

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pemberian *Cashback* Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang di Agen Pos Ichabilazid dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perindungan Konsumen

Demi keadilan dan kesejahteraan pemerintah dalam setiap membuat undang-undang memiliki tujuan yang baik bagi masyarakat. Dengan harapan untuk dipatuhi, dilaksanakan dan meningkatkan kesadaran. Salah satunya tentang undang-undang perlindungan konsumen yang bertujuan untuk mendapatkan hak-hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha sehingga tidak terjadi perselisihan diakhir dengan pelaku usaha atau pihak terkait. Begitu juga dengan pelaku usaha dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya mengetahui hak-hak dan kewajiban bagi pelaku usaha melainkan mengetahui perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha sehingga pelaku usaha tidak akan mendapatkan masalah dengan konsumen atau pihak terkait.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan atau jasa melintasi batas-

batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Asas manfaat dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha, asas keadilan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, asas keseimbangan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual, asas keamanan dan keselamatan konsumen untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan kemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan, asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam praktik pemberian *cashback* pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang di agen pos Ichabilazid, ternyata *cashback* tidak diberikan kepada seluruh konsumen pengguna jasa di agen pos Ichabilazid melainkan hanya beberapa konsumen saja yang diberikan *cashback*. Bisa dilihat bahwa pihak agen pos Ichabilazid memberi *cashback* dengan tidak adil. Pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.⁹⁵ Dari sini bisa dilihat bahwa pihak agen pos Ichabilazid melanggar asas keadilan sebagaimana yang tertera pada pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karena tidak memberikan *cashback* kepada seluruh konsumen pengguna jasa agen pos Ichabilazid dan tidak semua konsumen pengguna jasa pengiriman barang diagen pos Ichabilazid tahu tentang pemberian *cashback*.

Demi memenuhi hak-hak konsumen pelaku usaha harus melakukan kewajibannya sebagaimana yang tertera pada pasal 7 undang-undang perlindungan konsumen⁹⁶ yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan segala usahanya.

⁹⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,...hal.4

⁹⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, ...hal.6

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sudah semestinya pelaku usaha berbuat baik pada konsumen, memberikan informasi yang benar pada konsumen, dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Tidak hanya itu saja pelaku usaha juga berkewajiban menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan memberi

kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Namun praktik pemberian *cashback* pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang agen pos Ichabilazid, pihak agen pos Ichabilazid hanya memberikan *cashback* pada beberapa konsumen saja dan konsumen lainnya tidak mengetahuinya. Pada pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen poin c dituliskan bahwa pelaku usaha berkewajiban memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Dari sini bisa dilihat bahwa pihak agen pos Ichabilazid tidak berlaku adil dan mendiskriminatif konsumen.

B. Pemberian *Cashback* Pada Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang di Agen Pos Ichabilazid dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Untuk membangun kultur bisnis yang sehat, idealnya dimulai dari perumusan etika yang akan digunakan sebagai norma perilaku sebelum aturan (hukum) perilaku dibuat dan dilaksanakan, atau aturan (norma) etika tersebut diwujudkan dalam bentuk aturan hukum. Sebagai kontrol terhadap individu pelaku dalam bisnis yaitu melalui penerapan kebiasaan atau budaya moral atas pemahaman dan penghayatan nilai-nilai dalam prinsip moral sebagai inti kekuatan suatu perusahaan dengan mengutamakan kejujuran, bertanggung jawab, disiplin, berperilaku tanpa diskriminasi.

Berdasarkan prinsip-prinsip dasar etika bisnis Islami, maka secara teologis Islam menawarkan nilai-nilai dasar atau prinsip-prinsip umum yang

penerapannya dalam bisnis disesuaikan dengan perkembangan zaman dan mempertimbangkan dimensi ruang dan waktu. Nilai-nilai dasar etika bisnis dalam Islam adalah tauhid, khilafah, ibadah, tazkiyah, dan ihsan. Dari nilai dasar ini dapat diangkat ke prinsip umum tentang kebersamaan (kesatuan), keseimbangan (keadilan), kehendak bebas keterbukaan (transparansi), tanggungjawab, kejujuran.

Prinsip kesatuan menawarkan keterpaduan agama, ekonomi, dan sosial demi membentuk kesatuan. Prinsip keseimbangan (keadilan) pada Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil di dalam berbisnis, karena kecurangan bertanda kehancuran, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan. Prinsip kehendak bebas dalam nilai etika bisnis Islam yang terpenting tidak merugikan kepentingan banyak pihak, kepentingan individu dibuka lebar. Prinsip tanggungjawab yaitu kesediaan untuk bertanggungjawab atas tindakannya. Prinsip kebenaran dalam konteks ini mengandung dua unsur yaitu kebajikan dan kejujuran. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi) proses mencari atau memperoleh komoditas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan.

Jika dilihat dari prinsip keseimbangan atau keadilan, secara sekilas pelaku usaha seakan tidak melakukan prinsip keseimbangan atau keadilan karena pemberian *cashback* tidak diberikan kepada semua pengguna jasa. Allah telah menganjurkan untuk berbuat adil karena keadilan adalah fondasi untuk semua

aspek ajaran aqidah, syariah dan akhlak. Sebagaimana disebutkan firman Allah Q.S An-Nahl ayat 90 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.⁹⁷

Kenyataan ini menunjukkan bahwa masalah keadilan berkaitan secara timbal balik dengan kegiatan bisnis. Khususnya bisnis yang baik dan etis. Etis dan baik akan mewujudkan keadilan dalam masyarakat. Sebaliknya ketidakadilan akan menimbulkan gejala sosial yang meresahkan. Tidak mengherankan bahwa hingga sekarang keadilan selalu menjadi salah satu topik penting dalam etika bisnis khususnya dalam etika bisnis Islam.

Pada praktik pemberian *cashback* kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang di agen pos Ichabilazid ditinjau dari prinsip-prinsip etika bisnis Islam pemilik agen tidak berlaku adil dalam memberikan *cashback* pada konsumennya melainkan hanya memberikan *cashback* pada beberapa konsumen saja. Dari sini bisa dilihat bahwa pelaku usaha tidak melaksanakan prinsip keseimbangan (keadilan) dan prinsip kebenaran (jujur) karena pelaku

⁹⁷ Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahannya, ... hal.545

usaha tidak memberitahu adanya *cashback* pada semua konsumen melainkan hanya beberapa konsumen yang diberitahu perihal pemberian *cashback*.