

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DI BIDANG JASA DALAM
PEMBERIAN INFORMASI YANG BENAR PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN
(Studi Jasa Servis *Handphone* Di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian Studi Pada Program

Studi Hukum Ekonomi Syariah

OLEH:

Muhammad Barkah Eugene

NIM: 19020102097

HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

2024



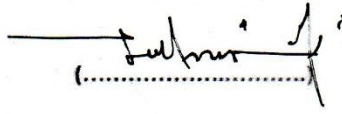

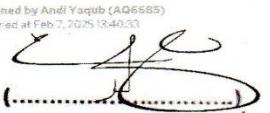

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS SYARIAH**


Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-Mail: iainkendari@yahoo.co.id – website: <http://iainkendari.ac.id>

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Di Bidang Jasa Dalam Pemberian Informasi Yang Benar Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Jasa Servis *Handphone* Di Kecamatan *Wua-Wua* Kota Kendari)” yang ditulis oleh MUHAMMAD BARKAH EUGENE NIM. 19020102097 Mahasiswa Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah)** Fakultas Syariah IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Ujian Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **6 Mei 2024** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.H.).

Dosen Penguji Skripsi

- Ketua** : **Dr. Ashadi L. Diab M.A., M.Hum.** 
- Sekretaris** : **Fatihani Baso M.H** 
- Anggota 1** : **Dr. Andi Yaqub M.H.I.** 
- Anggota 2** : **La Ode Muhammad Iman Abdi Anantomo Uke SH, MH.** 

Kendari, 13 Januari 2025
Dekan

Prof. Dr. Kamaruddin S.Ag, SH, MH,
NIP. 197308231998031004

Visi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) (MU)
“Menjadi pusat pengembangan kajian hukum ekonomi syariah yang transdisiplinair di Sulawesi Tenggara Tahun 2025”



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI
FAKULTAS SYARIAH**

Jln. Sultan Qaimuddin No. 17 Telp/Fax (0401) 3193710
E-Mail: iainkendari@yahoo.co.id – website: <http://iainkendari.ac.id>

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DI BIDANG
JASA DALAM PEMBERIAN INFORMASI YANG BENAR
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi
Jasa Servis *Handphone* Di Kecamatan Wua-Wua Kota
Kendari)

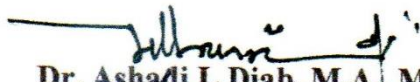
NAMA : MUHAMMAD BARKAH EUGENE

NIM : 19020102097

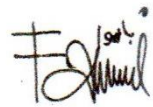
Draft Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing pada Tanggal 25 Maret 2024
untuk di ajukan sebagai salah satu syarat mengikuti Seminar Skripsi.

Mengetahui

Dosen Pembimbing I


Dr. Ashadi L Diab, M.A., M.Hum.
NIP. 198606132018011001

Dosen Pembimbing II


Fatihani Baso M.H.
NIP. 199410172019032018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DI BIDANG JASA DALAM PEMBERIAN INFORMASI YANG BENAR PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Jasa Servis *Handphone* Di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari)” dibawah bimbingan Dr. Ashadi L Diab, M.A., M.Hum. dan Fatihani Baso M.H. telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 09 Februari 2025

10 Syaban 1446 H



Muhammad Barkah Eugene

NIM. 19020102097

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS

AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Barkah Eugene

Nim : 19020102097

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya saya yang berjudul:

**“TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DI BIDANG JASA DALAM
PEMBERIAN INFORMASI YANG BENAR PERSPEKTIF UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN (Studi Jasa Servis *Handphone* Di Kecamatan Wua-Wua Kota
Kendari)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari

Pada tanggal : 09 Februari 2025

Yang menyatakan



Muhammad Barkah Eugene

ABSTRAK

Muhammad Barkah Eugene. 19020102097. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Di Bidang Jasa Dalam Pemberian Informasi Yang Benar Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Jasa Servis *Handphone* Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari). Dibimbing Oleh: Dr. Ashadi L Diab, M.A., M.Hum dan Fatihani Baso M.H

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif empiris. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari dalam memberikan informasi yang benar serta mengetahui pengimplementasian Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari. Sumber data primer diperoleh dari wawancara pelaku usaha jasa servis *handphone*, konsumen dan sumber data sekunder diperoleh dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, selanjutnya adapun metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi untuk selanjutnya dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan atau verifikasi kemudian uji validitas data dengan cara triangulasi (sumber, teknik, waktu). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pelaku usaha terkait hak-hak konsumen masih terbatas, meskipun garansi perbaikan diberikan. Konsumen memiliki hak untuk pelayanan berkualitas, transparan, dan aman, serta informasi benar tentang estimasi biaya, lama perbaikan, dan garansi layanan. Edukasi intensif tentang hak konsumen dan penerapan transparansi dalam memberikan informasi dianggap penting. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 di jasa servis *handphone* masih belum sepenuhnya terpenuhi hak-hak konsumen dalam pemberian informasi yang jelas dan lengkap mengenai informasi terkait jenis perbaikan, nomor yang dapat dihubungi oleh konsumen, daftar harga untuk setiap jenis layanan dan informasi terkait garansi kerusakan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Perlindungan Konsumen, Jasa Servis *handphone*, informasi yang benar.

ABSTRACT

Muhammad Barkah Eugene. 19020102097. Responsibility of Business Actors in the Service Sector in Providing Correct Information in the Perspective of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (Study of Cellphone Service in Wua-Wua District, Kendari City). Supervised by: Dr. Ashadi L Diab, M.A., M.Hum and Fatihani Baso M.H.

This research is normative-empirical legal research. The purpose of this research is to find out the responsibilities of handphone service business actors in Wua-Wua District, Kendari City in providing correct information To find out the implementation of Law No.8 of 1999 in providing correct information on cellphone service services in Wua-Wua District, Kendari City. Primary data sources were obtained from interviews with handphone service business actors, consumers and secondary data sources obtained from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, then the data collection method was carried out by means of observation, interviews and documentation to be further analyzed by reducing data, presenting data and drawing conclusions or verification then testing the validity of the data by means of triangulation (source, technique, time). The results showed that the understanding of business actors regarding consumer rights is still limited, even though repair guarantees are given. Consumers have the right to quality, transparent, and safe services, as well as correct information about the estimated cost, length of repair, and service warranty. Intensive education on consumer rights and implementation of transparency in providing information are considered important. The implementation of Law Number 8 Year 1999 in cellphone service has not fully fulfilled consumer rights in providing clear and complete information regarding information related to the type of repair, numbers that can be contacted by consumers, price lists for each type of service and information related to damage warranty.

Keywords: *Responsibility, Business Actors, Consumer Protection, handphone Service, correct information.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, yang menunjukkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya, dengan segala hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Puji syukur yang tak terhingga atas berbagai nikmat dan rahmat Allah SWT, yang telah memungkinkan saya menjalani hidup ini dan menjaga kesehatan saya sampai saat ini. Sholawat serta salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah *Shallallahu 'alaihi Wasallam* yang telah membimbing serta mengarahkan manusia dari masa kebodohan kemasa yang penuh hikmah hingga saat ini.

Penulis tiada henti bersyukur karena telah menyelesaikan tahap hasil dari penelitian ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian Hal ini tidak lepas dari doa dan campur tangan berbagai pihak dan pihak yang telah memberikan bantuan terkhusus bagi kedua orang tua yang sangat penulis cintai Bapak Makmur S.Pd., M.Pd dan Ibu Haspiah Rosalina Said yang telah merawat, mendidik, dan menyekolahkan penulis hingga ke perguruan tinggi.

Dengan segala kesungguhan penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Husein Insawan M.Ag sebagai Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan dalam bentuk sarana dan prasarana serta kebijakan yang mendukung penyelesaian penelitian ini.

2. Prof. Dr. Kamaruddin, S.Ag., S.H., M.H selaku dekan Fakultas Syariah (IAIN) Kendari
3. Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.
4. Rachmadani, S.Sy., M.H., sebagai Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah
5. Dr. Ashadi L. Diab M.A., M.Hum selaku dosen pembimbing I dan Fatihani Baso M.H selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta dukungan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan
6. Dosen Penguji Dr. Andi Yaqub, M.H.I dan La Ode Muhammad Iman Abdi Anantomo Uke, S.H., M.H yang telah memberikan kritik, saran maupun masukan kepada penulis
7. Dr. Moh Safrudin, S.Ag., M.Pd.I. selaku kepala perpustakaan IAIN Kendari.
8. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Syariah IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keperluan administrasi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Kepada Dua Saudari saya Dita Anugrah Pratiwi, S.K.M., M.P.H. dan Rahmah Dwi Oktarini S.Farm juga Kepada teman-teman saya Sultan, Defry, Abid, serta teman-teman seluruh angkatan 2019 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang selalu mendoakan dan memberi

semangat serta memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis berharap semoga bantuan dan berbagai upaya yang telah diberikan kepada penulis mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* dan diberikan kesehatan serta kemudahan dalam setiap urusan. Aamiin. Akhir kata penulis memohon ampunan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala khilaf baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Kendari, 25 Maret 2024

Penulis



Muhammad Barkah Eugene

NIM. 19020102097



DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus penelitian	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Definisi Operasional.....	7
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	10
2.1.1. Kajian Relevan.....	10
2.2. Kajian Teori	15
2.2.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	15
2.2.2 Konsumen	19
2.2.3 Perlindungan Konsumen.....	20
2.2.4 Informasi Yang Benar.....	23
2.3. Kerangka Teori	26
BAB III: METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Jenis penelitian.....	27
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.3. Data dan Sumber Data.....	28
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Teknik Analisis Data.....	30
3.6. Pengujian Keabsahan Data	32
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Servis <i>Handphone</i> Di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari Dalam Memberikan Informasi Yang Benar	34
4.2 Pengimplementasian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis <i>handphone</i> di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari.....	40
4.2.1 Transparansi Informasi	45
4.2.2 Penyelesaian sengketa.....	55
BAB V: PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Latin dalam tulisan ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Kementerian agama RA dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	-
ت	ta'	T	-
ث	Sa	S	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	-
ح	ha'	H	h (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Zal	Z	z (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	-
ز	Zai	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	S	s (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	d (dengan titik di atas)
ط	ta'	T	t (dengan titik di atas)
ظ	za'	Z	z (dengan titik di atas)
ع	'ain	'	Koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	fa'	F	-
ق	Qaf	Q	-
ل	Lam	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	wawu	W	-
ه	ha'	H	-
ء	hamzah	'	Apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	ya'	Y	-

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa arab, lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah	A	A
Kasrah	I	I
Dammah	U	U

2. Vokal rangkap

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah dan ya	Ai	a dan i
Fathah dan wawu	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah dan alif atau ya	A	a dengan garis di atas
Kasrah dan ya	I	i dengan garis di atas
Dammah dan wawu	U	u dengan garis di atas

4. Ta'Marbutah hidup

Transliterasinya untuk Ta' Marbutah ada dua:

- a) Ta'Murbutah hidup

Ta'Murbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, maka transliterasinya adalah (t).

b) Ta'Marbutah Mati

Ta'Marbutah mati atau mendapat harkat sukun, maka transliterasinya adalah (h).

c) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta' diikuti oleh kata yang menggunakan kata sedang "al" serta bacaan yang kedua itu terpisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan (ha)

5. Syaddah (tasyidid)

Syaddah ialah yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda Syahddah, dalam transliterasinya ini tanda Syahdda tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu. Namun dalam transliterasinya ini, kata sandang itu dibedakan atas kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh qomariah.

a) Kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu "ai" diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sedang tersebut.

b) Kata sedang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sedang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan sesuai pula dengan bunyinya, bila diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah kata sandang

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di atas, bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrofo.

