

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari apa yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan Komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di pertokoan Kelurahan Wates sudah memenuhi ketentuan yaitu dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan harga barang yang di beli.
2. Berdasarkan perspektif Fiqh Mu'amalah pelayanan komplain sudah sesuai dengan hukum islam. Transaksi akad antara penjual dan pembeli termasuk ke 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 hukum positif sikap penjual 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

4. konsumen. Yaitu melakukan ganti rugi secara materil atau menggantinya dengan barang yang senilai.

## **B. Saran-saran**

1. Bagi penjual makanan kemasan di Kelurahan Wates, dalam menjual makanan hendaknya menjual makanan yang jelas dan mencantumkan masa kadaluwarsanya, sehingga tidak membahayakan konsumen, penjual hendaknya berjualan dengan hati-hati dan jujur, tidak hanya mengedepankan keuntungan saja, namun juga keselamatan konsumen, bercermin dari adanya konsumen yang komplain terkait makanan yang dijual oleh penjual, seharusnya penjual jera dan lebih teliti memeriksa apa yang penjual jual, harga yang mahal seharusnya terbayar dengan rasa makanan yang enak.
2. Bagi konsumen, ketika diberikan hak untuk memilih seharusnya konsumen lebih teliti atas apa yang konsumen beli, konsumen tidak boleh terburu-buru saat memilih makanan yang akan konsumen beli, jadilah konsumen yang kritis, agar tidak mudah tertipu daya oleh penawaran yang menipu, segeralah komplain jika tertipu karena makanan yang kedaluarsa bisa membayakan kesehatan konsumen.
3. Mengingat keluhan-keluhan konsumen tersebut hendaknya pihak pemilik toko hendaknya melakukan pemeriksaan terkait kelayakan makanan yang

dijual oleh para penjual di pertokoan Kelurahan Wates, agar keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen terjaga.