

## **Tanggung Jawab terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999**

**Aldila Putra Setyawan**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

E-mail: [aldilaputrasetyawan@gmail.com](mailto:aldilaputrasetyawan@gmail.com)

### **Abstrak**

Salam adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembayarannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang. Dalam prakteknya, akad ini telah diterapkan di Donkids Konveksi Kediri sebagai produsen. Ada pihak konsumen memesan di Donkids Konveksi Kediri dengan menyerahkan uang sebagai bukti pembayaran pesanan. Setelah beberapa waktu, barang tersebut sudah diserahkan sesuai takaran yang dipesan. Yang terjadi di sana adalah kenyataan bahwa barang pesanan tersebut tidak sesuai dengan yang dikehendaki, seperti barang cacat dan desain salah cetak. Permasalahan lain adalah tidak tepatnya waktu penyerahan barang pesanan yang sesuai dengan perjanjian. Hal ini mengakibatkan satu pihak merasa dirugikan. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai mekanisme pemesanan barang dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen akibat produk cacat perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang terjadi di Donkids Konveksi Kediri. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Mekanisme pemesanan barang di Donkids Konveksi Kediri dibagi menjadi dua yaitu melalui majelis akad dan media online, sedangkan untuk pembayarannya minimal 50% dari harga keseluruhan barang pesanan. 2) Tanggung jawab Donkids Konveksi Kediri terhadap produk cacat sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah karena sudah memenuhi etika bermuamalah dalam Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan kompensasi ganti rugi terhadap konsumen, yaitu dengan memberikan kompensasi ganti rugi terhadap barang cacat tersebut berupa perbaikan barang atau penggantian barang atau pemotongan harga atau pengembalian uang.

**Kata Kunci:** *Tanggung Jawab; Produk Cacat.*

## Pendahuluan

Salah satu bukti kesempurnaan agama Islam ialah dibolehkannya jual beli dengan menggunakan akad Salam, yaitu Menurut Muahmmad Syafi'i Antonio, pembelian barang yang diserahkan dikemudian hari sedangkan pembayaran dilakukan di muka.<sup>1</sup> Demikian itu, dikarenakan dalam akad ini kedua belah pihak mendapatkan keuntungan tanpa ada unsur tipu-menipu atau gharar (untung-untungan). Pembeli (biasanya) mendapatkan keuntungan berupa jaminan untuk mendapatkan barang sesuai dengan yang ia butuhkan dan pada waktu yang ia inginkan. Sebagaimana ia juga mendapatkan barang dengan harga yang lebih murah bila dibandingkan dengan pembelian pada saat ia membutuhkan kepada barang tersebut. Sedangkan penjual juga mendapatkan keuntungan yang tidak kalah besar dibanding pembeli, diantaranya penjual mendapatkan modal untuk menjalankan usahanya dengan cara-cara yang halal, sehingga ia dapat menjalankan dan mengembangkan usahanya tanpa harus membayar bunga. Dengan demikian selama belum jatuh tempo, penjual dapat menggunakan uang pembayaran tersebut untuk menjalankan usahanya dan mencari keuntungan sebanyak-banyaknya tanpa ada kewajiban apapun. Penjual memiliki keleluasaan dalam memenuhi permintaan pembeli, karena biasanya tenggang waktu antara transaksi dan penyerahan barang pesanan berjarak cukup lama. Jual beli dengan cara Salam merupakan solusi tepat yang ditawarkan oleh Islam guna menghindari riba. Dan mungkin ini merupakan salah satu hikmah disebutkannya syari'at jual-beli salam sesuai larangan memakan riba.

Adapun salam yang digariskan oleh Rasulullah SAW, tidak ada kesamaran lagi, sebab telah jelas dan timbangannya, dengan demikian dengan salam kejelasan tentang keadaan barang, dan jadwal waktu penyerahannya. Salam di tegaskan di dalam al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ<sup>2</sup>

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.*

Jual beli dalam syariat islam ada beberapa macam akad, dalam hal ini penulis akan membahas tentang jual beli dengan menggunakan akad Salam. Yaitu suatu akad atau jual beli dengan cara pesanan atau indent dan penyerahan barangnya ditunda, atau menjual barang yang cirri-cirinya disebutkan dengan jelas dengan pembayaran terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari.<sup>3</sup>

Salah satu kegiatan bisnis yang mulai berkembang pesat dan banyak diminati para pelaku usaha adalah bisnis konveksi, konveksi dalam industri pakaian adalah tempat proses produksi kaos, jaket, kemeja dan lain sebagainya yang hasilnya nanti bisa dimanfaatkan oleh manusia. Pada saat ini industri konveksi cukup populer di Indonesia, salah satunya di kota Kediri (Donkids Konveksi Kediri). Kepopuleran bisnis konveksi utamanya adalah disebabkan karena dua hal. Pertama, karena produk yang dihasilkan oleh industri konveksi, yaitu pakaian merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, maka market untuk bisnis konveksi akan selalu ada. Pangsa pasar yang jelas, membuat tidak sedikit orang yang berusaha

---

<sup>1</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syari'ah*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 108.

<sup>2</sup>Department Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Semarang: CV. Wicaksana, 2004), h. 97.

<sup>3</sup>M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), h. 143

memaksimalkan potensi dari bisnis konveksi. Barang-barang produksi yang telah ada tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan manusia, khususnya pada masa modern sekarang ini ketika produk-produk sudah berkembang pesat. Kebutuhan manusia terhadap produk-produk itu juga meningkat, sehingga harus diciptakan produk-produk baru untuk memenuhi kebutuhan dan selera mereka.<sup>4</sup> Dalam kondisi ini, pihak produsen dapat menciptakan kreasi dan inovasi produk-produk yang sesuai dengan selera konsumen, sehingga menyebabkan industri bisnis konveksi yang berdiri di Kota Kediri berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen (pemesan).

Dalam prakteknya, akad ini telah di terapkan di Donkids Konveksi Kediri sebagai produsen. Ada pihak konsmen memesan di Donkids Konveksi Kediri dengan menyerahkan uang sebagai bukti pembayaran pesanan. Setelah beberapa waktu, barang tersebut sudah diserahkan sesuai takaran yang dipesan. Yang terjadi di sana adalah kenyataan bahwa barang pesanan tersebut tidak sesuai dengan yang dikehendaki, seperti barang cacat dan desain salah cetak. Permasalahan lain adalah tidak tepatnya waktu penyerahan barang pesanan yang sesuai dengan perjanjian. Hal ini mengakibatkan satu pihak merasa dirugikan. Setelah melihat dari praktik di lapangan ditemukan beberapa penyimpangan menurut teori di atas. Yaitu pada rukun dan syarat akad salam, masalah jenis barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh pihak pemesan (konsumen), dan masalah waktu penyerahan barang tidak sesuai dengan waktu yang sudah diperjanjikan. Adanya komplain dari konsumen memaksa pihak produsen atau pelaku usaha melakukan tanggung jawab atas hasil produksinya. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah disebutkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha jika terjadi kelalaian atau kecacatan pada barang yang dipesan untuk melindungi konsumen dari kerugian. Tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan dengan persyaratan hubungan kontrak sama sekali tidak melindungi konsumen Karena konsumen tidak secara langsung berhubungan dengan produsen dan menjadi salah satu hambatan bagi konsumen yang mengalami kerugian untuk menuntut haknya. Sebaliknya, persyaratan hubungan kontrak mempersempit tanggung jawab produsen, karena konsumen mempunyai hubungan langsung dengan produsen. Padahal dalam keseharian justru keadaan seperti ini sering terjadi, dan bahkan konsumen yang menjadi korban lebih banyak orang yang bukan pembeli atau mempunyai hubungan hukum secara langsung dengan produsen.<sup>5</sup> Di sisi lain, konsumen juga belum menyadari akan hak yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen kepada mereka. Sudah sangat jelas, di dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut serangkaian hak yang menjadi milik konsumen telah diatur tegas. Hal ini timbul akibat kurangnya sosialisasi tentang peraturan-peraturan yang berlaku untuk melindungi konsumen dari kerugian. Berangkat dari permasalahan di atas, penulis akan mengkaji masalah dalam sebuah penelitian yang tertuang dalam bentuk skripsi dengan judul Tanggug Jawab terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi di Donkids Konveksi Kediri).

## Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah yuridis empiris atau juga biasa disebut dengan yuridis sosiologis. Menurut Soemitro yang dimaksud dengan pendekatan yuridis

---

<sup>4</sup>Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 105.

<sup>5</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 87.

empiris adalah penelitian yang melihat dari kenyataan atau data yang ada dalam praktik yang selanjutnya dihubungkan dengan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>6</sup> Pendekatan yuridis akan dilakukan dengan menggunakan ketentuan-ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang ada dan berlaku di Indonesia lebih khususnya yang terkait dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis, yang mana dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan kontruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten.<sup>7</sup> Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis menurut Soemitro adalah dalam menghadapi suatu permasalahan yang dibahas berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku kemudian dihubungkan dengan kenyataan-kenyataan yang ada dalam masyarakat.<sup>8</sup> mengenai pendekatan sosiologis, penulis lebih cenderung melihat fenomena yang terjadi dan memperjelas keadaan sesungguhnya yang ada dilapangan, khususnya terkait Tanggug Jawab terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi di Donkids Konveksi Kediri).

Sumber data merupakan subjek darimana data diperoleh, diambil, dan dikumpulkan agar seorang peneliti memperoleh data yang lengkap, benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Data Primer, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi. Data penelitian berupa data primer yang merupakan data utama yang diperoleh langsung dari reponden berupa catatan tertulis dari hasil wawancara yang dilakukan di Donkids Konveksi Kediri kepada Bapak Jemmy sebagai pemilik usaha Donkids Konveksi Kediri, Mbak Ririn sebagai penanggung jawab produksi, Sinda sebagai admin/kasir, dan tiga responden lain sebagai konsumen yaitu Rofiq, Muh. Khotib, dan Lia Rusdianah. (2) Data Sekunder, jenis data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, hasil penelitian dan sebagainya.<sup>9</sup> Data sekunder diperoleh dari literatur, artikel di internet dan penjelasan pasal-pasal dan peraturan perundang-undangan.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data, antara lain sebagai berikut: (1) Wawancara, wawancara yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Yaitu dengan pemilik usaha Donkids Konveksi Kediri, Mbak Ririn sebagai penanggung jawab produksi, Sinda sebagai admin/kasir, dan tiga responden lain sebagai konsumen yaitu Rofiq, Muh. Khotib, dan Lia Rusdianah.. Dengan ini penulis menggunakan jenis wawancara tidak terstruktur yakni dengan cara pertanyaan yang diajukan bersifat fleksibel tetapi tidak menyimpang dari tujuan wawancara yang ditetapkan. (2) Observasi, teknik mengumpulkan data yang selanjutnya yaitu melalui observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.<sup>10</sup> Kegiatan yang dilakukan

---

<sup>6</sup>Hanitijo Ronny Soemitro, *Metode zpenelitian Hukum dan Jurimetrii*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), h. 9.

<sup>7</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), h. 42.

<sup>8</sup>Hanitijo Ronny Soemitro, *Metode zpenelitian Hukum dan Jurimetrii*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), h. 12.

<sup>9</sup>Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983), h. 56.

<sup>10</sup>P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), h. 62-63.

penulis melalui penglihatan dan pendengaran secara langsung dan dapat dilakukan dengan kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara di tempat Donkids Konveksi Kediri. (3) Dokumentasi, teknik mengumpulkan data yang terakhir yaitu melalui dokumentasi, yaitu dengan cara mengumpulkan data melalui dokumen atau catatan, seperti arsip-arsip yang ada di Donkids Konveksi Kediri seperti nota pemesanan atau hal lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>11</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk melakukan pengolahan data, antara lain sebagai berikut: (1) *Editing*, yaitu kegiatan memeriksa instrumen penelitian. Teknik ini digunakan untuk meneliti kembali data-data yang diperoleh dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis di lokasi penelitian yaitu di Donkids Konveksi Kediri. Termasuk memeriksa kuesioner survei yang sudah terisi dengan cara penulis melakukan wawancara langsung kepada konsumen, karyawan, penanggung jawab karyawan, sampai pemilik Donkids Konveksi Kediri. (2) *Organizing*, yaitu menyusun dan mensistematika data tentang proses awal pemesanan sampai proses komplain di Donkids Konveksi Kediri, serta sampai proses pertanggungjawaban jika terjadi kesalahan atau kelalaian yang dilakukan.<sup>12</sup> (3) *Analizing*, yaitu melakukan tahapan analisis terhadap data-data yang telah disusun dengan cara memahami data yang sudah didapatkan melalui proses penelitian yang dilakukan di Donkids Konveksi Kediri agar dapat ditarik kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Mekanisme Pemesanan Barang antara Konsumen dan Pelaku Usaha di Donkids Konveksi Kediri**

Konsumen yang datang untuk memesan di Donkids Konveksi Kediri kurang lebih 10-15 orang tiap bulannya. Untuk memahami bagaimana mekanisme pemesanan barang yang ada di Donkids Konveksi Kediri, maka terlebih dahulu memahami berbagai macam konsumen yang menggunakan jasa Donkids Konveksi Kediri. Dalam pemesanan barang biasanya konsumen datang langsung ke kios Donkids Konveksi Kediri untuk melihat contoh hasil produksi di Donkids Konveksi Kediri yang kemudian memesan barang dengan menyebutkan spesifikasi sesuai keinginan. Selain itu adapula konsumen yang melakukan pemesanan melalui jejaring sosial maupun media online yang sebelumnya sudah melihat contoh desain dan produk yang sudah dihasilkan dan dipublikasikan oleh pihak Donkids Konveksi Kediri. Biasanya hal tersebut dilakukan oleh pemesan yang terkendala jarak maupun waktu sehingga tidak dapat datang langsung.

Wawancara pertama dilakukan oleh Mbak Ririn sebagai penanggungjawab produksi:

“Di Donkids ini ada dua macam tipe pemesanan, yang pertama pemesan datang langsung kesini untuk memesan barang, dari sini sendiri biasanya langsung memberi contoh barang yang sudah jadi, tetapi kebanyakan pemesan sudah membuat desain sendiri yang kemudian tinggal memberikan kepada kami. Setelah itu biasanya kami membuat nota pembayaran yang kemudian pemesan langsung bisa membayar uang dp kepada Sinda (bagian admin).”<sup>13</sup>

Wawancara Kedua dilakukan oleh Sinda sebagai bagian administrasi/ kasir:

---

<sup>11</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), h. 146.

<sup>12</sup>Abuzar Asra, *Metode Penelitian Survei*, (Bogor: In Media, 2014), h. 171.

<sup>13</sup>Ririn, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

“Untuk tipe pemesanan yang kedua ini, biasanya pemesan langsung mengontak kepada saya melalui telepon maupun aplikasi Whatsapp untuk memesan barang. Kemudian saya mengirimkan contoh gambar yang sudah jadi kepada pemesan, tetapi kebanyakan pemesan sudah punya desain sendiri yang kemudian dikirimkan kepada kami melalui aplikasi Whatsapp. Setelah barang dan jumlah sudah jelas, kami langsung meminta kepada pemesan untuk membayar biaya pesanan atau dp sebesar 50% dari harga keseluruhan barang.”<sup>14</sup>

Sebagaimana yang sudah diuraikan di atas, ada beberapa tipe transaksi pemesanan barang yang ada di Donkids Konveksi Kediri, diantaranya: (1) Pemesanan melalui majelis akad. Di Donkids Konveksi Kediri hanya ada satu tipe transaksi pemesanan yang paling sering dilakukan yaitu transaksi di majelis akad. Padahal di Donkids Konveksi Kediri mempunyai beberapa tipe pemesanan, kurangnya minat pemesan dari jarak jauh serta kurangnya promosi atau iklan yang tidak dilakukan oleh pihak produsen membuat jasa Donkids Konveksi Kediri hanya digunakan oleh pemesan dari wilayah Kediri dan sekitarnya. Tapi tak jarang juga ada beberapa konsumen dari jarak jauh yang melakukan pesanan serta transaksi di Donkids Konveksi Kediri. Untuk tipe pemesanan melalui majelis akad ini biasanya konsumen yang berasal dari wilayah dekat, langsung datang ke lokasi konveksi untuk melihat contoh produk yang dihasilkan oleh Donkids Konveksi Kediri. Setelah konsumen melihat produk yang dihasilkan oleh Donkids Konveksi Kediri, kemudian konsumen memilih bahan sesuai keinginan. Ada beberapa macam bahan atau kain yang sudah disediakan di Donkids Konveksi Kediri agar pihak konsumen bisa memilih kualitas bahan yang akan dipesan hingga sesuai keinginan, antara lain: Kain katun, kain akrilit, kain cashmere, kain jersey, kain linen, denim, paragon, kain baby tray, kain astom, kain kanvas, dan masih banyak jenis kain lainnya. Jika sudah memilih bahan untuk pesanan dalam jumlah besar konsumen bisa langsung menjelaskan desain, ukuran, serta jumlah pesanan sesuai keinginan. Tidak lupa pula pihak produsen menanyakan kembali pesanan konsumen secara rinci, agar ketika barang yang sudah selesai diproduksi tidak membuat pemesan kecewa di kemudian hari.<sup>15</sup> Setelah konsumen selesai menjelaskan desain, ukuran, serta jumlah pesanan yang diinginkan, karyawan Donkids Konveksi Kediri segera mengerjakan pesanan konsumen sesuai keinginan dengan harapan tidak terjadi kelalaian yang dilakukan pihak karyawan Donkids Konveksi Kediri. Pada transaksi di majelis akad yang sudah dijelaskan di atas, pembayaran dilakukan dengan cara tunai dan ketentuan pembayarannya adalah minimal 50% dari total harga keseluruhan barang hasil produksi dibayarkan di awal sebagai dana operasional pembuatan barang yang akan diproduksi yang kemudian sisanya dibayarkan di akhir ketika konsumen menerima hasil produksi barang yang dipesan.<sup>16</sup> (2) Pemesanan melalui media online, untuk pemesanan tipe ini konsumen memesan barang dengan menyebutkan spesifikasi pemesanan seperti apa yang diinginkan oleh produsen melalui alat komunikasi yaitu handphone. Dalam tipe pemesanan ini, konsumen sebelumnya sudah mengetahui desain maupun ukuran yang telah dipublikasi oleh pihak Donkids Konveksi Kediri melalui media online. Dalam pemesanan ini biasanya konsumen memiliki hubungan dekat produsen sehingga sudah memiliki kepercayaan khusus terhadap apa yang sudah dipesan dan barang yang akan dihasilkan.<sup>17</sup> Untuk tipe pembayaran yang dilakukan jika memesan barang melalui media online, dengan cara konsumen melakukan transfer melalui rekening bank dikarenakan jarak yang tidak memungkinkan untuk kedua belah pihak bertemu. Ketentuan pembayaran untuk

---

<sup>14</sup>Sinda, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>15</sup>Ririn, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>16</sup>Sinda, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>17</sup>Ririn, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

tipe memesan melalui alat komunikasi sama saja dengan ketentuan pembayaran untuk tipe pemesanan di majelis akad, yaitu minimal 50% dari total harga keseluruhan barang hasil produksi dibayarkan di awal sebagai dana operasional pembuatan barang yang akan diproduksi yang kemudian sisanya dibayarkan di akhir ketika konsumen menerima hasil produksi barang yang dipesan. Dikarenakan jarak yang tidak memungkinkan untuk kedua belah pihak bertemu, hasil produksi akan dikirimkan kepada konsumen yang sebelumnya sudah memberikan alamat lengkap agar barang pesannya sampai di tangan konsumen dengan baik.<sup>18</sup>

Donkids Konveksi Kediri merupakan unit usaha yang memberikan pelayanan jasa pesanan barang sesuai keinginan yang awalnya hanya menggunakan jasa menjahit, namun karena semakin banyak permintaan atau pesanan yang mengharuskan Donkids Konveksi Kediri menggunakan sistem percetakan seperti penyablonan kaos, kemeja dan lain-lain. Hal tersebut berkaitan dengan desain dan pengiriman barang secara operasional, namun Donkids Konveksi Kediri hanya menetapkan harga hasil produksi berdasarkan kebutuhan bahan dan ongkos pembuatan. Oleh karena itu dalam pembuatan desain suatu barang pesanan sesuai keinginan dan lain-lainnya dikenakan biaya tambahan berdasarkan tingkat kesulitan sesuai apa yang diinginkan konsumen, begitu juga mengenai pengeriman hasil produksi barang yang sudah dipesan dikenakan biaya tambahan berdasarkan jarak dan berat timbangan barang yang akan dikirimkan kepada konsumen untuk yang memesan melalui media online. Semua pesanan di Donkids Konveksi Kediri masih menggunakan akad saling percaya, namun perjanjian tertulis juga dilakukan. Seperti nota pembayaran atau sejenisnya yang sudah disiapkan di Donkids Konveksi Kediri agar tidak terjadi kesalahpahaman antara produsen dan konsumen. Di dalam perjanjian tersebut terdapat perjanjian lisan dimana produsen memberikan informasi tentang perjanjian penyelesaian pesanan yang diusahakan tidak melebihi waktu sesuai perjanjian.<sup>19</sup>

### **Tanggung Jawab Donkids Konveksi Kediri Terhadap Produk Cacat Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah**

Guna mendapatkan informasi mengenai pemenuhan hak komplain konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) di Donkids Konveksi Kediri terdapat dua pihak narasumber dalam penelitian ini. Kedua belah pihak tersebut adalah pembeli (orang yang melakukan komplain) dan penjual (pemilik toko). Pertanyaan yang diajukan dalam sesi wawancara tentang keluhan apa yang membuat pembeli merasa tidak puas atas barang dan pelayanan yang diberikan, kemudian menanyakan tindakan apa yang diambil oleh pembeli, meneruskan atau membatalkan barang pesanan tersebut dan bagaimana penanganan keluhan yang diberikan oleh penjual atau pemilik toko tersebut kepada pembelinya. Sesi wawancara yang pertama dilakukan dengan pihak pembeli dan sesi wawancara yang kedua dilakukan dengan pihak penjual.

Wawancara yang pertama dilakukan dengan narasumber dari kedua belah pihak. Penggalan informasi yang pertama dengan mewawancarai pembeli dan yang kedua kepada pemilik usaha Donkids Konveksi Kediri. Narasumber yang tersebut adalah Pak Rofiq umur

---

<sup>18</sup>Sinda, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>19</sup>Ririn, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

30 tahun yang bekerja di salah satu rumah sakit, Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya:

“Saya komplain atas baju yang saya pesan terlalu kecil dengan badan saya. Sehingga saya ingin penjual memperbaiki atau membuatkan ulang baju yang dipesan sesuai dengan ukuran yang lebih sesuai, akan tetapi didalam kwitansi, ukuran baju yang di pesan sudah sesuai dengan permintaan saya dan waktu pengambilan juga sudah tepat, sebelumnya saya menyerahkan uang muka sebesar seratus ribu. Yang saya harapkan adalah mendapat baju yang sesuai dengan badan saya”.<sup>20</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan Pak Rofiq kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik usaha guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Pak Rofiq, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Pak Rofiq: Pak Rofiq mengeluhkan baju yang dipesannya terlalu kecil padahal ukuran yang ada dikwitansi sudah sesuai dengan permintaan pembeli kemudian meminta dibuatkan ulang baju yang lebih sesuai dengan ukuran badannya dan waktu pengambilan pun sudah sesuai.

“Saya tidak menyanggapi untuk membuatkan ulang baju yang sesuai dengan ukuran Pak Rofiq dikarenakan dalam proses produksi terjadi kesalahan memberi informasi mengenai ukurannya sehingga menyebabkan pembeli kecewa, saya berhak mengembalikan uang tanda sebesar seratus ribu karena memang kesalahan dari produksi kami.”<sup>21</sup>

Wawancara yang kedua dilakukan dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik usaha. Narasumber pertama yang bernama Pak Khotib umur 40 tahun seorang guru. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya::

“Saya mengeluhkan waktu pengambilan yang molor dan seragam yang dipesan belum jadi sehingga saya kecewa dengan pemilik toko dan meminta agar uang muka dikembalikan sebesar 100 ribu, kemudian penjual menawarkan perpajakan waktu pengambilan dua hari untuk menyelesaikan sepatu tersebut dan saya menyetujuinya”.<sup>22</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan Pak Khotib kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik usaha guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Pak Khotib, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Pak Khotib: Pak Khotib mengeluhkan seragam yang dipesannya molor dan belum jadi dan meminta uang muka sebesar 100 ribu dikembalikan.

“Saya meminta perpanjangan waktu tiga hari pengambilan karena seragam yang dipesan Pak Khotib sudah dalam proses pengerjaan dan Pak Khotib menyetujuinya tanpa harus mengembalikan uang muka dan memastikan tiga hari kemudian seragam tersebut sudah dapat diambil oleh Pak Khotib”.<sup>23</sup>

Wawancara yang ketiga dilakukan dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik usaha. Narasumber yang pertama dari Lia umur 22 tahun Sebagai mahasiswa. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya::

---

<sup>20</sup>Rofiq, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>21</sup>Jemmy, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>22</sup>Muh. Khotib, *Wawancara*, (Kediri, 17 Maret 2020).

<sup>23</sup>Jemmy, *Wawancara*, (Kediri, 17 Maret 2020).



“Saya mengeluhkan Kaos yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan gambar yang ada contoh. Sablon yang saya inginkan ternyata tidak sesuai dengan keinginan saya. Saya ingin kaos pesanan tersebut dibuat ulang sesuai dengan keinginan saya yang sesuai dengan contoh gambar yang ada. Saya sudah memberikan uang muka sebesar 100 ribu”.<sup>24</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan Lia kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik usaha guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Lia, tanggapan dari penjual terhadap keluhan dari Lia: Lia mengeluhkan kaos yang dipesannya tidak sesuai dengan contoh, ketidaksesuaian tersebut ada di bagian sablon.

“Saya mengganti sablon yang diinginkan oleh Lia. Karena itu permintaan dari dia sendiri. Dan saya meminta tambahan tiga hari waktu pengambilan. Lia pun menyetujuinya”.<sup>25</sup>

Dalam sistem jual beli yang diterapkan pada Donkids Konveksi Kediri menerapkan sistem jual beli pesanan. Proses pemesanan barang yang dilakukan di Donkids Konveksi Kediri menggunakan bukti tertulis berupa kwitansi, didalam kwitansi tersebut tertera hari pemesanan, hari pengambilan dan model pesanan yang akan dipesan dan tercantum juga uang muka yang menjadi tanda jadi pembelian. Menurut Ahmad Azhar Basyir syarat yang terkait dengan pembayaran atau harga menerangkan bahwa alat bayar harus diketahui dengan jelas jumlah dan jenisnya oleh pihak yang terlibat dalam transaksi. Ketentuan tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan ketidakjelasan dalam transaksi yang akhirnya dikhawatirkan dapat menimbulkan perselisihan dikemudian hari.<sup>26</sup> Setelah perjanjian pemesanan sepatu disepakati antara kedua belah pihak maka penjual berkewajiban membuatkan barang pesanan yang dipesan selama tujuh hari dan menjamin selama tujuh hari pembeli dapat mengambil barang yang telah dipesan. Mengenai tenggang waktu penyerahan barang dapat saja ditentukan tanggal dan harinya, tetapi tidak semua jenis barang dapat ditentukan demikian.<sup>27</sup> Ulama Hanafiyah dan Hanabilah mengatakan satu bulan. Sedangkan ulama Malikiyah memberi tenggang waktu setengah bulan. Wahbah az-Zuhayli (guru besar fiqh Islam Universitas Damaskus) menyatakan, bahwa tenggang waktu penyerahan barang itu sangat bergantung pada keadaan barang yang dipesan dan sebaliknya diserahkan kepada kesepakatan kedua belah pihak yang berakad dan tradisi yang berlaku pada suatu daerah. Bila terjadi keterlambatan atau kesalahan produksi yang terjadi, pembeli akan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh penjual sehingga pembeli mengambil tindakan komplain. Pembeli dapat menyalurkan keluhannya pada saat pengambilan pesanan di tempat mereka memesan dan pembelipun berhak untuk meneruskan atau membatalkan pesanan tersebut dikarenakan adanya keterlambatan atau ketidaksesuaian terhadap barang yang diperjanjikan dikarenakan setiap pembeli mempunyai hak pilih atau khiyar dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Hak khiyar adalah pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya, karena terdapat cacat terhadap barang yang dijual, atau ada perjanjian pada waktu akad, atau karena sebab lain.<sup>28</sup> Tujuan diadakannya khiyar tersebut adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua belah pihak sehingga tidak ada rasa menyesal setelah akad selesai, karena

---

<sup>24</sup>Lia Rusdiana, *Wawancara*, (Kediri, 6 April 2020).

<sup>25</sup>Jemmy, *Wawancara*, (Kediri, 6 April 2020).

<sup>26</sup>Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h 31

<sup>27</sup>Adiwarman Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h 93.

<sup>28</sup>Sudarsono, *Pokok-pokok Hukum Islam*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), h 408

mereka sama-sama rela atau setuju terhadap barang yang diperjanjikan.

Setelah peneliti memperoleh informasi dari para narasumber melalui wawancara, diketahui bahwa setiap pembeli dan penjual yang melakukan transaksi jual beli pesanan sepatu mempunyai hak khiyar. Seperti yang dialami di Donkids Konveksi Kediri yang menjadi objek penelitian menunjukkan bahwa, baik penjual maupun pembeli mengambil hak pilihnya dalam transaksi jual beli yang dijalankan antara membatalkan atau melanjutkan pemesanan sepatu, hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian pertama khiyar syarath pasal 271 poin 1 yang berbunyi penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan.<sup>29</sup> Kaitannya dengan melanjutkan atau membatalkan jual beli terdapat hadits yang diriwayatkan oleh Bhukari Muslim dari Ibnu Umar Rasulullah bersabda “Apabila dua orang melakukan jual beli maka masing-masing pihak berhak melakukan khiyar, baik kedua-duanya maupun salah satunya, apabila salah satu dari keduanya melakukan jual beli atas dasar kesepakatan mereka maka jual beli telah wajib dilaksanakan, apabila mereka berpisah setelah melakukan jual beli dan salah satu pihak tidak meninggalkan jual beli, maka jual beli wajib dilaksanakan”. (HR. Muttafaq’alaih, dan redaksi dari Muslim). Dapat dipahami bahwa khiyar syarat adalah suatu bentuk khiyar dimana para pihak yang melakukan jual beli memberikan persyaratan bahwa dalam waktu tertentu mereka berdua atau salah satunya boleh memilih antara meneruskan jual beli atau membatalkannya.

Permasalahan yang terjadi di Donkids Konveksi Kediri menunjukkan bahwa pembeli mereka mengeluhkan keterlambatan pengambilan barang pesanan seperti yang dialami oleh Pak Khotib. Pak Khotib adalah pembeli yang mengeluhkan seragam yang dipesannya belum bisa diambil pada waktu yang disepakati dan meminta uang yang telah diberikan diawal sebesar seratus ribu dikembalikan akan tetapi penjual menawarkan perpanjangan tiga hari untuk pengambilan dikarenakan seragam yang dipesan masih dalam proses produksi. Apabila penyerahan barang pada saat tengang waktu yang disepakati sudah jatuh tempo, maka pihak penjual atau produsen wajib menyerahkan barang itu pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Jika barang yang ditransaksikan itu tidak kunjung ditemukan hingga waktu penyerahannya, maka pihak konsumen atau pemesan hendaknya bersabar hingga barang yang dipesannya itu tersedia atau konsumen boleh membatalkan transaksinya dan meminta kembali uangnya. Karena, jika transaksi itu gagal, maka harganya harus dikembalikan. Dan jika uangnya hilang, maka produsen harus menggantinya. Langkah yang diambil oleh kedua pihak yang melakukan jual beli pesanan seragam tersebut adalah memilih untuk meneruskan akad jual beli, hal tersebut sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian pertama khiyar syarath pasal 271 poin 1 dan 2 yang berbunyi penjual dan/atau pembeli dapat bersepakat untuk mempertimbangkan secara matang dalam rangka melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan dan waktu diperlukan dalam ayat satu adalah tiga hari, kecuali disepakati lain dalam akad.<sup>30</sup> Dengan begitu penjual tidak perlu mengembalikan uang muka yang diberikan diawal karena pembeli memilih untuk melanjutkan transaksi jual beli seragam pesanan dan penjual kerkewajiban menyelesaikan seragam yang telah dipesan oleh Pak Khotib selama tiga hari, selama tiga hari itu penjual menjamin seragam yang dipesan sudah dapat diambil.

Berbeda dengan yang dialami oleh Pak Khotib, terdapat permasalahan yang dialami seorang pembeli sehingga pembeli tersebut mengajukan keluhan kepada penjual,

---

<sup>29</sup>Pasal 271 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

<sup>30</sup>Pasal 271 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

permasalahan atau kesalahan tersebut terletak pada kaos yang dipesan tidak sesuai dengan contoh yang diperjanjikan sehingga pembeli tersebut merasa kecewa. Menurut Qomarul Huda pihak yang dirugikan mempunyai hak untuk membatalkan atau tetap melangsungkan akad.<sup>31</sup> Kesalahan pesanan tersebut dialami oleh Lia. Lia adalah seorang pemesan kaos di Donkids Konveksi Kediri pada saat kaos yang dipesan sudah dapat diambil dan melihat kaos tersebut ternyata terdapat ketidaksesuaian. Kemudian dia mengeluhkan sablon yang digunakan pada kaos yang dia pesan tidak sesuai dengan contoh sehingga dia menginginkan kaos dengan sablon seperti yang dia inginkan kemudian meminta kepada penjual untuk mengganti sablon tersebut. Lalu penjual memenuhi permintaan pembeli untuk mengganti sablon tersebut dengan perpanjangan waktu pengambilan tiga hari dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Tindakan yang dilakukan oleh Lia untuk melihat kaos yang akan dibelinya tersebut sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian ketiga khiyar ru'yah pasal 276 poin 1 yang menyebutkan bahwa pembeli berhak memeriksa contoh benda yang akan dibelinya<sup>32</sup>, setelah Lia memeriksa kaos tersebut dan terjadi ketidaksesuaian, kemudian Lia memutuskan untuk meneruskan jual beli tersebut dengan cara meminta kepada penjual untuk mengganti sablon yang sesuai dengan keinginannya. Menurut M. Ali Hasan apabila barang yang dipesan telah diterima dan kemudian terdapat cacat pada barang itu atau tidak sesuai dengan sifat-sifat, ciri-ciri, kualitas, kuantitas barang yang dipesan, maka pihak pemesan atau konsumen boleh meminta ganti rugi atau menyatakan apakah ia menerima atau tidak, sekalipun dalam jual beli pesanan ini tidak ada hak khiyar. Dalam hukum Islam juga menyebutkan bahwa apabila pada barang yang dibeli terdapat cacat, kerusakan dan ketidaksesuaian dengan apa yang dipesan, maka barang yang dibeli dapat dikembalikan kepada penjualnya. Ketentuan ini sesungguhnya untuk menjamin hak-hak pembeli atau konsumen agar mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dipesan.<sup>33</sup>

Tindakan yang dilakukan oleh Lia sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian ketiga khiyar ru'yah pasal 276 poin 3 yang menyebutkan bahwa pembeli berhak untuk meneruskan atau membatalkan jual beli apabila benda yang dibelinya tidak sesuai dengan contoh.<sup>34</sup> Kemudian penjual berkewajiban untuk memperbaiki barang pesanan tersebut dalam tempo waktu tiga hari, dikarenakan pembeli memilih untuk meneruskan pesanan tersebut dan sepakati oleh penjual.

Terdapat permasalahan lain yang ada di Donkids Konveksi Kediri dengan pembelinya yang bernama Pak Rofiq. Pak Rofiq adalah pembeli yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian pada ukuran baju yang dipesannya padahal didalam kwitansi sudah disebutkan ukurannya, sehingga pembeli merasa kecewa dan meminta untuk membuatkan ulang baju yang ukurannya sesuai dengan yang dia pesan namun penjual menolak untuk membuatkan ulang dan memilih untuk mengembalikan uang yang diberikan diawal sebesar seratus ribu. Tindakan yang dilakukan oleh Pak Rofiq tersebut merupakan tindakan yang sudah sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar bagian kelima tentang khiyar ghabn dan taghrib pasal 1 yang menyebutkan bahwa pembeli dapat menuntut pihak penjual untuk menyediakan barang yang sesuai dengan keterangan. Dikarenakan penjual memilih untuk membatalkan transaksi jual beli pesanan, berarti penjual berhak mengembalikan uang yang telah dibayarkan diawal sebesar seratus ribu.

---

<sup>31</sup>Qomarul Huda, *Fiqh Muamalah*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h 42.

<sup>32</sup>Pasal 276 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

<sup>33</sup>Samsul Ma'arif, *Fiqh Progresif Menjawab Tantangan Modernitas*, (Jakarta: FKKU Press, 2003), h 133-134.

<sup>34</sup>Pasal 276 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

Hal ini sesuai dengan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) bab X tentang khiyar keempat khiyar *aib* pasal 281 yang berbunyi penjual wajib mengembalikan uang pembelian kepada pembeli apabila objek dagangan aib karena kelalaian penjual.<sup>35</sup> Penyebab terjadinya *aib* di transaksi jual beli yang dilakukan oleh Pak Rofiq dan penjual dikarenakan adanya kelalaian penjual dalam memproduksi barang pesanan tersebut dengan begitu, penjual berhak mengembalikan uang yang telah diterima diawal dari pembeli.

### **Tanggung Jawab Donkids Konveksi Kediri Terhadap Produk Cacat Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999**

Guna mendapatkan informasi mengenai pemenuhan hak komplain konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) di Donkids Konveksi Kediri terdapat dua pihak narasumber dalam penelitian ini. Kedua belah pihak tersebut adalah pembeli (orang yang melakukan komplain) dan penjual (pemilik toko). Pertanyaan yang diajukan dalam sesi wawancara tentang keluhan apa yang membuat pembeli merasa tidak puas atas barang dan pelayanan yang diberikan, kemudian menanyakan tindakan apa yang diambil oleh pembeli, meneruskan atau membatalkan barang pesanan tersebut dan bagaimana penanganan keluhan yang diberikan oleh penjual atau pemilik toko tersebut kepada pembelinya. Sesi wawancara yang pertama dilakukan dengan pihak pembeli dan sesi wawancara yang kedua dilakukan dengan pihak penjual.

Wawancara yang pertama dilakukan dengan narasumber dari kedua belah pihak. Penggalan informasi yang pertama dengan mewawancarai pembeli dan yang kedua kepada pemilik usaha Donkids Konveksi Kediri. Narasumber yang tersebut adalah Pak Rofiq umur 30 tahun yang bekerja di salah satu rumah sakit, Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya:

“Saya komplain atas baju yang saya pesan terlalu kecil dengan badan saya. Sehingga saya ingin penjual memperbaiki atau membuatkan ulang baju yang dipesan sesuai dengan ukuran yang lebih sesuai, akan tetapi didalam kwitansi, ukuran baju yang di pesan sudah sesuai dengan permintaan saya dan waktu pengambilan juga sudah tepat, sebelumnya saya menyerahkan uang muka sebesar seratus ribu. Yang saya harapkan adalah mendapat baju yang sesuai dengan badan saya”.<sup>36</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan Pak Rofiq kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik usaha guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Pak Rofiq, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Pak Rofiq: Pak Rofiq mengeluhkan baju yang dipesannya terlalu kecil padahal ukuran yang ada dikwitansi sudah sesuai dengan permintaan pembeli kemudian meminta dibuatkan ulang baju yang lebih sesuai dengan ukuran badannya dan waktu pengambilan pun sudah sesuai.

“Saya tidak menyanggupi untuk membuatkan ulang baju yang sesuai dengan ukuran Pak Rofiq dikarenakan dalam proses produksi terjadi kesalahan memberi informasi menegnai

---

<sup>35</sup>Pasal 281 Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.

<sup>36</sup>Rofiq, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

ukurannya sehingga menyebabkan pembeli kecewa, saya berhak mengembalikan uang tanda sebesar seratus ribu karena memang kesalah dari produksi kami.<sup>37</sup>

Wawancara yang kedua dilakukan dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik usaha. Narasumber pertama yang bernama Pak Khotib umur 40 tahun seorang guru. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya::

“Saya mengeluhkan waktu pengambilan yang molor dan seragam yang dipesan belum jadi sehingga saya kecewa dengan pemilik toko dan meminta agar uang muka dikembalikan sebesar 100 ribu, kemudian penjual menawarkan perpajakan waktu pengambilan dua hari untuk menyelesaikan sepatu tersebut dan saya menyetujuinya”.<sup>38</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan Pak Khotib kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik usaha guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Pak Khotib, tanggapan dari penjual terhadap keluhan Pak Khotib: Pak Khotib mengeluhkan seragam yang dipesannya molor dan belum jadi dan meminta uang muka sebesar 100 ribu dikembalikan.

“Saya meminta perpanjangan waktu tiga hari pengambilan karena seragam yang dipesan Pak Khotib sudah dalam proses pengerjaan dan Pak Khotib menyetujuinya tanpa harus mengembalikan uang muka dan memastikan tiga hari kemudian seragam tersebut sudah dapat diambil oleh Pak Khotib”.<sup>39</sup>

Wawancara yang ketiga dilakukan dengan narasumber pembeli dan penjual/pemilik usaha. Narasumber yang pertama dari Lia umur tahun 22 tahun Sebagai mahasiswa. Ketika ditanya tentang keluhannya berikut penuturannya::

“Saya mengeluhkan Kaos yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan gambar yang ada contoh. Sablon yang saya inginkan ternyata tidak sesuai dengan keinginan saya. Saya ingin kaos pesanan tersebut dibuatkan ulang sesuai dengan keinginan saya yang sesuai dengan contoh gambar yang ada. Saya sudah memberikan uang muka sebesar 100 ribu”.<sup>40</sup>

Setelah melakukan wawancara dengan Lia kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemilik usaha guna mendapat tanggapan dari keluhan yang diberikan oleh Lia, tanggapan dari penjual terhadap keluhan dari Lia: Lia mengeluhkan kaos yang dipesannya tidak sesuai dengan contoh, ketidak sesuaian tersebut ada di bagian sablon.

“Saya mengganti sablon yang diinginkan oleh Lia. Karena itu permintaan dari dia sendiri. Dan saya meminta tambahan tiga hari waktu pengambilan. Lia pun menyetujuinya”.<sup>41</sup>

Dalam sistem jual beli yang diterapkan di Donkids Konveksi Kediri menerapkan sistem jual beli pesanan, jual beli pesanan yang diterapkan di Donkids Konveksi Kediri tersebut menggunakan bukti tertulis berupa kwitansi setelah pembeli memilih dan menentukan pilihannya kemudian penjual memberi batas waktu pembuatan dan pengambilan selama kurang lebih tujuh hari dengan kesepakatan antara kedua belah pihak, selama kurun waktu tujuh hari tersebut penjual harus dapat menyelesaikan pesanan tersebut dan menjamin barang

---

<sup>37</sup>Jemmy, *Wawancara*, (Kediri, 10 Februari 2020).

<sup>38</sup>Muh. Khotib, *Wawancara*, (Kediri, 17 Maret 2020).

<sup>39</sup>Jemmy, *Wawancara*, (Kediri, 17 Maret 2020).

<sup>40</sup>Lia Rusdiana, *Wawancara*, (Kediri, 6 April 2020).

<sup>41</sup>Jemmy, *Wawancara*, (Kediri, 6 April 2020).

yang dipesan dapat diambil oleh pembeli dihari yang telah disepakati. Jika terjadi keterlambatan dalam pesanan yang disepaki tersebut otomatis pembeli merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penjual sehingga pembeli mengadukan keluhan kepada penjual. Cara yang dilakukan pembeli untuk menyalurkan rasa ketidakpuasan yang dialaminya dengan cara mendatangi tempat di mana pembeli memesan, atau dapat menyampaikan keluhan pada saat pengambilan barang pesanan. Menurut Steve Brown dan Stave Tax yang dikutip oleh Anastasia menjelaskan konsumen mengharapkan suatu *outcome* atau kebijaksanaan atau kompensasi yang sesuai dengan tingkat kekecewaan mereka. Kompensasi ini dapat berbentuk penggantian atau pengembalian biaya yang telah dikeluarkan oleh pihak konsumen serta proses penanganan keluhan yang tidak menyita waktu mereka terlalu lama. Konsumen sangat mengharapkan akses yang paling mudah dalam proses penyampaian keluhan mereka tersebut dan konsumen juga sangat mengharapkan rasa kekecewaan mereka tersebut dapat segera terselesaikan. Setelah pembeli menyampaikan keluhan tersebut penjual berkewajiban untuk mengganti kerugian wanpretasi atas perjanjian dari penjual dan pembeli, sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen tentang hak dan kewajiban pelaku usaha pasal 7 yang berbunyi di poin g menjelaskan bahwa pelaku usaha memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang yang diterima dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Setelah peneliti memperoleh informasi dari para narasumber melalui wawancara, diketahui bahwa pemenuhan keluhan terhadap pembeli, penjual sudah mengetahui hak dan kewajiban mereka untuk menerima keluhan dari pelanggan dan mereka sudah terbiasa dengan keluhan-keluhan yang mereka dapat sehingga semakin banyak keluhan yang diterima dapat memberikan masukan terhadap bisnis yang dijalankan dan yang terpenting adalah kepuasan pelanggan yang utama.

Informasi yang didapat dari para narasumber menunjukkan bahwa tindakan komplain yang dilakukan oleh pembeli merupakan hak-hak mereka, karena pada dasarnya pembeli merupakan salah satu pihak yang harus saling memenuhi hak dan kewajibannya dalam perjanjian jual beli antara pembeli dan penjual. Hal ini sesuai dengan undang-undang pemenuhan konsumen bab III tentang hak dan kewajiban konsumen pasal 4 poin h yang berbunyi hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pengganti, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Menurut Happy Susanto bahwa sebagai pemakai barang atau jasa konsumen memiliki suatu hak dan kewajiban, pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar konsumen bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan apabila terdapat adanya suatu tindakan yang dapat merugikan seorang konsumen, secara spontan menyadari akan adanya hal itu. Dan konsumen akan dapat bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya.<sup>42</sup>

Permasalahan yang terjadi di Donkids Konveksi Kediri menunjukkan bahwa pembeli mereka mengeluhkan keterlambatan pengambilan barang pesanan seperti yang dialami oleh Pak Khotib. Pak Khotib adalah pembeli yang mengeluhkan seragam yang dipesannya belum bisa diambil pada waktu yang disepakati dan meminta uang yang telah diberikan diawal sebesar seratus ribu dikembalikan akan tetapi penjual menawarkan perpanjangan tiga hari untuk pengambilan dikarenakan seragam yang dipesan masih dalam proses produksi. Apabila penyerahan barang pada saat tengang waktu yang disepakati sudah jatuh tempo, maka pihak

---

<sup>42</sup>Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), h 22.

penjual atau produsen wajib menyerahkan barang itu pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Jika barang yang ditransaksikan itu tidak kunjung ditemukan hingga waktu penyerahannya, maka pihak konsumen atau pemesan hendaknya bersabar hingga barang yang dipesannya itu tersedia atau konsumen boleh membatalkan transaksinya dan meminta kembali uangnya. Karena, jika transaksi itu gagal, maka harganya harus dikembalikan. Dan jika uangnya hilang, maka produsen harus menggantinya. Disini konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atas keterlambatan penyerahan barang pesanan yang sebagaimana diatur dalam pasal 4 poin 8 UUPK “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.<sup>43</sup> Langkah yang diambil oleh kedua pihak yang melakukan jual beli pesanan seragam tersebut adalah memilih untuk meneruskan transaksi jual beli, yang dimana penjual bertanggung jawab dan meminta tambahan waktu 3 hari untuk menyelesaikan barang pesanan tersebut. Hal tersebut sudah sesuai dengan pasal 19 poin 1 dan poin 3 UUPK “pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.<sup>44</sup> Dengan begitu penjual tidak perlu mengembalikan uang muka yang diberikan diawal karena pembeli memilih untuk melanjutkan transaksi jual beli seragam pesanan dan penjual kerkewajiban menyelesaikan seragam yang telah dipesan oleh Pak Khotib selama tiga hari, selama tiga hari itu penjual menjamin sepatu yang dipesan sudah dapat diambil.

Berbeda dengan yang dialami oleh Pak Khotib, terdapat permasalahan yang dialami seorang pembeli sehingga pembeli tersebut mengajukan keluhan kepada penjual, permasalahan atau kesalahan tersebut terletak pada kaos yang dipesan tidak sesuai dengan contoh yang diperjanjikan sehingga pembeli tersebut merasa kecewa. Kesalahan pesanan tersebut dialami oleh Lia. Lia adalah seorang pemesan kaos di Donkids Konveksi Kediri pada saat kaos yang dipesan sudah dapat diambil dan melihat kaos tersebut ternyata terdapat ketidaksesuaian. Kemudian dia mengeluhkan sablon yang digunakan pada kaos yang dia pesan tidak sesuai dengan contoh sehingga dia menginginkan kaos dengan sablon seperti yang dia inginkan kemudian meminta kepada penjual untuk mengganti sablon tersebut. Lalu penjual memenuhi permintaan pembeli untuk mengganti sablon tersebut dengan perpanjangan waktu pengambilan tiga hari dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Dalam hal ini Lia berhak melihat dan mendapatkan barang yang sesuai dengan pesanan yang sudah diperjanjikan di awal yang sudah diatur dalam pasal 4 poin 2 UUPK “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”<sup>45</sup>, kemudian Lia memutuskan untuk meneruskan transaksi jual beli tersebut dengan cara meminta kepada penjual untuk mengganti sablon yang sesuai dengan keinginannya.

Disini penjual bersedia mengganti sablon yang sesuai dengan keinginan Lia. Kemudian penjual berkewajiban untuk memperbaiki kaos pesanan tersebut dalam tempo waktu tiga hari, dikarenakan pembeli memilih untuk meneruskan pesanan tersebut dan sepakati oleh penjual. Hal ini sudah sesuai dengan pasal 19 poin 1 UUPK “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” dan poin 3 UUPK

---

<sup>43</sup>Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>44</sup>Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>45</sup>Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

“pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi”.

Terdapat permasalahan lain yang ada di Donkids Konveksi Kediri dengan pembelinya yang bernama Pak Rofiq. Pak Rofiq adalah pembeli yang mengeluhkan adanya ketidaksesuaian pada ukuran baju yang dipesannya padahal didalam kwitansi sudah disebutkan ukurannya, sehingga pembeli merasa kecewa dan meminta untuk membuatkan ulang baju yang ukurannya sesuai dengan yang dia pesan namun penjual menolak untuk membuatkan ulang dan memilih untuk mengembalikan uang yang diberikan diawal sebesar seratus ribu. Dikarenakan penjual memilih untuk membatalkan transaksi jual beli pesanan, bebrarti penjual berhak mengembalikan uang yang telah dibayarkan diawal sebesar seratus ribu.

Hal ini sesuai dengan pasal 19 poin 1 UUPK “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan” dan poin 2 UUPK “ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.<sup>46</sup>

## **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan antara lain: (1) Di Donkids Konveksi Kediri mekanisme pemesanan barang dibagi menjadi 2 yaitu pertama, pemesanan melalui majelis akad atau konsumen datang langsung ke tempat konveksi yang kemudian konsumen bisa langsung memilih bahan, ukuran, dan juga jumlah barang yang ingin dipesan, yang selanjutnya konsumen bisa langsung membayar biaya pesanan minimal 50% dari harga keseluruhan pesanan barang. Kedua, pemesanan melalui media online atau konsumen memesan barang melalui alat komunikasi yang kemudian konsumen memilih bahan, ukuran, dan juga jumlah barang yang ingin dipesan yang sebelumnya sudah dipublikasi oleh pihak Donkids Konveksi Kediri melalui media online, yang selanjutnya konsumen bisa membayar biaya pesanan minimal 50% dari harga keseluruhan pesanan barang melalui transfer ke pihak Donkids Konveksi Kediri. (2) Tanggung jawab Donkids Konveksi Kediri terhadap produk cacat perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah sudah sesuai dengan hukum Islam, karena pertanggungjawaban tersebut sudah memenuhi etika bermuamalah dalam Islam. Pihak Donkids Konveksi Kediri bersedia menerima komplain dari konsumen yang kemudian akan memberikan kompensasi ganti rugi kepada konsumen jika kesalahan benar-benar terbukti dari pihak Donkids Konveksi Kediri. Sedangkan tanggung jawab Donkids Konveksi Kediri terhadap produk cacat perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999, pihak Donkids Konveksi Kediri sudah memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha, sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Donkids Konveksi Kediri bersedia bertanggung jawab atas semua kesalahan atau kelalaian hasil produksinya, Donkids Konveksi Kediri akan memberikan kompensasi ganti rugi berupa perbaikan jika terdapat kesalahan atas pesanan konsumen.

---

<sup>46</sup>Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



## Daftar Pustaka

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993.
- Asra, Abuzar. *Metode Penelitian Survei*. Bogor: In Media, 2014.
- Basyir, Ahmad Azhar. *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Department Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: CV. Wicaksana, 2004.
- Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Huda, Qomarul. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Teras, 2011.
- Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah.
- Ma'arif, Samsul. *Fiqh Progresif Menjawab Tantangan Modernitas*. Jakarta: FKKU Press, 2003.
- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: PT. Hanindita Offset, 1983.
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004.
- Sudarsono. *Pokok-pokok Hukum Islam*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press, 1984.
- Soemitro, Hanitijo Ronny. *Metode zpenelitian Hukum dan Jurimetrii*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990.
- Susanto, Happy. *Hah-Hak Konsumen Jika Dirugikan Seri Panduan Praktis*. Jakarta Selatan: Visimedia, 2008.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2013.