

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Islam ialah agama yang kompleks dalam memberi arahan kepada para ummatnya supaya mendapatkan kesejahteraan serta kebahagiaan di dunia sampai akhirat. Islam mengajarkan dua hal yang sangat perlu dijaga. Satu, menjaga hubungan dengan Tuhan (ibadah). Kemudian, menjaga hubungan dengan sesama manusia (muamalah). Hal tersebut dimaksudkan supaya kesejahteraan dan kedamaian bisa dirasakan baik didunia sampai pada akhirat. Yang mana di dalam Islam dalam mencapai hal tersebut terdapat Syari'at atau aturan yang sudah berlaku. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an yakni

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: *“Dan tidak aku ciptakan jin dan manusia kecuali untuk mengabdikan kepadaku” (QS. Adz-Dzariyat, 51:56)*

Dari ayat diatas dapat kita ketahui bahwasanya semua makhluk Allah baik itu manusia, hewan tumbuhan sampai jin pun harus tunduk serta patuh pada Tuhan yakni Allah SWT. Sehingga jelas untuk keberlangsungan hidup yang sejahtera kita harus senantiasa menaati aturan-aturan yang sudah dibuat.

Di dalam Islam pedoman atau aturan menjadi prinsip utama yang harus di tegakkan khususnya aturan-aturan yang mengatur perihal interaksi antar manusia. Yang mana aturan yang bersangkutan disebut dalam Islam terkenal dengan istilah yaitu muamalah.

Menurut etimologi, Muamalah adalah bentuk jamak dari Muamalah, yang berarti apel dalam tindakan *mufa'alah fi al-a'mal* (saling melakukan pekerjaan) atau *ta'amulma'a al-ghair* (saling bekerja dengan orang lain). Kata “muamalah” ialah bentuk dari “masdar” dari kata “amala”, yang berarti saling bertindak, saling berbuat dan saling beramal. Sedangkan, menurut terminologi muamalah dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pengertian muamalah dalam arti luas serta arti sempit.

Pengertian yang luas, yaitu aturan-aturan Tuhan (hukum-hukum-Nya) yang mengatur seseorang dalam hubungannya dengan urusan duniawi dalam interaksi sosial. Sedangkan pengertian dalam arti sempit ialah semua akad (kontrak) yang memungkinkan orang untuk menukar keuntungannya dengan cara dan aturan yang Allah perintahkan dan yang harus dipatuhi setiap orang.

Ruang lingkup muamalah yang bersifat *adabiyah* ialah ijab Kabul, saling mendukung, tidak adanya paksaan dari pihak manapun, hak serta kewajiban, kejujuran penjual, penipuan, pemalsuan, harta dan segala sesuatu yang timbul dari indra manusia yang ikut berdagang, yang berkaitan dengan barang. dan hidup.¹

Berdasarkan historis, sejarah perlindungan konsumen menurut Islam dimulai ketika Nabi Muhammad SAW bukan seorang Rasul, beliau membawa barang kepada Khadijah binti Khuwaylid dengan imbalan kompensasi atau gaji. Meskipun saat itu belum banyak literatur tentang aspek perlindungan konsumen, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen

¹Abdul Rahman, dkk, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: KENCANA, 2010), 3-6

tercermin dalam praktik bisnis Nabi Muhammad. Penduduk Makkah tidak meragukan kesopanan, kejujuran dan kesopanan Rasulullah SAW, sehingga potensi ini meningkatkan reputasi serta kemampuannya dalam berbisnis. Setelah nabi Muhammad menjadi utusan, banyak perhatian mulai diberikan pada ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun dalam hadits. Kesepakatan yang adil dan jujur, menurut Al-Qur'an, ialah kesepakatan yang tidak ditekan atau menekan. Allah SWT berfirman dalam QS. Surat Al-Baqarah (279).

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasulnya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dalam pengambilan riba, maka bagimu pokok hartamu, tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya. (QS. Al- Baqarah ayat 279).

Sekilas ayat ini merujuk pada riba, namun secara tersirat mengandung pesan tentang perlindungan konsumen. Di akhir ayat itu dikatakan: Kami tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menindas dan tidak menindas). Dalam konteks komersial, kutipan di akhir paragraf berisi Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang melarang penjual dan konsumen untuk saling mengintimidasi atau merugikan. Hal ini mempengaruhi hak-hak konsumen dan hak-hak agen komersial (produsen). Konsep berbisnis dalam Islam harus didasarkan pada nilai serta etika yang mendukung kejujuran dan keadilan.

Setelah Nabi Muhammad pindah dari Makkah ke Madinah sebagai pemimpin agama dan kepala negara, praktik perdagangan tidak adil yang

menyebabkan ketidakadilan dilarang dan dihapuskan. Misalnya, penahanan stok, spekulasi, keterlibatan oligarki, pembatalan informasi produk, penjualan, sumpah palsu atau informasi yang menyesatkan.

Dari praktik perdagangan yang dilarang, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya prinsip-prinsip bisnis yang diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW mengandung nilai-nilai perlindungan konsumen, meskipun pada saat itu tidak mengenal istilah konsumen. Oleh karena itu, kejujuran, keadilan dan transparansi ialah dasar dari doktrin bisnis Islam. Uraian di atas juga membuktikan bahwa sebelum Barat dan dunia modern mengakui perlindungan konsumen, Islam menerapkan nilai-nilai dan prinsip-prinsip perlindungan konsumen.²

Sebelum mendalami latar belakang klaim UUPK, ada baiknya mendefinisikan terlebih dahulu beberapa istilah yang sudah dikenal dari konsumen. Konsumen yang berkepentingan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga, dan bukan untuk produksi atau penjualan kembali barang/jasa lain. atau penyedia jasa barang atau penyedia jasa kepada konsumen.³

Pasal 4 UUPK menyatakan bahwa hak-hak konsumen meliputi; hak untuk memilih barang atau jasa dan menerima barang atau jasa tersebut sesuai nilai tukar serta kondisi dan jaminan yang sudah dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau

²Nurhalis, *Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, *Jurnal IUS*, Vol. 3 No. 9, (Desember 2015), 526-527.

³Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 37.

jasa; Hak atas ganti rugi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak benar, dsb.

Ketika *delivery order* diartikan dalam bahasa Indonesia, maka menjadi pesanan pengantar atau bisa juga disebut surat jalan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “surat” jika diartikan berarti selembar kertas yang digunakan sebagai keterangan tentang sesuatu, dan “jalan” berarti pergi dari satu tempat ke tempat lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan dari uraian di atas bahwa surat jalanialahsurat keterangan untukbepergian.Apabila *Delivery Order* atau surat jalan ini digunakan sebagai packing list untuk pengiriman barang kepada pelanggan atau pembeli, atau sebagai bukti atau untuk pemesanan barang, maka *Delivery Order* atau surat jalan tersebut mempunyai kekuatan hukum yang diperlukan pada saat meninggalkan perusahaan hingga masukkan pada klien. Ini juga merupakan catatan pengiriman atau catatan perjalanan yang berfungsi sebagai bukti faktur kepada pembeli atau kwitansi perjalanan yang menunjukkan nama perusahaan, alamat perusahaan, nomor pesanan, jenis barang, dan jumlah yang dipesan oleh pelanggan.

Delivery Order atau surat jalan diterbitkan kepada pelanggan sekaligus sebanyak 5 (lima) lembar:

1. Lembar kelima dipakai untuk file yang mengeluarkan *Delivery Order* atau surat jalan.
2. Lembar keempat digunakan untuk berkas Kantor penerbit atau bagian gudang.

3. Lembar ketiga dikirim ke pelanggan.
4. Lembar kedua dikirim ke departemen akuntansi.
5. Lembar dasar pertama untuk membuat faktur.⁴

Terdapat sebuah usaha yang hadir di tengah-tengah masyarakat yang berada di tempat yang sangat strategis sekali. Usaha tersebut bernama TB Hanifan 2. TB Hanifan 2 merupakan toko bahan bangunan yang persediaan bahan bangunannya sangat lengkap dan harganya terjangkau. TB Hanifan 2 berada diantara sekian banyak usaha yang bergerak di bidang yang sama dengannya, namun dilihat dari segi kuantitas (banyaknya) konsumen TB Hanifan 2 sendiri sudah lumayan banyak dibandingkan dengan toko bahan bangunan di tempat lain. Setelah peneliti melakukan observasi pra proposal peneliti menemukan bahwa toko tersebut menerapkan jasa *Delivery Order* yang mana hal tersebut dimaksudkan supaya memudahkan pelanggan/pembeli dalam mengorder barang dengan jumlah yang banyak, sehingga pelanggan/pembeli tidak perlu membawa kendaraan sendiri dalam pembelian bahan bangunan.

Sejak awal berdirinya TB Hanifan 2 belum menerima sistem order jual beli atau pesanan, namun banyak masyarakat yang membelinya di lokasi pembangunan. Beberapa orang yang membeli dan masih dalam kesepakatan tidak membayar pembelian bahan bangunan TB Hanifan 2, termasuk Rahman dan Minhaji. Mereka memberikan informasi yang berbeda tentang proses jual beli di TB Hanifan 2. H. Malbub yang menjual bahan bangunan kepada

⁴Asep Abdul Sofyan, Widia Dewi Astary, Aplikasi Pengolahan Data Delivery Order di PT. Sinarmonas Industries, *Jurnal Sisfotek Global*, Vol. 4 NO.1, (Maret 2014), 49.

masyarakat, mengakui bahwa banyak orang yang membutuhkan bahan bangunan dengan tujuan untuk segera membangun sebuah bangunan.

TB Hanifan 2 menawarkan berbagai jenis bahan bangunan yang dapat dijual kepada orang lain melalui sistem pemesanan. Oleh karena itu, penjual harus menjelaskan kepada konsumen sedetail mungkin agar tidak terjadi kesalahpahaman antara penjual dan pembeli. Menurut Rahman, transaksi jual beli yang dilakukan TB Hanifan 2 di Desa Kadur sesuai dengan sistem pemesanan yaitu. Kesepakatan di mana Rahman membeli bahan bangunan dari TB Hanifan 2 dan tidak membayar penuh, namun tetap mengambil semua bahan bangunan darinya.⁵Akad tersebut menggunakan kata-kata: "Saya membeli semen dan kayu, tetapi saya tidak membayar semua ini, hanya sebagian dari uangnya," yang dijawab oleh penjual: "Ya, Pak, saya akan melayani."

Sedangkan menurut Minhaji, mereka yang membeli bahan bangunan dari TB Hanifan 2 memakai sistem utang di mana mereka tidak membayar apa-apa, tetapi hanya mengambil bahan bangunan.⁶Akad tersebut menggunakan kata-kata: "Saya ingin membeli semen, tetapi saya ambil dahulu semennya, saya akan membayarnya nanti ketika saya pergi ke toko", penjual menjawab, "Ya, Pak, saya akan melayani."

Dalam prakteknya jual beli dilakukan oleh konsumen (pembeli) langsung ke penjual (TB Hanifan 2) di desa Kadur Kota Pamekasan, atau dengan menelepon penjual yang menyelamatkan konsumen dari keharusan

⁵Rahman, Wawancara, Desa Kadur, 18 Desember 2021

⁶Minhaji, Wawancara, Desa Kadur, 18 Desember 2021

datang langsung ke toko. (dengan pembayaran penuh dan pengiriman barangsaat ini).

Dari informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa akad penjualan bahan bangunan, yang dibuat di desa Kadur, adalah kesepakatan kontrak antara para pihak. Dalam penjualan bahan bangunan di TB Hanifan 2 Minhaji melakukan transaksi jual beli di toko TB Hanifan 2, Minhaji memberikan keterangan pelayanan TB Hanifan 2 sangat memuaskan.

Dari observasi yang peneliti lakukan, peneliti mengamati bahwa dalam penerapan jasa *delivery order* TB Hanifan 2 saat ini sudah memiliki 2 kendaraan pengantar barang. Hal tersebut nampak jelas bahwa pihak pengelola TB Hanifan 2 sangat memperhatikan keberlangsungan jasa penerapan *Delivery Order* tersebut. Namun, peneliti juga menemukan salah satu kekurangan dari penerapan jasa *Delivery Order* yang pihak TB Hanifan 2 terapkan. Kekurangan tersebut yakni ketika orang menggunakan jasa *Delivery Order* masih dikenakan tarif sesuai jauh lokasi pelanggan/pembeli. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa dalam penerapan jasa *Delivery Order* tersebut tidak selamanya memberikan dampak positif namun dapat berdampak negatif.

Dengan latar belakang tersebut, penulis memandang perlu untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang mendalam untuk memperjelas perlindungan konsumendalam praktek *delivey order* (DO) bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut Ekonomi Islam, untuk itu penulis sangat tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul “Perlindungan bagi Konsumen dalam Praktek *Delivery Order* (DO) bahan Bangunan pada Toko Bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan Menurut Ekonomi Islam.”

B. Fokus Penelitian

Dari konteks penelitian diatas, Maka rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian dapat diperoleh sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem praktek *Delivery Order* dalam layanan jual beli bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam ?
2. Bagaimana perlindungan bagi konsumen terhadap praktek *Delivery Order* bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam ?

C. Tujuan Penelitian

Dari paparan fokus penelitian sebelumnya, peneliti merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi sistem praktek *Delivery Order* dalam layanan jual beli bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam.
2. Untuk mendeskripsikan perlindungan bagi konsumen terhadap praktek *Delivery Order* bahan bangunan pada toko bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan menurut ekonomi Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharap mempunyai manfaat terhadap berbagai pihak baik teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis

Secara teori, penelitian ini diharap agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dimaksudkan sebagai tambahan pengetahuan mengenai perlindungan bagi konsumen dalam praktek *delivery order* bahan bangunan untuk memaparkan, melatih, dan mengembangkan pemikiran yang sistematis serta kemampuan untuk menambah ide dan pengalaman baru yang dapat dijadikan modal guna memperluas pengetahuan penulis.

b. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura

Penelitian ini diharap bersifat informatif dan juga dapat dipakai sebagai alat guna meningkatkan kemampuan berpikir mahasiswa. Dan sebagai wujud Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu (pendidikan) pengajaran, pengabdian dan penelitian.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis (khusus), penelitian ini diharap memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi TB Hanifan 2

Penelitian ini dapat dijadikan catatan atau koreksi untuk meningkatkan perlindungan bagi konsumen dalam praktek *delivery order* bahan bangunan yang telah baik, sekaligus memperbaiki kekurangan yang sudah ada.

b. Bagi Pembaca

penelitian ini bisadipakai sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca sertadipakai dalam penelitian ilmiah yang berkembang serta dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

E. Definisi Istilah

Penelitian harus menetapkan batasan istilah-istilah yang dipakai dalam penelitian sehingga ada pemahaman dan interpretasi yang sama serta untuk menghindari salah tafsir. Sehingga penulis harus mendeskripsikan makna dari istilah yang terdapat dalam judul “Perlindungan bagi Konsumen dalam Praktek *Delivery Order* (DO) bahan Bangunan pada Toko Bangunan Hanifan 2 Jl. Raya Pahlawan 17 Kadur Pamekasan Menurut Ekonomi Islam.” yakni:

a. Jual Beli

Proses bertemunya dua pihak, yaitu antara penjual dan pembeli yang mana antar keduanya sama-sama diuntungkan, yakni penjual mendapatkan laba dan pembeli mendapatkan barang sesuai yang diinginkan.

b. *Delivery Order*

Suatu layanan yang disediakan oleh sebuah bisnis guna memenuhi kebutuhan konsumen saat memesan barang atau jasa.

c. Ekonomi islam

Ekonomi Islam ialah ilmu ekonomi yang didasarkan pada nilai-nilai atau ajaran Islam. Ekonomi Islam sebagai ilmu harus selalu dikembangkan dari sudut pandang ilmiah sehingga dapat ditemukan rumusan-rumusan ekonomi Islam yang benar-benar sejalan dengan prinsip-prinsip syariat Islam.⁷

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Untuk pencapaian hasil penelitian skripsi yang maksimal, maka peneliti menunjukkan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.:

1. Nur Fajriyanti Ramadhani, tentang “Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha”.

Menghasilkan penelitian bahwasanya perlindungan konsumen dilaksanakan di PBSK berjalan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen, sedangkan penyidikannya kurang objektif dalam menyelesaikan sengketa konsumen di pengadilan negeri. Tanggung jawab pengusaha yang wanprestasi dapat berupa kelanjutan atau pemutusan kontrak dan kompensasi atas kerusakan yang disebabkan oleh penundaan.

⁷Alexander Thian, *Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: ANDI, 2021), 2.

Persamaan dari penelitian ini sama-sama memakai pendekatan kualitatif, dimana jenis penelitiannya sama yaitu memakai metode penelitian deskriptif. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini lokasinya penelitian ini berbeda, dan tujuan dari penelitian juga berbeda.⁸

2. Intan Putri Yolanda, tentang “Analisis Praktek *Delivery Order*(DO) Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Jaya Makmur Kota Bengkulu Di Tinjau Dari Ekonomi Islam”.

Menghasilkan penelitianpraktek *Delivery Order* (DO) bahan bangunan Jaya Makmur pelaksanaannya sebagai pemberitahuan penyerahan barang dan penguasaan bahan bangunan sebelum pemilik menerima penyerahan barang. *Delivery Order* (DO) (DO) memiliki komponen dari sudut pandang ekonomi Islam yakni terdapat unsur *wadiah*, *wadiah* atau *Al-wadiah* ialah prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan (baik individu ataupun badan hukum) guna diambil manfaatnya atau tidak dan harus sesuai ketentuan. Secara praktis Jaya Makmur dapat memakai barang titipan di toko dengan seizin pembeli, dalam Islam hal ini disebut *Wadiah Yad Dhamana* dimana penerima titipan dapat menggunakan barang titipan dengan seizin pemilik dan jaminan titipan akan dikembalikan sepenuhnya atas permintaan pemilik.⁹

⁸ Nur Fajriyanti Ramadhani, *Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha*, (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2016), 61. Diakses pada tanggal 18 Maret 2022.

⁹Intan Putri Yolanda, *Analisis Praktek Delivery Order (DO) Bahan Bangunan Pada Toko Bangunan Jaya Makmur Kota Bengkulu Di Tinjau Dari Ekonomi Islam*, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2017), 63. Diakses pada tanggal 06 Desember 2021.

Persamaan dari penelitian ini sama-sama memakai pendekatan kualitatif, diaman jenis penelitiannya memakai metode penelitian deskriptif. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini lokasinya penelitian ini berbeda, dan tujuan dari penelitian juga berbeda.

3. Fadlan Mera, tentang “*Delivery Order* Pada Toko Bangunan Menurut Perspektif Akad Salam (Penelitian Pada TB. Puga Jaya Di Kota Banda Aceh) “

Menghasilkan penelitianpraktek jual beli pesanan atas permintaan pembeli dari penjual dan menggunakan sumber yang sah dari mana jual beli salam diperbolehkan, dan dengan demikian, menurut pendapat penulis, dalam hal spesifikasi barang yang dipesan, pembeli melakukan perdagangan secara pesanan di toko bangunan Puga Jaya dengan penjual sebagai pemasok sudah relevan dengan konsep Salam yang ada di dalam Ekomomi Islam. Karena kedua belah pihak telah menyepakati spesifikasi produk bangunan yang dibutuhkan, termasuk waktu pengiriman, jenis, berat, dan lokasi pengiriman barang.¹⁰

Persamaan dari penelitian ini sama-sama memakai pendekatan kualitatif, dimana jenis penelitiannya memakai metode penelitian deskriptif. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini lokasinya penelitian ini berbeda, dan tujuan dari penelitian juga berbeda.

¹⁰Fadlan Mera, *Delivery Order Pada Toko Bangunan Menurut Perspektif Akad Salam (Penelitian Pada TB. Puga Jaya Di Kota Banda Aceh)*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam Banda Aceh, 2018), 57-58. Diakses pada tanggal 06 Desember 2021.