penelitian ini menggunakan metode 
  Purposive sampling yaitu teknik pencarian sampling 
  berdasarkan pada suatu criteria tertentu. Penulis telah 
  menentukan beberapa kriteria bagi para responden, yaitu 
  konsumen yang mengklaim dan konsumen yang tidak 
  melakukan klaim.

#### 5. Analisis Data

#### a. Induktif

Yaitu metode berfikir dengan cara menganalisis data-data yang bersifat khusus atau dari faktor yang khusus dan peristiwa yang konkrit, yang kemudian digeneralisasikan satu kesimpulan yang bersifat umum. Cara berfikir ini penulis mulai dari peristiwa konkrit mengenai klaim konsumen atas kerusakan yang terjadi setalah dilakukan perbaikan di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030.

#### b. Deduktif

Yaitu metode berfikir dengan cara menganalisis data-data yang bersifat umum kemudian ditarik suatu kesimpulan yang bersifat khusus. Dalam hal ini dikemukakan mengenai teori dan aturan yang berlaku menurut ketentuan hukum Islam tentang bentuk perlindungan konsumen dalam kasus penanganan klaim konsumen di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030.

#### G. Sistematika Pembahasan

Untuk mewujudkan pembahasan yang sistematis, penulis membagi skripsi ini menjadi 5 (lima) bab, yaitu :

Bab pertama merupakan pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan kegunaan, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan guna untuk mengarahkan pembaca kepada substansi penelitian ini.

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

Bab ketiga gambaran umum bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, sistem

pelayanan, ketentuan-ketentuan yang berlaku dan hak dan kewajiban bagi pihak bengkel dan konsumen.

Bab keempat analisis masalah dalam kasus tersebut melalui tinjauan hukum islam. Meliputi problematika penyelesaian atas masalah tersebut dan analisa metode penyelesaian hukum islam permasalahan dalam kasus tersebut di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030.

Bab kelima adalah penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis dan saran-saran yang merupakan harapan penulis.



#### BAB V

#### **PENUTUP**

#### KESIMPULAN BELUM MENJAWAB PERTANYAAN

## A. Kesimpulan

Dari penjelasan analisis yang telah disampaikan, maka dapat disimpulkan bahwa:

# 1. Penanganan Klaim dari bengkel

Pihak bengkel atau pelaku usaha bertanggung jawab atas segala klaim yang diberikan oleh konsumen, dengan melihat adanya buktibukti yang benar adanya kesalahan dari pihak bengkel. Namun, terlalu banyaknya persyaratan baik dari persyaratan dari pihak Yamaha Indonesia dan juga dari pihak bengkel Yamaha YSS.06030 hal tersebut membuat konsumen enggan untuk melakukan klaim atas haknya.

Penanganan klaim dilaksanakan untuk memberikan rasa tanggung jawab pelaku usaha atau pihak bengkel yang mana hal itu merupakan kewajibannya sesuai dengan undang-undang. 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.

Pemberitahuan informasi atas suatu produk barang yang sudah masanya diganti memang baik untuk diberitahukan, namun harus

melihat hal-hal lain yang sekiranya barang tersebut masih bisa digunakan pemanfaatannya dengan baik. Dengan pemberitahuan informasi lain mengenai masalah-masalah yang dapat menimbulkan klaim konsumen.

Terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan di dalam penerapannya yaitu, aturan-aturan yang berlaku dan dibuat oleh Yamaha Indonesia ataupun aturan yang dibuat pihak bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 harus disesuaikan dengan keadaan konsumen. Pada dasarnya aturan yang dibuat harus sesuai dengan keadaan yang sebenarnya tanpa ada unsur merugikan salah satu pihak. Hal yang penting dari pelayanan konsumen adalah melayani konsumen dengan sebaik mungkin, yang sesuai dengan visi dan misi bengkel yaitu kepuasan konsumen yang diutamakan.

# 2. Pandangan hukum Islam terhadap penanganan klaim

Hukum Islam pada penerapan yang dilakukan oleh pihak bengkel belum sepenuhnya menerapkan penanganan klaim dari konsumen. Mengenai tanggung jawab pihak bengkel atas klaim ketidakpuasan pelayanan dan klaim atas kerusakan setelah dilakukan perbaikan sudah diterapkan seusai *procedural*-nya. Namun ada hal yang lebih harus diperhatikan lagi dalam penanganan klaim agar tidak menimbulkan kekecewaan konsumen yang dirugikan dalam penanganan klaim tersebut.

Bentuk-bentuk penanganan klaim yang ada disegala aktifitas ekonomi dan bisnis pada penerapannya belum menemukan adanya kejelasan dari tiap-tiap aturan-aturan yang berlaku. Konsumen kedudukannya sangat lemah sehingga posisi tersbut rawan untuk pemanfaatan yang tidak baik dari pelaku usaha, maka aturan islam dan ditambah aturan dari perlindungan konsumenlah yang berbicara atas hal tersebut. Konsumen masih banyak yang belum mengerti akan betapa pentingnya aturan undang-undang yang terkait mengenai perlindungan haknya dalam aktifitas ekonomi dan bisnis pada lingkungan pelayanan konsumen. cendrung konsumen enggan dan tidak melakukan klaim atas haknya dikarenakan banyak faktor salah satunya faktor waktu yang menghambat proses atas perlindungan haknya.

Berdasarkan teori Islam dan aturan-aturan yang ada, konsumen dalam hal ini sudah jelas dilindungi atas haknya, dengan melihat hal-hal yang menjadi tolak ukur apakah penanganan tersebut benar dikarenakan adanya kesalahan oleh pihak bengkel atau malah sebaliknya. Hanya saja kesadaran konsumen yang perlu diubah didalam pandangannya terhadap hak-haknya yang sudah diatur dalam aturan hukum Islam dan aturan undang-undang.

Teori Islam banyak berbicara mengenai aktifitas ekonomi dan bisnis serta upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam melindungi haknya. Konsumen harus lebih teliti dan mengerti akan posisinya dalam penanganan klaim dari pihak terkait. Pandangan hukum Islam terkait penanganan klaim yaitu teori *khiy r* yang perlu disesuaikan dengan keadaan aktifitas ekonomi dan bisnis saat ini. Perubahan tersebut juga disesuaikan melihat dengan aturan-aturan lain yang berkembang menyesuaikan dengan keadaan saat ini.

#### B. Saran-saran

Dari penjelasan yang telah disampaikan, penulis memberikan saransaran kepada pihak bengkel, konsumen, dan lembaga pemerintah terkait perlindungan konsumen, berupa:

# 1. Pihak Bengkel

Segala bentuk teori yang memprioritaskan kepuasan konsumen di dalam penerapan aktifitas usahanya di bengkel lebih diperhatikan untuk menambah rasa kepercayaan konsumen kepada bengkel resmi untuk melakukan kegiatan di lingkungan bengkel.

Penerapan di dalam aktifitas usahanya diharapkan proses penanganan klaim konsumen lebih diperhatikan dengan melihat aturan perundang-undangan yang berlaku dan juga dari aturan-aturan yang dibuat bengkel. Aturan-aturan diharapkan lebih singkat, jelas, serta nudah dipahami oleh konsumen agar konsumen mengerti dan memahami aturan-aturan dalam mengajukan klaim atas haknya.

#### 2. Konsumen

Adanya kesadaran untuk melakukan pembelaan atas hak-haknya yang tidak diperhatikan oleh pelaku usaha dengan tidak menyepelekan masalah tersebut agar aturan-aturan hukum yang ada dapat dimanfaatkan dan diterapkan di tiap aktifitas ekonomi dan bisnis.

Upaya atas perlindungan konsumen dapat dijalankan oleh konsumen yang sadar akan hak-haknya yang mana menjadi prioritas utama adalah kepuasan konsumen dalam visi dan misi suatu usaha yang dijalankan pelaku usaha.

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 permasalahan atas klaim.

## 3. Lembaga Pemerintah terkait perlindungan konsumen

Pembenahan atau perbaikan dalam perlindungan konsumen di lingkungan masyarakat bisa diprioritaskan agar terjalin hubungan ekonomi dan bisnis yang baik antara pemerintah, pelaku usaha dan juga konsumen. Pemerintah perlu memperhatikan lagi kegiatan yang sebenarnya terjadi pada ruang lingkup ekonomi dan bisnis agar lebih baik kedepannya. Penerapan undang-undang dan aturan terkait

perlindungan konsumen perlu dijalankan dengan benar dan efektif dalam aktifitas ekonomi dan bisnis.



#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### Al-Qur'an/Tafsir Al-Qur'an/Ulumul Qur'an

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Bandung: J-ART, 2002.

Markaz Pusat Majelis Mujahidin, *Al-Qur'an Tarjamah Tafsiriyah*, Yogyakarta: Ma'had An-Nabawy

## Figh/Ushul Figh

'Azhim, 'Abdul, Al- Wajiz Ensiklopedi Fiqih Islam dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah As-Shahihah, Jakarta: Pustaka as-Sunnah, 2008.

Ahmad, Idris, Figh al Syafi'iyah, Jakarta: Karya Indah 1986.

#### Kamus

Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008) hlm.732

## Skripsi/Karya Ilmiah

- Muiz, Imam, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Yogyakarta dalam pengiriman Barang Paket Pos" skirpsi tidak di publikasiakan, Skripsi Fakultas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 1997.
- Okta Syaftian, Yunahar, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia Cabang Yogyakarta dalam Pengiriman Paket Barang", Skripsi tidak dipublikasikan, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2010.
- Paramitha, Maya, "Tanggung Jawab PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daop VI Yogyakarta terhadap kerugian penumpang kelas ekonomi Prespektif Hukum Islam", skirpsi tidak di publikasiakan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga, 2008.
- Sofyana Ika, Erima, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Tanggung Jawab dalam Perjanjian Pengangkutan Paket Barang pada CV. TIKI cabang

- *Yogyakarta*", skirpsi tidak di publikasiakan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Syahri, Alfi, "Etika Bisnis Islam (Membangun Tanggung jawab Sosial dalam Dunia Bisnis)", skripsi tidak dipublikasikan, Skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009.
- Zuni Mei, Sri, "Etika Profesi Dalam Perspektif Hukum Islam", skripsi tidak dipublikasikan, skripsi Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2004.

#### Lain-lain

Barkatullah, Abdul Halim, Hukum Perlindungan Konsumen.

Basyir, Ahmad Azhar, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, edisi revisi, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII, 1993.

Chandra, Robby I., Etika Dunia Bisnis, Yogyakarta: Kanisius, 1995.

Husni Syawali dan Heni Sri Imaniyati, Hukum perlindungan konsumen.

- Keraf, A. Sunny, *Etika Bisnis Tuntutan dan Relevansinya*, Yogyakarta: Kanisius, 1998.
- Madjid, Abdul, *Pokok-pokok Fiqh Muamalah dan Hukum Kebendaan dalam Islam*, IAIN Sunan Gunung Djati Bandung, 1986.
- Mustopo, M. Habib, *Manusia dan Budaya Kumpulan Essay Ilmu Budaya dasar*, Surabaya: Usaha Nasional.
- Nasution, AZ., Perlindungan Hukum Konsumen Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999.

Suhendi, Hendi, Fiqh Muamalah, Jakarta: Rajawali Pers, 2005.

# **Undang-Undang**

Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

# Web

Afrianto, "Pengertian dan Tahapan Klaim", artikel http://www.akademiasuransi.org/2012/11/pengertian-dan-tahapan-klaim.html?m=1, diakses 11 Agustus 2015

Muamalah Dalam Islam, <a href="http://rumahbuku.weebly.com/bangku-i/muamalah-dalam-islam">http://rumahbuku.weebly.com/bangku-i/muamalah-dalam-islam</a>, diakses 11 Agustus 2015.

www.yamaha-motor.co.id, diakses 11 Agustus 2015.



# DAFTAR TERJEMAHAN

Fn	Hlm	Terjamahan				
	BAB I					
1	4	"Janganlah kamu mnegatakan sesuatu yang kamu sendiri tidak				
		tahu. Sesungguhnya pendengaran, pengelihatan, dan hati setiap				
		orang kelak di akhirat akan dimintai tanggung jawab."				
9	10	"Di Akhirat, keadaan setiap orang bergantung pada amalnya ketika di dunia."				
BAB II						
14	14 25 "Wahai kaum mukmin, janganlah kalian memakan har					
		kalian dengan cara batil. Jangan pula kalian mengajukan perkara				
		kepada hakim-hakim dengan cara batil untuk dapat mengambill				
		sebagian harta orang lain, padahal kalian mengetahui bahwa cara				
		semacam itu batil."				
15	26	"Wahai kaum mukmin, janganlah kalian harta milik sesama kalian				
		dengan cara-cara haram. Akan tetapi dihalalkan memperoleh harta				
		milik sesama kalian dengan cara jual-beli secara suka rela.				
		Janganlah kalian merusak diri kalian sendiri dengan cara melanggar hak orang lain. Allah Maha Penyayang kepada kalian."				
17	27	"Wahai Muhammad, katakanlah kepada kaum kafir Quraisy: "Apa				
1 /	27	pendapat kalian tentang rezeki-Nya yang telah diturunkan kepad				
		kalian, kemudian kalian menetapkan sendiri ini haram dan itu				
		halal?" Wahai Muhammad, katakanlah kepada mereka: "Apakah				
		Allah memberikan izin kepada kalian untuk berbuat demikian?				
		Ataukah kalian berdusta atas nama agama?."				
18	28	Dari Ibnu Umar, Dari Rasul Beliau bersabda, "Sesungguhnya du				
		orang yang melakukan jual beli mempunyai hak khiyar dalam jual				
		belinya selama mereka belum berpisah, atau jual belinya dengan				
10	20	akad khiyar."				
19						
		yang membeli seekor kambing yang diikat teteknya, kemudian				
		memerahnya, maka jika ia suka ia boleh menahannya, dan jika ia tidak suka ia kembalikan sebagai ganti perahannya adalah				
		(memberi) satu sha'tamar."				
20	29	Dari Abu Hurairah dari Rasulullah sabda Beliau. "Janganlah kamu				
		mengikat tetek unta dan kambing, siapa saja yang membelinya				
		dalam keadaan ia demikian, maka sesudah memerahnya ia berhak				
		memilih diantara dua kemungkinan, yaitu jika ia suka maka ia				
		pertahankannya, dan jika ia tidak suka maka ia boleh				
		mengembalikannya (dengan menambah) satu sha'tamar."				

#### **BIOGRAFI ULAMA DAN SARJANA**

## 1. Al-Imām al-Bukhāri

Nama lengkapnya adalah Abū 'Abdillah Muḥammad Ibn Muḥammad al-Bukhārī. Lahir di kota Bukhara pada tanggal 15 Syawal 194 H. Pada tahun 210 H, ia beserta ibu beserta saudaranya menunaikan ibadah haji. Selanjutnya ia tingaal di Hijaz untuk menuntut ilmu melalui para fuqaha dan muḥaddisīn. Ia bermukim di madinah dan menyusun kitab "at-Tarīkh al-Kabīr". Pada masa muda ia berhasil menghafalkan 70.000 hadis dengan seluruh sanadnya. Usaha mencapai para muḥaddisīn adalah dengan cara melewat ke Bagdad, Basrah, Kufah, Makah, Syam, Hunas, Asyqala, dan mesir.

## 2. al-Imām Muslim

Nama lengkapnya adalah Imam Abū al-Husain bin al-Hajjaj bin Muslim bin Khussaz al-Qusyairī an-Naisaburī. Beliau seorang ulama terkemuka yang namanya tetap dikenal hingga kini, beliau dilahirkan di Naisaburi pada tahun 206 H. Beliau melewat ke Hijaz, Irak Syam, dan Mesir untuk belajar kepada beberapa guru, yang antara lain adalah Yaḥya Ibn Yaḥya dan Syaitih Isḥāq Ibnu Rohawain serta Sa'īd Ibnu Manṣūr dan Abū Mus'ab di Hijaz. Beliau juga pernah belajar kepada Ahmad Ibn Hanbal. Di antara karyanya yang terbesar dalam bidang hadis adalah Saḥīh Muslīm yang merupakan hadits urutan kedua di antara 6 bulan kitab hadits yang diakui (al-Kutūb as-Sittah) setelah Saḥīh al-Bukhārī.

# 3. Al-Imām asy-Syāfi'i

Nama lengkapnya ialah Muhammad bin Idris asy-Syāfi'I al-Quraisyi. Beliau seorang keturunan Hasyim Ibn Abdal Mutallib. Beliau dilahirkan di Gazaa, sebuah kota kecil di wilayah Syam (paletina sekarang)pada tahun150 H/767 H. Beliau adalah pencetus sekaligus pendiri mazhab Syafi'I, salah satu dari empat mazhab sunni yang popular dikalangan umat Islam. Di antara bukubuku karangan beliau adalah: kitab *ar-Risālah*, kitab *al-Umm*, kitab *Ikhtilāf al-Ḥadīs*.

#### 4. Imām al-Gazālī

Nama lengkap al-Gazālī adalah Muḥammad bin Muḥammad aṭ-Ṭhaosī, ia dipanggil "Abū Ḥamīd" dan ketika masih bayi, ia mendapatkan julukan "Zainuddīn". Ia adalah salah satu tokoh yang terdepan dalam Islam sunni yang hidup dimasa kejayaan Islam sunni tengah pergolakan dan pertikaian agama, ideology dan pemikiran. Adapun karya-karyanya yang terkenal adalah : al-Mizān, al-'Amal, Ihyā', 'Ulūm Ad-dīn.

# 5. Dr. Yusüf Qaradawi

Yusuf Qaraḍawi lahir di Mesir pada tahun 1926. Ketika usianya belum genap 10 tahun ia telah dapat menghafal al-Qur'an. Seusai menamatkan pendidikan di *Ma'had Ṭantā* dan *Ma'had Ṣanawī*, ia meneruskan ke fakultas Ushuluddin Universitas al-Azhar, kairo hingga menyelesaikan program doctor pada tahun 1973, dengan disertai "Zakat dan Pengaruhnya dalam mengatasi

Problematika Sosial". Pada tahun 1957 ia juga memasuki Institut Pembahasan dan Pengkajian Arab dengan meraih diploma tinggi bahasa dan sastra Arab.



#### PEDOMAN WAWANCARA

# Kepada Pimpinan Yamaha Klaten YSS.06030

- 1. Siapa nama anda?
- 2. Bagaimana sejarah berdirinya bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 3. Bagaimana struktur organisasi bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 4. Apa visi dan misi bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 5. Bagaimana sistem pelayanan bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 6. Bagaimana Perkembangannya sampai saat ini?
- 7. Apa saja ketentuan atau aturan yang berlaku pada bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 8. Apakah ada keluhan-keluhan yang diberikan oleh konsumen atau pelanggan?
- 9. Apakah keluhan itu bersifat masukan/kritikan dan keluhan yang berupa klaim?
- 10. Bagaimana mekanisme keluhan yang bersifat masukan/kritikan dan keluhan yang berupa klaim?
- 11. Klaim di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 seperti apa?
- 12. Bagaimana penyelesaian klaim pada bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 13. Apakah ada data-data klaim dari kosumen?

## Kepada Konsumen

- 1. Siapa nama anda?
- 2. Sejak kapan menjadi konsumen/pelanggan di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030?
- 3. Bagaimana pelayanan yang diberikan bengkel?
- 4. Mengapa memilih bengkel resmi Yamaha Klaten sebagai tempat perbaikan motor anda?
- 5. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang kurang memuaskan dari bengkel?

- 6. Bagaimana pendapat anda jika ada kerugian didalam pelayanan yang dialami oleh anda dari pihak bengkel?
- 7. Bagaimana pendapat anda dengan persyaratan atau aturan-aturan yang berkaku pada bengkel?
- 8. Apakah anda pernah melakukan klaim kepada bengkel terkait? Jelaskan?



# DAFTAR RESPONDEN

NO.	NAMA	TIPE MOTOR	KLAIM
1	KK	Matic	Ketidakpuasan pelayanan konsumen.
2	HS	Motor Sport	Kerusakan setelah dilakukan perbaikan.
3	BZ	Motor Sport	Kerusakan setelah dilakukan perbaikan.
4	PJ	Matic	Ketidakpuasan Pelayanan konsumen.
5	NL	Matic	Kerusakan setelah dilakukan perbaikan.
6	AD	Matic	Ketidakpuasan Pelayanan Konsumen.

# **CURRICULUM VITAE**

Nama : Muhtaram Ahlan Hasyim Asy'ari

TTL: Cirebon, 22 September 1993

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama Ayah : Asy'ari Abdul Fatah

Nama Ibu : Siti Kustanti Busono



# Pekerjaan Orang Tua:

Ayah : Guru

Ibu : Dosen

# **Riwayat Pendidikan Formal:**

1. SD Negeri Kartini V Cirebon : Pada Tahun 1999-2005

2. MTs Negeri 01 Cirebon : Pada Tahun 2005-2008

3. SMA Islam Al-Azhar Cirebon : Pada Tahun 2008-2011

4. UIN SuKa Yogyakarta Fakultas Syari'ah dan Hukum : 2011- Sekarang



## KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

#### **FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840, Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281



No.

: UIN.02/DS.1/PP.00.9/1241/2015

Yogyakarta, 22 Juni 2015

Hal

: Permohonan Izin Penelitian

Kepada

Yth. Pimpinan Bengkel Yamaha Klaten YSS.06030

di. Yogyakarta

#### Assalamu'alaikum wr.wb.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Muhtaram Ahlan Hasyim A.	11380064	Muamalat

Untuk mengadakan penelitian di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penanganan Klaim Pasca Service di Bengkel Yamaha Klaten YSS.06030"

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum wr.wb.

05/1

A.n Dekan

<u>Dr. Syamsúl Hadi, M.Ag</u> NIP 19670518 199703 1 003 **1** 

Wakil Dekan Bidang Akademik

Tembusan:

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



# BENGKEL RESMI YAMAHA KLATEN KUSUMA JAYA MOTOR KODE YSS.06030

Jln. Jatinom - Klaten Km. 0,5 Bonyokan Jatinom Klaten

# **SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan Bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 Bonyokan Jatinom Klaten, dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa:

Nama

: MUHTARAM AHLAN HASYIM ASY'ARI

NIM

: 11380064

Jurusan

: Muamalat

Fakultas

: Syari'ah dan Hukum

Universitas

: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bahwa yang bersangkutan sudah Melakukan Penelitian dengan Tema " **Tinjauan Hukum Islam terhadap penanganan klaim pasca service** "di bengkel Yamaha Klaten YSS.06030 Bonyokan Jatinom Klaten.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya, atas segala perhatiannya kami ucapkan terimakasih, dan agar dapat dipergunakan sebagimana mestinya.

Klaten, Agustus 2015 Pimpinan Bengkel Yamaha

JONI JOHAN KUSUMA