

keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa, Undang-Undang ini menunjukkan bahwa setiap konsumen, termasuk konsumen muslim yang merupakan mayoritas konsumen di Indonesia.

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan bahwa, konsumen berhak untuk memilih dan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Begitu pula dengan sebaliknya pedagang atau pelaku usaha dalam Undang-Undang ini ditegaskan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Akan tetapi, peraturan pemerintah ini tidak berlaku sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pedagang yang enggan melayani konsumen yang *complain* dan banyak di temukan di berbagai toko-toko tulisan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”.

Dalam transaksi jual beli yang saat ini terjadi, banyak didapati penjual yang menerapkan klausul perjanjian tertulis dalam nota pembelian yang bertuliskan “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”. Sebagaimana dengan kasus yang terjadi di toko Hidayah ini yaitu terhadap barang yang sudah kadaluwarsa tidak dapat dikembalikan.

Seperti kasus yang terdapat di toko Hidayah ketika pembeli sudah melakukan transaksi dengan membeli sosis satu toples namun di dalam isinya

ternyata ada beberapa sosis yang sudah kadaluwarsa, ketika itu pembeli ingin menukarkan sosis tersebut terhadap penjual dan kenyataannya ditolak dan alasan dari pihak penjual karena itu bukan kesalahan dari mereka, adapun bukti yang tertera di nota pembeliannya yang bertulisan dengan “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”.

Hal tersebut didapati dari para penjual yang melakukan transaksi jual beli barang yang tidak hanya di daerah pusat perbelanjaan supermarket saja, akan tetapi jual beli barang di toko juga telah menerapkan klausul perjanjian tertulis pada nota pembeliannya.

Fenomena perjanjian tertulis dalam nota pembelian yang bertuliskan “Barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” menunjukkan betapa tidak berdayanya pihak pembeli dalam hal ini konsumen dalam transaksi jual beli tersebut. Kalimat tersebut membuat pemahaman bahwa ketika penjual atau konsumen mendapati jika barang yang ia beli dari penjual tersebut terdapat cacat atau kadaluwarsa dan ketika pembeli ingin menukarkan barang yang telah dibeli tersebut kepada penjual, pihak penjual tidak mau menerima barang itu kembali atau mengembalikan uang yang telah konsumen berikan.

Di sini jelas terjadi ketidaksepakatan antara penjual dan pembeli, pembeli ingin menukar ataupun membatalkan kesepakatan terhadap penjual namun yang terjadi penjual tidak mau menerima *complain* karena penjual tetap mempertahankan nota yang telah di kasih kepada si pembeli dengan kata “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan”.

3. Toko Hidayah adalah toko yang menjual sembako dan ATK sebagian, beralamatkan di Jl. Jemur Ngawinan gang 5 No 14 Surabaya, Jawa Timur 60237.

H. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang datanya di gali melalui pengamatan-pengamatan dan sumber data di lapangan dan bukan berasal dari sumber-sumber kepustakaan,¹⁴ Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif, karena kualitatif memuat tentang prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau perkataan dari orang-orang atau pelaku yang diamati.

Agar penulis skripsi dapat tersusun dengan benar, penulis memandang perlu menggunakan metode penulisan skripsi sebagai berikut:

1. Data yang dikumpulkan

Data merupakan kumpulan dari keterangan atau informasi yang benar dan nyata yang diperoleh baik dari sumber primer, maupun sekunder.¹⁵Data adalah bahan keterangan tentang suatu obyek uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek. Data yang peneliti kumpulkan diantaranya, yaitu data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka, jenis data yang akan dicari adalah segala kata dan tindakan yang relevan

¹⁴Syarifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), 19.

¹⁵Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia Press), 211.

