BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang sempurna, yang mengatur setiap sendi kehidupan dari mulai kehidupan di dunia hingga di akhirat. Kehidupan dunia adalah tempat mencari bekal menuju kehidupan akhirat yang kekal, sedangkan kehidupan akhirat adalah refleksi bagaimana hubungan manusia dengan Allah SWT dan hubungan manusia dengan manusia lain selama di dunia. Hubungan antara produsen, konsumen dan distributor melahirkan kegiatan yang dinamakan perdagangan. Perdagangan dalam Islam dikenal juga sebagai bagian dari ibadah. Ibadah dalam perdagangan ini dalam bentuk saling membantu dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing elemen dari mulai produsen, konsumen dan distributor.

Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan perubahannya telah menetapkan arah pembangunan nasional bangsa Indonesia, baik dibidang politik, ekonomi, sosial, dan hukum. Arah perkembangan keempat bidang kehidupan ini, saling berhubungan satu sama lain secara erat dan tidak terpisahkan dengan satu cita-cita untuk mengembangkan ekonomi khas kerakyatan. Posisi kunci bagi masa depan bangsa dan negara adalah pengembangan bidang ekonomi dan pengembangan bidang hukum.[1]

[1] Romli Atmasasmita, *Globalisasi Kejahatan Bisnis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), hal. 36

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.[2] Hal ini juga tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa "perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".[3] Oleh karena itu, berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen.

Sebagaimana yang diketahui bahwa dengan adanya Globalisasi dan perkembangan-perkembangan perekonomian yang terjadi secara pesat di dalam era perekonomian modern ini telah menghasilkan berbagai jenis dan variasi dari barang atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Manfaat dari adanya perkembangan era globalisasi pada pasar nasional yang seperti inilah pada pihak-pihak tertentu dapat memberikan manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta hal ini akan semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih

---

[2] Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hal. 64-65

[3] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1), hal. 2

aneka jenis dan kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan dari konsumen.

Hal tersebut membuat posisi konsumen dan pelaku usaha menjadi tidak seimbang, sebab pelaku usaha memiliki kecenderungan melecehkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa mendapatkan sanksi hukum. Pemberian sanksi hukum kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen adalah upaya negara untuk menciptakan suatu konsep negara kesejahteraan, di mana negara dituntut untuk bertanggung jawab terhadap masalah ekonomi sosial yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga negara berkewajiban melakukan intervensi terhadap masalah ekonomi sosial yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen, yang bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera.

Kemandirian suatu masyarakat dapat diukur dari kemampuan masyarakat dalam mengurus dan membiayai urusan rumah tangga, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan mendirikan industri rumah tangga. Industri pangan di Indonesia semakin berkembang pesat, yang ditandai dengan semakin meningkatnya usaha pangan yang berskala rumah tangga, yang membutuhkan pembinaan dan pengawasan agar produk pangan yang dihasilkan sesuai dengan standar ketentuan pangan yang aman untuk dikonsumsi oleh konsumen. Salah satu hasil dari industri rumah tangga pangan adalah usaha jasa *catering*.

Meningkatnya pelayanan jasa *catering* pada saat ini, sangatlah mempengaruhi perekonomian di sekitarnya dengan maraknya para pelaku

usaha yang berbondong-bondong untuk saling bersaing menarik para konsumen agar dapat menjadi konsumen tetap di dalam bisnis pelayanan jasa *catering* tersebut. Ketika pengembangan penyebaran jasa *catering* sangat pesat, secara otomatis akan mempengaruhi tingginya peminat para pelaku usaha dan konsumen, dan pada kenyataannya masih banyak masyarakat dengan minimnya pengetahuan mengenai pentingnya aturan atau hukum terkait perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa *catering*, tepatnya pada para pelaku usaha dan konsumen. Namun, bukan hanya hak dan kewajiban konsumen yang harus terpenuhi, akan tetapi hak dan kewajiban produsen (pelaku usaha) juga harus terpenuhi, agar timbulnya hubungan yang berkesinambungan antara pelaku usaha dengan konsumennya dengan baik serta tidak melanggar aturan-aturan yang terkait.

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini, terutama pada pelayanan jasa *catering*. Bahkan, perhatian terkait perlindungan konsumen ini bukan hanya ada di Indonesia saja, akan tetapi juga telah menjadi perhatian di dunia. Berkaitan dengan hal tersebut, diperlukan perlindungan hukum bagi konsumen untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen yang telah dijelaskan dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hukum perlindungan konsumen merupakan masalah yang menarik dan menjadi perhatian Pemerintah Indonesia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan apa yang ditawarkan dan memenuhi syarat yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, sehingga tanggung jawab produk adalah pada pelaku usaha. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesederhanaan konsumen akan haknya yang masih rendah. Terutama rendahnya pendidikan konsumen ataupun bahkan juga pada para pelaku usaha. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksud menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen, upaya ini sangat penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha yang pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku usaha adalah mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan modal usaha seminimal mungkin. Prinsip tersebut sangat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam pelaksanaannya juga tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah, yang dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.[4] Untuk itu, dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini sangatlah penting dalam melakukan proses dan

[4] M. Sadar, Moh. Taufik Makaroa dan Habloel Mawardi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Akademia, 2012), hal. 2-3

penerapan hukum perlindungan konsumen dalam sebuah usaha kecil atau menengah tepatnya pada usaha pelayanan jasa *catering*.

Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan menciptakan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen. Sehingga tujuan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan hukum bagi konsumen yang direncanakan adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usaha dengan penuh rasa tanggung jawab.[5]

Jasa *catering* merupakan salah satu bisnis jasa yang sedang naik daun saat ini, karena bisnis jasa *catering* ini memiliki peluang bisnis yang sangat baik, masyarakat kota yang semakin ramai dan semakin sibuk, membuat usaha jasa *catering* ini semakin banyak diminati karena dengan praktis dan mudah masyarakat memesan makanan yang diinginkan sesuai menu yang disediakan oleh jasa *catering* dan siap diantar di tempat yang diinginkan oleh masyarakat tersebut. Maka dari itu, usaha ini banyak diminati oleh para pelaku usaha untuk membuka usaha jasa *catering* ini, sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas dan pelayanan agar pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa *catering* tersebut. Setiap pelanggan memiliki keinginan

---

[5] Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), hal. 77

dan kebutuhan yang berbeda-beda, tetapi semua pelanggan melakukan hal yang sama yaitu konsumsi barang atau jasa. Dalam banyak kasus dengan mengejar keuntungan ternyata kepercayaan konsumen itu banyak disalahgunakan oleh para pelaku usaha. Bentuk penyalahgunaan itu diantaranya berupa pelayanan jasa yang tidak maksimal, seperti yang terjadi pada pelayanan jasa *catering.*

Disahkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat menjadi landasan bagi konsumen dan lembaga perlindungan konsumen untuk memperdayakan dan melindungi kepentingan konsumen, serta membuat pelaku usaha lebih bertanggungjawab. Hal ini dikarenakan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktifitas bisnis untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Perlu upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan Undang-Undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen secara integritas dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif.

Dalam Islam prinsip-prinsip umum dalam aktivitas bisnis adalah prinsip kejujuran, keseimbangan dan keadilan, kebenaran, keterbukaan, kerelaan di antara pihak yang berkepentingan, larangan memakan harta orang lain secara batil, larangan berbuat zalim, larangan eksploitasi dan saling merugikan yang membuat orang lain teraniaya.[6] Islam tampil memberikan segala ketentuan yang pasti dan menjauhkan berbagai pelanggaran tersebut. Semuanya dalam rangka memperlihatkan hak individu yang mesti terlindungi

[6] Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, Terj. Suharsono, (Yogyakarta: Ak Group, 2005), hal. 36

dan menegakkan solidaritas yang tinggi dalam masyarakat, hal ini dimaksudkan untuk memperlihatkan kepada dunia bisnis ketinggian moral yang diajarkan Islam untuk menegakkan hukum-hukum Allah SWT.[7] Dengan demikian tanggungjawab pelaku usaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah tidak bertentangan dengan nilai-nilai bisnis Islam karena dalam mencapai keuntungan menghindari kerugian seminimal mungkin.

Banyaknya peluang jasa *catering* untuk saat ini, yang menjadikan jasa *catering* berkembang pesat. Hal ini sangatlah mempengaruhi perekonomian di sekitarnya, terutama di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Dengan banyaknya peminat jasa *catering* ini, menjadikan masyarakat sangat mudah untuk memesan aneka makanan, jajanan dan minuman dengan menggunakan jasa *catering* untuk dibuat acara pernikahan, acara syukuran, acara kantor, atau bahkan untuk makanan sehari-hari anak kos atau mahasiswa sekitar juga bisa menggunakan jasa *catering.* Pelayanan jasa *catering* ini sangatlah luas, dan dibutuhkan untuk semua kalangan yang membutuhkan.

Dengan maraknya para pelaku usaha *catering* tersebut, tentu tidak lepas dari adanya masalah yang dilakukan oleh penyedia jasa *catering* seperti konsumen mengalami kerugian atas rasa yang tidak sesuai atau tidak sama atau berbeda dengan pemesanan sebelumnya. Ketika pesan dalam bentuk perkotak (jajan/makanan), ukuran porsi perkotaknya tidak sama dengan

[7] Kutbuddin Aibak, *Kajian Fiqh Kontemporer*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2017), hal. 214

ukuran porsi perkotak lainnya. Terkait kemasan yang kurang baik, dilihat ketika mengantar pesanan sampai di lokasi, pesanan berupa jajan/makanan menjadi berantakan. Juga terdapat masalah tidak tepat waktu dalam mengantar pesanan *catering* tersebut.

Kelalaian-kelalaian jasa *catering* seperti itulah yang membuat para konsumen mengeluh dan protes terhadap pelaku usaha, akan tetapi respon timbal balik yang diterima oleh konsumen tidak sesuai yang diharapkan. Pelaku usaha jasa *catering* ada yang hanya meminta maaf atas kelalaiannya kepada konsumen, ada yang mengganti dengan barang atau uang kepada konsumen. Hal tersebut menjadikan jasa *catering* untuk lebih berhati-hati dalam melayani konsumen supaya tidak muncul berbagai masalah yang menimbulkan kerugian baik kerugian dari pelaku usaha jasa *catering* maupun kerugian dari kosumennya.

Kasus yang banyak ditemukan adalah seperti kasus yang dialami oleh salah satu konsumen yaitu oleh peneliti sendiri dengan anggota peneliti yang menggunakan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Di sini kami sebagai konsumen menggunakan jasa *catering* ini dengan memesan makanan nasi kotak untuk sebuah acara HMJ yaitu seminar nasional di kampus IAIN Tulungagung, berhubung kami sebagai panitia bagian konsumsi, secara otomatis kami yang meng-*handle* konsumsi untuk para peserta seminar nasional dan panitia lainnya. Menu hari pertama pada pagi hari saat itu adalah nasi pecel yang dibungkus dengan sterofom, kami pesan di salah satu jasa *catering* di Kelurahan Tamanan

Kecamatan Tulungagung Kabupaten Ttulungagung, yang mana di dalamnya terdapat nasi, tempe dan tahu, sayur yang dipisah dengan sambal pecelnya (supaya tidak basi nanti). Ketika pesanan kami sudah diantar oleh jasa *catering* tersebut, lalu kami bagikan kepada peserta seminar nasional beserta para panitia. Dan ternyata ada banyak makanan nasi pecel tersebut tidak ada sambal pecel yang sudah dipisah dengan sayurnya yang dibungkus dengan plastik tersebut. Lalu kami menghubungi pemilik jasa *catering* tersebut untuk memberitahukan bahwa terdapat kesalahan dalam pengemasannya.

Pemilik jasa *catering* meminta maaf atas kelalaiannya yang kurang teliti dalam mengkemas makananannya. Pemilik jasa *catering* hanya meminta maaf kepada kami dan menggantinya dengan cara menu makanan peserta pada sore hari nanti akan ditambah lauknya sebagai bentuk minta maaf dan pertanggungjawaban. Kami sebagai konsumen merasa dirugikan dengan bentuk rugi yang diberikan pemilik *catering* tersebut, karena ini tidak hanya kami sebagai panitia konsumsi yang dirugikan, akan tetapi peserta seminar nasional juga merasa dirugikan. Akan tetapi, kami menerima atas pertanggungjawaban dari pemilik jasa *catering* tersebut, meskipun sudah merugikan banyak orang.[8]

Berdasarkan penjelasan-penjelasan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian yang berjudul **"Penerapan Perlindungan Konsumen Atas Jasa *Catering* Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

[8] Hasil Observasi oleh Peneliti Evita (Pengguna Salah Satu Jasa *Catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung), Tanggal 30 Agustus 2018 Pukul 12:45 WIB

dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Jasa Catering di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung)”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka fokus penelitian tentang perlindungan konsumen atas jasa *catering*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Etika Bisnis Islam dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Etika Bisnis Islam?

C. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk perlindungan konsumen atas pelaku usaha dalam pelayanan jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Etika Bisnis Islam.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kegunaan tersendiri, dan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini sebagai landasan berfikir kritis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat serta menambah wawasan terhadap dunia hukum Islam. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi di bidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang. Diharapkan penelitian ini juga dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan penerapan perlindungan konsumen atas jasa *catering* menurut

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam.

2. Secara Praktis

a. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan berharga bagi pelaku usaha jasa *catering* untuk meningkatkan dan juga mengembangkan produk dan juga kualitas usahanya berdasarkan peraturan yang terkait, dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan bacaan dan dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha agar tidak melakukan kelalaian dalam usahanya dan bertanggungjawab jika terjadi kelalaian dan merugikan konsumen.

b. Bagi Konsumen

Memberikan informasi kepada konsumen bahwa ada Undang-Undang dan ketentuan lain yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha. Diharapkan 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.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan agar peneliti lain dapat mengkaji lebih dalam ataupun membuat studi perbandingan mengenai permasalahan-

permasalahan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen pada jasa *catering*.

E. Penegasan Istilah

Penelitian ini membahas tentang penerapan hukum 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) agar terdapat persamaan persepsi, maka perlu kiranya terlebih dahulu peneliti memberikan penegasan istilah, sebagai berikut:

1. Penegasan Secara Konseptual

a. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[9] Perlindungan konsumen meliputi masalah yang luas yang tidak hanya terbatas pada tanggung jawab produk, hak-hak konsumen, praktik usaha tidak sehat, penipuan, penafsiran yang keliru, hubungan lain konsumen atau pelaku usaha.[10]

b. Jasa *Catering* (Katering)

Catering makanan adalah usaha yang tergolong usaha rumahan modal kecil dan sangat banyak diminati. Hal ini dikarenakan makanan adalah kebutuhan pokok manusia. *Catering* atau bisa disebut dengan jasa boga adalah istilah umum untuk wirausaha yang melayani

[9] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1), hal. 2

[10] M. Sadar, Moh. Taufik Makaroa dan Habloel Mawardi, *Hukum*..., hal. 11

pemesanan berbagai macam masakan (makanan dan minuman) baik untuk pesta maupun untuk suatu instansi.

c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan ini adalah Undang-Undang yang mengatur bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang baik. Di dalam aturan tersebut menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlukan atau dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasayang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya dan sebagainya.[11]

d. Etika Bisnis Islam

Etika lebih condong ke arah ilmu tentang baik atau buruk. Selain itu etika lebih sering dikenal sebagai kode etik.[12] Etika akan memberikan semacam batasan maupun standar yang akan mengatur pergaulan manusia di dalam kelompok sosialnya. Etika merupakan bentuk aturan tertulis yang secara sistematik sengaja dibuat

[11] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, hal. 5
[12] Erni R. Ernawan, *Business Ethics*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 18

berdasarkan prinsip-prinsip moral yang ada, dan pada saat dibutuhkan akan bisa difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara logika-rasional umum dinilai menyimpang kode etik. Etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan "*self control*", karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan kelompok sosial (profesi) itu sendiri.[13]

Bisnis adalah kegiatan manusia dalam mengorganisasikan sumberdaya untuk menghasilkan dan mendristribusikan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Bisnis adalah membuktikan apa yang dijanjikan dengan yang diberikan. Bisnis merupakan kegiatan diantara manusia untuk mendatangkan keuntungan.[14] Jadi etika bisnis Islam merupakan penerapan etika secara umum terhadap perilaku bisnis yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

2. Penegasan Secara Operasional

Dalam penegasan operasional ini, yang dimaksud dengan 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) adalah penelitian yang mendiskripsikan bentuk kelalaian yang dialami oleh konsumen atas jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan

[13] *Ibid*., hal. 19
[14] *Ibid*.

Tulungagung Kabupaten Tulungagung, menganalisis tentang perlindungan konsumen terhadap jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan menganalisis tentang perlindungan konsumen terhadap jasa *catering* di Kelurahan Tamanan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung menurut Etika Bisnis Islam.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan persyaratan untuk memahami terhadap sebuah karya tulis ilmiah. Sistematika pembahasan ini dibagi dalam tiga bagian utama, yakni bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Untuk lebih rincinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, mengenai latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Pustaka, mengenai diskripsi teori yang berisi perikatan dan perjanjian, perlindungan konsumen, pelaku usaha dan konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tinjauan umum etika bisnis Islam, dan penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik

pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, meliputi deskripsi objek penelitian, paparan temuan, temuan penelitian

Bab V Pembahasan, berisi tentang analisis hasil penelitian.

Bab V Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.

Bagian akhir, terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, daftar riwayat hidup.