

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
SERVICE LAPTOP TIDAK PROFESIONAL DALAM
PERSPEKTIF WAHBAH AZ-ZUHAILI
(Studi Kasus Toko Service Laptop Di Desa Pertumbukan
Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat)**

SKRIPSI

**OLEH:
HASTATI ISNA EFELIA
Nim: 24.14.3.027**



**JURUSAN MUAMALAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019 M/1440 H**

**HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP
SERVICE LAPTOP TIDAK PROFESIONAL DALAM
PERSPEKTIF WAHBAH AZ-ZUHAILI
(Studi Kasus Toko Service Laptop Di Desa Pertumbukan
Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Syariah Pada Jurusan Muamalah
Fakultas Syari'ah Dan Hukum
UIN Sumatera Utara**

OLEH:

HASTATI ISNA EFELIA

Nim: 24.14.3.027



**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SUMATERA UTARA
MEDAN
2019 M/1440 H**

IKHTISAR

Skripsi ini berjudul: “Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Service Laptop Tidak Profesional Dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Toko Service laptop Di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat)”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah hukum perlindungan konsumen terhadap service laptop tidak profesional apakah sudah dilindungi ataukah belum. Penelitian ini dilakukan di Toko Service Laptop di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan di lokasi yang menjadi objek penelitian, yaitu di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah wawancara atau observasi, interview. Kesimpulan dari skripsi ini yaitu Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap service laptop tidak profesional dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili adalah wajib, dan yang berkewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban tersebut adalah Pemilik Toko yang merupakan sebagai pihak penjamin. Karena menurut perspektif Wahbah Az-Zuhaili apabila sesuatu yang dijamin berupa *al-‘Ain* (barang, bukan utang), maka pihak penjamin dituntut untuk menyerahkan *al-‘Ain* yang dijamin tersebut, jika memang barangnya masih ada. Namun jika sudah rusak, maka ia menyerahkan gantinya dengan barang yang serupa atau dengan nilai harganya. Pasal 19 ayat (1) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen secara jelas mengatur: “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, Allahumma Salli'ala Muhammad wa'ala ali Muhammad. Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Atas rahmat dan karunia-Nya serta nikmat iman dan Islam serta shalawat dan salam penulis hadiahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. pembawa risalah dan pemberi contoh tauladan dalam menjalankan Syariat Islam berhadap mendapat syafaat-Nya di *yaumul akhir* kelak kepada penulis, sehingga penulis skripsi yang berjudul: Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Service Laptop Tidak Profesional Dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili (Studi Kasus Toko Service Laptop Di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat) dapat diselesaikan.

Di awali dari pencarian objek kajian, inventarisasi data (bahan), bimbingan, penulisan, pencetakan, sampai penyelesaian dan akhirnya terwujud sebagaimana adanya, banyak pihak yang memberikan bantuan dan do' a kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya arahan, bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis ucapkan terimakasih.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada Ayahanda tercinta Hasan Basri dan Ibunda tercinta Zumaidah, yang telah menjaga, merawat, mengurus serta memberikan perhatian ekstra kepada penulis dan mendoakan yang terbaik bagi penulis disetiap sujudnya. Juga kepada abangda tersayang Asri Andika Saputra S.Kom, yang senantiasa selalu memberikan semangat, perhatian dan doa dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dorongan semangat dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Zulham, SHI, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Syari' ah dan Hukum dan selaku Pembimbing I penulis yang sudah banyak memberikan masukan, arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Annisa Sativa, SH, M.Hum selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Watni Marpaung, SHI,MA, selaku Pembimbing Akademi, yang senantiasa memberi arahan,nasehat dan mimbingan kepada penulis.
5. Ibu Fatimah Zahara, MA, selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).
6. Ibu Tetty Marlina Tarigan, M.kn, selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah).
7. Dosen-dosen serta Staf pengawai Fakultas Syari' ah dan Hukum yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Terkhusus untuk sahabat-sahabat Arif Zuanda Fauzi, Sherly Maulina Brutu, Olivia Chairani Siregar yang telah membantu dan memberi arahan kepada penulis, dan Dessy Wulandari, Maharani yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

9. Keluarga dan yang spesial Khairul Abdi yang memberikan semangat, doa dan motivasi kepada penulis.

10. Teman-teman Jurusan Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) terutama Muamalah B yang telah memberikan doa dan motivasi kepada penulis.

Akhirnya dengan mengharapkan ridha Allah SWT. Semoga Skripsi ini ada manfaatnya bagi penulis dan bagi masyarakat Islam pada umumnya, seraya penuh harap bagi para pembaca mengoreksi serta memberi kritik yang bersifat positif konstruktif

Medan, Juli 2019
Penulis,

HASTATI ISNA EFELIA
Nim: 24.14.3.027

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN

PENGESAHAN

IKHTISAR..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... vi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 10

C. Tujuan Penelitian 11

D. Manfaat Penelitian 12

E. Batasan Istilah..... 12

F. Kerangka Teoritis..... 14

G. Hipotesa..... 19

H. Metode Penelitian 19

I. Sistematika Pembahasan..... 23

BAB II SERVICE LAPTOP DI DESA PERTUMBUKAN 25

A. Standar Pekerja Service Laptop di Desa
Pertumbuhan 25

B. Perizinan Toko Service Laptop di Desa Pertumbuhan 30

C. Pengawasan Toko Service Laptop di Desa
Pertumbuhan 39

D. Profesionalitas Service Laptop di Desa Pertumbuhan 46

| | | |
|----------------|--|-----------|
| BAB III | PENGATURAN SERVICE LAPTOP MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 (UUPK) | 50 |
| | A. Hak dan Kewajiban Pelayanan Jasa Service Laptop | 50 |
| | B. Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa Service Laptop | 57 |
| | C. Pengaturan Pelayanan Jasa Service Laptop | 64 |
| BAB IV | PERTANGGUNG JAWABAN SERVICE LAPTOP MENURUT WAHBAH AZ-ZUHAILI | 70 |
| | A. Service Laptop Yang Tidak Profesional | 70 |
| | B. Pertanggung Jawaban Service Laptop Tidak Profesional | 74 |
| | C. Pandangan Wahbah Az-zuhaili Tentang Pertanggung Jawaban Service Laptop Tidak Profesional | 89 |
| | D. Analisis Penulis | 92 |
| BAB V | PENUTUP | 96 |
| | A. Kesimpulan | 96 |
| | B. Saran | 97 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 99 |
| | DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| | LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan sehari-hari manusia tidak bisa lepas dari kegiatan jual beli baik berupa barang ataupun jasa, namun dalam kegiatan tersebut tidak menutup kemungkinan adanya proses ketidak profesionalan kerja yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak dalam hal bertransaksi, Khususnya Pihak Konsumen yang acapkali menanggung kerugian dalam transaksi jual beli barang atau jasa. Dalam ekonomi konvensional, Konsumen (*consumer*) berarti orang yang melakukan konsumsi yaitu berarti menghabiskan, menyita, memakan atau meminum habis, dan menghamburkan. Sehingga Konsumen adalah orang yang menikmati kegunaan suatu barang atau jasa untuk dirinya, bukan untuk dijual atau diolah atau dikerjakan kembali.¹

Konsumen atau yang disebut *mustahlik* dalam ekonomi Islam sering kali mengalami tindakan kesewenang-wenangan dalam transaksi jual beli dalam bentuk barang atau/dan jasa yang dilakukan oleh penjual (*al-ba'ii*).

¹ Isnaini Harahap, dkk, *Hadis-Hadis Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2015), h. 155-156.

Apalagi di era digital sekarang ini kemajuan dunia elektronik tidak berimbang dengan pengetahuan dari seorang penggunanya terhadap komponen-komponen di dalam elektronik tersebut, sehingga akibatnya apabila elektronik tersebut rusak maka pengguna tersebut akan mencari jasa service untuk memperbaikinya. Namun ketika konsumen mempercayakan laptopnya untuk di service sering kali ada tindakan tidak profesional yang dilakukan oleh pekerja service laptop. Permasalahan inilah yang begitu marak terjadi sekarang ini yang mengakibatkan kerugian bagi para konsumen jasa service elektronik, khususnya service elektronik berupa laptop.

Contoh dari tindakan kurang profesional kerja para pekerja service laptop adalah kasus yang telah dialami oleh 2 (dua) *costumer* dari toko service yang berbeda berdomisili di Desa Pertumbukan kecamatan wampu Kabupaten Langkat yang bernama Susanti dan Desi Damayanti. Mereka pernah mengeluhkan kepada penulis tentang kurang profesionalnya kerja dari pekerja toko service di tempat mereka memperbaiki laptopnya. Dimana Susanti mengeluhkan adanya goresan-goresan di bagian luar laptopnya (*caseing*) setelah konsumen menservice laptopnya yang diduga akibat tersayat benda tumpul.

Hal yang sama juga di keluhkan oleh Desi Damayanti yang mana setelah laptopnya selesai di service konsumen menjumpai beberapa tombol keyboardnya tidak berfungsi dan ada yang terlepas.² Maka untuk mengantisipasi hal tersebut konsumen mestinya dilindungi haknya dengan berupa produk hukum.³

Setelah mendengar keluhan konsumen di atas penulis berinisiatif melakukan survei kepada toko yang bersangkutan, ternyata setelah penulis melakukan survei dari toko yang dikeluhkan oleh konsumen di atas, toko tersebut bernama Liza Komputer. Toko tersebut melayani jasa jual beli laptop baru dan bekas serta jasa service laptop, toko tersebut memiliki konsumen yang cukup banyak setiap hari. Dan penulis juga mewawancarai salah satu pekerja dari toko tersebut yang bernama Asri Andika Saputra, pekerja menjelaskan ketidak profesionalan tersebut terjadi akibat terlalu banyaknya service laptop yang harus ditangani oleh pekerja service sementara itu pekerja di toko service tersebut hanya berjumlah 2 (dua) orang saja, sehingga kadang kala kerusakan laptop akibat ketidak profesionalan kerja seperti laptop yang

² Susanti dan Desi Damayanti, *Konsumen Toko Service Laptop di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Pertumbukan*, 20 Juli 2018.

³ Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah jil. 13, cet. 3*, (Bandung: Alma'arif, 1993), h. 157.

tergores atau tombol laptop yang error tidak dapat terhindarkan, dan pekerja terpaksa menyembunyikan kerusakan itu sedemikian rupa agar tidak diketahui oleh konsumen karena takut gaji mereka akan dipotong oleh pemilik toko. Dan kemudian juga pemilik toko dari jasa service laptop tersebut tidak selalu berada ditoko service tersebut sehingga apabila ada keluhan penanganan hanya dilakukan oleh pekerja toko.⁴

Begitu juga yang terjadi di toko Jaya Komputer, yang mana penulis mewawancarai salah satu pekerjanya yang bernama Irfan, yang mana toko tersebut melayani jasa jual beli laptop baru dan bekas serta jasa service laptop, toko tersebut memiliki konsumen yang cukup banyak, di dalam 1 (satu) minggu tidak menentu berapa orang konsumennya, sehari bisa mencapai 4 (empat) konsumen atau lebih. Yang mana di toko tersebut ada beberapa konsumen yang tidak puas ketika laptopnya selesai di service karena ketidak profesionalnya pekerja terhadap service yang dilakukan.⁵

⁴ Asri Andika Saputra, Pekerja Toko Service Laptop Liza Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, Pertumbukan 31 Oktober 2018.

⁵ Irfan, Pekerja Toko Service Laptop Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, Pertumbukan 5 November 2018.

Saat ini konsumen agak sedikit lega dalam keamanan melakukan transaksi dimana kini hak-hak dari seorang konsumen sudah diperhatikan dan terlindungi oleh produk hukum berupa Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan konsumen adalah istilah yang di pakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. UUPK dalam *Pasal 1 ayat (1)* menyebutkan Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

UUPK disebutkan hak-hak konsumen yang harus dilindungi yaitu pada Pasal 4 yang berbunyi, Hak konsumen adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁶

Kesembilan hak konsumen di atas yang lebih mengena dengan permasalahan ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang di terima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Selain kesembilan hak konsumen yang tercantum dalam UUPK, ada dua hak konsumen yang berhubungan dengan jaminan atas produk yakni sebagai berikut:

a. Hak untuk mendapatkan barang yang memiliki kuantitas dan kualitas yang baik serta aman

Hak ini berarti konsumen harus dilindungi untuk mendapatkan barang dengan kuantitas dan kualitas yang bermutu. Ketidaktahuan konsumen atas suatu produk barang yang dibelinya sering kali diperdayakan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha dapat juga mendikte pasar dengan menaikkan harga dan konsumen menjadi korban dari ketiadaan pilihan.

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

b. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian

Barang atau jasa yang dibelinya itu dirasakan cacat, rusak, atau telah membahayakan konsumen, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Namun, jenis ganti kerugian yang diklaimnya untuk barang yang cacat atau rusak, tentunya harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak, artinya konsumen tidak dapat menuntut secara berlebihan dan barang yang dibelinya dan harga yang dibayarnya, kecuali barang yang dikonsumsinya itu menimbulkan gangguan pada tubuh atau mengakibatkan cacat bagi tubuh konsumen, maka tuntutan konsumen dapat melebihi dari harga barang yang dibelinya.⁷

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".⁸

Keinginan yang hendak dicapai dari UUPK dan KUH Perdata adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup.

⁷ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), h.51.

⁸ Penjelasan Umum Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1365.

Dimana Tujuan hukumnya adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

Sebenarnya tidak hanya dalam Undang-Undang saja perlindungan konsumen di perhatikan, dalam Islam Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Karena hukum Islam melihat, bahwa perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan saja, melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dan Allah SWT. Maka perlindungan terhadap konsumen Muslim berdasarkan syariat Islam merupakan kewajiban negara.

Hukum perlindungan konsumen dalam Islam mengacu kepada konsep halal dan haram, serta keadilan ekonomi, berdasarkan nilai-nilai atau prinsip-prinsip ekonomi Islam. Aktivitas ekonomi Islam dalam perlindungan konsumen meliputi perlindungan terhadap zat, proses produksi, distribusi, tujuan produksi, hingga pada akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa tersebut. Maka dalam ekonomi Islam, barang dan/atau jasa yang halal dari segi zatnya dapat menjadi haram, ketika cara memproduksi dan tujuan mengkonsumsinya melanggar ketentuan-ketentuan syara'.

Berdasarkan permasalahan yang dibahas di atas yaitu tentang ketidak profesional kerja yang terjadi pada jasa service elektronik berupa Laptop yang dimana pekerja dari sebuah toko jasa service melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Hal tersebutlah yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian bagaimana dalam konsep hukum Islam tentang permasalahan di atas, siapakah yang bertanggung jawab dan bagaimana bentuk perlindungannya bagi konsumen apabila mengalami permasalahan di atas.

Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul: **“HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SERVICE LAPTOP TIDAK PROFESIONAL DALAM PERSPEKTIF WAHBAH AZ-ZUHAILI (Studi Kasus Toko Service Laptop Di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah praktik service laptop yang tidak profesional di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat?

2. Bagaimanakah pertanggung jawaban pekerja toko service laptop tidak profesional di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat?
3. Bagaimanakah pandangan Wahbah Az-Zuhaili tentang pertanggung jawaban service laptop tidak profesional?

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui praktik service laptop yang tidak profesional di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban dari pekerja toko yang menyediakan jasa service laptop yang tidak profesional di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat.
3. Untuk mengetahui pandangan Wahbah Az-Zuhaili tentang pertanggung jawaban service laptop tidak profesional.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini berguna untuk:

1. Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teoritis sebagai bahan informasi dan pengetahuan yang dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah mengenai pandangan hukum Islam tentang perlindungan konsumen terhadap service laptop tidak profesional dalam perspektif Wahbah Az-Zuhaili, Sehingga menambah wawasan tentang perlindungan konsumen dalam hukum Islam.

2. Praktis

Kegunaan penelitian ini secara praktis adalah sebagai acuan bagi para konsumen untuk melindungi dan menuntut haknya apabila mengalami masalah yang sama ataupun yang hampir mirip.

E. Batasan Istilah

Untuk lebih mudah memahami maksud judul yang akan dibahas, perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu

sendiri. UUPK menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁹

Menurut Wahbah Az-Zuhaili apabila sesuatu yang dijamin berupa *al-'Ain* (barang, bukan utang), maka pihak penjamin dituntut untuk menyerahkan *al-'Ain* yang dijamin tersebut, jika memang barangnya masih ada. Namun jika sudah rusak, maka ia menyerahkan gantinya dengan barang yang serupa atau dengan nilai harganya. Dan jika terjadi ketidak profesional dari *service* laptop maka penjamin berhak mengganti dengan barang masih ada. Namun jika tidak ada di ganti dengan barang yang serupa atau dengan nilai harganya.¹⁰

F. Kerangka Teoritis

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen

⁹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h.21-22.

¹⁰ Wahbah Az-Zuhaili, *Terjemah Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 6*, (Jakarta: Gema Insani Darul Fikir, 2011), h. 60.

dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. UUPK menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹¹

Hukum Islam bertujuan menciptakan kemaslahatan bagi semua umat. Untuk mencapai tujuan itu harus menciptakan kemaslahatan bagi umat manusia dan mencegah kemudharatan. Apabila seseorang merusak harta orang lain tanpa sebab-sebab yang dibenarkan syara' maka diwajibkan untuk mengganti atau mengembalikan kepada orang yang dirusak hartanya itu. Orang yang merusak harta sesama manusia bisa dikenakan suatu hukuman.¹²

¹¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h.21-25.

¹² Hasbi Ash-Shiddieqy, *Falsafah Hukum Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1993), h.177.

Juhaya S. Praja mengemukakan asas-asas yang harus ditaati dalam mu'amalat yang menyangkut harta terutama perikatan dan jual beli. Asas-asas tersebut adalah:

1. Asas *tabadulul manafi'*, berarti segala bentuk kegiatan mu'amalat harus memberikan keuntungan dan manfaat bersama bagi pihak-pihak yang terlibat;
2. Asas pemerataan adalah penerapan prinsip keadilan dalam bidang mu'amalat yang menghendaki agar harta tidak dikuasai oleh segelintir orang saja;
3. Asas kerelaan atau suka sama suka;
4. Asas *'adamul garar*, berarti bahwa pada setiap bentuk mu'amalat tidak boleh ada unsur tipu daya;
5. Asas *al-birr wa at-taqwa*;
6. Asas musyarakah, yakni kerjasama antar pihak yang saling menguntungkan.¹³

Maka apabila ada asas yang dilanggar dalam kegiatan jual beli baik dalam bentuk barang atau jasa, maka diperlukanlah suatu bentuk

¹³ Juhaya S.Praja, *Filsafat Hukum Islam*, (Bandung: LPPM UNISBA, 1995), h.113-114.

perlindungan kepada konsumen agar tidak hilang haknya. Dalam permasalahan jasa service laptop yang tidak profesional yang dilakukan pekerja toko service laptop, maka bentuk konsep perlindungan konsumen dalam Islam yang lebih tepat dalam permasalahan ini adalah *Kafalah*. *Kafalah* dapat diartikan sebagai *dhaman* (jaminan), *hamalah* (beban), dan *za'amah* (tanggung).

Secara etimologis *kafalah* artinya jaminan. Secara terminologi *kafalah/dhaman* adalah menjamin tanggungan orang yang dijamin dalam melaksanakan hak yang wajib baik seketika maupun akan datang. Dalam pengertian lain, *kafalah* adalah mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin.¹⁴

Kafalah adalah menggabungkan tanggung jawab si *kafil* (penjamin) dengan tanggung jawab si *ashil* (yang dijamin) dalam hal tuntutan, baik terkait dengan jiwa, utang, maupun pekerjaan. *Kafil* adalah orang yang memberikan jaminan (pemberi jaminan) dan ingin ikut bertanggung jawab dalam menanggung kewajiban si *ashil*, *kafil* di syaratkan orang yang sudah

¹⁴ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 307.

dewasa. Sedangkan *ashil* adalah orang yang ditanggung atau dijamin tanggungannya oleh si *kafil* dan tidak di syaratkan harus orang dewasa, berakal.

Firman Allah dalam QS. Yusuf [12]: 72:

قَالُوا نَفَقْدُ صُوعَ الْمَلِكِ وَلَمَن جَاءَ بِهِ حَمْلٌ بَعِيرٍ وَأَنَا بِهِ زَعِيمٌ ﴿٧٢﴾

*Artinya : "Penyeru-penyeru itu berseru: 'Kami kehilangan piala Raja; dan barang siapa yang dapat mengembalikannya, akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta dan aku menjamin terhadapnya.'"*¹⁵

Diriwayatkan dari Abu Umamah bahwa Rasulullah SAW. bersabda:

عَنْ أَبِي أُمَامَةَ أَنَّ نَبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الرَّعِيمُ غَارِمٌ (رواه أبو داود والترمذي)¹⁶

Artinya : " Dari Abu Umamah bahwasannya Nabi Saw bersabda: Penjamin adalah orang yang berkewajiban membayar" (HR. Abu Dawud dan At-Tirmidzi).

¹⁵ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2013), h.436.

¹⁶ Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fiqih Sunnah Sayyid Sabiq*, (Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 2013), h. 869-870.

Maka apabila seorang konsumen melakukan jual beli jasa berupa service laptop kepada sebuah toko service laptop, pemilik toko service tersebut harus menjadi penjamin akan bebasnya tindak tanduk pekerjanya dari unsur-unsur yang merugikan konsumen tersebut. Dan apabila tetap terjadinya hal-hal yang merugikan konsumen, yaitu contohnya tidak profesional kerja yang dilakukan pekerja toko service laptop maka pihak penjamin atau pemilik toko harus memberikan pertanggung jawaban karena menurut Wahbah Az-Zuhaili:

وإن كانت الكفالة بالعين, فيطالب الكفيل بتسليم العين إن كانت قائمة وبمثلها أوقيمتها إن كانت هالكة.¹⁷

Artinya : “Apabila sesuatu yang dijamin berupa al-‘Ain (barang, bukan utang), maka pihak penjamin dituntut untuk menyerahkan al-‘Ain yang dijamin tersebut, jika memang barangnya masih ada. Namun jika sudah rusak, maka ia menyerahkan gantinya dengan barang yang serupa atau dengan nilai harganya”.

Wahbah Az-Zuhaili mencontohkan hukum jaminan berupa benda (*al-‘ain*) adalah apabila ada seseorang menjaminkan suatu barang ketika jual beli kepada seorang pembeli bahwa barang tersebut memiliki kondisi yang baik

¹⁷ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqhu Al-Islam Wa Adillatuhu Juz VI*, (Damaskus: Dar Al-Fikr, 1989), h. 4164.

maka apabila barang itu rusak (cacat) yang dituntut untuk mengganti barang tersebut adalah yang menjamin.¹⁸

G. Hipotesa

Ungkapan sebelumnya penulis mengambil kesimpulan sementara bahwa yang berkewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban adalah Pemilik Toko yang merupakan sebagai pihak penjamin. Dalam permasalahan ini konsumen berada di pihak yang mendapatkan kerugian karena tidak adanya tanggung jawab dari pemilik toko. Seharusnya pemilik toko bertanggung jawab atas kerusakan dan kerugian dari laptop konsumen, dan konsumen berhak untuk meminta ganti kerugian atas kerusakan laptopnya karena akibat kurang profesional pekerja. Namun untuk mengetahui kebenaran dari permasalahan ini, setelah adanya hasil yang diperoleh dari penelitian penulis.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang dilakukan bertujuan untuk mencari penyelesaian dengan menganalisis terhadap satu atau beberapa

¹⁸Wahbah Az-Zuhaili, *Terjemah Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 6*, h. 60.

gejala permasalahan secara mendalam. Metode adalah cara kerja atau tata kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran dan ilmu pengetahuan yang bersangkutan. Sedangkan penelitian adalah suatu proses kegiatan mencari kebenaran terhadap suatu fakta yang terjadi secara struktur dan sistematis.¹⁹

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian dengan data yang diperoleh dari penelitian langsung pada kegiatan di lapangan kerja penelitian. Penelitian ini dilakukan di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat dan penelitian kepustakaan (*library research*) adalah suatu cara memperoleh data dengan mempelajari buku-buku di perpustakaan yang merupakan hasil dari wawancara penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Desa Pertumbukan, khususnya pada toko service laptop di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat.

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mumadji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2001), h.1.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber pada lokasi lokasi penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara antara penyusun dengan subyek penelitian pada penelitian ini. Kemudian langsung dianalisis dengan pendapat dari Kitab Fikih Islam Wa Adillatuhu (Wahbah Az-Zuhaili) Jilid VI.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan seperti buku, kitab dan literatur lain yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Data sekunder dipergunakan untuk melengkapi, data primer yang bisa menunjang hasil penelitian ini .

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi lapangan

Wawancara yang digunakan adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu bebas mengadakan wawancara akan tetapi tetap berpijak pada catatan mengenai pokok-pokok yang ditanyakan.

Adapun wawancara ini diajukan pada pekerja di toko service laptop selaku pihak pertama serta konsumen-konsumen yang pernah dirugikan selaku pihak kedua dengan jumlah 5 (lima) orang.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari Buku, kitab, dan sumber lain. Dokumentasi penyusun gunakan untuk mencari data sekunder yang berhubungan dengan perjanjian baku.

5. Pedoman Penulisan

Penulisan ini, penulis menggunakan buku metode penelitian Hukum Islam dan Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Tahun 2017.

6. Analisa Data

Analisa data yang penyusun gunakan adalah analisa data kualitatif yaitu menganalisis data yang terkumpul, setelah itu disimpulkan dengan menggunakan pendekatan atau cara berfikir

induktif, yaitu berpijak dari pengetahuan yang bersifat khusus kemudian ditarik terhadap pengetahuan yang bersifat umum. Dalam hal ini dikemukakan data lapangan tentang perlindungan konsumen, kemudian penyusun menganalisis data tersebut dengan menggunakan beberapa teori dan ketentuan umum yang berlaku menurut kitab Wahbah Az-Zuhaili.

I. Sistematika Pembahasan

Memudahkan penyusunan dan pemahaman isi skripsi, maka pembahasannya dibagi dalam 5 (lima) bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan, Bab ini penulis membahas tentang; Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Istilah, Kerangka Teoritis, Hipotesa, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Pembahasan tentang service laptop di Desa Pertumbukan; standar pekerja service laptop di Desa Pertumbukan, Perizinan toko service laptop di Desa Pertumbukan, Pengawasan service laptop di Desa Pertumbukan, Profesionalitas service laptop di Desa Pertumbukan.

BAB III : Pengaturan service laptop menurut Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 (UUPK); Hak dan kewajiban pelayanan jasa service laptop, Hak dan kewajiban konsumen jasa service laptop, Pengaturan pelayanan jasa service laptop.

BAB IV: Pertanggung jawaban service laptop menurut Wahbah Az-Zuhaili;

Praktik Service laptop yang tidak profesional, Pertanggung jawaban service laptop tidak profesional, Pandangan Wahbah Az-Zuhaili tentang pertanggung jawaban service laptop tidak profesional.

BAB V : Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

SERVICE LAPTOP DI DESA PERTUMBUKAN

A. Standar Pekerja Service Laptop di Desa Pertumbukan

Setiap pekerjaan ada ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki dan diikuti oleh pekerjanya, demikian itu agar setiap pekerjaan hanya dilakukan oleh orang-orang yang memang mempunyai kemampuan (*skill*) untuk melakukan pekerjaan tersebut. Secara umum ketentuan-ketentuan yang menjadi standar aturan dalam melaksanakan pekerjaannya disebut dengan SOP.

1. SOP (*Standard Operating Procedure*) secara umum:

SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.²⁰

²⁰ Arini Tathagati, *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*, (Yogyakarta: Evata Publishing, 2014), h. 1.

SOP jika diurai satu per satu, yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure*, masing-masing mempunyai definisinya.²¹

a. *Standard* mengandung pengertian seperti berikut di bawah ini:

1. Bisa diartikan sebagai ketentuan yang menjadi acuan pokok;
2. Sebagai sebuah acuan, maka setiap anggota di dalamnya wajib mematuhi standar tersebut;
3. Bagian ini disebut sebagai hukum, yang harus dipatuhi dengan kesepakatan tertentu;
4. Dengan demikian, yang penting ditekankan adalah ketentuan yang sifatnya mengikat.

b. *Operating* mengandung pengertian sebagai berikut di bawah ini:

1. Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif. Artinya, aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun non rutin;
2. Disebut operasional adalah karena setiap kegiatan kerjanya, aktivitas-aktivitas di dalamnya terikat dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan;

²¹ Arini Tathagati, *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*, h. 54.

3. Secara aplikatif, aktivitas-aktivitas tersebut oleh karenanya sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.

c. *Procedure* mengandung pengertian sebagai berikut di bawah ini:

1. Langkah-langkah, atau bisa dikatakan sebagai tahapan-tahapan, yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja;
2. Sebagai prosedur, dapat juga berupa rincian tulisan, ataupun gambar;
3. Pada kondisi tertentu, juga bisa memuat keduanya dengan tujuan lebih memudahkan akses informasi dan ketentuan yang dimaksudkan.²²

Sebaliknya, apabila interaksi-interaksi tersebut masih didominasi sifat-sifat heterogen atau individual, maka kesatuan visi tidak akan pernah tercapai. Standar yang dimaksud tidak akan mengerti sebagai aturan bersama, dan harus dipatuhi sama-sama apabila tidak pernah dituliskan. Seperti sudah disebutkan di atas mengenai karakteristik dari produsen, dan oleh karena itu juga disebut suatu organisasi, yaitu sifat-sifat yang objektif dan

²² Joko Dwi Santosa, *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*, (Surabaya: Kata Pena, 2014), h. 14.

analitik. Artinya, segala yang berhubungan dengan peraturan haruslah objektif dan berdasarkan fakta.²³

Terciptanya SOP dan pelaksanaannya serta pengawasan pelayanan yang baik, akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan permintaan anggota. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP, maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah.²⁴

Dasar dalam penerapan SOP memuat hal penting terkait dengan penerapannya yaitu:

1. *Supervisi/Monitoring* adalah aktifitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan. *Monitoring* diperlukan agar kesalahan awal dapat segera diketahui dan dapat dilakukan tindakan perbaikan, sehingga mengurangi resiko yang lebih besar;

²³ Joko Dwi Santosa, *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*, h. 17.

²⁴ Christopher Lovelock H, Lauren K Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2010), h. 25.

2. *Training* (Pelatihan) adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru dan lama untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih maksimal.²⁵

Standar pekerja sebagai karyawan toko adalah:

- a) Sehat jasmani dan rohani;
- b) Ijazah SMK dan S1 komputer;
- c) Memahami Hardware dan software;
- d) Mampu bekerja keras.

Toko service laptop Liza Komputer memiliki standar kriteria pekerja yang mempunyai *skill* dibidang komputer dengan dibuktikan melalui surat tanda kecakapan seperti memiliki ijazah SMK dan memiliki ijazah lulusan S1 dibidang komputer dan memahami dibidang hardware dan software.²⁶

Toko Jaya Komputer memiliki standar pekerja yang mempunyai kemampuan dibidang komputer dengan dibuktikan melalui adanya sertifikat

²⁵ Linggapan, *Definisi pengertian Standar Operasional Prosedur*, (Manado: Gramedia, 2000), h.32.

²⁶ Asri Andika Saputra, Pekerja Service Toko Liza Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 21 Januari 2019.

magang saat SMK dan dibuktikan dengan memiliki ijazah S1 dibidang komputer.²⁷

B. Perizinan Toko Service Laptop di Desa Pertumbukan

Izin menurut definisi yaitu perkenaan atau pernyataan mengabulkan. Sedangkan menurut istilah mengizinkan memiliki arti memperkenalkan, memperbolehkan, tidak melarang. Secara garis besar hukum perizinan adalah hukum yang mengatur hubungan masyarakat dengan negara dalam hal masyarakat yang memohon izin.²⁸

1. Beberapa elemen pokok perizinan yaitu:

a) Wewenang

Salah satu prinsip dalam negara hukum adalah *wetmatigheid van bestuur* atau pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan

²⁷ Irfan, Pekerja Service Toko Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 24 Januari 2019.

²⁸<http://wonkdermayu.wordpress.com/kuliah-hukum/hukum-perjanjian>. Dikutip tanggal 15 february 2017, pukul.14.50.

pada wewenang yang diberikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b) Izin sebagai bentuk ketetapan

Berdasarkan jenis-jenis ketetapan, izin termasuk sebagai ketetapan yang bersifat konstitutif, yakni ketetapan yang menimbulkan hak baru yang sebelumnya tidak dimiliki oleh seseorang yang namanya tercantum dalam ketetapan itu, atau *beschikkingen welke iets toestaan wat tevoren niet geoorloofd was* (ketetapan yang memperkenankan sesuatu yang sebelumnya tidak dibolehkan). Dengan demikian, izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret. Sebagai ketetapan, izin itu dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan pada umumnya, sebagaimana yang telah disebutkan di atas.

c) Lembaga pemerintahan

Lembaga atau kelembagaan, secara teoritis adalah suatu *rule of the game* yang mengatur tindakan dan menentukan apakah suatu organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Lembaga pemerintah adalah

lembaga yang menjalankan urusan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

2. Proses dan prosedur Perizinan

Proses dan prosedur perizinan dapat meliputi prosedur pelayanan perizinan, proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh aparat atau petugas. Dalam setiap tahapan pekerjaan tersebut, masing-masing pegawai dapat mengetahui peran masing-masing dalam proses penyelesaian perizinan.

Pelaksanaan perizinan, *lack of competencies* sangat mudah untuk dijelaskan. Pertama, proses perizinan membutuhkan adanya pengetahuan tidak hanya sebatas pada aspek legal dari proses perizinan, tetapi lebih jauh dari aspek tersebut. Misalnya untuk memberikan izin, pihak pelaksana juga harus mempertimbangkan dampak yang akan ditimbulkan dari izin tersebut baik dalam jangka pendek maupun panjang.

Inti dari regulasi dan deregulasi proses perizinan adalah pada tata cara dan prosedur perizinan. Untuk itu, isi regulasi dan deregulasi haruslah memenuhi nilai-nilai berikut: sederhana, jelas, tidak melibatkan banyak pihak, meminimalkan kontak fisik antar pihak yang melayani dengan yang

dilayani, memiliki prosedur operasional standar, dan wajib dikomunikasikan secara luas.²⁹

a) Persyaratan Perizinan

Persyaratan merupakan hal yang harus dipenuhi oleh pemohon untuk memperoleh izin yang dimohonkan. Persyaratan perizinan tersebut berupa dokumen kelengkapan atau surat-surat. Dalam regulasi dan deregulasi, persyaratan dalam proses perizinan menjadi satu yang paling utama. Arah perbaikan sistem perizinan ke depan, paling tidak memenuhi kriteria berikut:

- 1) Tertulis dengan jelas, regulasi sulit terlaksana dengan baik tanpa tertulis dengan jelas. Oleh karena itu, regulasi perizinan pun harus dituliskan dengan jelas;
- 2) Memungkinkan untuk dipenuhi, perizinan harus beorientasi pada asas kemudahan untuk dilaksanakan oleh si pengurus izin. Meskipun tetap memperhatikan sasaran regulasi yang bersifat ideal;
- 3) Berlaku *universal*, perizinan hendaknya tidak menimbulkan efek deskriminatif. Perizinan harus bersifat *inklusif* dan *universal*;

²⁹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011), h. 185-189.

4) Memperhatikan spesifikasi teknis dan aspek lainnya yang terkait (termasuk memenuhi ketentuan internasional).

Sesuai peraturan, setiap perusahaan yang melakukan kegiatan perdagangan diwajibkan memiliki Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) yaitu surat izin untuk bisa melaksanakan usaha perdagangan. SIUP wajib dimiliki oleh orang atau badan yang memiliki usaha perdagangan. SIUP dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan dibutuhkan oleh pelaku usaha perseorangan maupun pelaku usaha yang telah berbadan hukum. SIUP inilah yang nanti akan menjadi jati diri yang dipakai perusahaan itu untuk menjalankan usahanya secara sah. Tapi, tidak semua kegiatan perdagangan wajib memiliki SIUP. Ketentuan perusahaan yang harus memiliki SIUP dibedakan atas 3 (tiga) kelompok, yaitu: Perusahaan kecil, Perusahaan menengah, Perusahaan besar.

a. Manfaat SIUP

Sebagai syarat pengesahan yang di minta oleh pemerintah, sehingga dalam kegiatan usaha tidak terjadi masalah perijinan. Dengan memiliki SIUP dapat memperlancar perdagangan ekspor dan impor. Selain itu untuk mengikuti lelang, kepemilikan siup menjadi salah satu syaratnya.

b. Alasan memiliki SIUP

Agar usaha yang di jalankan mendapat pengakuan dan pengesahan dari pihak pemerintah. Sehingga di kemudian hari tidak terjadi masalah yang dapat mengganggu perkembangan usaha.

c. Syarat- Syarat SIUP:

SIUP untuk Perusahaan Perseroan terbatas (PT)

- 1) Surat permohonan;
- 2) Surat rekomendasi dari Camat setempat;
- 3) Foto copy akte pendirian perusahaan yang disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM);
- 4) Foto copy Surat Keputusan pengesahan Badan Hukum dari Menteri Hukum dan HAM;
- 5) Foto copy KTP Direktur Utama atau penanggung jawab perusahaan;
- 6) Foto Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- 7) Neraca perusahaan;
- 8) Pas foto penanggung jawab/Direktur Utama/Pemilik Perusahaan ukuran 3 x 4 cm 2 lembar;

9) Foto copy surat keterangan tanah/surat perjanjian sewa tanah.

Lembaga pembiayaan diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1251/KMK.013/1988 tentang Ketentuan dan Tata cara Pelaksanaan Lembaga Pembiayaan. Pengertian lembaga pembiayaan menurut Pasal 1 angka (2) Keppres Nomor 61 Tahun 1988 tentang Lembaga Pembiayaan, adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat.

Untuk memperoleh izin usaha dan lembaga pembiayaan, terlebih dahulu harus meminta izin dengan suatu permohonan kepada Menteri Keuangan dengan melampirkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Akta pendirian perusahaan pembiayaan yang telah di sahkan menurut ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Bukti pelunasan modal disetor untuk perseroan terbatas atau simpanan pokok dan simpanan wajib untuk koperasi, pada satu bank di Indonesia;
- c. Contoh perjanjian pembiayaan yang akan digunakan;

- d. Daftar susunan pengurus perusahaan pembiayaan;
- e. NPWP perusahaan;
- f. Neraca pembukuan perusahaan pembiayaan;
- g. Perjanjian usaha patungan antara pihak asing dengan pihak Indonesia bagi perusahaan pembiayaan patungan yang didalamnya tercermin arah Indonesia dalam kepemilikan saham.³⁰

Tujuan dan fungsi perizinan adalah untuk pengendalian dari pada aktivitas pemerintah dalam hal-hal tertentu dimana ketentuannya berisi pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh yang berkepentingan ataupun oleh pejabat yang berwenang. Selain itu, tujuannya dapat dilihat dari 2 (dua) sisi yaitu:

- 1) Dari sisi pemerintah bertujuan untuk melaksanakan peraturan dan sebagai sumber pendapatan daerah;
- 2) Dari sisi masyarakat bertujuan untuk adanya kepastian hukum, adanya kepastian hak dan memudahkan mendapatkan fasilitas.³¹

³⁰http://azarfatimah.blogspot.co.id/2014/12/perizinan-dunia_bisnis_siup_lembaga_.html
di akses pada Rabu, 22 – Maret – 2017 pukul 14.37 WIB.

³¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan*, h. 200.

Perizinan toko service laptop Liza Komputer dan Jaya Komputer tidak memiliki izin usaha yang dikeluarkan oleh menteri perdagangan namun hanya memiliki izin usaha dari kepala Desa.³²

C. Pengawasan Service Laptop di Desa Pertumbukan

Pengawasan adalah proses dalam penetapan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.

Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai dengan yang direncanakan.³³

Agar kegiatan pengawasan membuahkan hasil yang diharapkan, perhatian serius perlu diberikan kepada berbagai dasar pemikiran yang sifatnya fundamental, diantaranya:

³² Asri Andika Saputra dan Irfan, Pekerja Toko Liza Komputer dan Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 24 Januari 2019.

³³ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi Kedua*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), h. 359.

1. Orientasi kerja dalam setiap organisasi adalah efisiensi. Bekerja secara efisiensi berarti menggunakan sumber-sumber yang tersedia seminimal mungkin untuk membuahkan hasil tertentu yang telah ditetapkan dalam rencana;
2. Orientasi kedua dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan operasional adalah epektifitas yaitu tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan;
3. *Produktivitas* merupakan orientasi kerja yang ketiga. Ide yang menonjol dalam membicarakan dan mengusahakan produktivitas ialah memaksimalkan hasil yang harus dicapai berdasarkan dan dengan memanfaatkan sumber dana dan daya yang telah dialokasikan sebelumnya;
4. Pengawasan dilakukan pada waktu berbagai kegiatan sedang berlangsung untuk mencegah jangan sampai terjadi penyimpangan, penyelewengan dan pemborosan;

5. Pengawasan akan berjalan dengan lancar apabila proses dasar pengawasan diketahui dan ditaati. Yang dimaksud dengan proses dasar ialah:

a. Penentuan standar hasil kerja

Standar hasil pekerjaan merupakan hal yang amat penting ditentukan karena terhadap standar itulah hasil pekerjaan dihadapkan dan diuji. Tanpa standar yang ditetapkan secara rasional dan objektif, manajer dan para pelaksana tidak akan mempunyai kriteria terhadap mana hasil pekerjaan dibandingkan sehingga dapat mengatakan bahwa hasil yang dicapai memenuhi tuntutan rencana atau tidak;

b. Pengukuran hasil bekerja

Perlu ditekankan terlebih dahulu bahwa karena pengawasan ditunjukkan kepada seluruh kegiatan yang sedang berlangsung, sering tidak mudah melakukan pengukuran hasil prestasi kerja para pekerja secara tuntas dan final. Akan tetapi meski demikian melalui pengawasan harus dapat dilakukan pengukuran atas prestasi kerja, meskipun sementara sifatnya;

c. Koreksi terhadap penyimpangan yang mungkin terjadi

Meskipun bersifat sementara, tindakan korektif terhadap gejala penyimpangan, penyelewengan dan pemborosan harus bisa diambil. Misalnya, apabila menurut pengamatan selesainya proses perbaikan tentu akan lebih lama dibandingkan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan dalam rencana, penanggungjawab harus dapat mengambil tindakan segera, dengan memperbaiki dan tindakan lainnya.³⁴

Pengawasan akan berlangsung dengan efektif apabila memiliki berbagai ciri, di antaranya:

1. Pengawasan harus merefleksikan sifat dari berbagai kegiatan yang diselenggarakan. maksudnya teknik pengawasan harus sesuai, antara lain dengan penemuan informasi tentang siapa yang melakukan pengawasan dan kegiatan apa yang menjadi sasaran pengawasan tersebut;
2. Pengawasan harus mampu mendeteksi deviasi atau penyimpangan yang mungkin terjadi sebelum penyimpangan itu menjadi kenyataan;

³⁴ Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2005), h. 126-128.

3. Obyektivitas dalam melakukan pengawasan. Dalam pembahasan tentang perencanaan telah ditekankan bahwa salah satu komponen yang harus jelas terlihat dalam rencana ialah standar prestasi kerja yang diharapkan dipenuhi oleh para pekerja. Standar demikian harus jelas terlihat bukan saja dalam prosedur dan mekanisme kerja, tetapi juga dalam rangkaian kriteria yang menggambarkan persyaratan pekerja;
4. Pengawasan harus memperhitungkan pola dasar organisasi. Seperti pembagian tugas pendelegasian wewenang pola pertanggung jawaban, jalur komunikasi dan jaringan komunikasi. Semuanya harus diperhatikan dalam melakukan pengawasan;
5. Efisiensi pelaksanaan pengawasan. Pengawasan dilakukan supaya keseluruhan organisasi bekerja dengan tingkat efisiensi yang semakin tinggi. Salah satu teknik untuk menghemat biaya pengawasan ialah dengan berpegang pada prinsip pengecualian, artinya perhatian utama ditunjukkan pada kegiatan-kegiatan yang mempunyai nilai strategis bagi organisasi sehingga apabila terjadi penyimpangan dari rencana, dampak bagi organisasi akan bersifat negatif pula, yang pada

gilirannya tentunya berpengaruh pada kepemimpinan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasaran;³⁵

6. Pengawasan mencari apa yang tidak beres dalam perbaikan;
7. Pengawasan harus bersifat membimbing. Jika telah ditemukan apa yang tidak beres dan siapa yang salah serta telah diketahui pula faktor-faktor penyebabnya, seorang manajer harus berani mengambil tindakan yang dipandang paling tepat sehingga kesalahan yang dibuat oleh para bawahan tidak terulang kembali.³⁶

Manfaat pengawasan adalah:

1. Untuk mengembangkan pemahaman dan keterampilan dalam bekerja;
2. Untuk menerima informasi dan perspektif lain mengenai pekerjaan seseorang;
3. Untuk menjadi dukungan, baik segi pribadi ataupun pekerjaan;
4. Untuk merencanakan dan memanfaatkan sumber daya pribadi dan profesional yang lebih baik;

³⁵ Sondang P. Siagian, *Fungsi-fungsi Manajerial*, h. 132-134.

³⁶ Sonny Sumarsono, *Kewirausahaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 135.

5. Untuk memastikan kualitas pekerjaan.³⁷

Proses pengawasan terdiri 5 (lima) tahap yaitu:

- a) Penetapan standar pelaksanaan (perencanaan);
- b) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan;
- c) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata;
- d) Perbandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar dan penganalisaan penyimpangan-penyimpangan;
- e) Pengambilan tindakan koreksi bila perlu.³⁸

Namun yang terjadi dilapangan toko Liza Komputer dan Jaya Komputer ketika saya melakukan penelitian dari kedua toko tersebut mereka menyatakan tidak ada bentuk-bentuk pengawasan dari pihak lain, melainkan pengawasan hanya dilakukan oleh pekerja saja.³⁹

D. Profesionalitas Service Laptop di Desa Pertumbukan

³⁷ Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002), h.125.

³⁸ <http://gery-casakom.blogspot.com/2010/05/makalah-pengawasan-sim1.html>.

³⁹ Asri Andika Saputra dan Irfan, Pekerja Toko Liza Komputer dan Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 24 Januari 2019.

profesional pemikiran kita akan tertuju pada pekerjaan. Menurut Danim Sudarman, makna profesional merujuk pada dua hal. Pertama orang yang menyanggah suatu profesi. Orang yang profesional biasanya melakukan pekerjaan sesuai dengan keahliannya dan mengabdikan diri pada pengguna jasa dengan disertai rasa tanggung jawab atas kemampuan profesionalnya itu. Kedua, kinerja atau *performance* seseorang dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya.

Profesionalisme berasal dari bahasa Inggris *Professionalism* yang berarti sifat profesional. Profesionalisme dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu.

Profesionalisasi merupakan proses peningkatan kualifikasi atau kemampuan para anggota penyandang suatu profesi untuk standar ideal dari penampilan atau perbuatan yang diinginkan oleh profesinya itu.

Profesionalisasi mengandung makna dua dimensi utama, yaitu peningkatan status dan peningkatan kemampuan-praktis.⁴⁰

Profesionalitas adalah sebutan yang mengacu pada sikap mental dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan kualitas profesionalnya. Profesionalitas sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu.⁴¹

Profesionalitas Salah satu hal yang perlu dikembangkan ialah memasyarakatkan mentalitas profesional. Suatu profesi dituntut untuk menunjukkan kualitas dan kompetensinya. Oleh karena itu, suatu profesi harus memiliki sikap profesionalitas yang salah satunya mematuhi kode etik, karena bukanlah pekerjaan yang menjadikan seseorang menjadi profesional, melainkan semangat dalam melakukan pekerjaan tersebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia profesi adalah bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan, dll) tertentu. Sedangkan yang

⁴⁰ Saudagar dan Idrus, *Pengembangan Profesionalitas Guru*, (Jakarta: Gaung Persada, 2009), h. 96-97.

⁴¹ Kunandar, *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Dalam Sertifikasi Guru*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2007), h. 214.

dimaksud dengan profesional adalah suatu profesi yang memerlukan keahlian atau kepandaian khusus untuk menjalankannya.⁴²

Profesionalitas ialah perihal profesi dan keprofesian, kemampuan untuk bertindak secara profesional. Yang harus diingat bahwa profesi (pekerja) dan profesional terdapat beberapa perbedaan yaitu:

1. Profesi:

- a. Mengandalkan suatu keterampilan atau keahlian khusus;
- b. Dilaksanakan sebagai suatu pekerjaan atau kegiatan utama;
- c. Dilaksanakan dengan keterlibatan pribadi yang mendalam.

2. Profesional:

- a. Orang yang tahu akan keahlian dan ketampilannya;
- b. Meluangkan seluruh waktunya untuk pekerjaan atau kegiatannya itu;
- c. Bangga akan pekerjaannya.⁴³

⁴² Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1997), h. 789.

⁴³ Nur Khasanah, *Etika Profesi dan Profesional Bekerja*, (Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK, 2013), h. 79.

Pekerja toko liza memiliki 2 (dua) pekerja yang mana satu pekerja memiliki sertifikasi kelulusan SI sistem komputer di Universitas Pembangunan Panca Budi dengan nomor seri Ijazah 0234/S1/FST/UNPAB/2018 dan sertifikat keahlian dibidang komputer dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi dengan Nomor 62020 3511 2 00015051 2018 dengan nama Asri Andika Saputra, dan kemudian pekerja kedua lulusan SMK TKJ (Teknik Komputer Jaringan) dengan nomor ijazah DN-07 Mk 0043081, yang bernama Mahyuddin.⁴⁴

Sedangkan pekerja toko Jaya komputer juga memiliki 2 (dua) pekerja yang memiliki sertifikasi kelulusan SI dari Universitas Pembangunan Panca Budi dengan nomor seri 0111/S1/FILKOM/UNPAB/2017 dengan nama Irfan, dan nomor sertifikasi keahlian dibidang komputer dengan nomor 07/Al-COMP/SPI/21.3/2014 dengan nama Mashuril Haris.⁴⁵

⁴⁴ Asri Andika Saputra dan Mahyuddin, Pekerja Toko Service Laptop Liza Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, Pertumbukan 30 Januari 2019.

⁴⁵ Irfan dan Mashuril Haris, Pekerja Toko Service Laptop Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, Pertumbukan 4 Februari 2019.

BAB III

PENGATURAN SERVICE LAPTOP MENURUT UUPK

A. Hak dan Kewajiban Pelayanan Jasa Service Laptop

Hak adalah segala sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang yang telah ada sejak lahir bahkan sebelum lahir. Namun secara umum hak dianggap sebagai tuntutan (*claim*) yang sah, yang dibenarkan (*justified*) yang dibuat seseorang, maupun sekelompok orang terhadap orang atau kelompok lain atas objek tertentu sebagai miliknya.⁴⁶

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab. Jadi hak dan kewajiban memiliki hubungan erat hubungan keduanya adalah saling berhadapan dan berdampingan karena didalam hak terdapat kewajiban untuk tidak melanggar hak orang lain dan tidak menyalahgunakan haknya.⁴⁷

⁴⁶ Ahmad Afnan Anshari, *Implementasi Pendidikan HAM si Perguruan Tinggi*, (Semarang : UIN Walisongo, 2013), h. 22.

⁴⁷<http://chokyhafiz.blogspot.co.id/2015/11/hukum-hak-dankewajibanwarga-negara.html>.

Pelayanan dapat diartikan sebagai tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan dan perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan dari pelangganlah bisa bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan yang berguna untuk mewujudkan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik pelanggan dengan pelayanan yang baik.⁴⁸

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berikut ini standar pelayanan menurut Kasmir.⁴⁹ yaitu dasar tentang pelayanan yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih;
2. Rasa percaya diri;

⁴⁸ Nina, Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 5.

⁴⁹ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 18-21.

3. Menyapa dengan lembut, berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain;
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan;
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar;
6. Jangan menyela atau memotong pembicaraan;
7. Mampu meyakinkan konsumen serta memberikan kepuasan.

Untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang salah satu tujuannya agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adapun hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayan publik adalah sebagai berikut:

- a) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
- b) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
- c) Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
- d) Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
- e) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
- f) Mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara;
- g) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan;
- h) Berkewajiban mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan;

- i) Berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.⁵⁰

Pelayanan Toko Kepada Konsumen

1. Konsumen datang ke toko, pihak toko mendengarkan dan mencatat keluhan konsumen masalah laptopnya;
2. Pihak toko akan berusaha menjawab pertanyaan konsumen seputar laptop, baik perkiraan harga, atau kemungkinan permasalahan sesuai kapasitas pengalaman kami (untuk detail biaya perbaikan, kami mengharuskan konsumen untuk mengizinkan kami mengecek barang servicean);
3. Jika konsumen setuju di ganti prosedur pengecekan lanjutan, pemilik toko akan meminta pelanggan untuk menandai bagian-bagian laptop sebelum kami bongkar, hal ini untuk menghindari kecurigaan;
4. konsumen akan di hubungi via (*Whatsapp*/SMS), memberitahukan jika ada bagian yang rusak tambahan. Dalam kurun waktu 2 (dua) - 4 (empat) hari dan paling lama maximal 7 (tujuh) hari tergantung

⁵⁰<http://www.gresnews.com/berita/tips/112047-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik/>

antrian orderan dan tingkat kesulitan pengecekan detailnya termasuk didalamnya informasi biaya;

5. Jika konsumen setuju dengan biaya dan resiko pengerjaan, akan di lanjutkan dengan prosedur perbaikan, sesuai dengan harga yang ditetapkan via SMS, waktu perbaikan minimal 3 (tiga) hari dan maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja tergantung banyaknya antrian dan tingkat kesulitan perbaikan;
6. Pengerjaan laptop mulai dihitung 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal persetujuan biaya dari pelanggan yang di terima resmi yang terdaftar pada form penerimaan reparasi (bon service);
7. Jika konsumen tidak menyetujui biaya reparasi yang di tawarkan, maka hanya di kenakan biaya cek/diagnosa, administrasi dan bongkar pasang sebesar mulai Rp 75.000,- sampai dengan Rp 150.000,- (tergantung tipe laptop atau notebook);
8. Baik disetujui atau tidak disetujui oleh konsumen, laptop konsumen dijamin aman dan utuh, tidak ada yang dikurangi atau diambil tanpa sepengetahuan konsumen, demikian pula jika laptop konsumen tidak

sanggup pekerja toko perbaiki, sebab dan keterangan ketidak
sanggupan akan pihak toko jelaskan;

9. Untuk yang konsumen bertanya via telepon dan SMS, selain nomor
nota service, tolong sampaikan juga ke kami detail nama anda dan
detail laptop, mulai dari merk, dan type, untuk mempercepat proses
informasi;

10. Lama pengerjaan laptop anda bisa atau tidak bisa diperbaiki adalah
maximal 30 (tiga puluh) hari kerja;

11. Laptop yang tidak diambil (dalam kondisi apapun) dalam kurun waktu
365 (tiga ratus enam puluh lima) hari maka kami tidak bertanggung
jawab atas keberadaan, kondisi dan keadaan laptop.⁵¹

Hak dan kewajiban pelayanan service laptop harus dilakukan oleh
pemilik toko atau pekerja yang apabila terjadi kesalahan atau kelalaian dari
pekerja pemilik toko berhak mengganti rugi atas kerusakan laptop
konsumen.⁵²

⁵¹ <http://www.bandunglaptop.com/repair-service/s-o-p.html>.

⁵² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013),
h. 84.

B. Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa Service Laptop

Konsumen secara harfiah diartikan sebagai “orang atau pelaku usaha yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”. Ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang atau jasa”. Pengertian di atas memperlihatkan bahwa ada perbedaan antar konsumen sebagai orang alami atau pribadi kodrat dengan konsumen sebagai pelaku usaha atau badan hukum perbedaan ini penting untuk membedakan apakah konsumen tersebut menggunakan barang tersebut untuk dirinya sendiri atau untuk tujuan komersial (dijual, diproduksi lagi).⁵³

Sudikno Martokusumo dalam bukunya *Mengenai Hukum, Suatu Pengantar*, menyatakan bahwa dalam pengertian hukum, hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan itu sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum.

⁵³ Arrianto Mukti Wibowo, et.al. “*Kerangka Hukum Digital Signature dalam Electronic Commerce*”, *Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce*, (Depok, : Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999), h. 102.

Janus Sidabalok dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* menyebutkan ada 3 (tiga) macam hak berdasarkan sumber pemenuhannya, yakni:

1. Hak manusia karena kodratnya, yakni hak yang kita peroleh begitu kita lahir, seperti hak untuk hidup dan hak untuk bernapas. Hak ini tidak boleh diganggu gugat oleh negara, dan bahkan negara wajib menjamin pemenuhannya;
2. Hak yang lahir dari hukum, Yaitu hak yang diberikan oleh negara kepada warga negaranya. Hak ini juga disebut sebagai hak hukum. Contohnya hak untuk memberi suara dalam Pemilu;
3. Hak yang lahir dari hubungan kontraktual. Hak ini didasarkan pada perjanjian/kontrak antara orang yang satu dengan orang yang lain. Contohnya pada peristiwa jual beli. Hak pembeli adalah menerima barang. Sedangkan hak penjual adalah menerima uang.

Sedang kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK yaitu ;

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian;

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa konsumen secara patut.⁵⁴

Pasal 1 angka (1) UUPK menyebutkan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sedangkan menurut Az Nasution hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat sedangkan pengertian perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dan hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyedia dan pengguna barang.⁵⁵

⁵⁴ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 40-47.

⁵⁵ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Diadit Media, 2003), h.3.

Hak-hak konsumen harus ditegakkan. Salah satu faktor untuk menegakkan hak-hak konsumen adalah upaya untuk menumbuhkan sikap dan perilaku konsumen itu sendiri, sehingga menjadi konsumen yang bertanggung jawab, yaitu konsumen yang sadar akan hak-haknya sebagai konsumen. Kegiatan konsumen dalam meningkatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya (transaksi konsumen), pada umumnya dikuasai oleh Hukum Perdata. Oleh karena itu, peranan Hukum Perdata sangat besar artinya dalam menegakkan hak-hak konsumen dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Di samping itu, aspek Hukum Perdata yang cukup menonjol pada perlindungan konsumen adalah hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi.

Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari pemakaian barang-barang konsumsi merupakan salah satu hak pokok konsumen dalam hukum perlindungan konsumen. Ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen pada hakikatnya berfungsi sebagai:

1. Pemulihan hak-hak yang telah dilanggar;

2. Pemulihan atas kerugian materiil (kerugian pada barang-barang yang dibeli) maupun immaterial (kerugian yang membahayakan kesehatan dan/atau jiwa konsumen) yang telah dideritanya;
3. Pemulihan pada keadaan semula.⁵⁶

Secara umum dikenal 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:

- a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
- b. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
- c. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
- d. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The Internasional Organization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat.⁵⁷

⁵⁶ Andrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), h. 36-37.

⁵⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Perdata*, (Jakarta : Grasindo, 2000), h. 16.

Menurut Pasal 4 Nomor 8 Tahun 1999 UUPK menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut:

10. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
11. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
12. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
13. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
14. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
15. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
16. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
17. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

18. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵⁸

Kesembilan hak konsumen di atas yang lebih mengena dengan permasalahan ini adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁵⁹

Selain memperoleh hak, konsumen juga diwajibkan untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa, pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁶⁰

⁵⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

⁵⁹ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, h. 50-51.

⁶⁰ M. Ramli Ahmad, *Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Jurnal Hukum Bisnis Yayasan Pembangunan Hukum*, (Jakarta: PTMizan Grafika Sarana, 2010), h.15-16.

C. Pengaturan Pelayanan Jasa Service Laptop

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁶¹

Berikut ini adalah hal penting pada pelayanan menurut Barata adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan publik relations sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan;
2. Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi konsumen, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai;

⁶¹ S, Supriyanto dan M, Emawati, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 9.

3. Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri;
4. Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada konsumen, yang meliputi mencatat setiap keluhan konsumen;
5. Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada konsumen sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalisasi kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁶²

Sesuai dengan Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, penyelenggaraan pelayanan umum dapat dilaksanakan dengan pola-pola sebagai berikut:

- a) Pola pelayanan fungsional, yaitu pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya;

⁶² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), h. 85-87.

- b) Pola terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;
- c) Pola Terpadu, yang terdiri atas terpadu satu atap (pelayanan dalam suatu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Dan pola Terpadu Satu pintu, yaitu pelayanan yang diberikan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu;
- d) Pola Gugus Tugas yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pola ini merupakan integrasi antar instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing dalam rangka mendukung terhadap suatu pemberian pelayanan tertentu.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Menpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri atas:

- 1) Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi konsumen;
- 2) Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan konsumen dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan;
- 3) Akuntabel. Standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan;
- 4) Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan;
- 5) Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat;
- 6) Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai apa yang diterima.

Menurut Moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

1. Faktor kesadaran pemilik toko dan pekerja yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
4. Faktor keterampilan petugas;
5. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Kelima faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa tulisan.⁶³

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *Service Quality* yaitu :

- a) *Tangible* (Bukti Fisik) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pekerja, dan sarana komunikasi;

⁶³ T. Hardyanto, I. Sanjaya, & Rengu, S. P. (n.d.), *Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuwangi*, Jurnal administrasi publik 2014, h. 585-590.

- b) *Reliability* (Keandalan) Yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera akurat, dan memuaskan;
- c) *Responsiveness* (Ketanggapan) Yaitu keinginan dan kesediaan pekerja untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan sebaik mungkin;
- d) *Assurance* (Jaminan) Yakni mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pekerja, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keraguan-keraguan;
- e) *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.⁶⁴

⁶⁴ F. Tjiptono, *Service Management Mewujudkan layanan Prima*, (Jogjakarta: Andi, 2010), h. 157.

BAB IV

PERTANGGUNG JAWABAN SERVICE LAPTOP

MENURUT WAHBAH AZ-ZUHAILI

A. Service Laptop Yang Tidak Profesional

Service laptop adalah tindakan perbaikan perangkat lunak maupun perangkat keras komputer yang mengalami kerusakan sehingga dapat kembali bekerja sesuai dengan fungsinya. Perawatan adalah dimana kita menjaga dan mengkondisikan laptop kita dalam keadaan yang optimal ketika sedang kita jalankan tidak menemui kendala.⁶⁵

Ketidakprofesionalan disini adalah ketika konsumen menservice laptopnya toko di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat adalah setelah selesai di service laptop tersebut mengalami beberapa kerusakan yang lainnya, seperti *caseing* tergores benda tumpul, tombol keyboard ada yang tidak berfungsi dan sebagainya, yang mana awalnya kerusakan tersebut tidak ada sebelum laptop di service dan kerusakan tersebut diketahui akibat kelalaian dari pekerja service.

⁶⁵ <https://terabitkomputer.com/2017/07/12/servis-komputer/>

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan di Desa Pertumbuhan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat saya menemukan beberapa konsumen yang dirugikan oleh pekerja service. Contohnya adalah Kasus yang telah dialami oleh Susanti dan Desi Damayanti. Mereka pernah mengeluhkan kepada saya tentang kurang Profesionalnya kerja dari pekerja toko service di tempat mereka memperbaiki laptopnya.

Susanti mengeluhkan adanya goresan-goresan di bagian luar laptopnya (*caseing*) setelah ia menservice laptopnya yang diduga akibat tersayat benda tumpul, dikarenakan hal tersebut susanti mencoba untuk meminta pertanggung jawaban dari pihak toko, jawaban dari pihak toko yang dalam hal ini dijelaskan oleh pekerja toko goresan akibat benda tumpul tersebut akibat adanya baut yang sulit dibuka pada bagian laptop sehingga mengakibatkan goresan pada *caseing* itu terjadi. Pihak toko beralasan bahwa sebenarnya goresan tersebut tidak mempengaruhi dari kinerja laptop karena itu bagian dari luar fungsi sistem laptop. Setelah mendengar penjelasan dari pekerja toko tersebut susanti tetap bersikukuh agar goresan itu diperbaiki atau diganti dan dalam jaminan pihak toko. Tetapi pihak toko mengatakan bahwa

kerusakan itu bukan dari bagian yang diservice sehingga apabila mau diganti tetap dikenakan biaya atas perbaikan tersebut.⁶⁶

Berdasarkan wawancara penulis dengan seorang konsumen yang lainnya yaitu saudari Desi Damayanti yang mana setelah laptopnya selesai di service ia menjumpai beberapa tombol keyboardnya tidak berfungsi dan ada yang terlepas. Kejadian itu bermula ketika Desi Damayanti menservice laptopnya dengan keluhan hardisk yang rusak, setelah diperbaiki pihak toko menunjukkan dari hasil service tersebut dengan menunjukkan dari kinerja laptop yang sudah maksimal digunakan, namun dalam hal ini Desi Damayanti selaku konsumen tersebut tidak mengecek lebih lanjut pada bagian yang lainnya sehingga sesampainya dirumah ketika Desi Damayanti ingin mengoprasikan laptopnya iya menemukan kerusakan pada tombol keyboard yang terlepas dan beberapa tombol tidak berfungsi ketika diketik.

Mendapati hal demikian Desi Damayanti menyampaikan keluhannya keesokan harinya untuk meminta ganti kerugian atas kerusakan baru tersebut, namun pihak toko tidak mau mengganti rugi karena sebelum laptop tersebut dibawa pulang oleh Desi Damayanti sudah dilakukan pengecekan

⁶⁶ Susanti, Konsumen Service Laptop Toko Liza Komputer Desa Pertumbuhan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 20 Januari 2019.

oleh pihak toko dan sudah disaksikan oleh Desi Damayanti dan tidak ada keluhan pada saat itu sehingga pihak toko menduga kerusakan tersebut dari konsumen itu sendiri.⁶⁷

Saat melakukan penelitian ke toko Liza Komputer penulis bertemu dengan saudara Ridwan yang pada saat itu sedang mengeluhkan kepada pekerja toko Liza Komputer, keluhannya adalah ketika Ridwan menservice laptopnya yaitu mengupgrade windowsnya ditoko tersebut, sebelum diservice Ridwan mengakui bahwa layar monitor laptopnya sudah ada kerusakan namun hanya berbentuk satu bergaris biru dilayar monitor. Namun setelah diservice garis di monitor bertambah menjadi beberapa garis berwarna biru pada layar monitor. Pada saat dikeluhkan kepada pihak toko dan meminta ganti rugi pihak toko tidak mau mengganti karena beralasan bahwa layar laptop itu sudah rusak sebelumnya.⁶⁸

Maka apabila kita liat dari hasil wawancara diatas service laptop yang tidak profesional mengakibatkan kerugian yang besar bagi konsumen terlebih

⁶⁷ Desi Damayanti, Konsumen Service Laptop Toko Jaya Komputer Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 21 Januari 2019.

⁶⁸ Ridwan, Konsumen Service Laptop Toko Liza Komputer Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 31 Januari 2019.

lagi jaminan akan terlindunginya hak-hak konsumen tidak diperhatikan sehingga sifatnya kerugiakan yang diakibatkan oleh pihak toko service laptop hanya ditanggung sendiri oleh konsumen.

B. Pertanggung Jawaban Service Laptop Tidak Profesional

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya Pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;

- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.⁶⁹

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai dapat membuktikan bahwa tergugat tidak bersalah. Kata “dianggap” pada prinsip “*presumption of liability*” adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu membuktikan bahwa tergugat telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian.⁷⁰

Prinsip ini, beban pembuktiannya ada pada si tergugat. Dalam hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Hal ini tentu

⁶⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), h. 73-79.

⁷⁰ E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Cet. II, (Bandung: Alumni, 1979), h. 21.

bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*). Namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

3. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan *absolute liability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.⁷¹

4. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan, bila film yang ingin dicuci atau dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka si konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.

Ketentuan Pasal 19 ayat (1) UUPK ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Dalam kaitan dengan pelaksanaan jabatan notaris maka diperlukan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa yang

⁷¹ E. Suherman, *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan)*, Cet. II, h. 23.

diberikan. Menurut Komar Kantaatmaja sebagaimana dikutip oleh Shidarta menyatakan tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional) tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat dari kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.⁷²

Tanggung jawab (*responsibility*) merupakan suatu refleksi tingkah laku manusia. Penampilan tingkah laku manusia terkait dengan kontrol jiwanya, merupakan bagian dari bentuk pertimbangan intelektualnya atau mentalnya. Bilamana suatu keputusan telah diambil atau ditolak, sudah merupakan bagian dari tanggung jawab dan akibat pilihannya. Tidak ada alasan lain mengapa hal itu dilakukan atau ditinggalkan. Keputusan tersebut dianggap telah dipimpin oleh kesadaran intelektualnya.⁷³ Tanggung jawab dalam arti hukum adalah tanggung jawab yang benar-benar terkait dengan hak dan

⁷² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, h.82.

⁷³ Masyhur Efendi, *Dimensi / Dinamika Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Nasional Dan Internasional*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), h. 121.

kewajibannya, bukan dalam arti tanggung jawab yang dikaitkan dengan gejolak jiwa sesaat atau yang tidak disadari akibatnya.

Memberikan pelayanan, profesional itu bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggung jawab kepada diri sendiri, artinya dia bekerja karena integritas moral, intelektual dan profesional sebagai bagian dari kehidupannya. Memberikan pelayanan sebagai bagian dari kehidupannya. Memberikan pelayanan, seorang profesional selalu mempertahankan cita-cita luhur profesi sesuai dengan tuntutan kewajiban hati nuraninya, bukan karena sekedar hobi belaka. Bertanggung jawab kepada masyarakat, artinya kesediaan memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa membedakan antara pelayanan bayaran dan pelayanan cuma-cuma serta menghasilkan layanan yang bermutu, yang berdampak positif bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata bermotif mencari keuntungan, melainkan juga pengabdian kepada sesama manusia. Bertanggung jawab juga berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya itu. Kelalaian dalam melaksanakan profesi

menimbulkan dampak yang membahayakan atau mungkin merugikan diri sendiri, orang lain dan berdosa kepada Tuhan.⁷⁴

1. *Product Liability*

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam konteks hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, khususnya produsen yang produknya merugikan konsumen, azas tanggung jawab produk (*Product Liability*) ini didefinisikan bahwa produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Pada prakteknya tuntutan atas dasar *product liability* ini dapat didasarkan pada 3 (tiga) hal:

- a. Melanggar jaminan, misalnya khasiat atau cita rasa tidak sesuai dengan yang tertera dalam kemasan produk. Pelanggaran jaminan yang berkaitan dengan jaminan dalam konteks barang yang dihasilkan atau dijual oleh produsen atau pelaku usaha tidak mengandung cacat. Pengertian cacat bisa terjadi dalam konstruksi barang (*constructions defect*), design (*design defect*) dan/atau pelebelan (*labeling defect*);

⁷⁴Abdulkadir Muhamad, *Etika Profesi Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), h.60.

- b. Ada unsur kelalaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan produk yang baik. Kelalaian dapat dinyatakan terjadi bila pelaku usaha atau produsen yang dituntut gagal membuktikan bahwa pelaku usaha telah berhati-hati dalam membuat, menyimpan, mengawasi, memperbaiki, memasang label atau mendistribusikan suatu barang;
- c. Menerapkan aturan tentang tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

2. *Professional Liability*

Menurut Komar Kantaatmadja, tanggung jawab profesional (*professional liability*) merupakan tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungannya dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Sejalan dengan tanggung jawab produk, tanggung jawab profesional ini timbul karena para penyedia jasa profesional tidak memenuhi perjanjian yang disepakati dengan klien atau akibat kelalaian penyedia jasa tersebut yang mengakibatkan terjadinya kerugian atau perbuatan melawan hukum. Jenis jasa yang diberikan dalam hubungan antara profesional dengan kliennya dapat dibedakan dalam beberapa hal:

- a. Jasa yang diperjanjikan menghasilkan sesuatu (*resultaat verbintenis*), sebagai contoh jasa profesional seorang service laptop, bertanggung jawab atas hasil kerja yang diminta konsumennya;
- b. Jasa mengupayakan sesuatu, jasa seorang advokat yang sedang menangani perkara secara etik dilarang menjanjikan hasil kemenangan dalam menangani perkara di pengadilan. Dalam konteks ini, tanggung jawab profesional hanya mengupayakan agar kepentingan hukum kliennya dapat dilindungi seoptimal mungkin.⁷⁵

3. *Product Liability* Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Secara perdata tanggung jawab produk (*product liability*) merupakan tanggung jawab dari produsen dan pihak-pihak yang menyalurkannya untuk membayar ganti kerugian secara tanggung renteng seluruhnya. Tanggung jawab ini juga bersifat mutlak atau tanggung jawab tanpa kesalahan (*liability without fault*).

⁷⁵ K. Kantaatmadja, *Tanggung Jawab Profesional*, Jurnal Era Hukum Tahun III No. 10, oktober, 1996.

Pasal 19 ayat (1) UUPK secara jelas mengatur: “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Ketentuan Pasal 19 ayat (1) ini dalam perspektif hukum pembuktian merupakan sistem pembuktian terbalik dalam pengertian konsumen tidak diwajibkan membuktikan adanya unsur kesalahan pelaku usaha yang menyebabkan kerugian akibat penggunaan barang atau jasa sebagai dasar pembayaran ganti kerugian. Ketentuan ini merupakan *lex specialis* dalam gugatan tentang perbuatan melawan yang membuktikan kesalahan tergugat.⁷⁶ Dan pemberian ganti rugi berdasarkan ketentuan ini tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Hal tersebut terjadi Karena setiap produk cacat yang menimbulkan kerugian konsumen, maka pihak yang paling bertanggung jawab adalah pelaku usaha. Undang-undang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara detail tentang kewajiban-kewajiban dan perbuatan-perbuatan dilarang

⁷⁶ Pasal 1365 jo 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

dilakukan oleh pelaku usaha yang merupakan substansi dari tanggung jawab produk pelaku usaha. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha:

- 1) Pelaku usaha wajib berikhtikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) 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 yang diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sementara itu kenyataan dilapangan yang terjadi di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha sangat minim terkhusus pelaku usaha dibidang service laptop. Penulis mengadakan penelitian tentang Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Service Laptop Tidak Profesional Dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili penelitian ini dilakukan di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu pada 2 (dua) toko service yang ada di Desa tersebut yaitu pada Toko Liza Komputer dan Toko Jaya Komputer.

Wawancara langsung yang dilakukan penulis pada Toko Liza Komputer yang dalam hal ini diwakilkan oleh pekerja toko yang bernama Asri Andika Saputra dikarenakan pemilik toko tidak sedang ditempat. Berdasarkan wawancara penulis dengan pekerja toko tersebut membenarkan adanya keluhan konsumen ketika laptop telah selesai di service dan keluhan tersebut adalah keluhan tentang kerusakan baru. Dan pekerja mengatakan kerusakan baru itu adalah kerusakan yang sifatnya terjadi karena unsur ketidak sengajaan karena jumlah laptop yang di service sangat banyak sedangkan pekerjanya hanya dua orang terlebih lagi laptop yang di service

tersebut terkadang memiliki kerusakan yang serius yang membutuhkan waktu yang lama pengerjaannya sehingga kadang kala kerusakan itu tidak dapat terhindarkan. Pekerja juga menambahkan bahwa kerusakan-kerusakan yang tidak disengaja, sebagai pekerja ia berusaha menutupi kerusakan tersebut agar tidak diketahui oleh pihak toko dan konsumen dikarenakan jika kerusakan itu diketahui oleh pemilik toko maka akan ada pemotongan gaji pekerja dikarenakan pemilik toko tidak mau bertanggung jawab untuk ganti rugi atas kerusakan tersebut dan pekerja juga menjelaskan bahwa setiap menservice ada garansi tetapi tidak semua menservice mendapat garansi.⁷⁷

Begitu juga yang terjadi di toko Jaya Komputer, yang mana saya mewawancarai salah satu pekerjanya yang bernama Irfan, yang mana toko tersebut melayani jasa jual beli laptop baru dan bekas serta jasa service laptop, toko tersebut memiliki konsumen yang cukup banyak, didalam satu minggu tidak menentu berapa orang konsumennya, sehari bisa mencapai 4 (empat) konsumen atau lebih. Ketika ditanya tentang masalah adanya konsumen yang bernama Desi Damayanti, yang merasa dirugikan ketika melakukan service laptop di toko tersebut. Ia menjelaskan bahwa pihak toko

⁷⁷ Asri Andika Saputra, Pekerja Service Toko Liza Komputer di Desa Pertumbuhan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 21 Januari 2019.

tidak mau mengganti kerusakan yang baru, dikarenakan pada saat laptop telah selesai diservice kemudian dilakukannya pengecekan ditoko itu yang disaksikan oleh konsumen, pada saat itu konsumen tidak ada melakukan keluhan namun setelah laptop itu sudah dibawa pulang oleh konsumen keesokan harinya baru konsumen melakukan keluhan dan terlebih lagi keluhannya adalah keluhan kerusakan yang baru sehingga kami tidak bisa memenuhi keluhan konsumen tersebut karena barang yang diservice dengan keluhan yang baru itu berbeda. Pekerja juga memaparkan jika terdapat kerusakan baru pihak toko tidak bertanggung jawab ataupun tidak berlakunya garansi.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan ada beberapa yang mempengaruhi tidak terpenuhinya pertanggung jawaban service laptop tidak profesional, yaitu:

1. Adanya upaya untuk menutupi kesalahan ketidak profesionalan service laptop dari pekerja itu sendiri karena adanya aturan dari pihak toko itu sendiri untuk memotong gaji pekerja berdasarkan besaran kesalahannya;

⁷⁸ Irfan, Pekerja Service Toko Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, Wawancara Pribadi, 24 Januari 2019.

2. Tidak adanya upaya untuk menjamin hak-hak konsumen oleh pemilik toko service yang dituangkan dalam peraturan baku;
3. Kurangnya pengetahuan konsumen tentang hukum-hukum perlindungan konsumen.

C. Pandangan Wahbah Az-Zuhaili Tentang Pertanggung Jawaban Service Laptop Tidak Profesional

Syeikh Wahbah Az-Zuhaili dikenal sebagai pakar Fiqh Kontemporer di abad ke 20. Wahbah Az-Zuhaili lahir di Desa Dir 'Athiah, Damaskus, Syiria pada tahun 1932 M, terlahir dari pasangan Mustafa Az-Zuhaili, seorang petani yang sederhana, dan Fatimah binti Mustafa Sa'dah. Beliau mulai belajar Al-qur'an dan Ibtidaiyah di kampungnya, beliau menamatkan pendidikan ibtidaiyah di Damaskus pada tahun 1946 M. Beliau melanjutkan pendidikannya di kuliah syari'ah dan tamat pada tahun 1952 M.

Beliau sangat suka belajar, sehingga ketika beliau pindah ke Kairo Mesir, beliau mengikuti beberapa kuliah secara bersamaan, yaitu di fakultas

Bahasa Arab di Universitas Al-Azhar dan fakultas Hukum Universitas 'Ain Syams.⁷⁹

Pada Sabtu 8 Agustus 2015 berpulang di Damaskus Suriah pada usia 8 tahun. Beliau merupakan salah satu ulama Sunni terkemuka pada masa ini. Popularitasnya tidak hanya di Suriah atau Timur Tengah saja, tapi juga mendunia termasuk dikenal baik umat Islam Indonesia. Beberapa jabatan keilmuan di beberapa negara Timur Tengah pernah beliau pegang. Beliau menjabat sebagai Dewan Fiqh di Makkah, Jeddah, India, Amerika dan Sudan.

Wahbah Az-Zuhaili mengarang lebih dari 200 kitab. Mulai dari buku yang terdiri dari 16 jilid, sampai artikel-artikel melebihi 500 buah. Salah satu bukunya yang banyak dikenal di Indonesia adalah *al-Fiqhu al-Islami wa Adillatuh* dan *Tafsir al-Munir*. *Al-Fiqhu al-Islami wa Adillatuh*, adalah kitab fikih kontemporer yang sangat penting dalam pengkajian fikih komparatif. Buku ini untuk pertama kalinya dicetak oleh Dar al-Fikr di Damaskus pada tahun 1984, terdiri dari 9 (Sembilan) jilid besar.

⁷⁹ Muhammad Khoirudin, *Kumpulan Biografi Ulama Kontemporer*, (Bandung: Pustaka Ilmi, 2003), h. 102.

Beliau memperoleh ijazah takhasus pengajaran Bahasa Arab di Al-Azhar pada tahun 1956, kemudian beliau memperoleh ijazah Licence (Lc) bidang hukum di Universitas 'Ain Syams pada tahun 1957. Magister Syari'ah dari fakultas Hukum Universitas Kairo didapatnya pada tahun 1959, sedangkan gelar Doktor beliau peroleh pada tahun 1963. Setelah memperoleh ijazah Doktor, pekerjaan pertama beliau adalah staf pengajar pada fakultas Syari'ah, Universitas Damaskus pada tahun 1963, kemudian menjadi asisten dosen pada tahun 1969, dan menjadi profesor pada tahun 1975. Sebagai guru besar, beliau menjadi dosen tamu di sejumlah Universitas di Negara-negara Arab, seperti pada fakultas Syari'ah dan Hukum, serta Fakultas Adab Pascasarjana Universitas Benghazi Libya. Pada Universitas Khurtum, Universitas Ummu Darman, Universitas Afrika yang ketiganya berada di Sudan. Wahbah Az-Zuhaili sangat produktif dalam menulis, mulai dari artikel dan makalah, sampai kitab besar yang terdiri dari 16 (enam belas) jilid.⁸⁰

⁸⁰ Sarah, "Biografi Wahbah Az-Zuhaili, http://www./blog.info_dakwah.(28 April 2016).

Wahbah Az-Zuhaili dalam masalah jamin memiliki argumentasi yang sangat jelas yaitu, Menurut Wahbah Az-Zuhaili :

وإن كانت الكفالة بالعين, فيطالب الكفيل بتسليم العين إن كانت قائمة وبمثلها أو قيمتها إن كانت هالكة.⁸¹

Artinya: “*Apabila sesuatu yang dijamin berupa al-‘Ain (barang, bukan utang), maka pihak penjamin dituntut untuk menyerahkan al-‘Ain yang dijamin tersebut, jika memang barangnya masih ada. Namun jika sudah rusak, maka ia menyerahkan gantinya dengan barang yang serupa atau dengan nilai harganya*”.

Dan yang berkewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban tersebut adalah Pemilik Toko yang merupakan sebagai pihak penjamin.⁸²

Berdasarkan pendapat Wahbah Az-Zuhaili diatas maka bentuk pertanggung jawaban service laptop tidak profesional adalah pihak penjamin (pihak pemilik toko) harus menyerahkan barang yang di service sesuai dengan apa yang telah disepakati (barang yang diperbaiki) antara pihak toko dengan kosumen, apabila rusak ia harus memberi ganti rugi dengan barang yang sama atau dengan nilai harga yang sama.

⁸¹ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqhu Al-Islam Wa Adillatuhu Juz VI*, (Damaskus: Dar Al-Fikr, 1989), h. 4164.

⁸² Wahbah Az-Zuhaili, *Terjemah Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 6*, (Jakarta: Gema Insani Darul Fikir, 2011), h. 60.

D. Analisis Penulis

Mengenai bagaimana hukum perlindungan konsumen terhadap service laptop dalam perspektif Wahbah AZ-Zuhaili penulis terlebih dahulu akan menganalisis terhadap hasil penelitian yang berkaitan dengan pokok permasalahan yaitu yang pertama kepada konsumen yang merupakan pihak yang dirugikan, kedua kepada pihak terkait yaitu beberapa toko service di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat, kemudian akan direlevansikan kepada pemikiran Wahbah Az-Zuhaili terkait hukum jaminan (kafalah), sehingga akan lahir bagaimana hukum dari Perlindungan Konsumen Terhadap Service Laptop Tidak Profesional Dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili studi kasus di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat.

Hasil penelitian penulis terhadap konsumen service laptop setelah dianalisis penulis menyimpulkan bahwa para konsumen adalah pihak yang hak-haknya tidak ada dijamin oleh pihak toko service laptop, dimana dari ketiga konsumen menjelaskan bahwa mereka mendapat kerugian setelah menservice laptop di toko service tempat asal mereka menservice laptop. Kerugiannya yaitu munculnya kerusakan baru pada laptop yang mereka

service yang bersumber dari ketidak profesionalan para pekerja ditoko service tersebut. Ditambah lagi kurangnya pengetahuan konsumen tentang hukum-hukum perlindungan konsumen mengakibatkan mereka semakin dirugikan.

Kemudian hasil penelitian penulis terhadap para pihak terkait yaitu toko service laptop, penulis menyimpulkan bahwa kesalahan-kesalahan bentuk ketidak profesional pekerja service diakibatkan karena ada tekanan yang didapat dari pemilik toko service laptop yaitu harus mampu menyelesaikan servicenya dengan waktu yang telah ditentukan. Namun banyaknya laptop yang ingin diservice tidak sebanding dengan jumlah pekerja, yang dalam hal ini jumlah pekerjanya sedikit yaitu setiap toko hanya memiliki 2 (dua) pekerja saja. Ditambah lagi setiap kerusakan yang dihasilkan pekerja dalam menservice laptop bila diketahui pemilik toko maka honorium pekerja service akan dipotong sesuai dengan besaran kerusakan yang mereka buat, sehingga pekerja service memilih untuk menutupi kerusakan yang mereka buat agar pemilik toko tidak mengetahui.

Setelah mendapatkan kesimpulan pokok permasalahan diatas bila merujuk kepada perspektif Wahbah Az-Zuhaili:

وإن كانت الكفالة بالعين, فيطالب الكفيل بتسليم العين إن كانت قائمة وبمثلها أو قيمتها إن كانت هالكة.⁸³

Artinya : “*Apabila sesuatu yang dijamin berupa al-‘Ain (barang, bukan utang), maka pihak penjamin dituntut untuk menyerahkan al-‘Ain yang dijamin tersebut, jika memang barangnya masih ada. Namun jika sudah rusak, maka ia menyerahkan gantinya dengan barang yang serupa atau dengan nilai harganya*” .

Maka berdasarkan perspektif Wahbah Az-Zuhaili tersebut hukum dari Perlindungan Konsumen service laptop Tidak Profesional hukumnya adalah wajib, dan pihak penjamin yang dituntut dalam hal ini adalah pemilik toko bukan pekerja toko. Hal itu karena pemilik toko yang melakukan akad dengan konsumen, yang mana pemilik toko menjamin laptop yang di service bisa diperbaiki. Sehingga berdasarkan perspektif Wahbah Az-Zuhaili pemilik toko adalah sebagai *dhaamin* (yang menjamin) sedangkan laptop konsumen yang di service sebagai *madhmuun* (sesuatu yang dijamin berupa barang), dan konsumen adalah sebagai *madhmuun lahu* (pihak pemilik hak yang dijamin).

Dasar dari pendapat Wahbah Az-Zuhaili tersebut adalah ayat Al-Qur’an dalam surah Yusuf: 72

⁸³ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqhu Al-Islam Wa Adillatuhu Juz VI*, (Damaskus: Dar Al-Fikr, 1989), h. 4164.

Artinya: *penyeru-penyeru itu berkata, “kami kehilangan shuwaa’ (alat penakar atau wadah tempat minum) milik raja, dan barang siapa dapat mengembalikannya akan memperoleh bahan makanan (seberat) beban unta, dan aku menjamin terhadapnya.”*

Juga berdasarkan hadis Rasulullah saw yang diriwayatkan dari Abu Umamah bahwa Rasulullah SAW. bersabda:

⁸⁴ عَنْ أَبِي أُمَامَةَ أَنَّ نَبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: الرَّعِيمُ غَا رِمٌ (رواه أبو داود والترمذي)

Artinya : *“ Dari Abu Umamah bahwasannya Nabi Saw bersabda: Penjamin adalah orang yang berkewajiban membayar” (HR. Abu Dawud dan At-Tirmidzi).*

⁸⁴ Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fiqih Sunnah Sayyid Sabiq*, (Jakarta: Pustaka Al-Kausar, 2013), h. 869-870.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penjabaran di atas diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Ketidak profesionalan service laptop di Desa Pertumbuhan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat adalah ketika konsumen menservice laptopnya setelah selesai di service laptop tersebut mengalami beberapa kerusakan yang lainnya, seperti *caseing* tergores benda tumpul, tombol keyboard ada yang tidak berfungsi, serta kerusakan baru yang muncul. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".
2. Kesalahan-kesalahan bentuk ketidak profesional pekerja service diakibatkan karena ada tekanan yang didapat dari pemilik toko service laptop yaitu harus mampu menyelesaikan servicenya dengan waktu yang telah ditentukan. Namun banyaknya laptop yang ingin diservice

tidak sebanding dengan jumlah pekerja. Ditambah lagi setiap kerusakan yang dihasilkan pekerja dalam menservice laptop bila diketahui pemilik toko maka honorium pekerja service akan dipotong sesuai dengan besaran kerusakan yang mereka buat.

3. Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap service laptop tidak profesional dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili adalah wajib, dan yang berkewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban tersebut adalah Pemilik Toko yang merupakan sebagai pihak penjamin. Jadi di permasalahan ini pemilik toko wajib untuk mengganti kerugian atas kerusakan pada laptop konsumen.

B. Saran

Berdasarkan penjabaran di atas maka penulis memiliki beberapa saran kepada toko Service laptop, yaitu:

1. Toko service laptop untuk lebih mengawasi dan memberikan hak kepada konsumen atas apa yang terjadi terhadap laptopnya atas ketidak profesional pekerja.
2. Perlu adanya penambahan pekerja toko service laptop di Desa Pertumbuhan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Supaya

tidak terjadi ketidak profesionalan pekerja yang merugikan konsumen.

3. Diharapkan dengan adanya penjelasan dari Wahbah Az-Zuhaili tentang bentuk pertanggung jawaban service laptop tidak professional pihak penjamin harus menyerahkan barang yang di service sesuai dengan apa yang telah disepakati (barang yang diperbaiki) antara pihak toko dengan konsumen, apabila rusak ia harus memberi ganti rugi dengan barang yang sama atau dengan nilai harganya. Pemilik toko harus memberikan hak-hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad, M. Ramli. *Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Jurnal Hukum Bisnis Yayasan Pembangunan Hukum*. Jakarta: PT. Mizan Grafika Sarana. 2010.
- Ahmad Yahya Al-Faifi, Syaikh Sulaiman. *Ringkasan Fiqih Sunnah Sayyid Sabiq*. Jakarta: Pustaka Al-Kausar. 2013.
- Anshari, Ahmad Afnan. *Implementasi Pendidikan HAM si Perguruan Tinggi*. Semarang: UIN Walisongo. 2013.
- Ash-Shiddieqy, Hasbi. *Falsafah Hukum Islam*. Jakarta: Bulan Bintang. 1993.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqhu Al-Islam Wa Adillatuhu Juz VI*. Damaskus: Dar Al-Fikr. 1989.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Terjemah Fiqih Islam Wa Adillatuhu jilid 6*. Jakarta: Gema Insani Darul Fikir. 2011.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2004.
- Efendi, Masyhur. *Dimensi / Dinamika Hak Asasi Manusia Dalam Hukum Nasional Dan Internasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1994.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE. 2003.
- Harahap, Isnaini dkk. *Hadis-Hadis Ekonomi*. Jakarta: Kencana. 2015.
- H, Lauren K Wright, Christopher Lovelock. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks. 2010.

Kantaatmadja, K. Tanggung Jawab Profesional. *Jurnal Era Hukum* Tahun III No. 10. oktober, 1996.

Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.

Khasanah, Nur. *Etika Profesi dan Profesional Bekerja*. Jakarta: Direktorat Pembinaan SMK. 2013.

Khoirudin, Muhammad. *Kumpulan Biografi Ulama Kontemporer*. Bandung: Pustaka Ilmi. 2003.

Kunandar. *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) Dalam Sertifikasi Guru*. Jakarta : Raja Grafindo Persada. 2007.

Linggapan. *Definisi pengertian Standar Operasional Prosedur*. Manado: Gramedia. 2000.

Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah:Fiqh Muamalah*. Jakarta: Kencana. 2013.

Muhamad, Abdulkadir. *Etika Profesi Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. 2001.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media. 2003.

Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Graha Ilmu. 2010.

Sabiq, Sayyid. *Fikih Sunnah jil. 13, cet. 3*. Bandung: Alma'arif. 1993.

Sanjaya, T. Hardyanto,I, & Rengu, S. P. (n.d.). *Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Banyuwangi*. *Jurnal administrasi publik*. 2014.

- Santosa, Joko Dwi. *Lebih Memahami SOP(Standard Operating Procedure)*. Surabaya: Kata Pena. 2014.
- Saudagar dan Idrus. *Pengembangan Profesionalitas Guru*. Jakarta: Gaung Persada. 2009.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia. 2006.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Perdata*. Jakarta : Grasindo. 2000.
- Siagian, Sondang P. *fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta:PT Bumi Aksara. 2005.
- Soekanto Soerjono dan Sri Mumadji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2001.
- S.Praja, Juhaya. *Filsafat Hukum Islam*. Bandung: LPPM UNISBA. 1995.
- Suherman, E. *Masalah Tanggung Jawab Pada Charter Pesawat Udara Dan Beberapa Masalah Lain Dalam Bidang Penerbangan (Kumpulan Karangan), Cet. II*. Bandung: Alumni. 1979.
- Sumarsono, Sonny. *Kewirausahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan*. Jakarta : Sinar Grafika. 2011.
- Sutedi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2008.
- Supriyanto, S, dan M, Ernawati. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi. 2010.
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. *Pengantar Bisnis Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta. 2002.

Tathagati, Arini. *Step By Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Evata Publishing. 2014.

Tjiptono, F. *Service Management Mewujudkan layanan Prima*. Jogjakarta: Andi. 2010.

Wardi Muslich, Ahmad. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Amzah. 2013.

Wibowo, Arrianto Mukti, et.al. "*Kerangka Hukum Digital Signature dalam Electronic Commerce*", *Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce*. Depok, : Fakultas Ilmu Komputer UI. 1999.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2013.

B. Kitab/ Undang-Undang

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 1997.

Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Perlindungan Konsumen.

Pasal 1365 jo 1865 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

C. Website

http://wonkdermayu.wordpress.com/kuliah-hukum/hukum_perjanjian.

Dikutip tanggal 15 februari 2017, pukul.14.50.

<http://azarfatimah.blogspot.co.id/2014/12/perizinan-dunia-bisnis-siuplembaga.html> di akses pada Rabu, 22 – Maret – 2017 pukul 14.37 WIB.

<http://gery-casakom.blogspot.com/2010/05/makalah-pengawasan-sim1.html>.

<http://chokyhafiz.blogspot.co.id/2015/11/hukum-hak-dan-kewajibanwarganegara.html>.

<http://www.gresnews.com/berita/tips/112047-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik/>

<http://www.bandunqlaptop.com/repair-service/s-o-p.html>

<https://terabitkomputer.com/2017/07/12/servis-komputer/>

Sarah, “Biografi Wahbah Az-Zuhaili, “<http://www.blog.info dakwah>.(28 April 2016).

D. Wawancara

Saputra, Asri Andika. Pekerja Service Toko Liza Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Wawancara Pribadi. 21 Januari 2019.

Irfan. Pekerja Service Toko Jaya Komputer di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Wawancara Pribadi. 24 Januari 2019.

Susanti. Konsumen Service Laptop Toko Liza Komputer Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Wawancara Pribadi. 20 Januari 2019.

Damayanti, Desi. Konsumen Service Laptop Toko Jaya Komputer Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Wawancara Pribadi. 21 Januari 2019.

Ridwan. Konsumen Service Laptop Toko Liza Komputer Desa
Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat. Wawancara
Pribadi. 31 Januari 2019.

RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Hastati Isna Efelia, lahir di Pertumbukan pada tanggal 09 Mei 1996. Ayah bernama Hasan Basri dan Ibu bernama Zumaidah, dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Pada Tahun 2002 penulis masuk MIS Al-Ihsan Pertumbukan, dan lulus pada Tahun 2008. Pada Tahun 2008, penulis melanjutkan sekolah ke MTS Al-Ihsan Pertumbukan dan lulus pada Tahun 2011, kemudian pada Tahun 2011, penulis melanjutkan pendidikan di MAN 1 Stabat dan lulus pada Tahun 2014, pada Tahun 2014, penulis diterima di Fakultas Syariah dan Hukum (Muamalah) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SERVICE LAPTOP TIDAK PROFESIONAL DALAM PERSPEKTIF WAHBAH AZ-ZUHAILI (Studi Kasus Toko Service Laptop di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu Kabupaten Langkat)”.

Berikut daftar wawancara untuk menjawab rumusan masalah:

Daftar pertanyaan dengan toko Liza Komputer :

1. Apakah benar saudara pekerja toko service laptop di toko Liza Komputer?
2. Sudah berapa lama bekerja di toko tersebut?
3. Apakah ada keluhan konsumen service laptop di toko Liza Komputer?
4. Apa-apa saja keluhan konsumen?
5. Apakah kerusakan saat menservice menjadi tanggung jawab pihak toko?
6. Bagaimana jika kerusakan dari pekerja sendiri dan bagaimana tanggapan dari pemilik toko?

7. Apakah setiap service laptop ada garansinya dan jika terjadi kerusakan apakah garansi itu berlaku?

Daftar pertanyaan dengan toko Jaya Komputer:

1. Apakah benar saudara pekerja toko service laptop di toko Jaya Komputer?
2. Sudah berapa lama bekerja di toko tersebut?
3. Apakah di toko Jaya Komputer hanya melayani service laptop dan apakah memiliki konsumen yang cukup banyak?
4. Apakah di toko Jaya Komputer memiliki konsumen yang bernama Desi Damayanti?
5. Apakah setiap keluhan baru dari konsumen pihak toko bertanggung jawab?
6. Apakah setiap service laptop mempunyai garansi?

Daftar pertanyaan dengan konsumen:

1. Apakah benar saudara/I melakukan service laptop di toko Liza Komputer atau Jaya Komputer dan pada tanggal berapa?

2. Apakah keluhan kerusakan pada laptop saudara/I pada saat pertama kali service laptop ditoko tersebut?
3. Apakah saudara/I puas dengan layanan service dari toko tersebut?
4. Apa upaya yang saudara/I lakukan ketika ada hal-hal yang tidak menguntungkan saudara/I ketika menservice laptop di toko tersebut?
5. Apakah hasil darikeluhan saudara/I dan apa yang dilakukan oleh toko tersebut?