

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Jasa Catering Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Jasa Catering Di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung)” ini ditulis oleh Evita Premila Djilham Nuhqila dibimbing oleh Bapak Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I.

*Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Jasa Catering, Etika Bisnis Islam*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya hukum perlindungan konsumen. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang saling mengikat dalam sebuah perikatan yang berbentuk perjanjian. Meningkatnya pelayanan jasa *catering* pada saat ini, sangatlah mempengaruhi perekonomian di sekitarnya. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam, sangatlah penting dalam melakukan proses dan penerapan hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam dalam sebuah usaha pelayanan jasa *catering*. Banyaknya peluang jasa *catering* untuk saat ini, yang menjadikan jasa *catering* berkembang pesat, terutama pada jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Dengan maraknya para pelaku usaha *catering* tersebut, tentu tidak lepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa *catering*.

Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk meningkatkan dan juga mengembangkan produk dan juga kualitas usaha jasa *catering* berdasarkan peraturan yang terkait, agar pelaku usaha tidak melakukan kelalaian dalam usahanya dan bertanggungjawab jika terjadi kelalaian dan merugikan konsumen. Bagi konsumen untuk dapat melindungi hak-hak konsumen yang berada di lingkungan sosial di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung yang memiliki tingkat hak-haknya paling rendah, serta tingkat pengetahuan dan kekuasaan yang lemah.

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam dengan melakukan pengamatan langsung. Wawancara diajukan kepada pelaku usaha jasa *Catering Hasyim* dan *Catering Amir* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Dokumentasi terhadap foto-foto proses produksi, sejarah berdirinya usaha, nota transaksi pada jasa *Catering Hasyim* dan *Catering Amir* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, serta dokumen-dokumen lain, hingga proses penerapan

perlindungan konsumen terhadap jasa *Catering* Hasyim dan *Catering* Amir di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaku usaha pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung masih belum menerapkan hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan etika bisnis Islam. Pada kenyataannya, pelaku usaha jasa *catering* masih banyak melakukan kesalahan atau kelalaian di dalam menekuni usaha jasa *catering* tersebut, yang membuat konsumen merasa dirugikan. Pada pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, dalam hal tanggung jawab berupa ganti rugi sudah diterapkan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan etika bisnis Islam. Tidak hanya pelaku usaha jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung saja yang melakukan kesalahan atau kelalaian terhadap konsumennya. Akan tetapi, hal ini juga dilakukan oleh konsumen pada jasa *catering*. Dikarenakan bahwa kurangnya pengetahuan terkait hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis Islam antara pelaku usaha dan konsumen, yang menjadikan hubungan diantaranya tidak seimbang.

## **Abstract**

A thesis with title "the application of Consumer Protection for Catering Services According to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Islamic Business Ethics (A Study Case on Catering Services in Tamanan Subdistrict, Tulungagung District, Tulungagung Regency)" written by Evita Premila Djilham Nuhqila that guided by Bapak Dr. Kutbuddin Aibak, S.Ag., M.H.I.

**Keywords:** Consumer Protection, Law Number 8 of 1999, Catering Services, Islamic Business Ethics

This research is motivated by the lower public knowledge of the importance consumer protection laws. The relationship between the business actors and consumers is a mutually binding of relationship in an agreement in the form of an agreement. Increasing catering services at this time, are discuss about the improvements around it. With the existence of Law Number 8 of 1999 about the consumer Protection and Islamic business ethics, it is very important in carrying out the process and application of consumer protection law and Islamic business ethics in a catering service business. The number of catering services for now, which requires developing the catering services, special catering services in Tamanan Sub-District, Tulungagung District, Tulungagung Regency. With the rise of catering actors business, that of course is apart from the existence problems that are carried out by catering service providers.

Purpose of this research is to improve and also to develop products and that quality also of the catering services based on the related ones, so that the business does not neglect its efforts and is responsible for negligence and consumers. For consumers to able be protected by the rights of consumers who are the social environment is in Tamanan Subdistrict, Tulungagung Subdistrict, Tulungagung the Regency has the lowest level of rights, and a weak level of knowledge and power.

This research study is used qualitative research methods and types of descriptive research. The researcher are used the observation, interview and documentation research methods. Observations were made to collected data relating to consumer protection and Islamic business ethics by making direct observations. Interviews were submitted to business providers Hasyim Catering services and Amir Catering in Tamanan Subdistrict, Tulungagung District, Tulungagung Regency. Documentation of photos the production process, the

history of the establishment of business, the transaction notes on the services of Hasyim Catering and Catering Amir in the Sub-District of Tamanan, Tulungagung Subdistrict, Tulungagung Regency, and other documents, until the formulation process related to Hasyim catering services and Amir Catering in Tamanan Kecamatan Village Tulungagung, Tulungagung Regency.

The results showed that business operators in catering services in Tamanan Sub-District, Tulungagung Subdistrict, Tulungagung District still did not implemented consumer protection laws based on Law Number 8 of 1999 and Islamic business ethics. In this chance, many catering services still make mistakes or neglect in pursuing the catering service business, which makes consumers feel disadvantaged. In catering services at the Sub-District of Tamanan, Tulungagung Subdistrict, Tulungagung Regency, in terms of accountability includes compensation that has been applied by insurance companies in accordance with the Consumer Protection Act (UUPK) and Islamic business ethics. Not just only serving catering businesses in Tamanan Subdistrict, Tulungagung Subdistrict, Tulungagung Regency, only making mistakes or negligence towards its consumers. However, this is also done by consumers in catering services. It claimed as part of the consumer protection business and Islamic business ethics between the protection business and consumers, involving inappropriate business relationships.

## الملخص

البحث العلمي بالموضوع " حماية المستهلك خدمات التموين في رأي القانون نمرة ٨ للعام ١٩٩٩ عن حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية (دراسة الحالة على خدمات التموين في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج". قد كتبته أيفيتا فرميلا جلها نو حقيلا. المشرف : الدكتور قطب الدين أيك الماجستير.

**كلمة الإرشادية:** حماية المستهلك، القانون نمرة ٨ للعام ١٩٩٩ ، خدمات التموين، أخلاقيات العمل الإسلامية.

كانت خلفية هذا البحث عن منخفضة المعرفة عند المجتمع على أهمية حكم القانون خدمات التموين. العلاقة بين التجاريين والمستهلكين هي العلاقة المتصلة في الاتفاقية. زيادة خدمات التموين هذا اليوم لقد تأثرت الإقتصادية في حوالها. بموجب القانون نمرة ٨ للعام ١٩٩٩ عن حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية مهم جدا في عملية وتطبيق أخلاقيات العمل الإسلامية في عمل خدمات التموين. كانت كثيرة الفرصة عن خدمات التموين لأن التي تكونها نموة سرعة خاصة في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج. و باتنشر ذلك العمل أنه لا يفقد على المشكلات التي تعملها مقدمي خدمات التموين.

و أما أهداف البحث فهي لترقية وتطوير النتائج وجودة العمل خدمات التموين على أساس القانون القائم ولن يكون العامل لا يعمل الغفلة في جهاده ومسؤوله إذا كانت الغفلة و يضر المستهلكين. ولمستهلكين لكي يكون أن يحفظوا الحقوق في بيئة إجتماعية في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج التي تملك الحقوق المنخفضة ومستوى المعرفة والقوة الضعيفة.

طريقة البحث المستخدم طريقة الكيفي بأنواع طريقة الوصفي. الباحثة تستخدم طريقة الملاحظة والمقابلة والوثيق. طريقة الملاحظة لجمع البيانات عن حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية بإنتظار مباشرةً. طريقة المقابلة المستخدمة تقابل إلى العامل مقدمي خدمات التموين هاشيم وخدمات التموين أمير في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج. الوثيقة على الصورة صور لعمليات الإنتاج وتاريخ الأعمال وملحوظات الصفقة خدمات التموين هاشيم وخدمات التموين أمير في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج وأيضا الوثائق الأخرى حتى عملية تطبيق مقدمي خدمات التموين هاشيم وخدمات التموين أمير في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج.

نتائج في هذا البحث تدل أن العامل في مقدمي خدمات التموين في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج لم يطبق القانون نمرة ٨ للعام ١٩٩٩ عن حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية. في الحقيقة، العامل مقدمي خدمات التموين يعمل كثيرة الخطأ والغفلة في عملية التي يكون المستهلك خاسرا. مقدمي خدمات التموين في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج في جهة المسئولة يعني تطبيق التعويض عن العامل إلى المستهلك مناسبا بالقانون نمرة ٨ للعام ١٩٩٩ عن حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية. وأيضا المستهلك يعمل كثيرة الخطأ والغفلة في خدمات التموين في القرية تامانان منطقة تولونج أجونج وصاية تولونج أجونج لأنه نقىص المعرفة عن حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية بين العامل والمستهلكين وتكون العلاقة غير المتوازن.