

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Komplain Konsumen Oleh Penjual Akibat Jual Beli Makanan Kemasan Kadaluwarsa di Pertokoan Kelurahan Wates dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Dalam perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pelayanan komplain konsumen oleh penjual sudah sesuai dengan prinsip hukum yaitu melakukan ganti rugi seperti yang dijelaskan Kompensasi tersebut berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terdapat pada Pasal 19 Ayat 2 yang menjelaskan bagaimana bentuk tanggung jawab penjual dalam Undang-Undang meliputi :⁸⁷ pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau yang setara, perawatan kesehatan , Pemberian santunan sesuai kebutuhan perundang – undang.

Setiap orang yang melakukan sesuatu hal yang dapat mengakibatkan kerugian bagi orang lain maka ia memikul tanggung jawab atas perbuatannya. Karena setiap orang yang mengalami kerugian berhak mengajukan tuntutan, kompensasi/ ganti rugi kepada pihak yang melakukan perbuatan tersebut.

⁸⁷ Pasal 19 Ayat (2), Undang-Undang nomor. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a menegaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Ketentuan tersebut semestinya ditaati dan dilaksanakan oleh para pelaku usaha. Namun dalam realitasnya banyak pelaku usaha yang kurang atau bahkan tidak memberikan perhatian yang serius terhadap kewajiban maupun larangan tersebut, sehingga berdampak pada timbulnya permasalahan dengan konsumen.

Pengaturan yang mengatur mengenai produk pangan untuk pangan pada dasarnya sudah cukup memadai untuk dijadikan dasar pelaksanaan peredaran makanan yang sesuai dengan standar. Akan tetapi, aturan-aturan tertulis sebagai hukum positif sering sekali dilanggar dan tidak dilaksanakan secara konsekuen oleh produsen pangan sehingga mampu menerapkan atau menindaklanjuti setiap ketentuan tersebut dan juga bagaimana sebenarnya pemerintah secara efektif dan berkelanjutan melakukan pengawasan terhadap setiap produk pangan tanpa ada laporan dari anggota masyarakat.

Kerugian yang dialami akibat membeli makanan kadaluwarsa antara lain adalah kerugian material yang merupakan kerugian secara tidak langsung diderita

oleh konsumen yaitu kerugian yang dapat dinilai dengan uang dan kerugian ini bersifat kebendaan⁸⁸. Meskipun terkadang jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen tersebut terbilang sedikit, akan tetapi, konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh para produsen ataupun pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk mengalihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen yaitu berupa kerugian materi.

B. Tinjauan Fiqh Mu'amalah terhadap Pelayanan Komplain Konsumen Oleh Penjual Akibat Jual Beli Makanan Kemasan Kadaluwarsa di Tulungagung

Dalam tinjauan Fiqh Mu'amalah, transaksi akad antara penjual dan pembeli sebagaimana yang disebutkan pada pembahasan sebelumnya sudah sesuai dengan hukum islam yaitu termasuk ke dalam khiyar aib. 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 keberesan barang yang dijual pada waktu tertentu atau pada saat itu juga.

Apabila terjadi hal semacam itu, maka pihak pembeli berhak mengembalikan barang dan menerima kembali dari pihak penjual. Itulah yang disebut "khiyar'aib", yakni hak mengembalikan barang yang bercacat dan sudah

⁸⁸ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. (Jakarta: English Press, 2002), hlm. 1287 dan 1949.

diterangkan oleh pihak penjual sebelum transaksi terjadi, lalu pembeli ridha, maka sudah tentu hak khiyar aib itu sudah terhapus. Tetapi apabila barang yang cacatnya baru diketahui setelah akad jual beli terjadi. Maka ada tiga alternatif bagi pembeli:

Pertama, apabila pembeli ridha, maka barang itu terus di tangan dan jual beli itu dipandang sah. Kedua, membatalkan sama sekali akad jual beli segera setelah cacat itu diketahui. Ketiga, menuntut ganti rugi dari pihak penjual, seimbang dengan cacat barang atau menerima potongan harga barang sebanding dengan cacatnya. Ibnul Mundzir dan para Ulama sepakat bahwa apabila seseorang membeli barang yang diketahui ada cacatnya, lalu dia jual lagi. maka khiyarnya telah hapus.