

ABSTRAK

Ajeng Starkey, 17101163088, Pelayanan Komplain Konsumen Oleh Penjual Akibat Jual Beli Makanan Kemasan Kadaluwarsa (Studi pada Beberapa Pertokoan di Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulungagung), Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, IAIN Tulungagung, 2020, Pembimbing: Dr. H Ahmad Muhtadi Ansor, M.Ag.

Kata Kunci: Komplain, Jual, Beli, Makanan, Kadaluwarsa.

Penelitian ini dilatar belakangi adanya sengketa akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung banyak ditemukan produk makanan kemasan kadaluwarsa di beberapa pertokoan serta tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada produknya, sehingga banyak konsumen yang dirugikan apabila membeli produk pangan yang sudah lewat tanggal kadaluwarsa.

Rumusan dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana pelayanan komplain konsumen oleh penjual makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung, 2) Bagaimana perspektif fiqh Muamalah terhadap pelayanan komplain konsumen makanan Kemasan kadaluwarsa di Tulungagung. 3) Bagaimana tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap pelayanan komplain konsumen terhadap makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah: 1). Untuk mengetahui pelayanan komplain konsumen oleh penjual makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung 2) Untuk mengetahui perspektif fiqh Muamalah terhadap pelayanan komplain konsumen terhadap makanan Kemasan di Tulungagung, 3) Untuk mengetahui tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 terhadap pelayanan komplain konsumen kemasan kadaluwarsa di Tulungagung.

Metode yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa pengamatan, wawancara, atau penelaah dokumen. Sedangkan Teknik Analisa data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1)Penjual melayani komplain pembeli terkait jual beli barang kadaluwarsa dengan memberikan ganti rugi. 2) Sikap penjual sudah sesuai Hukum Islam, transaksi akad antara penjual dan pembeli termasuk dalam kiyar aib, dimana pembeli memiliki hak untuk membatalkan atau meneruskan akad bilamana ditemukan cacat, sedangkan garansi atau ganti rugi merupakan bagian dari suatu perjanjian dimana penjual menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual pada waktu tertentu atau pada saat itu juga. 3) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam melaksanakan pelayanan komplain sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 19 Ayat 2 yang menjelaskan tentang tanggung jawab produsen dan pasal 8 ayat 1 huruf (a) yang berisi tentang kewajiban produsen dalam memenuhi hak-hak konsumen. Yaitu melakukan ganti rugi secara materil atau menggantinya dengan barang yang senilai.

ABSTRACT

Ajeng Starkey, 17101163088, The Settlement of Disputes over The Sell and Buy of Expired Packaging Foods in Tulungagung in The Perspective of The Fiqh Muamalah and Law Number 8 Of 1999 (Research at Some Shops in Wates Village, Campurdarat. Tulungagung), Sharia Economic Law Department, State Islamic Institute of Tulungagung, 2020, Advisor: Dr. H Ahmad Muhtadi Ansor, M.Ag.
Keywords: Disputes, Sell, Buy, Expired, Food.

This research is motivated by the dispute due to the expiration of purchasing packaging food expiry in Tulungagung found many expired packaged food products in several shops and does not include the expiry date on their products, so that many consumers are disadvantaged when buying food products that have passed the expiry date.

The formulas in this research are: 1) How to resolve disputes from buying and selling expired packaged food in Tulungagung, 2) How is the perspective of Muamalah fiqh on the settlement of disputes over packaged food in Tulungagung 3) How is the review of Law No.8 Year 1999 on the settlement expired food packaging dispute in Tulungagung. The objectives of this research are: 1) To find out the settlement of disputes from buying and selling expired packaged food in Tulungagung, 2) This is to find out the perspective of Muamalah fiqh on resolving disputes over packaged food in Tulungagung, 3) To find out the review of Law No. 8 of 1999 on the settlement of expired packaged food disputes in Tulungagung.

The method used by researcher was a qualitative method and type of field research. Data collection techniques used in this research in the form of observations, interviews, or reviewers of documents. While the data analysis technique used data reduction, data display, and drawing conclusions and verification.

The results of this research show that: 1) The seller in the Wates shopping center has fulfilled the provisions, namely through peaceful resolution of disputes, although some consumers choose not to take steps either peacefully or through the competent institution. 2) Contract transactions between the seller and the buyer are included in the kiyar disgrace, the buyer has the right to cancel or continue the contract if a defect is found, while the guarantee or compensation is part of an agreement where the seller bears the goodness of the goods sold at a certain time or at that time. 3) The seller provides compensation or compensation in the form of reimbursement of money or food of value, the settlement is agreed upon by the seller and the consumer as a family only.

ملخص

أجع ستاركبي، 17101163088، تسوية النزاعات بسبب بيع الأغذية وشراءها بتغليف منتهية الصلاحية في تولونج أجونج من حيث فقه المعاملة والقانون رقم 8 لسنة 1999 (الدراسة في بعض المتاجر في قرية واتس، مديرية جامبوردارات، تولونج أجونج)، قسم قانون إقتصاد الشريعة، جامعة نولونج أجونج الإسلامية الحكومية، 2020، المشرف: الدكتور أحمد مهتدي أنصار، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: النزاعات، البيع، الشراء، الطعام، منتهية الصلاحية.

خلفية هذا البحث هي هناك النزاعات بسبب بيع الأغذية وشراءها بتغليف منتهية الصلاحية في تولونج أجونج، حيث وجد العديد من المنتجات الغذائية بتغليف منتهية الصلاحية في بعض المحلات التجارية ولا يتضمن تاريخ انتهاء الصلاحية على منتجاتها، حتى يكون كثير من المستهلكين محرومين عند شراء المنتجات الغذائية التي تجاوزت تاريخ انتهاء الصلاحية.

مسائل البحث في هذا البحث هي: (1) كيف حلّ النزاعات بسبب بيع الأغذية وشراءها بتغليف منتهية الصلاحية في تولونج أجونج، (2) كيف هو منظور فقه المعاملة على تسوية الخلافات حول الأغذية المعبأة في تولونج أجونج (3) كيف تتم مراجعة القانون رقم 8 لعام 1999 على تسوية النزاعات بسبب بيع الأغذية وشراءها بتغليف منتهية الصلاحية في تولونج أجونج. أما أهداف هذا البحث فهي: (1) لمعرفة حلّ النزاعات بسبب بيع الأغذية وشراءها بتغليف منتهية الصلاحية في تولونج أجونج، (2) هذا لمعرفة منظور فقه المعاملة حول حل النزاعات حول الأغذية المعبأة في تولونج أجونج (3) لمعرفة مراجعة القانون رقم 8 لعام 1999 على تسوية النزاعات بسبب بيع الأغذية وشراءها بتغليف منتهية الصلاحية في تولونج أجونج.

الطريقة المستخدمة للباحثة هي طريقة كيفية ونوع البحث الميداني. طريقة جمع البيانات المستخدمة في هذا البحث في شكل الملاحظات أو المقابلات أو مراجعة الوثائق. وأما طريقة تحليل البيانات فتستخدم تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج والتحقق.

تظهر نتائج هذا البحث أن: (1) استوفى البائع في متجر واتس الأحكام، أي من خلال الحل السلمي للنزاعات، على الرغم من أن بعض المستهلكين يختارون عدم اتخاذ خطوات إما بشكل سلمي أو من خلال المؤسسة المعتمدة. (2) يتم تضمين المعاملات بين البائع والمشتري في عقد خيار العيب، ويحق للمشتري إلغاء العقد أو مواصلته في حالة وجود عيب في حين أن الضمان أو التعويض جزء

من اتفاق يتحمل فيه البائع خبير بيع البضائع في وقت معين أو في ذلك الوقت. (3) يقدم البائع تعويضا في شكل سداد أموال أو غذاء ذي نفس القيمة، ويتم الاتفاق على التسوية من قبل البائع والمستهلك بطريقة عشوائية فق