

**HAK KHIYAR DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT MAZHAB SYAFI'I DAN
HUKUM POSITIF
(Studi Kasus Jual Beli Buku Bersegel di Toko Buku Pustaka 2000
Kecamatan Lubuk Pakam)**

Leni Masnidar Nasution

Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Serdang (STAIS) Lubuk Pakam
Jln. Negara Km. 27 - 28 No. 16 Telp. (061) 7952252 - Lubuk Pakam 20525
Kab. Deli Serdang Sumatera Utara
email: lenimasnidarnasution@yahoo.co.id

Abstract: Among muamalah activities is buying and selling. Today the practice of buying and selling is growing apart from all kinds of things one of them is a book. Nowadays, the sale of books is packaged with plastic seals so that it attracts buyers. One of these books was sold at the Bookstore Pustaka 2000 in Lubuk Pakam District. The practice of buying and selling is bizarre for some consumers / buyers. When further investigated, the vulnerability of neglected consumer rights makes the pattern of buying and selling in the shop contradict with Islamic law and Positive Law. This research is a field research with a qualitative approach using analytic descriptive method, the implication of which is by describing the author's analyzes of phenomena that occur in the midst of society within the object of research based on Islamic normative theory, especially according to the perspective Syafi'i school and Positive Law. According to the view of the Shafi'ite school in several Majmu books' Syarah al-Muhazzab and the book Nihayatu az-Zain Fi Irsyadi al-Mubtadi'in that every consumer and seller in trading activities has the same position before Islamic law. The practice of buying and selling books in the store according to the author's observations practically ignores consumer rights. Lack of socialization of knowledge and understanding of consumer protection, especially the right of khiyar according to Islamic law and positive law is the main factor why the practice of buying and selling books that are still wrong. This research concludes according to the author that buying and selling in the store is contrary to the concept of khiyar and positive law. In addition, the standard clause by the store according to the analysis of the writer does not apply the concept of khiyar and neglects the rights of consumers so that it is null and void.

Keywords: Khiyar Rights, Consumer Protection, Exercise Of Syafi'i And Positive Law.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam hubungannya dengan jual-beli buku hendaknya konsumen diberikan keleluasaan dalam memilih, membaca, menilai serta memeriksa buku yang hendak ia beli agar segala sesuatunya menjadi jelas dan tidak ada kecacatan serta kerugian. Didalam pembahasan fiqh mu'amalah terdapat pembahasan tentang

bai'u al-khiyar atau jual beli dengan hak pilihan. Kata al-khiyar dalam bahasa arab berarti pilihan. Pengertian khiyar menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 20 (8) adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya (Ahmad Muhajidin, 2010: 251).

Pembahasan khiyar dikemukakan para ulama fiqh dalam permasalahan yang menyangkut transaksi dalam bidang perdata khususnya transaksi ekonomi, sebagai salah satu hak bagi kedua belah pihak yang melakukan transaksi (akad) ketika terjadi beberapa persoalan dalam transaksi secara terminologi para ulama fiqh mendefinisikan al-khiyar dengan:

ان يكون للمتعاقد الخيار بين إمضاء العقد وعدم

إمضائه بفسخه رفقا للمتعاقدین

Artinya: “*Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan transaksi untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi yang disepakati sesuai dengan kondisi masing-masing pihak yang melakukan transaksi.*” (Nasrun Haroen, 2007:129).

Berdasarkan defenisi khiyar yang dikemukakan oleh para ulama fiqh diatas berikut ini penulis kemukakan defenisi khiyar menurut mazhab Syafi’i yang terdapat dalam kitab Nihayatu az-Zain Fi Irsyadi al-Mubtadi’in karangan Abi ‘Abdi al-Mu’thi Muhammad bin Umar bin ‘Ali anwawi yang berbunyi sebagai berikut:

الخيار وهو طلب خيار الأمرين ، وهما هنا إمضاء البيع

وفسخه

Artinya: “*Khiyar adalah suatu permohonan hak pilih antara dua hal. Diantara keduanya yakni persetujuan pembeli atau pembatalannya.*” (Abi ‘Abdi al-Muth’i Muhammad bin Umar bin ‘Ali Nawawi, 2005:211).

Tujuan khiyar adalah untuk melindungi orang-orang yang bertransaksi dari segala bentuk kerugian sehingga mencapai kemaslahatan. Status khiyar menurut ulama fiqh adalah disyariatkan atau dibolehkan karena suatu keperluan yang mendesak dalam memepertimbangkan kemaslahatan masing-masing pihak yang melakukan transaksi. (Nasrun Haroen, 2007:129).

Toko buku pustaka 2000 adalah salah satu toko buku besar yang ada di Lubuk Pakam. Praktek jual beli buku yang

di segel adalah bagian dari hal yang terjadi di toko buku Kota Lubuk Pakam ini. Setelah melakukan wawancara dengan manager harian dan milik toko buku tersebut penulis mendapatkan informasi bahwa pemilik toko adalah seorang muslim. Dan penulis juga mendapati bahwa pada bukti pembayaran pembelian buku tercantum sebuah klausula baku sebagai regulasi sepihak dan pihak toko yaang mencantumkan pernyataan “Barang yang telah dibeli tidak dapat di kembalikan lagi”.

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 10 undang – undang nomor 8 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) klausula baku menurut undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 yakni: “Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dari syarat syarat yang telah di persiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang di tuangkan dalam suatu dokumeen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib di penuhi oleh konsumen” (Presiden RI, Undang-undang Perlindungan Konsumen di Inonesia, DPR RI, No. 8 Tahun 1999:2).

Pemberlakuan regulasi diatas dilakukan berdasarkan kebijakan pihak manajemen yang memajang buku – buku yang ada pada rak-rak dengan rapi berdasarkan jenis bukunya kemudian pihak manajemen memberikan satu tester atau contoh buku pada masing-masing jenis buku. Buku tersebut dimaksudkan agar para konsumen dapat membaca isi buku yang bersangkutan secara keseluruhan namun pada akhirnya yang boleh dibeli ialah buku yang masih bersegel. Menurut keterangan yang penulis dapat kan melalui observasi terdahulu, Ajeng Mahasiswa universitas swasta di Kota Lubuk Pakam mengaku buku-buku yang ia beli ditoko tersebut masih bersegel sehingga tidak dapat dilihat sepenuhnya isi kualitas buku tersebut hingga sesampainya ia beli dan ia buka halaman buku tersebut ternyata kualitas per-

cetakannya sangat buruk (Yuni Senjari Wilujeng, Mahasisiwi, wawancara pribadi, Lubuk Pakam, 2 Januari 2019).

Keterangan lainnya juga penulis dapatkan bahwa beberapa pengunjung mengaku pernah buku yang mereka beli kualitas warna tulisan isi buku tersebut kurang baik dan cenderung pudar. Faisal guru honorer swasta di salah satu sekolah di Kota Lubuk Pakam juga mengaku pernah membeli buku dengan kualitas dengan tulang buku yang terkadang sangat buruk sehingga sering kali buku yang dibeli mudah rusak dan patah (Arif, Faisal, Dewi, Pengunjung Toko Buku Pustaka 2000, wawancara pribadi, 4 Januari 2019).

Berdasarkan kejadian tersebut menjadi permasalahan dilihat dari pemberlakuan aturan yang menolak pengembalian buku-buku yang sudah di beli oleh pembeli atau konsumen. Padahal praktek tersebut sesungguhnya dilarang berdasarkan bunyi regulasi ayat 1 angka 10 di atas, dijelaskan tentang larangan bagi pelaku usaha untuk memberlakukan klausula baku sebagaimana Pasal 18 ayat (1) UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuatnya apabila:

1. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat di bac secara jelas, atau yang pengungkapan nya sulit di peengerti.
2. Setiap klausula baku yang telah di tetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
3. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini (Presiden RI, Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, 1992:7).

Selanjutnya ketentuan tentang tanggung jawab pelaku usaha tercantum

didalam pasal 19 ayat 1 dan 2 tahun 1999 yang mengatur sebagai berikut :

Pelaku usaha tanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan , pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan.

Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengambilan uang atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Presiden RI, Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, 1992:7).

Jika dibahas lebih lanjut, hal di atas sangat berkaitan dengan ajaran hukum Islam yang menjelaskan adanya khiyar atau hak pilih konsumen. Sebagaimana Imam an-Nawawi di dalam kitabnya syarah al-Muhazzab menuliskan pendapat mazhab syafi'i tentang hak khiyar konsumen dalam jual beli yang berbunyi sebagai berikut:

وإذا انعقدت البيع ثبت لكل واحد من المتبايعين

الخيار بين الفسخ والإمضاء إلى أن يتفرقا أو يتخايرا

Artinya: “Dan jika para pihak berakad jual beli tetaplah masing-masing dari masing-masing pihak yang berjual beli memiliki hak khiyar antara membatalkan dan meneruskan hingga keduanya berpisah atau berkhayar” (Imam, Abi Zakariya Mahyu ad-Din bin Syaraf an-Nawawi, 2005:164).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana praktek jual beli buku yang masih bersegel di toko buku pustaka 2000?
2. Bagaimana bentuk klausula baku pada toko buku tersebut?
3. Bagaimana praktek jual beli buku yang masih disegel berdasarkan konsep khiyar menurut pandangan mazhab Syafi'i?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Mengetahui praktek jual beli buku di Toko Buku Pustaka 2000.
2. Mengetahui bentuk klausula baku pada toko tersebut
3. Mengetahui konsep jual beli buku tersebut berdasarkan pandangan mazhab Syafi'i dan Hukum Positif.

Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk Himbauan kepada objek penelitian dalam hal ini pelaku jual-beli buku yang disegel diseluruh ruang transaksi dimanapun berada.

Informasi kepada pemerintah dan lembaga pemerintah mengenai penerapan aturan mengenai Perlindungan konsumen

Sebagai bahan penelitian lebih lanjut dalam kasus yang sedang diteliti oleh penulis untuk diteliti lebih mendalam

TINJAUAN PUSTAKA

Hak Khiyar

Kata al-Khiyar dalam bahasa arab berarti pilihan. Para ulama fiqh mengemukakan khiyar dalam permasalahan yang menyangkut transaksi bidang perdata khususnya transaksi ekonomi, dimana sebagai hak terhadap kedua belah pihak yang melakukan transaksi (akad) ketika terjadi beberapa persoalan dalam transaksi yang dimaksud.

Secara terminologi, para ulama fiqh telah mendefinisikan al-khiyar, antara lain menurut Sayid Sabiq:

الخيار هو طلب خير الأمرين من الإمضاء أو الإلغاء

Artinya: "Khiyar adalah mencari kebaikan dari dua perkara, melangsungkan atau meninggalkan (jual-beli)" (Sayyid Sabiq, 1983:164).

Defenisi khiyar lain juga dikemukakan oleh Muhammad bin isma'il al-Kahlani yang berbunyi sebagai berikut :

الخيار وهو طلب الأمرين من إمضاء البيع أو فسخه

Artinya: "Khiyar adalah meminta yang terbaik dari dua perkara, meneruskan jual

beli atau membatalkannya" (Muhammad bin Isma'il al-Kahlani, 1926:33).

Dasar Hukum Khiyar

Adapun landasan khiyar sebagaimana firman Allah swt. Dalam surat an-Nisa' ayat 29 yang berbunyi sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil kecuali dengan jalan perniagaan dengan suka sama suka diantara kamu" (Departemen Agama RI, 2000:65).

Penyebutan transaksi perdagangan/ bisnis secara tegas dalam ayat diatas menegaskan keutamaan berbisnis atau berdagang. Implikasinya dapat dikaitkan dengan konsep umum khiyar sebagai perintah untuk tidak memakan harta sesama manusia dengan jalan bathil.

Adapun kebolehan khiyar berdasarkan sunnah Rasulullah Saw. yakni hadis yang berbunyi:

عن عبد الله بن الحارث ، سمعت حكيم بن حزام رضي الله عنه عن النبي قال : البيعان بالخيار ما لم يتفارقا فإن صدق وبينا بورك لهما في بيعهما ، وإن كذبا وكتما محقت بركة من بيعهما

Artinya: "Dari Abdullah Ibn al-Harits bahwa saya mendengar Hakim bin Hizam r.a tentang Nabi bersabda dua orang yang melakukan jual beli boleh melakukan khiyar selama belum berpisah. Jika keduanya benar dan jelas maka keduanya diberkahi dalam jual beli mereka. Jika mereka menyembuyikan dan berdusta, maka akan dimusnahkanlah keberkahan jual beli mereka."

Macam-macam Khiyar

Menurut mazhab Syafi'i dari jenis dan macam-macam khiyar yang paling penting untuk dibahas lebih lanjut hanya empat saja yaitu:

1. Khiyar Majelis

Pengertian khiyar majelis adalah suatu khiyar yang diberikan kepada kedua belah pihak yang melakukan akad untuk meneruskan atau membatalkan jual beli selama mereka masih berada di majeli akad, setelah terjadinya ijab qabul dengan syarat tidak ada perjanjian tidak khiyar.

2. Khiyar Syarat

Secara sederhana dapat dipahami bahwa khiyar syarat adalah suatu bentuk khiyar dimana pihak yang melakukan akad jual beli memberikan persyaratan bahwa dalam waktu tertentu mereka berdua atau salah satunya boleh memilih antara meneruskan atau membatalkannya (Abdurrahman al-Jaziri, T.Th:226). Menurut Syafi'iyah masa berlaku khiyar syarat ialah tiga hari atau kurang dengan syarat harus bersambung dengan syarat khiyar dan berturut-turut. Apabila masa khiyar tidak jelas ketentuannya maka akad jual beli menjadi batal.

Dan batas waktu tiga hari pada khiyar ini berakhir pada saat maghrib saja dan tidak sampai memasuki waktu malam. Sebagaimana dijelaskan oleh madzhab Syafi'i berikut ini:

في البيع الخيار ولا يجوز شرط خيار أكثر من ثلاث

ولولا الخبر عن رسول الله ﷺ في الخيار ثلاثة أيام

Artinya: "Dalam suatu jual beli khiyar tidak boleh disyaratkan hak khiyar melebihi dari tiga hari walaupun tidak diberitakan oleh Rasulullah Saw. dalam suatu jual beli adalah tiga hari" (Imam 'Ismail bin Yahya bin 'Ismail al-Muzany, 2009:85).

Gugurnya khiyar syarat karena beberapa sebab selain gugur karena masa berlakunya yang berakhir antara lain yakni:

a. Dengan ucapan yang jelas dan tegas.

Dengan dilalah atau oetunjuk, yaitu apabila pemilik khiyar melakukan tindakan/*tasarruf* terhadap harta yang dibelinya dengan khiyar, yang menunjukkan diteruskannya jual-beli, seperti tindakan menghibahkan atau mewakafkan

atau menempati rumah yang dibeli dengan khiyar.

Karena kondisi darurat. Hal ini karena beberapa sebab antara lain:

Karena telah haisnya masa khiyar tanpa upaya membatalkan akad.

Meninggalnya orang yang kepadanya disyaratkan khiyar (*Masyruth lahu*).

Karena sesuatu yang disamakan dengan kematian seperti gila, pingsan, tidur, mabuk atau riddah.

Karena rusaknya barang yang menjadi objek jual beli pada masa khiyar. Apabila barang yang belum diterima oleh pembeli maka jualbeli batal dan khiyar menjadi gugur kedua-duanya. Sedangkan apabila barang rusak setelah diterima oleh pembeli dan khiyar dilakukan oleh penjual maka jual beli menjadi batal dan khiyar nya gugur, tetapi pembeli wajib memberikan hartanya atau mengganti dengan barang yang sama.

Karena terjadinya 'aib (cacat) ada barang yang dijual. Apabila khiyar diucapkan oleh penjual maka khiyar menjadi gugur dan jual beli menjadi fasakh, jika cacat terjadi karena musibah atau karena perbuatan sipenjual. Sedangkan apabila khiyar diucapkan oleh pembeli maka khiyar gugur karena terjadinya 'ain (cacat) tetapi jual beli tidak batal. (Abdurrahman, T.Th:230-232)

3. Khiyar 'Aib

Khiyar 'aib adalah suatu bentuk khiyar untuk meneruskan atau membatalkan jual beli karena adanya cacat ada barang yang dibeli meskipun tidak disyaratkan khiyar. Khiyar ini terdiri dari dua macam:

- a. 'Aib kerena perbuatan/ulah manusia seeperti susu dicampur dengan air atau mengikat organ tubuh hewan yang memproduksi susu supaya air susunya kelihatan banyak dan pembeli terkecoh.
- b. 'Aib karena pembawaan alam, bukan perbuatan manusia. 'Aib ini terbagi menjadi dua yaitu:

- Zhahir (kelihatan)
- Batin (yang tidak kasat mata atau tidak kelihatan).

Dasar hukum untuk khiyar 'aib antara lain dijelaskan oleh sabda Rasul berikut ini :

عن عقبة بن عامر الجهني قال : سمعت رسول الله ﷺ يقول : المسلم أخو المسلم لا يحل لمسلم إن باع من أخيه بيعا إلا بينه له

Artinya: “*Dari ‘Uqbah ibn ‘Amir al-Juahni ia berkata: saya mendengar Rasulullah Saw. bersabda: seorang muslim adalah saudaranya muslim yang lain, tidak halal bagi seorang muslim apabila menjual barang jualan kepada saudara-saudara yang di dalamnya ada cacatnya melainkan ia harus menjelaskan (memberitahukan) keadanya*” (Abdurrahman, T.Th:232).

Konsep khiyar 'aib menjelaskan bahwa apabila barang yang dijual itu adda cacatnya maka harus diberitahukan kepada pembeli. Apabila setelah diberitahukan pembeli tetap melanjutkan jual belinya maka jual beli ini menjadi lazim dan tidak ada khiyar.

Untuk mengembalikan barang yang dijual harus penuhi beberapa syarat:

Pada umumnya menurut adat kebiasaan, barang yang dijual selamat (terbebas) dari cacat ('aib).

'Aib tersebut tidak mungkin dihilangkan kecuali dengan susah payah. Apabila 'aibi itu mudah atau bisa dihilangkan dengan mudah maka barang tidak perlu dikembalikan.

'Aib tersebut harus ada pada barang yang dijual dan barang tersebut masih ditangan penjual.

Penjual tidak mensyaratkan dirinya bebas (tidak bertanggung jawab) atas 'Aib (cacat) yang timbul pada barang yang dijual. Apabila penjual mensyaratkan ia bebas atas cacat yang timbul pada barang yang dijual, maka barang tidak boleh dikembalikan.

'Aib tersebut tidak hilang sebelum akad dibatalkan. Apabila 'Aib tersebut hilang sebelum akad di-fasakh maka akad

tidak fasakh, karena 'Aib hilang sebelum barang dikembalikan. (Abdurrahman, T.Th: 190-198).

4. Khiyar Ru'yah

Khiyar Ru'yah adalah khiyar atau pilihan untuk meneruskan akad atau membatalkannya, setelah barang yang menjadi objek akad dilihat oleh pembeli. Hal ini terjadi dalam kondisi dimana barang yang menjadi objek akad tidak ada di majelis akad. Kemudian setelah pembeli melihat langsung kondisi barang yang dibelinya, apabila setuju ia bisa meneruskan jualbelinya dan apabila tidak setuju ia boleh membatalkannya.

Adapun syarat berlakunya khiyar ru'yah adalah sebagai berikut:

- a. Objek akad harus berupa barang. Bukan uang. Dengan demikian dalam jual beli uang, khiyar tidak berlaku.
- b. Objek akad belum dilihat. Apabila objek akad sudah dilihat sebelum dibeli maka khiyar tidak berlaku (Abdurrahman, T.Th: 338).

Adapun yang mengugurkan khiyar ru'yah antara lain:

- a. Perbuatan ihktiari, hal ini ada 2 macam yaitu: Kerelaan/persetujuan secara jelas (shahih).
- b. Kerelaan secara dilalah (petunjuk) yaitu seperti tindakan pembeli untuk menerima barang setelah dilihat.
- c. Perbuatan dharuri yakni setiap perbuatan yang menggugurka khiyar kecuali kematian pembeli.

Demikian uraian mengenai khiyar. Secara konsep penulis fahami sebagai suatu hak eksklusif pembeli atau konsumen dalam setiap transaksi yang pada era sekarang dikenal dengan garansi.

Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai orang atau perusahaan yang membeli tertentu atau menggunakan jasa tertentu atau suatu atau seseorang yang menggunakan

suatu persediaan atau sejumlah barang (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009: 22).

Istilah konsumen juga dapat kita temukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal konsumen dimuat dalam pasal 1 angka 2 undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan sebagai berikut: "Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan" (Presiden RI, Undang-undang Perlindungan Konsumen di Indonesia, DPR RI, No.8 Tahun 1999, 20 April 1999:2).

Pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, keluarganya, atau pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rumah tangganya (Keperluan non komersial). Definisi ini sesuai dengan pengertian bahwa konsumen adalah pengguna terakhir, tanpa melihat apakah sisi konsumen adalah pembeli dari barang dan/atau jasa tersebut (Abdul Halim Barkatullah, :8).

Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjaminadanya kepastian hukum untuuk memberi perlindungan kepada konsumen (Shidarta, 2006:12).

Dengan adanya undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memilih hak dan posisi yang berimbang dan mereka dapat menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Hak-hak Konsumen

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

Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*): yaitu konsumen berhak mendapatkan keamanan dan barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani atau rohani.

Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*): Yakni setiap produk yang diperkenalkan keada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan melalui iklan di berbagai media, atau mncantumkan dalam kemasan produk (barang).

Hak untuk memilih (*the right to choose*): Konsumen berhak untuk menentukan pilihan dalam mengonsumsi suatu produk. Dia juga tidak boleh mendapat tekanan dan paksaan dari pihak luar sehingga ia tidak mempunyai kebebasan untuk membeli atau tidak membeli.

Hak untuk didengar (*the right to be heard*): Hak ini berkaitan erat dengan hak untuk mendapatkan informasi. Ini disebabkan informasi yang diberikan oleh pihak yang berkepentingan sering tidak cukup memuaskan konsumen.

Selain keempat hak di atas, Hak-hak Konsumen juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut:

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.

Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.

Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan jasa yang digunakan.

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian untuk sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sanksi Pelanggaran Hak-hak Konsumen

Sanksi bagi pelaku usaha menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sanksi perdata ganti rugi dalam bentuk:

- a. Pengembalian Uang
- b. Penggantian Uang
- c. Perawatan Kesehatan
- d. Pemberian santunan dan ganti rugi

Diberikan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi. Adapun sanksi administrasi yang dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang telah berlaku curang sehingga pembeli merasa kecewa adalah ganti rugi dalam bentuk denda sejumlah uang dengan minimal Rp. 200.000.000,00 dan kurungan penjara minimal 2 tahun.

Kajian Terdahulu yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan penelitian yang penulis buat adalah sebagai berikut:

Tentang hak khiyar penelitian yang berjudul Tinjauan Hukum Islam tentang Hak Khiyar dalam akad yang menggunakan Perjanjian Baku oleh Dewi Ekawati Nuryaningsih tahun 2016 yang membahas mengenai bagaimana tinjauan terhadap Hak Khiyar dalam akad yang terdapat perjanjian baku didalamnya, kesimpulannya adalah tidak gugur dalam karena hal tersebut tidak diperbolehkan dalam hukum Islam.

Selanjutnya penelitian yang berhubungan dengan perlindungan konsumen adalah penelitian dengan judul Perlindungan Konsumen bagi Konsumen Terhadap Peredaran Kosmetik yang mengandung Bahan Berbahaya di Kabupaten Banyumas oleh Cahaya Setia Nuarida Triana Tahun 2005, dimana kesimpulannya membahas banyak terjadi

kasus jual beli kosmetik yang tidak memiliki izin maupun kosmetik yang dibuat dengan bahan-bahan berbahaya. Disamping pembeli tidak mendapatkan informasi tentang kandungan kosmetik pembelian produk tersebut tetap ramai hingga sekarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yakni penelitian studi kasus atau juga penelitian lapangan (*Field Research*) bisa disebut juga penelitian hukum empiris maupun penelitian hukum sosiologis (*socio legal research*) (Faisar Ananda Arfa, 2010:70) dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode penelitian deskriptif analitik yaitu implikasinya dengan cara mendeskripsikan analisa-analisa penulis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di tengah masyarakat yang berada dalam obyek lingkungan penelitian dengan berlandaskan teori normatif Islam dan hukum positif yang berlaku. (Penelitian deskriptif analitik adalah metode pengumpulan data melalui interpretasi yang tepat (Whitey, 1960) atau metode yang bertujuan mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu obyek penelitian yang diteliti melalui data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan berlaku umum (Soegiyono, 2009)

Jadi dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif-analitik berorientasi pada pemecahan masalah).

Subjek penelitian dalam masalah ini adalah penjual dan konsumen di Toko Buku Pustaka 2000 di Kecamatan Lubuk Pakam. Sedangkan objek penelitiannya adalah hak khiyar dalam perlindungan konsumen. Toko Buku Pustaka 2000 di Kecamatan Lubuk Pakam.

Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

Observasi Langsung

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan pengamatan langsung, dapat menjadi anggota kelompok subjek (par-

tisipan), dan dapat pula berada di luar subjek (non-partisipan) (Moh. Nazir, 2009:176).

Wawancara

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti (Mardalis, 1999:64). Dalam hal ini yakni penjual dan pembeli.

Studi Kepustakaan

Rujukan konseptual dan teoritis bagi keseluruhan proses studi, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, dan analisis data. Diharapkan diperoleh dari studi kepustakaan, agar kesahihan hasil dapat dipertanggungjawabkan.

ANALISA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pendapat Konsumen Tentang Tingkat Kepuasan Berbelanja Buku di Toko Buku Pustaka 2000

Terkait dengan keinginan dan kebutuhan yang dimiliki oleh seorang konsumen tingkat kepuasan juga menjadi hal terpenting bagi para konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya terhadap kualitas suatu barang dan jasa. Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia adalah: "Puas: merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. (Depdiknas RI, 2007: 823).

Dari definisi diatas kata puas diartikan sebagai suatu cerminan perasaan yang selalu diindikasikan dan diidentifikasi dengan suatu faktor tertentu yang mempengaruhi nuansa emosional seseorang terhadap suatu hal yang dianggapnya menyenangkan. Kepuasan menjadi tujuan dan prestasi bagi para produsen barang atau jasa bagi konsumennya.

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

- a. Kualitas Produk
- b. Kualitas Pelayanan atau Jasa
- c. Emosi
- d. Harga
- e. Biaya (Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2001:49)

Dalam mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Empat teknik untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran.
- b. *Ghost Shipping* bersikap seperti pelanggan atau pembeli yang potensial dari produk perusahaan dan pesaing.
- c. *Lost Customer Analysis* perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok.
- d. Survey kepuasan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2006:148).

Berikut deskripsi tingkat kepuasan pelanggan toko buku Pustaka 2000 Lubuk Pakam yang penulis sajikan dalam bentuk tabel dibawah ini:

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Pelanggan Berbelanja Buku di Toko Buku Pustaka 2000

No	Nama	Usia	Pekerjaan	Tingkat Kepuasan
1.	Yuni Senjari W	30	Mahasiswi	Kurang Puas
2.	Irwan	16	Pelajar	Kurang Puas
3.	Rani	17	Pelajar	Puas
4.	Ayu	17	Pelajar	Puas
5.	Juyanto	34	Wiraswasta	Tidak Puas
6.	Siska Tan	32	Pegawai Bank	Kurang Puas
7.	Awaluddin Siregar	35	PNS	Puas
8.	Jufrani Alifi	25	Mahasiswa	Puas
9.	Dimas	25	Wiraswasta	Tidak Puas
10.	Eka	20	Mahasiswi	Puas
11.	Rozi Silalahi	32	Wiraswasta	Puas
12.	Sinaga	23	PNS	Puas
13.	Al Farizi	27	Wiraswasta	Kurang Puas

Dari data tabel di atas pada keterangan tingkat kepuasan pelanggan toko buku Pustaka 2000 dapat terlihat beberapa dari keseluruhan jumlah pelanggan toko buku yang penulis wawancarai menyatakan ketidakpuasannya terhadap yang mereka terima dan rasakan pada pelayanan di toko buku tersebut.

Perlindungan Konsumen Dalam Mazhab Syafi'i dan Hukum Positif

Makna khiyar secara sederhana dapat di qiyas kan dengan garansi. Pemberian garansi terhadap pembelian barang sangatlah penting mengingat tidak semua barang memiliki kualitas baik dalam segala macam penjualan.

Dalam hukum positif, yang menyatakan serta mengatur akan hal perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia diantaranya ialah undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen secara khusus.

Di dalam praktek transaksi jual beli buku saat sekarang ini hampir di setiap toko buku dicantumkan klausula eksonerasi yang sangat merugikan konsumen. Dengan pencantuman klausula eksonerasi tersebut maka posisi konsumen sangat lemah atau tidak seimbang dalam menghadapi pelaku usaha. Dalam UPPK istilah klausula eksonerasi tidak ditemukan, tetapi yang ada adalah "klausula baku". Pasal 1 angka 10 UPPK mendefinisikan "klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah di persiapkan dan di tetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen."

Kekebalan hukum yang dirasakan oleh pihak pelaku usaha dengan diberikannya hak eksklusif berupa regulasi klausula baku sebagai tameng pengalihan serta penolakan sikap bertanggung jawab dalam kenyataannya akan tetap berjalan langgeng walaupun di dalam pasal 19 ayat

(1) UUPK secara tegas merumuskan tanggung jawab pelaku usaha dengan menyatakan: "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."

Pembahasan Hasil Penelitian

Klausula eksonerasi atau yang lebih akrab dikenal dengan istilah klausula baku merupakan wujud implementasi sistem hukum konvensional. Sedangkan hak khiyar merupakan implementasi sistem hukum Islam yang lebih dahulu menggaungkan semangat perlindungan terhadap konsumen. Allah SWT telah lebih dahulu menjawab kebutuhan hukum hambanya dalam hubungan mu'amalah antara sesama hambanya.

Pemberlakuan klausula baku dalam bentuk kalimat yang menyatakan penolakan terhadap segala macam bentuk pengembalian barang yang sudah dibeli oleh pembeli merupakan langkah pihak manajemen untuk meniadakan khiyar majlis dan aib pada transaksi tersebut. Berdasarkan pemaparan penulis diatas jelas antara hak khiyar menurut mazhab syafi'i dan upaya perlindungan konsumen yang diatur oleh undang-undang perlindungan konsumen secara umum tidak terlaksananya regulasi tersebut.

Berdasarkan pengamatan penulis selama ini dalam kenyataannya kedua toko tersebut secara sepihak telah mencantumkan klausula baku dalam nota penjualan. Pencantuman klausula tersebut dimaksudkan untuk mengalihkan resiko atas barang yang dijual oleh toko tersebut apabila ternyata setelah dibeli oleh konsumen mengalami kerusakan atau adanya cacat tersembunyi.

Hal tersebut pada dasarnya berbeda atau bertentangan dengan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan hal ini dalam kenyataan dapat menimbulkan permasalahan di-

antara penjual dan konsumen. Contoh kasus yang pernah terjadi dan dialami oleh Indah Setyaningsih mahasiswi swasta 22 tahun seorang konsumen yang membeli beberapa disebuah toko buku Pustaka 2000 Lubuk Pakam. Pada saat buku-buku tersebut kepada toko selaku penjual dan meminta penggantian barang yang sama atau pengembalian uang.

Dari beberapa contoh kasus diatas dapat dipahami bahwa perlindungan konsumen terhadap klaim yang diajukan konsumen kepada kedua toko buku tersebut menurut pengamatan penulis tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak pelaku usaha. Jika dianalisa secara komprehensif menurut kacamata hukum islam terdapat beberapa kejanggalan dalam praktek jual beli buku yang masih bersegel.

Ini membuktikan sejauh ini hak khiyar dalam hukum Islam tidak sama sekali diaplikasikan dengan benar oleh konsumen dan pelaku usaha Muslim di kedua toko buku tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Bahwa praktek jual beli buku yang masih bersegel di toko buku Pustaka 2000

tidak memberlakukan adanya hak pilih atau khiyar dalam praktek jual belinya serta mengabaikan wujud perlindungan terhadap pembelian konsumen.

Berikut ini bunyi klausula baku pada kedua toko buku tersebut “maaf barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/ dikembalikan lagi, periksa kembali buku anda”.

Bahwa berdasarkan konsep khiyar menurut pandangan mazhab syafi’i praktek jual beli buku yang masih disegel pada kedua toko tersebut tidak memberlakukan khiyar majlis dan khiyar ‘aib oleh karenanya jual beli menjadi batal demi hukum.

SARAN

Kepada seluruh konsumen umumnya dan khususnya bagi para konsumen pelanggan toko buku Pustaka 2000 dan penulis berharap agar kedepannya lebih berhati-hati dalam memilih dan membeli barang agar dapat meminimalisir kerugian kerugian yang dapat timbul kapan saja.

Kepada maneger harian toko buku Pustaka 2000 penulis harapkan agar memperhatikan hak-hak konsumen yang terabaikan dengan memperhatikan lagi kualitas barang maupun pelayanan kepada pembeli atau konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jaziri, Abdurrahman, *Kitab al-Fiqh Al-Mazahib al-Arba'ah*, Dar al-Fikr.
- Al-Kahlani, Muhammad bin Isma'il, (1926). *Subulu as-Salam*, Bandung, Serikat Diponegoro.
- Al-Muzany, Imam Isma' il bin Yahya bin 'Ismail, (2009). *Mutakasar al-Muzani*, Beirut-Lebanon: Dar al-Fikr.
- Arfa, Faisar Ananda, (2010). *Metodologi Penelitian Hukum Islam*, Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Badrulzaman, Mariam Darius, (1994). *Aneka hukum Bisnis*, Bandung, Alumni
- Barkatulah, Abdul Halim, (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Nusa Media.
- Basyir, Azhaz Ahmad, (1993). *Asas-asas Hukum Mu'amalah (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta: UUI.
- Dapartemen Agama RI, (1995). *Al-Qur'an dan terjemahnya*, Yogyakarta: Dana Bukti Wakaf.
- Depdiknas RI, (2007). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Haroen, Nasrun, (2007). *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Hasan M. Ali, (2004). *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Mu' amalat)*, cet. Ke- 11 jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cet ke- 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, (1999). *Metodologi Penelitian*, cet-1, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, 'Abdul Mu'ti Muhammad bin Umar bin 'Ali, (2005). *Nihayatu az-Zain Fi Irsyadi al-Mubtadiaini*, Beirut-Lebanon: Dar al-Fikr.
- Undang-undang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, Jakarta: DPR RI, 1999.