

**PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK KONSUMEN
DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(STUDI PADA YLKI YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

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

**OLEH:
HASBULLAH ADNAN
NIM: 99383563**

**DI BAWAH BIMBINGAN:
1. **DRS. H. FUAD ZEIN, MA.**
2. **DRS. A. YUSUF KHOIRUDDIN, SE., M. Si.****

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

2004

DRS. A. YUSUF KHOIRUDIN, SE., M. Si.
DOSEN FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdr. Hasbullah Adnan
Lampiran : 4 (empat) Eksemplar

Kepada Yang Terhormat,
Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
di Yogyakarta

Assalamu`alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Hasbullah Adnan

NIM : 99383563

Judul : **“PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK
KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM
(STUDI PADA YLKI YOGYAKARTA)”**

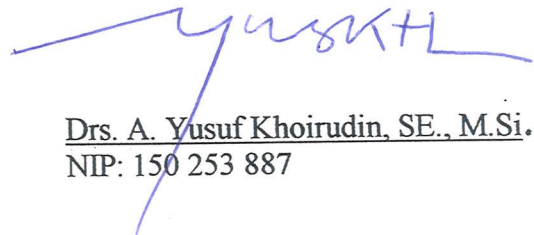
sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Muamalah pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Bersama ini kami ajukan skripsi tersebut untuk diterima selayaknya dan mengharap agar segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 29 Jumadil 'Ula 1425 H
17 Juli 2004 M

Pembimbing II



Drs. A. Yusuf Khoirudin, SE., M. Si.
NIP: 150 253 887

PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK KONSUMEN DALAM HUKUM ISLAM (STUDI PADA YLKI YOGYAKARTA)

Yang Disusun Oleh :
HASBULLAH ADNAN
NIM : 99383563

Telah dimunaqasyahkan di depan sidang munaqasyah pada tanggal 4 Agustus 2004 M/ 17 Jumadil Akhir 1425 H, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Ilmu Hukum Islam.

Yogyakarta, 23 Jumadil Akhir 1425 H
10 Agustus 2004 M



Dekan Fakultas Syari'ah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
[Signature]
Drs. H. Malik Madany, MA
NIP. 150 182 698

Panitia Munaqasyah :

Ketua Sidang

[Signature]
Drs. H. Dahwan, M. Si.
NIP : 150 178 662

Pembimbing I

[Signature]
Drs. H. Fuad Zein, MA.
NIP : 150 228 207

Penguji I

[Signature]
Drs. H. Fuad Zein, MA.
NIP : 150 228 207

Sekretaris Sidang

[Signature]
Siti Djazimah, M. Ag.
NIP : 150 282 521

Pembimbing II

[Signature]
Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE., M. Si.
NIP : 150 253 887

Penguji II

[Signature]
Drs. H. Dahwan, M. Si.
NIP : 150 178 662

PERSEMBAHAN

Skripsi ini

Kupersembahkan kepada

- * *Ayah dan Bunda yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus*
- * *Kakak-kakakku yang senantiasa memberikan motivasi dalam setiap perjalananku*
- * *Sahabat sehatiku "Suryo" yang menjadi semangat dalam setiap langkahku dan sahabat yang telah mengajarkanku tentang arti kehidupan kepadaku*
- * *Adikku "Honey" Arif yang telah memberikan warna dalam kehidupanku*
- * *Keponakan-keponakan yang aku sayangi*
- * *Dan buat seseorang yang akan mendampingiku sampai akhir kehidupanku*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan disertasi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 Nomor : 157/1987 dan 0593b/1987

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa	s'	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ḥ	h.	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zāl	z'	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ.	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

متعددة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	'iddah

III. *Ta' Marbūṭ ah* di akhir kata

a. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

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

b. Bila diikuti dengan kata sandang "*al*" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

c. Bila *ta' marbūṭ ah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

IV. Vokal Pendek

-----	fathah	ditulis	a
-------	--------	---------	---

-----	kasrah	ditulis	i
-----	dammah	ditulis	u

V. Vokal Panjang

1.	fathāḥ + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	ā <i>jāhiliyah</i>
2.	Fathāḥ + ya' mati تنسى	Ditulis Ditulis	ā <i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis Ditulis	ī <i>karīm</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis Ditulis	ū <i>furūd</i>

VI. Vokal Rangkap

1.	Fathāḥ + ya' mati بينكم	ditulis ditulis	ai <i>bainakum</i>
2.	Fathāḥ + wawu mati قول	ditulis ditulis	au <i>qaul</i>

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

VII. Kata Sandang Alif +Lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf / (el)nya.

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوى الفروض	ditulis	<i>Zawī al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>

MOTTO

وَأَمَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَيُوَفِّيهِمْ أَجْرَهُمْ قَلِيلًا
وَاللَّهُ لَا يَحِبُّ الظَّالِمِينَ

﴿ال عمران (3): ٥٧﴾

Adapun orang yang beriman dan beramal salih
disempurnakan Allah pahala mereka dan Allah tiada
mengasihani orang-orang aniaya

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

YLKI Yogyakarta merupakan sebuah organisasi kemasyarakatan yang berkecimpung dalam kegiatan yang berorientasi pada perlindungan hukum bagi para konsumen. Dengan beberapa metode yang dijalankan, YLKI mencoba untuk menggalang kesadaran masyarakat konsumen akan eksistensi dan urgensi dalam dunia bisnis. Beberapa pelayanan jasa bantuan hukum dibuka untuk memfasilitasi kepentingan para konsumen. Salah satunya adalah upaya penyelesaian sengketa hukum konsumen dengan pelaku usaha sebagai upaya menuntut ganti rugi karena kerugian yang diderita akibat mengkonsumsi produk yang didistribusikan oleh pelaku usaha tersebut. Upaya bantuan hukum ini dalam bentuk penyelesaian sengketa hukum secara damai melalui suatu *mediasi*. Hasil yang diperoleh pun, konsumen mendapatkan kembali hak-hak mereka tanpa melalui prosedur yang rumit dan hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha tetap terjaga dengan baik.

Melihat kontribusi yang diberikan YLKI Yogyakarta dalam dunia hukum perlindungan konsumen – khususnya dalam upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi – maka penyusun berminat untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan penjelasan di atas. Ada beberapa permasalahan yang muncul, yang nantinya akan diteliti yaitu mengenai praktek yang dijalankan YLKI Yogyakarta sendiri dalam menangani penyelesaian sengketa atas hak-hak konsumen dan pandangan hukum Islam terhadap praktek tersebut.

Untuk menjawab beberapa permasalahan tadi, diperlukan sebuah metode yang tepat dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang bersifat lapangan sehingga data primer terletak pada YLKI Yogyakarta. Penilaian terhadap perilaku pengurus dalam praktek penyelesaian menjadi sifat dari penelitian ini, sehingga interview dan dokumentasi sebagai upaya untuk memperoleh data yang nantinya sebagai bahan dalam memberikan sebuah bobot penilaian. Penilaian tersebut kemudian dianalisis berangkat dari norma hukum Islam sebagai dasar dalam melihat praktek tersebut dari pandangan hukum Islam.

Praktek penyelesaian sengketa secara damai sangat dianjurkan dalam Islam. Bahkan Islam sendiri menganjurkan - untuk masing-masing pihak yang bersengketa - bermusyawarah, menyelesaikan permasalahan sebelum membawanya ke pengadilan dengan didampingi oleh seorang penengah yang dalam hal ini bersifat netral. Kehadiran penengah ini sangat penting dalam menyatukan pendapat kedua pihak apabila terjadi perbedaan yang sangat melenceng. Jadi, upaya YLKI Yogyakarta dalam melaksanakan praktek penyelesaian sengketa atas hak-hak konsumen dapat dikatakan sesuai dengan aturan hukum Islam mengenai musyawarah secara damai untuk menyelesaikan sebuah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين، أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمداً رسول الله، اللهم صل و سلم على محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين أما بعد.

Segala puji bagi Allah SWT atas segala kesempatan dan kemudahan yang telah dianugerahkan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah atas Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penyusun menyadari tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik yang bersifat moral maupun material. Untuk itu, penyusun ingin memberikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, terima kasih dan penghargaan penyusun sampaikan kepada:

1. Bapak Drs. Malik Madany, MA. selaku Dekan Fakultas Syari'ah atas segala fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan bagi penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hamim Ilyas, MA. dan Drs. Riyanta, M.Hum. selaku ketua dan Sekretaris Jurusan Muamalah.
3. Bapak Nanang M. Hidayatullah, SH., M.Si. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan saran dan bantuan selama masa studi.
4. Bapak Drs. H. Fuad Zein, MA. selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan koreksi dan solusi demi perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Drs. A. Yusuf Khoirudin, M. Si. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi kekuatan moral pada penyusun sehingga skripsi dapat terselesaikan.
6. Pengurus YLKI Yogyakarta, atas bantuannya dalam memberikan data sebagai sumber utama dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Siti Djazimah yang telah memberikan suatu pengorbanan material maupun spiritual sehingga penyusun dapat bertahan sampai detik ini.
8. Semua dosen dan karyawan Fakultas Syari'ah yang telah memfasilitasi dan memperlancar proses studi penyusun.
9. Kawan-kawan "satu atap" Petung 8C, atas dukungan dan doanya.
10. Sahabat-sahabat "Gita Savana", atas pengertian dan motivasinya.
11. Terakhir kepada semua pihak yang telah memberikan energi kreatif dengan caranya masing-masing yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Kepada seluruh pihak tersebut, penyusun hanya bisa berdoa, semoga Allah memberikan balasan yang lebih baik di dunia maupun akherat kelak. Amin.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih mengandung kelemahan dan kekurangan. Untuk itu, penyusun mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca. Akhirnya, besar harapan penyusun dalam menghadirkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan studi dalam Fakultas Syari'ah dan bagi khasanah keilmuan.

Yogyakarta, 12 Rabi'ul Akhir 1425
2 Juni 2004

Penyusun



(Hasbullah Adnan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN TRANSLITERASI	vi
HALAMAN MOTTO	ix
ABSTRAK	x
HALAMAN KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Telaah Pustaka	8
E. Kerangka Teoretik.....	11
F. Metode Penelitian.....	16
G. Sistematika Pembahasan.....	18
BAB II. TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP HAK-HAK	
KONSUMEN	20
A. Pengertian Hak Konsumen dalam Islam	20

B. Aturan-Aturan Islam terhadap Perlindungan Hak-Hak Konsumen.....	25
---	----

BAB III. PRAKTEK PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK

KONSUMEN PADA YLKI YOGYAKARTA	37
A. Gambaran Umum YLKI Yogyakarta	37
B. Praktek yang Dijalankan YLKI Yogyakarta dalam Penyelesaian Sengketa Hak-Hak Konsumen.....	39
1. Obyek yang disengketakan oleh konsumen	41
2. Mekanisme pengajuan sengketa dari pihak konsumen.....	45
3. Praktek yang diterapkan YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa.....	51

BAB IV. ANALISIS PRAKTEK PENYELESAIAN SENGKETA

A. Obyek Sengketa.....	68
B. Mekanisme Pengajuan Sengketa.....	76
C. Penanganan Sengketa.....	79

BAB V. PENUTUP.....

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran-Saran	90

BIBLIOGRAFI.....

LAMPIRAN-LAMPIRAN	
TERJEMAHAN.....	I
BIOGRAFI ULAMA/SARJANA.....	V
SURAT-SURAT RISET.....	VII
CURICULUM VITAE.....	X



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis bisa dikatakan mengalami peningkatan yang cukup pesat. Perkembangan tersebut muncul karena perubahan masyarakat dalam mengakses ilmu pengetahuan dan teknologi yang cukup signifikan. Masyarakat – khususnya para pelaku bisnis – dalam menjalankan praktek bisnis, mulai memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tersedia. Salah satu argumen yang dijadikan landasan para pelaku bisnis adalah untuk mendongkrak bisnis yang dijalankan agar senantiasa muncul di permukaan. Sebagai contoh, pemanfaatan media iklan di televisi yang semakin hari semakin banyak produk yang berlomba-lomba menarik minat para konsumen dengan menjanjikan kepuasan tersendiri.

Melihat realita yang ada sekarang ini, para pelaku bisnis semestinya dapat menempatkan diri dalam kompetisi yang semakin rumit dalam bisnis. Kompetisi yang dimaksud harus didasarkan pada kompetisi yang sehat dan etika dalam menjalankan sebuah bisnis. Juga diperlukan adanya sebuah paradigma bisnis¹ bagi para pelaku usaha.

¹ Paradigma bisnis adalah gugusan pikir atau cara pandang tertentu yang dijadikan sebagai landasan, baik sebagai aktivitas maupun entitas, lihat Muhammad dan R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran Tentang Etika Dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm. 10.

Etika bisnis tersebut diharapkan akan menjadi sebuah benteng atau rambu-rambu dalam menjalankan setiap bisnis bagi para pelakunya. Secara umum, etika bisnis merupakan penerapan nilai-nilai atau standard moral dalam kebijakan, kelembagaan dan perilaku bisnis yang penerapannya akan dapat meningkatkan profitabilitas jangka panjang dan *good will* yang diperoleh dari citra positif dari bisnis yang dijalankan.² Sebagaimana Islam juga mengatur hal-hal yang berkenaan dengan etika bisnis yang melandasi seluruh aspek kegiatan ekonomi dalam al-Quran³ maupun al-Hadis.

Apabila etika tersebut diabaikan begitu saja dalam menjalankan bisnis, akan bermunculan berbagai tindakan negatif yang diperbuat oleh para pelaku usaha. Salah satu implikasi dari perbuatan negatif itu sendiri dapat berupa penindasan dan penyimpangan serta perbuatan curang terhadap konsumen, karena peran pelaku usaha dalam konteks hubungannya dengan konsumen sangat potensial dalam menimbulkan kerugian baik material maupun moral. Pelanggaran terhadap etika bisnis sering menimbulkan sengketa keperdataan antara pihak (produsen, penjual dan konsumen, pembeli).⁴

² *Ibid.*, hlm. 100.

³ Aspek ekonomi dan bisnis dalam *al-Quran* adalah keadilan dan kesucian yang implikasinya kepada; a) melarang kepemilikan atau pengelolaan harta yang terlarang dalam Islam, b) terlarang dalam cara dan proses memperoleh atau mengelola dan mengembangkan, c) terlarang pada dampak pengelolaan dan pengembangan jika merugikan pihak lain, *Ibid.*, hlm. 10.

⁴ Romli Atmasasmita, *Bentuk-Bentuk Tindak Pidana yang Dilakukan oleh Produsen Pada Era Perdagangan Bebas; Suatu Upaya Antisipasi Preventif Dan Represif*, dalam buku yang berjudul "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Penyunting: Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Bandung: CV. Mandar Maju, 2002), hlm. 85.

Allah menciptakan manusia dengan suatu sifat saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya. Tidak ada seseorang pun yang dapat menguasai seluruh apa yang diinginkan. Tetapi manusia hanya dapat mencapai sebagian yang dihajatkannya itu. Manusia mesti memerlukan apa yang menjadi kebutuhan orang lain. Untuk itu Allah memberikan inspirasi kepada manusia untuk mengadakan penukaran perdagangan atau semua yang bermanfaat dengan cara jual-beli dan cara-cara lain dalam bermuamalah. Sehingga hidup manusia menjadi lurus dan mekanisme hidup ini berjalan dengan baik dan produktif.

Al-Quran sangat menghormati hak-hak para konsumen sehingga Allah sangat melarang praktek-praktek mal bisnis dari para pelaku usaha, seperti penggunaan alat ukur yang tidak tepat (QS. Asy-Syuara' (26): 181-183), penimbunan dan manipulasi harga, penjualan barang palsu /rusak, membeli barang-barang curian dan larangan mengambil bunga atau riba.⁵ Di Indonesia telah ditetapkan undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK No. 8 Th. 1999). Salah satunya mengatur tentang hak-hak konsumen.⁶ Sehingga, bila hak-hak tersebut dilanggar oleh para pelaku usaha maka

⁵ Muhammad dan R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran Tentang Etika Dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm. 9. lebih lanjut dikemukakan bahwa paparan aksioma-aksioma di atas yaitu kesatuan, kesetimbangan (keadilan), kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran memperlihatkan adanya suatu bangunan bisnis yang ideal bila ditopang oleh kelima aksioma tersebut. Dengan demikian kelima aksioma telah menjadi paradigma bisnis untuk membangun bisnis sekaligus menjadi tolok ukur tiga landasan praktek mal bisnis; kebathilan, kerusakan dan kezaliman. Dan bila kedua hal tersebut disatukan pada sisi, ketiga landasan dijadikan sebagai tolok ukur untuk menghindari dari praktek-praktek mal bisnis dan pada sisi lain pengembangan bisnis, dilandasi oleh paradigma bisnis di atas yang berisi kelima aksiomatikanya. *Ibid.*, hlm. 22.

⁶ Undang-Undang Perlindungan Konsumen (*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*) pasal 4.

konsumen dapat mengadakan tindakan tersebut kepada lembaga yang berkompeten terhadap perlindungan konsumen atau mengajukan gugatan atas pelanggaran tersebut. Dalam mengakomodasi segala bentuk keluhan ataupun aduan dari konsumen tersebut maka diperlukan sebuah lembaga yang khusus untuk menangani permasalahan tersebut baik dari pemerintah ataupun lembaga-lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternatif Dispute Resolution/ADR*).

Sebagaimana diketahui, penyelesaian sengketa melalui lembaga-lembaga ADR secara tidak langsung sudah berkembang dalam masyarakat Indonesia, seperti *negosiasi*, *arbitrase*, *mediasi* dan *konsiliasi*, walau belum berkembang seperti yang dilakukan Australia dan Amerika yang sudah melembaga. Lembaga-lembaga ini perlu dikembangkan untuk membantu atau paling tidak meringankan beban pengadilan dalam menyelesaikan perkara-perkara (perdata/bisnis) yang makin lama makin menumpuk atau bahkan tidak terselesaikan.

YLKI Yogyakarta merupakan salah satu Lembaga Swadaya Masyarakat⁷ yang berkecimpung dalam dalam upaya perlindungan konsumen

⁷ *Ibid.*, Pasal 44. selanjutnya dijelaskan bahwa salah satu tugas LPKSM yang terdapat pada ayat 3 poin d adalah membantu konsumen untuk memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen. Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dikembangkan tidak saja atas dasar hak-hak konsumen (hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas informasi yang benar dan jelas, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapat barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, hak untuk mendapat penyelesaian hukum yang patut) tetapi juga dasartanggung jawab produsen terhadap produk yang dihasilkannya (*product liability*) yang keduanya bermuara pada penerapan etika bisnis yang universal. Romli Atmasasmita, *Bentuk-Bentuk Tindak Pidana yang Dilakukan oleh Produsen Pada Era Perdagangan Bebas; Suatu Upaya Antisipasi Preventif Dan Represif*, dalam buku yang berjudul "Hukum Perlindungan Konsumen", *Penyunting: Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2002), hlm. 93-94.

sekaligus merupakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.⁸

Para konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat membawa persoalan mereka kepada YLKI Yogyakarta untuk diadukan atau jika persoalan yang diadukan tersebut bersifat sengketa – menuntut ganti rugi – dapat diselesaikan melalui perantara YLKI Yogyakarta.⁹ Jika demikian, konsumen yang mengajukan sengketa tersebut harus melalui beberapa prosedur yang berada pada YLKI Yogyakarta, di antaranya prosedur administratif.

Dalam menyelesaikan sengketa, ada dua cara/metode yang diterapkan YLKI Yogyakarta. Metode-metode tersebut adalah *litigasi* dan *non-litigasi*,¹⁰ dalam penelitian ini, penyusun lebih menekankan pada metode *non-litigasi* yang lebih banyak diterapkan YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen yang menuntut haknya terhadap pelaku usaha yang mengurangi hak para konsumen tersebut. Dalam praktek penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, YLKI Yogyakarta lebih banyak berperan sebagai *mediator*. *Mediator* adalah sebagai penengah yang

⁸ *Ibid.*, Pasal 47.

⁹ *Ibid.*, Pasal 45.

¹⁰ *Litigasi* merupakan jalan penyelesaian sengketa yang melalui peradilan. Sedangkan *non-litigasi* merupakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, hasil wawancara dengan salah satu pengurus YLKI di Yogyakarta. Lihat, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 45 ayat 2, 3 dan 4*. Lihat, Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan; Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase* (Jakarta: Gramedia, 2000), hlm. 13-14 menyebutkan bahwa istilah Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) relatif baru dikenal di negara kita. Sedangkan dasar hukum negoisasi, mediasi dan konsiliasi belum memiliki ketentuan perundang-undangannya yang secara tegas mengaturnya, hanya saja dalam dunia bisnis, praktek ADR bertumpu pada ETIKA BISNIS Indonesia, khususnya negoiasi, mediasi dan arbitrase, padahal pola penyelesaian seperti ini biasa dilakukan di daerah-daerah pedesaan di Indonesia berdasarkan Hukum Adat.

bersikap netral dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak yang bersengketa, tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan tukar pendapat untuk tercapainya sebuah kemufakatan.¹¹⁾

Antara konsumen dengan pelaku usaha diberikan kewenangan penuh untuk memusyawarahkan jalan damai terhadap sengketa yang sedang diperselisihkan. Dengan kata lain, proses pemecahan masalah adalah proses di mana pihak luar yang tidak memihak dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka dalam memperoleh kesepakatan perjanjian secara memuaskan.

Sejak YLKI berdiri sampai saat ini banyak kasus sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang dapat diselesaikan oleh YLKI Yogyakarta melalui metode *mediasi*. Sedangkan kasus yang diadakan konsumen pun sangat beragam, mulai permasalahan makanan, minuman, obat-obatan, jasa (asuransi, PLN, PDAM, Telkom, hiburan), perumahan dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, penyusun mencoba untuk menggali peranan YLKI Yogyakarta yang bergerak dalam bidang perlindungan konsumen. Sejauh mana YLKI Yogyakarta mampu menjadi sebuah bantuan hukum bagi para konsumen - yang bisa dikatakan berada pada posisi yang lemah dibanding dengan keberadaan para pelaku usaha – dengan menjadi perantara konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dirugikan tersebut ? Dan bagaimana hukum Islam sendiri memandang terhadap praktek yang

¹¹ Joni Emirzon, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan; Negoisasi, Mediasi, Konsultasi dan Arbitrase* (Jakarta: Gramedia, 2000), hlm. 69.

dilakukan YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha?

Maka dari itu, berangkat dari uraian di atas, penyusun mencoba mengkaji dan mengungkap serta ikut memberikan solusi atas permasalahan tersebut dengan melakukan penelitian dan menyusun sebuah skripsi yang berjudul: **PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM (STUDI PADA YLKI YOGYAKARTA).**

B. Pokok Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka pokok masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktek yang diterapkan YLKI dalam menyelesaikan sengketa antara Konsumen dengan pelaku usaha?
2. Bagaimanakah tinjauan hukum Islam terhadap praktek penyelesaian sengketa atas hak-hak konsumen yang diterapkan YLKI Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan praktek YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa atas hak-hak konsumen
2. Memberikan penilaian, apakah praktek penyelesaian sengketa tersebut sudah sesuai dengan hukum Islam atau belum.

Kegunaan Penelitian

1. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap usaha-usaha yang mengarah pada perlindungan konsumen.
2. Memberikan informasi mengenai keberadaan dan peran serta manfaat dari YLKI Yogyakarta dalam upayanya untuk mengakomodasi hak-hak para konsumen dan praktek yang diterapkan dalam menyelesaikan sengketa para konsumen yang menuntut hak-hak mereka terhadap para pelaku usaha.

D. Telaah Pustaka

Adapun untuk lebih mendukung data yang ada di lapangan, penyusun juga merujuk terhadap referensi lain seperti buku-buku, skripsi, artikel dan lain sebagainya yang masih dalam satu tema sentral.

Buku-buku yang penyusun gunakan antara lain; **Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (*Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase*)** oleh **Joni Emirzon**. Buku ini membahas beberapa alternatif penyelesaian sengketa atau konflik antara beberapa pihak dalam sebuah kasus

di luar pengadilan. Alternatif yang ditawarkan dalam buku tersebut antara lain; *Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi* dan *Arbitrase*. Salah satu alternatif tersebut merupakan bahan kajian dalam penelitian yang disusun oleh penyusun, yaitu *Mediasi* dipraktekkan oleh YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa atas hak konsumen yang dirugikan oleh para pelaku usaha.

Gunawan Widjaja, dalam bukunya yang berjudul **Alternatif Penyelesaian Sengketa**, lebih mengkhususkan lagi pembahasannya dalam berbagai kasus. Salah satunya adalah berbagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha melalui badan penyelesaian sengketa konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen 1999 (UU Nomor 8 Tahun 1999). Undang-undang ini merupakan pedoman dalam usaha pemberdayaan dan perlindungan konsumen serta membuat para pelaku usaha lebih bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

Visi Al Qur'an Tentang Etika Dan Bisnis, oleh **Muhammad dan R. Lukman Fauroni**. Buku tersebut membahas mengenai pandangan al-Quran terhadap etika dan bisnis, yang keduanya mempunyai hubungan yang signifikan dalam perjalanannya. Sehingga ini sangat terkait sekali dengan hubungan antara produsen dengan konsumen yang juga dibahas dalam buku ini. Bagaimana produsen dapat memproduksi barang-barang yang dibutuhkan konsumen dengan baik dan memperhatikan kewajibannya untuk memenuhi hak-hak konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen, buku ini merupakan kumpulan beberapa makalah dari beberapa pembicara yang disunting oleh **Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati**. Buku ini membahas seputar upaya perlindungan konsumen pada era perdagangan bebas, karena posisi konsumen dalam era perdagangan bebas tersebut berada pada posisi yang sangat lemah. Banyaknya barang yang bebas keluar masuk pasar mengharuskan konsumen harus selektif dalam memilih barang-barang yang mereka butuhkan. Begitu juga dari pihak penanganan hukumnya harus benar-benar lebih diporsikan kepada upaya perlindungan konsumen.

Muhammad Yusuf Qardawi dalam bukunya yang berjudul **Halal dan Haram dalam Islam**, alih bahasa oleh H. Muammal Hamidy. Buku ini menyinggung mengenai hak-hak konsumen secara tidak langsung melalui beberapa pembahasannya dalam bab ke-4 bagian muamalah.

Selain berbagai referensi buku di atas, penyusun juga melihat beberapa referensi berupa skripsi, yaitu:

Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui E-Commerce; Tinjauan Hukum Islam, yang disusun oleh Nur Azizatil Ajibah.

Analisis Hukum Islam terhadap Ketentuan Baku dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang disusun oleh Deni Burhanuddin.

Tinjauan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang disusun oleh Mukhlisin.

Perbedaannya adalah skripsi yang disusun ini lebih menekankan terhadap upaya perlindungan konsumen dalam masyarakat secara praktisnya. Yakni dengan memberikan bantuan hukum kepada konsumen yang mengajukan guatan sengketa bagi pelaku yang telah merugikan hak-hak para konsumen tersebut melalui jalan damai dengan perantara YLKI Yogyakarta. Jadi, upaya penanganan hukum lebih ditekankan.

E. Kerangka Teoretik

Sebuah peristiwa hukum terjadi sejalan dengan perubahan sosial budaya dan kebutuhan dan kepentingan selalu menuntut yang tak pernah ditemui orang terdahulu. Kadang-kadang suatu peradaban baru diperlukan untuk memelihara kemaslahatan yang tak diperlukan untuk generasi sebelumnya, perubahan sistem nilai dan perilaku manusia menimbulkan *mafsadah* dalam hal yang dahulunya membawa *maslahat*.¹² Apabila bagi *mujtahid* tidak terbuka pintu untuk menetapkan hukum berdasarkan *istiṣlah*, niscaya syari'at Islam ini mempersempit kemaslahatan manusia dan mengurangi hajat mereka yang berpuncak pada tidak pantasnya syari'at berlaku pada masa dan tempat, peradaban dan perilaku yang berbeda.

¹² Sulaiman Abdullah, *Sumber Hukum Islam; Permasalahan dan Fleksibilitasnya*, cet. I, (Jakarta: Sinar Grafika, 1995), hlm. 147. Kalau ditelaah secara baik, semua titah Allah yang berbentuk hukum bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan; baik dengan cara memberikan manfaat bagi manusia maupun menghindarkan mudharat. Cara dan tujuan Allah dalam menetapkan hukum seperti di atas memberi isyarat kepada pakar hukum dalam menggali dan menemukan hukum Allah agar mempertimbangkan kemaslahatan umat. Bila seorang *mujtahid* melihat suatu keadaan yang tidak ditemukan aturannya, baik dalam lahir titah Allah maupun dalam sunnah Nabi SAW. dan tidak ditemukan pula pada rumusan dari pakar hukum terdahulu, ia harus menganalisa keadaan itu dari sisi baik dan buruknya. Lihat, H. Amir Syarifuddin, *Meretas Kebekuan Ijtihad; Isu-Isu Penting Hukum Islam Kontemporer di Indonesia*, editor: Abdul Halim, cet. I, (Jakarta; Ciputat Press, 2002), hlm. 17-18.

Padahal syari'at itu sendiri merupakan syariat yang universal meliputi seluruh manusia yang berbeda dan syari'at *samawy* yang terakhir, eternal dan tidak ada penggantinya lagi.¹³

Adapun persoalan yang dapat mengalami perkembangan dan perubahan, al-Qur'an menjelaskan petunjuknya dalam bentuk global (prinsip-prinsip umum). Hal tersebut dimaksudkan agar petunjuk yang bersifat global dapat menampung segala bentuk perubahan dan perkembangan baik dalam kehidupan sosial, politik, ekonomi maupun budaya masyarakat.¹⁴

Islam menganjurkan umatnya untuk senantiasa menjadi khalifah di bumi dengan menyuruh kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran. Nabi melalui sabdanya menghimbau kepada kita untuk mencegah kemungkaran yang terjadi sesuai dengan kemampuan masing-masing individu.

¹³ *Ibid.*, hlm. 147. Lihat juga Muhammad dan R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran Tentang Etika Dan Bisnis* (Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), hlm. 23, menyatakan bahwa sebagai sumber nilai dan ajaran, al-Qur'an pada umumnya memiliki sifat umum (tidak terperinci), karena itu diperlukan upaya-upaya dan kualifikasi tertentu agar dapat memahaminya. Menurut Asghar Ali Engineer al-Qur'an bukan hanya berbahasa arab, namun juga telah menjadi suatu simbol yang validitas dan vitalitas maknanya terletak pada interpretasi dan reinterpretasi simbol-simbol tersebut sesuai dengan perubahan ruang dan waktu. Menerjemahkan al-Quran yang berbahasa arab menurutnya tidaklah mudah. Bahasa arab memiliki ciri-ciri yang sulit diungkapkan ke dalam bahasa lain. Cara pengungkapan al-Qur'an betul-betul rumit dan terasa sulit. Meskipun seseorang mengerti bahasa arab, untuk menerjemahkan tetap saja membutuhkan catatan yang banyak dengan cara menjelaskan kata-kata dan ungkapan-ungkapan tertentu dan selain itu harus memiliki pengetahuan yang luas tentang latar belakang turunnya ayat. Asghar Ali Engineer, *Islam dan Teologi Pembebasan*, Pent. Agung Prihantoro, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), hlm. 171-172.

¹⁴ Quraish Shihab, *Wawasan al-Qur'an; Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat*, cet. IX (Bandung, Mizan, 1999), hlm. 471. lebih lanjut lagi Quraish Shihab menjelaskan bahwa secara umum dapat dikatakan bahwa petunjuk al-Qur'an yang rinci lebih tertuju pada persoalan-persoalan yang tak terjangkau nalar serta tak mengalami perkembangan atau perubahan. Dari sini dapat dipahami mengapa uraian mengenai surga dan neraka amat rinci karena ini merupakan persoalan yang tak terjangkau nalar. Demikian juga persoalan mahram (yang terlarang dikawini), karena ini tak mengalami perkembangan.

Menyelesaikan sengketa antara pihak yang sedang berperkara dalam suatu masalah merupakan orientasi dari perwujudan *amar ma'ruf nahi munkar* yang dianjurkan dalam Islam. Firman Allah SWT:

وإن طآففتن من المؤمنين اقتتلوا فأصلحوا بينهما فإن بغت إحداهما على أخرى فقاتلوا التي تبغي حتى تفيء الى امر الله فإن فآءت فأصلحوا بينهما بالعدل وأقسطوا إن الله يحب المقسطين.¹⁵

Dalam Islam, menyelesaikan sengketa antara pihak-pihak yang sedang berperkara masuk dalam kategori *as-ṣulh*. Peranan *as-ṣulh* sangat besar dalam menimbulkan perdamaian yang kemudian menghantarkan umat kepada suatu kemaslahatan bersama dalam segala aspek kehidupan. Penyelesaian sengketa melalui jalan damai, akan lebih melahirkan suatu keputusan yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang sedang bersengketa. Bukan suatu perdamaian yang sifatnya sesaat karena keputusan hakim yang memungkinkan salah satu pihak tidak dengan sepenuh hati menerimanya. Sehingga kemungkinan timbul sengketa di kemudian hari sangat besar dan potensial. Sebagaimana kaidah hukum Islam yang mengemukakan pernyataan sebagai berikut:

درء المفاصد أولى من جلب المصالح.¹⁶

Islam menganjurkan umatnya untuk senantiasa menebarkan perdamaian pada situasi dan kondisi apapun. Termasuk pada saat

¹⁵ Al-Hujurāt (49): 9.

¹⁶ 'Abd al-Wahhāb bin 'Alī bin 'Abd al-Kāfi as-Subkiy, *al-Asybah wa an-Naza'ir* (Beirūt: Dār al-Kutub al-'Alamiyah, t.t.), I: 105.

menyelesaikan perkara atau sengketa dengan beberapa pihak. Penyelesaian sengketa tidak harus melalui kekerasan atau melalui pengadilan yang akan menimbulkan kedengkian antara pihak yang bersengketa. Allah berfirman:

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لانفضوا من حولك فاعف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الامر فإذا عزمت فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين.¹⁷

Islam memberikan kebebasan kepada umatnya untuk mengatur urusan dunianya, baik itu dalam hal politik, ekonomi, sosial maupun budaya. Termasuk kebebasan bermusyawarah untuk kepentingan bersama dalam berbagai hal, terutama ketika mencari sebuah solusi penyelesaian sengketa yang sedang berlangsung antara beberapa pihak. Firman Allah SWT:

والذين استجابوا لربهم وأقاموا الصلوة وأمرهم شورى بينهم ومما رزقنهم ينفقون.¹⁸

Para ahli hukum sepakat bahwa penyelesaian sengketa di antara dua pihak yang sedang berperkara adalah disyariatkan dalam ajaran agama Islam. Asalkan persoalan yang disengketakan itu jelas dan merupakan suatu pelanggaran atas hak seseorang yang akan mengajukan sebuah gugatan sengketa. Sabda Rasulullah SAW:

¹⁷ Ali 'Imran (3): 159.

¹⁸ Asy-Syūrā (42): 38.

الصلح جائز بين المسلمين إلا صلحا حرم حلالا أو احل حراما.
والمسلمون على شروطهم، إلا شرطا حرم حلالا أو احل حراما.¹⁹

Dalam hal ini diperlukan prinsip kemudahan bagi para pihak yang akan mengajukan penyelesaian sengketa dengan pihak lain. Sebagaimana firman Allah SWT:

يريد الله بكم اليسر ولا يريد بكم العسر.²⁰

Jadi prinsip kemudahan merupakan aspek kemaslahatan dalam hal ini untuk mencapai sebuah keadilan dalam upaya menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Sehingga untuk mencapai kemaslahatan tersebut, harus berpedoman pada; *pertama*, kemudahan dalam prosedur pelayanan mekanisme. *Kedua*, penyelesaian sengketa harus memberi rasa keadilan dan kepuasan bagi masing-masing pihak. *Ketiga*, harus dihindari rasa ketidakpastian dalam hukum. *Keempat*, membangun citra dan kesadaran hukum.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹⁹ Muhammad 'Abd ar-Rahman Ibn 'Abd ar-Rahīm, *Tuḥfah al-Aḥwazi (Bi Syarḥ Jamī' at-Tirmizī)*, (t.p.: Dār al-Fikr, t.t.), IV: 486. Ḥadis nomor 1352, "Kitāb al-Aḥkām", "Bab Mā Żukira 'An Rasūlullāh Salallāhu 'Alaiḥ wa Sallam fi Şulḥ Bain an-Nās. Ḥadis ini ḥasan ṣaḥiḥ, diriwayatkan dari Kasir bin 'Abdillāh bin 'Umar bin 'Auf al-Muzniy dari ayahnya dari kakeknya.

²⁰ Al-Baqarah (2): 185.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) sehingga data primer yang dijadikan sumber penelitian adalah obyek yang berada di lapangan, dalam hal ini adalah YLKI Yogyakarta.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat *preskriptif* yaitu memberikan penilaian terhadap obyek yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan jenis penelitian yang mengarah kepada penelitian lapangan maka data primer diperoleh melalui obyek penelitian secara langsung yaitu dari pengurus YLKI Yogyakarta. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber-sumber lain yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data tersebut melalui beberapa cara, yaitu:

a. Interview

Yaitu pengumpulan data melalui wawancara secara langsung mengenai praktek yang dilaksanakan YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerugian akibat suatu produk dengan pelaku usaha yang bersangkutan.

b. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengkaji beberapa literatur yang relevan dengan pokok permasalahan yang ada pada penelitian ini.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian disusun dan dianalisis melalui cara berpikir:

1. Induksi yaitu bertolak dasar yang bersifat khusus untuk diaplikasikan dalam seperangkat data untuk diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.
2. Deduktif yaitu bertolak dari norma hukum untuk menilai seperangkat data yang ada di lapangan kemudian melahirkan kesimpulan khusus.

5. Pendekatan

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah *normatif*, yaitu berangkat dari norma hukum Islam untuk melihat praktek yang ada di lapangan atau obyek penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada skripsi ini disajikan secara integral dan saling berkaitan antara satu bab dengan bab yang lain. Secara umum sistematika pembahasan ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Bab I meliputi pendahuluan, latar belakang masalah, pokok masalah dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tentang tinjauan hukum Islam mengenai hak-hak konsumen. Di sini mendeskripsikan tentang aturan-aturan hukum Islam terhadap hak-hak konsumen itu sendiri. Pada bab ini pembahasannya meliputi pengertian hak konsumen dalam Islam dan aturan-aturan Islam mengenai perlindungan hak-hak konsumen.

Bab III membahas mengenai praktek penyelesaian sengketa atas hak-hak konsumen pada YLKI Yogyakarta. Pembahasannya meliputi, gambaran umum mengenai YLKI Yogyakarta dan praktek yang dijalankan YLKI Yogyakarta dalam penyelesaian sengketa atas hak-hak konsumen mulai dari pembahasan mengenai obyek yang disengketakan oleh konsumen itu sendiri, mekanisme pengajuan sengketa dari pihak konsumen serta praktek yang diterapkan YLKI Yogyakarta dalam menyelesaikan sengketa tersebut. Pada bab ini pembahasan mengenai gambaran umum terhadap YLKI Yogyakarta hanya sebatas sejarah singkatnya saja, karena yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah penilaian perilaku subyek dalam menjalankan praktek penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh YLKI Yogyakarta. Sehingga

pembahasan akan lebih difokuskan pada praktek yang dijalankan untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha.

Bab IV merupakan analisis praktek penyelesaian sengketa. Pada bab ini, pembahasan akan lebih dispesifikasikan kepada hal-hal yang menjadi tujuan penelitian. Penilaian hukum Islam terhadap praktek penyelesaian sengketa merupakan bagian yang sangat pokok dalam pembahasan ini. Penilaian ini akan difokuskan pada; *pertama*, obyek sengketa yang terdiri dari dua jenis, yakni sengketa ganti rugi produk barang (makanan) dan sengketa ganti rugi produk jasa (asuransi). *Kedua*, mekanisme pengajuan sengketa. *Ketiga*, metode penyelesaian sengketa terhadap kedua obyek sengketa tersebut.

Bab V penutup. Pada bab ini merupakan uraian yang tegas mengenai keseluruhan hasil penelitian yang telah disusun pada bab-bab sebelumnya. Bab ini merupakan jawaban singkat dari pokok masalah yang diteliti, disertai dengan saran-saran sebagai tindak lanjut dari penelitian sekaligus merupakan penutup rangkaian skripsi ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian yang telah disusun pada bab-bab di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada dasarnya keseluruhan praktek penyelesaian sengketa hak-hak konsumen yang dilaksanakan oleh YLKI Yogyakarta mulai dari konsultasi sampai proses akhir penyelesaian mengandung empat hal yang sangat pokok. Keempat hal tersebut meliputi; *konstataasi*, *kualifikasi*, *justifikasi* dan *advokasi*. Dengan adanya empat hal tersebut, mediasi berjalan lancar, karena masing-masing pihak menyadari akan kepentingan masing-masing. Timbulnya kesadaran untuk menyelesaikan secara damai melalui mediasi menimbulkan dampak yang positif pada hubungan keduabelah pihak yang mengalami sengketa sebelumnya. Pada akhirnya hasil yang didapat oleh para pihak yang bersengketa melalui keputusan yang telah dibuat para pihak tersebut menjadi pengakhir sebuah persengketaan dan para pihak pun saling menerima dengan tangan terbuka serta itikad yang baik untuk melaksanakan isi keputusan.
2. Islam menganjurkan umatnya untuk saling ber'*amr ma'ruf nahi munkar*, perwujudan anjuran itu di antaranya mendamaikan pihak-pihak yang mengalami sengketa dengan adil dan dilakukan secara damai. Musyawarah menjadi alternatif penyelesaian sengketa untuk tetap menjaga kedamaian dan tetap dalam ikatan persaudaraan. Dalam aktivitas

YLKI Yogyakarta – terutama dalam hal penyelesaian sengketa konsumen – dapat dinilai sebagai wujud pengamalan nilai-nilai *'amr ma'ruf nahi munkar* melalui mediasi sehingga nilai-nilai masalah menjadi lebih mudah diamalkan baik ketika proses penanganan sengketa atau setelah penanganan sengketa, karena pada dasarnya:

- a. Hukum itu dapat mewujudkan kebaikan pada masyarakat.
- b. Hukum itu menolak atau menghindarkan kerusakan bagi manusia.
- c. Hukum itu harus dapat menutup pintu yang mengarah pada perbuatan terlarang.

B. Saran-Saran

1. Upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sudah selayaknya mendapatkan porsi yang cukup besar dan menjadi prioritas utama dalam dunia bisnis, mengingat kedudukan serta posisi konsumen yang sangat sulit ketika dihadapkan pada dunia bisnis yang penuh persaingan. Apalagi ketika memasuki era perdagangan bebas, barang (produk) akan semakin bebas keluar masuk pasaran sehingga baik dari kalangan instansi pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) atau masyarakat konsumen dan elemen-elemen lain dituntut untuk semakin selektif dalam menentukan produk yang akan dikonsumsi nantinya. Untuk itu diperlukan pengetahuan pada semua unsur di atas dalam mensikapi masalah yang timbul nantinya.

2. Melihat urgensi akan adanya sebuah lembaga yang menangani sengketa hukum yang efektif dan efisien, maka keberadaannya perlu mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, baik dari kalangan instansi pemerintahan maupun masyarakat. Sebagaimana yang telah diwujudkan YLKI Yogyakarta dalam usahanya terhadap perlindungan konsumen dan kontrol sosial kemasyarakatan.



BIBLIOGRAFI

Kelompok Al-Qur'an/Tafsir

Departemen Agama R. I, *Terjemah al-Qur'an al-Karim*, Jakarta: Departemen Agama RI, 1997.

Muhammad, *Visi Al-Qur'an Tentang Etika Dan Bisnis*, Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.

Rahardjo, M. Dawam, *Ensiklopedia Al-Qur'an Tafsir Sosial Berdasarkan Konsep-Konsep Kunci*, Jakarta: Yayasan Wakaf Paramadina, 1996.

Shihab, M. Quraish, *Wawasan al-Qur'an; Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat*, cct. IX, Bandung: Mizan, 1999.

Kelompok Hadis

Al-Baihaqi, Abī Bakr Ibn al-Husain, *as-Sunān as-Ṣagīr*, Beirut: Dār al-Fikr, t.t.

Anas, Malik Ibn, *al-Muwaṭ'ā'*, Beirut: Dār al-Fikr, t.t.

Ar-Rahman, Muhammad 'Abd, *Tuḥfah al-Ahwāzi (Bi Syarḥ Jāmi' at-Tirmizī)*, ttp.: Dār al-Fikr, t.t.

As-Suyuti, Jalal ad-Dīn, *Sunān an-Nasa'i*, Beirut: Dār al-Fikr, t.t.

Ḥanbal, Aḥmad Ibn, *Musnad Aḥmad bin Ḥanbal*, Beirut: Dār al-Fikr, t.t.

Muslim, *Ṣaḥīḥ Muslim*, ttp.: al-Qana'ah, t.t.

Fiqh/Ushul Fiqh

Ahmad, Amrullah (ed.), *Dimensi Hukum Islam Dalam Sistem Hukum Nasional; Mengenang 65 Tahun Prof. Dr. Bustanul Arifin, SH.*, Jakarta: Gema Insani Press, 1996.

Al-Husayny, *Terjemah Khulasah Kifāyatul Akhyar*, alih bahasa oleh M. Rifa'i d.k.k., Semarang: CV. Thoha Putra, 1978.

- al-Wahhāb, ‘Abd, *al-Asybah wa an-Nazā’ir*, Beirut: Dār al-Kutub al-‘Alamiyah, t.t.
- Ash-Shiddieqy, TM. Hasbi, *Al Islam*, cet. I, PT. Semarang: Pustaka Rizki Putra, 1998.
- Asymuni A. Rahman, *Qaidah-Qaidah Fiqh*, Jakarta: Bulan Bintang, 1976.
- Basyir, Ahmad Azhar, *Asas-Asas Hukum Muamalat; Hukum Perjanjian Islam*, Yogyakarta: Fakultas Hukum UII, 1993.
- Dahlan, Abdul Azis, *Ensiklopedia Hukum Islam*, cet. I, Jakarta: Ikhtiar Baru Van Hoeve, 1996.
- Mannan, M. Abdul, *Teori Dan Praktek Ekonomi Islam*, diterjemahkan oleh M. Nastangin, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Prima Yasa, 1997.
- Navqi, Syed Nawab, *Ethict and Economic; An Islamic Synthesis*, diterjemahkan oleh Husin Anis, *Etika dan Ilmu Ekonomi; Suatu Sintesis Islami*, Bandung: Mizan, 1993.
- Pasaribu, Chairuman dan Lubis, Sahrawadi K., *Hukum Perjanjian Dalam Islam*, Cet. II, Jakarta: Sinar Grafika, 1996.
- Qardawi, Yusuf, *Halal dan Haram dalam Islam*, alih bahasa oleh H. Muammal Hamidy, Jawa Timur: PT. Bina Ilmu, 1993.
- _____, *Norma Dan Etika Ekonomi Islam*, alih bahasa oleh Zainal Arifin, Jakarta: Gema Insani Pers, 1997.
- Sabiq, as-Sayid, *Fiqh as-Sunnah*, Beirut, Dār al-Fikr, t.t.
- Siddiqie, M. Nejatullah, *Pemikiran Ekonomi Islam*, alih bahasa oleh A. M. Syaifudin, Jakarta: LIPPM, 1996.
- Soedarsono, Heri, *Konsep Ekonomi Islam; Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Ekonisia, 2002.
- Syaifuddin, A. M., *Ekonomi dan Masyarakat dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Rajawali Pers, 1987.
- Syarifuddin, Amir, *Meretas Kebekuan Ijtihad;Isu-Isu Penting Hukum Islam Kontemporer di Indonesia*, editor: Abdul Halim, cet. I, Jakarta: Ciputat Press, 2002.

Yanggo, Chuzaimah T. dan Anshari, A. Hafidz (ed.), *Problematika Hukum Islam Kontemporer*, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1997.

Zuhdi, Masyfuk, *Masail Fiqhiyah*, cet. I, Jakarta: CV. Haji Masagung, 1989.

Lain-Lain

Badudu, J. S., *Kamus Kata-Kata Serapan Asing dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta: Kompas, 2003.

Emirzon, Joni, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan; Negoisasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase*, Jakarta: Gramedia, 2001.

Engineer, Asghar Ali, *Islam dan Teologi Pembebasan*, Penerjemah Agung Prihantoro, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999.

Muslich, *Etika Bisnis Pendekatan Substantif dan Fungsional*, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 1998.

Rasyid, Roihan A., *Hukum Acara Perdata*, cet. IV, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995.

Sukanto, Suryono, *Bantuan Hukum Suatu Tinjauan Yuridis*, Jakarta: Galia Indonesia, 1999.

Sunggono, Bambang, *Metodologi Penelitian Hukum*, cet. II, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998.

Syiwali, Husni dan Sri Imaniyati, Neni (Penyunting), *Hukum Perlindungan Konsumen*, cet. I, Bandung: Mandar Maju, 2000.

Widjaja, Gunawan, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, cet. II, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.

Lampiran 1

TERJEMAHAN

BAB I			
No.	Hal.	footnote	Terjemahan
01	13	15	Dan apabila dua golongan di antara orang mukmin berperang, maka damaikanlah keduanya, jika salah satu dari keduanya berbuat aniaya kepada yang lain, hendaklah kamu perang (golongan) yang aniaya sehingga ia kembali pada perintah Allah. Jika telah kembali, hendaklah perdamaian antara keduanya dilakukan dengan adil dan hendaklah kamu berlaku adil. Sungguh Allah mengasihi orang-orang yang berbuat adil.
02	13	16	Menjauhkan hal yang menimbulkan mafsadah itu lebih baik dari pada mendahulukan yang maslahat.
03	14	17	Maka dengan rahmat Allah, menjadi lunaklah hati engkau (Muhammad) terhadap mereka. Kalau sekiranya sengkau berbudi jahat, berhati kasar, niscaya bercarai berailah mereka menjauhi kamu, maka maafkanlah mereka dan mintalah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka mengenai urusan itu. Apabila engkau telah bercita-cita, maka bertakwalah pada Allah.
04	14	18	Dan (untuk) orang yang memperkenankan (seruan) kepada Tuhannya dan mendirikan shalat sedang urusan mereka dengan bermusyawarah antara mereka dan mereka menafkahkan sebagian rezeki yang kami berikan pada mereka.
05	15	19	Perdamaian itu boleh antara kaum muslimin kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal dan meghalalkan yang haram. Dan kaum muslimin berhak atas syarat-syarat mereka kecuali syarat-syarat yang mengharamkan yang halal dan mengahalkan yang haram.
06	15	20	Allah menghendaki kemudahan kepada kamu sekalian dan tidak menghendaki kesukaran kepada kau sekalian.
BAB II			
07	20	3	Dan Allah menghalalkan jual beli serta mengharamkan riba.
08	22	8	(Telah Kami utus) ke (negeri) Madyan seorang saudaranya Syu'aib, ia berkata: hai kaumku! Sembahlah Allah, tidak ada Tuhan selain dari pada-Nya. Dan janganlah kamu mengurangi sukatan dan timbangan. Sesungguhnya aku melihat kamu dalam kebaikan dan aku takut terhadap kamu akan siksaan hari yang meliputi kamu. Hai kaumku! Sempurnakanlah sukatan dan timbangan dengan keadilan dan janganlah kamu

			kurangkan hak-hak orang-orang sedikit jua pun dan janganlah berbuat bencana di muka bumi sebagai orang-orang perusak.
09	26	15	Dia yang menjadikan bumi untukmu dengan mudah kamu jalani, maka berjalanlah kamu pada beberapa penjurunya dan makanlah rezeki Allah dan kepada-Nya (kamu) berbangkit.
10	29	23	Belanjakanlah (hartamu) pada jalan Allah dan janganlah kamu jatuhkan dirimu ke dalam kebinasaan dan berbuat baiklah. Sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang berbuat baik.
11	29	24	Janganlah kamu kurangkan hak manusia dan janganlah pula berbuat bencana di muka bumi.
12	31	26	Orang muslim adalah saudara muslim yang lain, tidak dihalalkan bagi seorang muslim apabila menjual sesuatu kepada saudaranya dengan barang jualan yang terdapat cacat yang tidak diketahuinya.
13	31	27	Belanjakanlah (hartamu) pada jalan Allah dan janganlah kamu jatuhkan dirimu ke dalam kebinasaan dan berbuat baiklah. Sesungguhnya Allah mengasihi orang-orang yang berbuat baik.
14	31	28	Sesungguhnya Allah mengharamkan jual beli khamr, bangkai daging babi dan berhala.
15	32	30	Janganlah orang-orang bakhil dengan barang-barang yang dikaruniakan Allah kepadanya mengira bahwa bakhil itu lebih baik bagi mereka bahkan kejahatan bagi mereka. Nanti akan dikalungkan ke leher mereka barang yang mereka bakhilkan itu pada hari kiamat. Dan bagi Allah pusaka langit dan bumi dan Allah maha mengetahui apa-apa yang kamu kerjakan.
16	33	31	Sempurnakanlah sukatan dan janganlah kamu kurangkan. Timbanglah (suatu barang) dengan timbangan yang betul.
17	33	32	Sumpah palsu itu melariskan dagangan, tetapi menghapuskan berkahnya.
18	33	34	Rasulullah SAW. telah melarang jual beli dengan <i>hiṣāh</i> dan <i>garār</i> .
19	34	37	Apabila kamu membeli sesuatu, maka katakanlah tidak ada penipuan, kemudian sesungguhnya bagi kamu pada tiap transaksi jual beli berhak memilih selama tiga hari.
20	36	42	Orang muslim adalah saudara muslim yang lain, tidak dihalalkan bagi seorang muslim apabila menjual sesuatu kepada saudaranya dengan barang jualan yang terdapat cacat yang tidak diketahuinya.
21	36	44	Penjual dan pembeli masing-masing dari pada keduanya berhak memilih sebelum berpisah kecuali jual beli yang disertai dengan <i>khiyār</i> .

BAB IV			
22	61	1	Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan yang menyeru kepada kebaikan, memerintahkan kepada yang ma'ruf dan melarang pada yang munkar dan mereka itulah orang-orang yang beruntung. Dan janganlah kamu menjadi seperti orang-orang yang bercerai-berai dan berselisih pendapat setelah datang kebenaran dan bagi mereka siksa yang pedih.
23	64	4	(Telah Kami utus) ke (negeri) Madyan seorang saudaranya Syu'aib, ia berkata: hai kaumku! Sembahlah Allah, tidak ada Tuhan selain dari pada-Nya. Dan janganlah kamu mengurangi sukatan dan timbangan. Sesungguhnya aku melihat kamu dalam kebaikan dan aku takut terhadap kamu akan siksaan hari yang meliputi kamu. Hai kaumku! Sempurnakanlah sukatan dan timbangan dengan keadilan dan janganlah kamu kurangkan hak-hak orang-orang sedikit jua pun dan janganlah berbuat bencana di muka bumi sebagai orang-orang perusak.
24	69	11	Perdamaian itu boleh antara kaum muslimin kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal dan meghalalkan yang haram. Dan kaum muslimin berhak atas syarat-syarat mereka kecuali syarat-syarat yang mengharamkan yang halal dan mengahalkan yang haram.
25	73	15	Orang muslim adalah saudara muslim yang lain, tidak dihalalkan bagi seorang muslim apabila menjual sesuatu kepada saudaranya dengan barang jualan yang terdapat cacat yang tidak diketahuinya.
26	78	19	Allah menghendaki kemudahan kepada kamu sekalian dan tidak menghendaki kesukaran kepada kau sekalian.
27	80	21	Dan apabila dua golongan di antara orang mukmin berperang, maka damaikanlah keduanya, jika salah satu dari keduanya berbuat aniaya kepada yang lain, hendaklah kamu perangi (golongan) yang aniaya sehingga ia kembali pada perintah Allah. Jika telah kembali, hendaklah perdamaian antara keduanya dilakukan dengan adil dan hendaklah kamu berlaku adil. Sungguh Allah mengasihi orang-orang yang berbuat adil.
28	82	23	Maka dengan rahmat Allah, menjadi lunaklah hati engkau (Muhammad) terhadap mereka. Kalau sekiranya sengkau berbudi jahat, berhati kasar, niscaya bercerai berailah mereka menjauhi kamu, maka maafkanlah mereka dan mintalah ampunan untuk mereka dan bermusyawarahlah dengan mereka mengenai urusan itu. Apabila engkau telah bercita-cita, maka bertakwalah pada Allah.
29	85	28	Bukanlah suatu kebaikan dalam kebanyakan bisikan-

			bisikan mereka, kecuali orang yang menyuruh bersedekah atau dengan ma'rūf atau mendamaikan antar manusia. Barangsiapa berbuat demikian karena menghendaki keridloan Allah, maka nanti akan kami berikan kepadanya pahala yang besar.
30	85	29	Menjauhkan hal yang menimbulkan mafsadah itu lebih baik dari pada mendahulukan yang maslahat.



Lampiran 2

BIOGRAFI ULAMA/SARJANA

Yusuf Qardawi

Yusuf Qardawi lahir di Shaft Turab di tengah Delta, Mesir pada tanggal 9 September 1926. Pada usia 10 tahun sudah mampu menghafal al-Qur'an. Menyelesaikan pendidikan di Ma'had Thantha dan Ma'had Tsanawi. Kemudian melanjutkan ke Universitas al-Azhar, Fakultas Ushuluddin dan lulus tahun 1952. gelar doktor diperoleh pada tahun 1972 dengan disertasi yang berjudul "*Zakat dan Dampaknya dalam Penanggulangan Kemiskinan*", yang kemudian disempurnakan dengan *Fiqh Zakat*. Yusuf Qardawi meninggalkan Mesir dan menuju ke Qatar pada tahun 1961. Di qatar, dia mendirikan Universitas Qatar dan dalam waktu yang sama pusat kajian sejarah dan sunnah nabi. Ia adalah ulama yang aktif menulis buku-buku tentang keIslaman. Di antaranya adalah *Norma Dan Etika Ekonomi Islam, Halal dan Haram dalam Islam, Fatwa-Fatwa Kontemporer* dan masih banyak lagi.

Muhammad

Muhammad lahir di Pati pada tanggal 10 April 1966. Gelar kesarjanaannya diperoleh di IKIP Yogyakarta (sekarang Universitas Negeri Yogyakarta) pada tahun 1990. Gelar Master diperoleh pada program Magister Studi Islam, konsentrasi Ekonomi Islam, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta pada tahun 1999. Program doctoral ilmu ekonomi diselesaikan di universitas yang sama. Jabatan yang pernah dipegang adalah sebagai Menejer Akademi Syari'ah Bankin Institut Yogyakarta, Biro Akademik (1995-1997), MM Mitra Indonesia (1996-1997), Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Syari'ah (STIS) Yogyakarta (1997-2001). Sekarang bekerja sebagai dosen tetap STIS Yogyakarta, dosen luar biasa IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dosen luar biasa ISID Gontor mengampu mata kuliah perbankan syari'ah. Karya ilmiah yang pernah dipublikasikan dalam bentuk buku adalah: *Prinsip-Prinsip Akuntansi dalam al-Qur'an, Sistem dan Prosedur Operasional Bank syari'ah, Lembaga Keuangan Umat Kontemporer, Pengantar Teori Akuntansi Syari'ah; Kebijakan Moneter dan Fuskal dalam Ekonomi Islam, Visi al-Qur'an tentang Etika dan Bisnis*. Muhammad juga aktif mengisi pada jurnal-jurnal dan aktif menjadi pembicara dalam seminar ekonomi Islam serta perbankan syari'ah.

Joni Emirzon

Joni Emirzon lahir di Kabupaten Lahat pada tanggal 17 Juni 1966. gelar Sarjana Hukumnya diperoleh di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya pada jurusan Keperdataan dengan program kekhususan Hukum Dagang (1988), kemudian melanjutkan S2 pada program Pascasarjana KPK USU-UGM di Medan, Sumatera Utara (1995). Untuk menunjang bidang yang diasuh, ia sering mengikuti kegiatan yang berkaitan dengan Penataran Hukum Ekonomi, Kursus Teknik Penyusunan Kontrak, Kursus Pelatihan Teknik Penyelesaian Sengketa

Alternatif atau Alternatif Dispute Resolution (ADR). Saat ini, ia mengampu mata kuliah Hukum Dagang, Hukum Surat Berharga, Hukum Perbankan, Hukum Kontrak Internasional dan Teknik Penyusunan Kontrak dan ADR di Laboratorium Hukum FH UNSRI. Di samping sebagai staf pengajar, ia juga menjabat Ketua Kelompok Kajian Hukum dan Bisnis FH UNSRI. Kemudian aktif di berbagai majalah ilmiah dan penelitian tutor dalam berbagai pelatihan hukum dan bisnis bagi pengusaha di Sumatera Selatan. Buku-buku yang pernah diterbitkan antara lain: *Hukum Perbankan Indonesia, Dasar-Dasar dan Teknik Penyusunan Kontrak, Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsultasi dan Arbitrase)*.





DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat; Jl. Marsda Adisucipto Telp./Fax (0274) 512840
YOGYAKARTA

Nomor : IN/1/DS/PP.00.9/1197/2004
Lamp. :
Perihal : **Permohonan untuk mengadakan
Interview/wawancara**

Yogyakarta, 01 Juni 2004

**Kepada Yth.
Ketua YLKI Yogyakarta
di Tempat**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami sampaikan dengan hormat, bahwa untuk kelengkapan menyusun Skripsi dengan judul:

**PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK KONSUMEN DITINJAU
DALAM PERSEKTIF HUKUM ISLAM (STUDI PADA YLKI
YOGYAKARTA)**

Kami mohon kiranya Bapak berkenan memberikan ijin kepada mahasiswa kami:

Nama : Hasbullah Adnan

Nomor Induk : 99383563

Semester : X (sepuluh)

Jurusan : Muamalah

Untuk mengadakan wawancara yang bersifat umum, berkaitan dengan organisasi dan praktek yang dijalankan dalam menyelesaikan sengketa konsumen pada **YLKI Yogyakarta**.

Demikian atas permohonan kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Rektor
Dekan Fakultas Syari'ah

Malik Madany, M.A.
NIP. 150182698

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Rektor IAIN Sunan Kalijaga (sbg laporan);
2. Arsip.



DEPARTEMEN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARI'AH

Alamat; Jl. Marsda Adisucipto Telp./Fax (0274) 512840
YOGYAKARTA

Nomor : IN/1/DS/PP.00.9/178/2004
Lamp. :
Perihal : **Rekomendasi Pelaksanaan Riset**

Yogyakarta, 28 Mei 2004

Kepada Yth.
Bapak Gubernur Kepala Daerah
Tingkat I Yogyakarta Cq
Ketua BAPPEDA Prop. DIY

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak Gubernur, bahwa untuk kelengkapan menyusun Skripsi dengan judul:

PENYELESAIAN SENGKETA ATAS HAK-HAK KONSUMEN DITINJAU DALAM PERSEKTIF HUKUM ISLAM (STUDI PADA YLKI YOGYAKARTA)

kami mohon kiranya Bapak Gubernur berkenan memberikan REKOMENDASI kepada mahasiswa kami:

Nama : Hasbullah Adnan
Nomor Induk : 99383563
Semester : X (sepuluh)
Jurusan : Muamalah

Untuk mengadakan penelitian (Riset) di tempat-tempat sebagai berikut:

1. YLKI Yogyakarta
2.
3.
4.

metode pengumpulan data secara wawancara, observasi dan dokumentasi pada daerah tersebut di atas guna penulisan Skripsi sebagai syarat untuk memperoleh ujian/gelar Sarjana pada Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Adapun waktunya mulai : 3 Mei 2004 s/d. selesai.

Dengan Dosen Pembimbing : Drs. H. Fuad Zein, MA.

Demikian atas permohonan kami, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.n. Rektor
Dekan Fakultas Syari'ah

Dekan Malik Madany, M.A.
NIP. 150182698

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Rektor IAIN Sunan Kalijaga (sbg laporan);
2. Arsip.