

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Warung makan merupakan salah satu bentuk usaha mikro di bidang kuliner yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap makanan siap saji. Selain menjadi sarana pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat, usaha warung makan juga menjadi sumber penghasilan bagi pelaku usaha kecil serta bagian dari penggerak perekonomian daerah. Perkembangan usaha kuliner yang semakin pesat menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap makanan praktis dan terjangkau terus meningkat.<sup>2</sup> Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha warung makan tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan, tetapi juga wajib memberikan pelayanan yang baik, jujur, amanah, dan bertanggung jawab kepada konsumen. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh makanan yang layak, pelayanan yang baik, serta informasi yang benar mengenai produk yang dijual, sedangkan pelaku usaha berkewajiban memenuhi hak-hak konsumen tersebut.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hal. 45.

<sup>3</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), hal. 39.

Secara normatif, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 4 disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, serta hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan jasa yang digunakan.<sup>4</sup> Selanjutnya, Pasal 7 menjelaskan bahwa pelaku usaha berkewajiban beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur, memperlakukan konsumen secara benar dan tidak diskriminatif, serta memberikan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>5</sup> Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum terhadap konsumen atas barang maupun pelayanan yang diberikan.

Selain diatur dalam hukum positif, tanggung jawab pelaku usaha juga dikenal dalam fiqh muamalah. Dalam perspektif fiqh muamalah, kegiatan usaha dan transaksi jual beli harus dilakukan berdasarkan prinsip kejujuran, amanah, keadilan, serta tidak merugikan salah satu pihak. Pelaku usaha wajib menjalankan usahanya dengan itikad baik dan memenuhi kesepakatan yang telah dilakukan bersama konsumen. Prinsip tersebut bertujuan menciptakan transaksi yang adil dan memberikan perlindungan terhadap hak-hak para pihak. Fiqh muamalah juga melarang adanya unsur gharar (ketidakjelasan), tadhlis (penipuan), dan tindakan yang dapat merugikan konsumen dalam kegiatan jual beli. Dengan demikian,

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7.

pelaksanaan usaha warung makan tidak hanya dinilai dari aspek keuntungan ekonomi, tetapi juga dari aspek tanggung jawab moral dan hukum terhadap konsumen.

Perkembangan usaha kuliner yang semakin meningkat menyebabkan persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin ketat. Banyak pelaku usaha berusaha menarik perhatian konsumen melalui harga yang terjangkau, kualitas makanan yang baik, serta pelayanan yang cepat dan ramah. Namun pada kenyataannya, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam praktik usaha warung makan, seperti ketidaksesuaian pesanan, kualitas makanan yang kurang baik, pelayanan yang kurang ramah, serta kurangnya tanggung jawab pelaku usaha terhadap keluhan konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara ketentuan normatif yang mengharuskan pelaku usaha memberikan pelayanan terbaik dengan praktik yang terjadi di lapangan. Permasalahan tersebut menimbulkan keresahan bagi konsumen karena hak-hak yang seharusnya diperoleh tidak sepenuhnya terpenuhi.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada praktik usaha Warung Makan Mas Ady yang berada di Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Warung makan ini cukup dikenal masyarakat dan sering menerima pesanan makanan maupun nasi kotak dalam jumlah besar untuk berbagai acara. Akan tetapi, berdasarkan fakta empiris di lapangan, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Salah satu permasalahan terjadi ketika

konsumen memesan nasi kotak dalam jumlah tertentu, namun makanan yang diterima tidak sepenuhnya sesuai dengan kesepakatan awal, baik dari segi isi makanan maupun pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat pula keluhan konsumen mengenai pelayanan yang kurang ramah dan kurang sopan saat proses penyajian makanan. Kondisi tersebut menimbulkan kekecewaan konsumen karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan kesepakatan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan Bapak Sutadi selaku pemilik Warung Makan Mas Ady, diketahui bahwa dalam pelaksanaan usaha terkadang terjadi kendala pada saat pesanan dalam jumlah banyak sehingga pelayanan kepada konsumen kurang maksimal. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen, diketahui bahwa terdapat ketidaksesuaian antara pesanan dan makanan yang diterima sehingga konsumen merasa dirugikan. Fakta empiris tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara prinsip tanggung jawab pelaku usaha menurut fiqh muamalah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan praktik yang terjadi dalam kegiatan usaha warung makan.

Permasalahan tersebut menjadi menarik untuk dikaji karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Dalam perspektif fiqh muamalah, tindakan pelaku usaha yang tidak memenuhi kesepakatan dapat dikategorikan sebagai bentuk ketidaksempurnaan dalam menjalankan

prinsip amanah dan kejujuran. Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib memberikan pelayanan yang benar, jujur, serta tidak merugikan konsumen. Penelitian ini penting dilakukan karena usaha warung makan merupakan usaha yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat sehari-hari, namun penelitian yang secara khusus membahas tanggung jawab pelaku usaha warung makan terhadap kerugian konsumen dalam perspektif fiqh muamalah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih relatif terbatas. Sehingga peneliti merasa penting untuk melakukan penelitian dengan judul “Tinjauan Fiqh Muamalah dan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Warung Makan (Studi kasus di Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupten Tulungagung).

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah menganalisis tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady terhadap konsumen dalam perspektif fiqh muamalah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, meliputi kesesuaian pesanan, pelayanan kepada konsumen, serta bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen, untuk mengetahui kesesuaiannya dengan prinsip syariah dan ketentuan perlindungan konsumen. Pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung terhadap konsumen dalam pemesanan dan pelayanan makanan?
2. Bagaimana tinjauan fiqh muamalah terhadap tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung terhadap kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian pesanan dan pelayanan?
3. Bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung terhadap konsumen?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung terhadap konsumen dalam pemesanan dan pelayanan makanan.
2. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan fiqh muamalah terhadap tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung terhadap kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian pesanan dan pelayanan.
3. Untuk menganalisis bagaimana tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap tanggung

jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung terhadap konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini diantaranya:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman dalam bidang fiqh muamalah, khususnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha warung makan terhadap konsumen berdasarkan prinsip syariah Islam. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum perlindungan konsumen, terutama terkait penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada usaha mikro. Penelitian ini turut menggabungkan kajian fiqh muamalah dengan hukum positif di Indonesia sehingga dapat menjadi referensi dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha, perlindungan konsumen, dan hukum ekonomi syariah.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Untuk Warung Makan Mas Ady

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Warung Makan Mas Ady dalam meningkatkan tanggung jawab terhadap konsumen, khususnya dalam kesesuaian pesanan, kualitas

makanan, dan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan prinsip fiqh muamalah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan konsumen dan menciptakan usaha yang lebih profesional, jujur, dan bertanggung jawab.

b. Untuk Masyarakat dan Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli, seperti hak memperoleh pelayanan yang baik, makanan yang sesuai pesanan, dan perlindungan apabila mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha.

c. Untuk Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pelaku usaha warung makan maupun usaha mikro lainnya agar lebih memperhatikan prinsip kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik kepada konsumen sesuai dengan ketentuan syariah dan hukum yang berlaku.

d. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji tanggung jawab pelaku usaha, fiqh muamalah, maupun

perlindungan konsumen dengan objek dan pendekatan yang berbeda.

## **E. Penegasan Istilah**

### **1. Fiqh Muamalah**

#### **a. Fiqh muamalah**

Adalah cabang ilmu fiqh yang membahas tentang hukum-hukum syariat Islam yang mengatur hubungan antar manusia dalam bidang ekonomi dan sosial, seperti jual beli, sewa-menyewa, kerja sama, dan transaksi lainnya yang bertujuan mewujudkan kemaslahatan dan keadilan dalam kehidupan bermasyarakat. Fiqh muamalah menekankan prinsip kejujuran, amanah, keadilan, serta larangan merugikan pihak lain dalam setiap transaksi ekonomi.<sup>6</sup>

#### **b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha guna memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada konsumen dalam penggunaan barang dan jasa agar terhindar dari kerugian. Perlindungan konsumen dalam undang-undang ini mencakup hak

---

<sup>6</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2020), hal. 15.

atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta pelayanan yang adil dalam transaksi.<sup>7</sup>

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Warung Makan

Tanggung jawab pelaku usaha warung makan adalah kewajiban pelaku usaha dalam menjalankan usaha kuliner dengan memberikan pelayanan yang baik, makanan yang sesuai dengan pesanan, menjaga kualitas produk, serta memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan kesepakatan dan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>8</sup> Tanggung jawab tersebut juga mencakup pemberian ganti rugi apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen akibat kelalaian pelaku usaha.

d. Studi Kasus

Studi kasus adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam suatu objek, peristiwa, atau fenomena tertentu dalam kondisi nyata dengan tujuan memperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan pada Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (1).

<sup>8</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hal. 6.

## 2. Penegasan Operasional (*Definisi dalam Penelitian*)

Dalam penelitian yang berjudul “Tinjauan Fiqh Muamalah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Tanggung Jawab Pelaku Usaha Warung Makan (Studi Kasus di Warung Makan Mas Ady Desa Pulosari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung)”, penegasan operasional bertujuan untuk memberikan batasan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami fokus penelitian. Dalam penelitian ini, fiqh muamalah dimaknai sebagai pedoman syariah yang digunakan untuk menilai tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan prinsip kejujuran, amanah, keadilan, dan tidak merugikan konsumen dalam transaksi jual beli makanan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen digunakan sebagai dasar hukum positif untuk menilai pelaksanaan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen, khususnya terkait pelayanan, kesesuaian pesanan, kualitas makanan, dan tanggung jawab atas kerugian konsumen. Adapun tanggung jawab pelaku usaha warung makan dalam penelitian ini diartikan sebagai bentuk kewajiban pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang baik, memenuhi pesanan sesuai kesepakatan, serta memberikan penyelesaian apabila konsumen mengalami kerugian. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian praktik tanggung jawab pelaku usaha Warung Makan Mas Ady dengan prinsip fiqh muamalah dan ketentuan hukum perlindungan konsumen.