

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan finansial yang pesat telah menciptakan berbagai jenis dan variasi produk dan jasa. Didukung sepenuhnya oleh teknologi dan informasi, pengembangan ruang, gerak dan transaksi barang atau jasa serta pertukaran layanan yang telah melintasi batas-batas publik, konsumen akhirnya dihadapkan pada berbagai pilihan jenis produk atau jasa yang disajikan dengan cara yang variatif (Zulham, 2013).

Di satu sisi, situasi seperti ini baik bagi konsumen karena memberikan pilihan sehingga bisa mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Namun, di sisi lain, fenomena ini menempatkan posisi konsumen terhadap pelaku usaha dalam posisi yang tidak seimbang, di mana konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen adalah objek tindakan bisnis untuk mendapatkan keuntungan besar melalui waktu terbatas dan cara penawaran dan penjualan yang merugikan bagi konsumen (Zulham, 2013).

Pengertian *Handphone* Secara Umum adalah alat komunikasi elektronik dua arah yang dapat mengirim pesan suara dan dapat dibawa kemana saja. Saat ini, sulit bagi orang untuk hidup tanpa *Handphone* penggunanya. Apalagi dengan perkembangan *handphone* yang bisa melakukan banyak tugas secara bersamaan. Sebagai instrumen khusus serta telah dibuat sebagai perangkat dengan kemampuan berbeda seperti media hiburan, media bisnis, dll (Wahyudin, 2017)

Handphone juga merupakan perangkat elektronik yang biasanya mengalami kerusakan. Kerusakan tersebut ada yang disebabkan oleh buruknya kualitas produk itu sendiri atau karena kesalahan pemakaian sehari-hari sehingga menyebabkan kerusakan baik *software* maupun *hardware* (perangkat lunak dan keras), baik disengaja maupun tidak. atau penggunaan yang berlebihan. Biasanya, setelah 12 bulan penggunaan (masa garansi hanya 1 tahun), kerusakan akan menjadi sekitar 30 hingga 40%, sehingga diperlukan perawatan atau servis (Estrada, 2021) Menurut Kotler & Keller dalam (Tjiptono & Chandra, 2016) Jasa adalah setiap tindakan atau praktek yang dapat dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan sesuatu.

Tanggung jawab pelaku usaha (*product liability*) adalah kewajiban yang sah bagi orang atau organisasi yang membuat, berinteraksi, atau menjual barang atau jasa, untuk bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen barang atau jasa tersebut (Setiawan, 2023).

Peraturan yang mengawasi perlindungan konsumen diperlukan karena posisi konsumen yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, kelemahan ini disebabkan oleh kurangnya campur tangan konsumen dalam proses pembuatan barang dan jasa yang dipublikasikan. Informasi yang benar harus berisi data yang benar, akurat, sesuai dengan manfaatnya, atau sesuai kenyataan karena mendapatkan informasi yang benar dan akurat adalah hak konsumen (Sidabalok, 2014).

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 tahun 1999 yang selanjutnya disebut “UUPK” pada pasal 1 ayat 1 disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, sebagaimana terdapat dalam ketentuan “Pasal 4 hak-hak konsumen meliputi :

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

Memberikan informasi yang lengkap, benar, jelas, dan jujur adalah merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha, sebaliknya kewajiban pelaku usaha tersebut merupakan hak konsumen. Idealnya, informasi barang dan jasa yang disampaikan oleh pelaku usaha tidak hanya menonjolkan kelebihan yang dimiliki oleh suatu produk, tetapi perlu diimbangi dengan informasi yang memuat resiko pemakaian produk yang bersangkutan (Safitri, 2021). Menurut Azhar Susanto dalam (Wiratama & Rahmawati, 2013) suatu informasi yang benar dan jelas adalah Akurat, Tepat Waktu, Relevan dan Lengkap.

Perlindungan konsumen diatur dalam hukum ekonomi Islam. Dalam Islam, melindungi pelanggan adalah suatu keharusan dan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Sebagaimana firman Allah SWT:

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْلُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِّنْ
أَمْوَالِ النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Terjemahan:

“Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui.” (QS. al-Baqarah 2:188)

Dalam kegiatan jual beli, interaksi harta yang dimaksud pada ayat tersebut adalah keuntungan dan kerugian. Prinsip ini menyatakan ketika hendak mendapatkan harta awali lah dengan prinsip-prinsip yang di perbolehkan dalam hukum Islam. Seperti hal nya, pelaku usaha jasa yang tidak memberikan informasi jasanya dengan benar dan konsumen mengalami kerugian atas tidak diberikannya informasi, ketika konsumen menuntut ganti rugi, pelaku usaha enggan melakukan hal itu. Maka, pelaku usaha tersebut telah berlaku zalim kepada konsumennya (Denita, 2022).

Berdasarkan observasi awal penulis di Kecamatan Wua-wua Kota Kendari memliki tempat servis *handphone* sebanyak 5 servis *handphone* dan data awal penulis pada periode bulan april dan juli tahun 2023 adalah adanya tindakan tidak profesional tempat jasa servis *handphone* yang tidak memberikan informasi dengan benar, jelas dan akurat kepada konsumen menunjukkan kurangnya profesionalisme dalam pelayanan. Praktik ini mencerminkan ketidakpedulian

terhadap hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar mengenai perbaikan yang dilakukan, fakta bahwa *handphone* mengalami kerusakan kembali setelah perbaikan pertama dan bahkan mengalami mati total setelah perbaikan kedua menunjukkan adanya masalah serius dalam kualitas layanan yang disediakan oleh tempat servis *handphone* tersebut dan tidak ada tanggung jawab ketika konsumen meminta pertanggungjawaban atas kerusakan yang terjadi, pihak servis *handphone* tidak menunjukkan itikad baik dan tidak memberikan respons sama sekali, meninggalkan konsumen tanpa solusi atas masalah yang dihadapinya.

Data awal yang ditemukan di atas menunjukkan perlunya Konsumen harus dilindungi dengan pemberian informasi yang benar, jujur, akurat dan transparan, dan layanan yang berkualitas. Selain itu, pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerusakan yang timbul akibat perbaikan yang tidak memuaskan seperti dalam pasal 19 ayat 1 UUPK “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Semua pihak terlibat harus bekerja bersama untuk menciptakan lingkungan yang adil dan bertanggung jawab bagi semua konsumen pada servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik mengkaji untuk mengetahui lebih lanjut tentang tanggung jawab pelaku usaha di bidang jasa dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari, maka akan dilakukan penelitian dengan mengangkat

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)**”.

1.2.Fokus penelitian

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penelitian ini membataskan ruang lingkup pembahasan. Adapun fokus penelitian ini adalah pengimplementasian Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Memberikan Informasi Yang Benar Dalam Jasa Servis *Handphone* Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari dalam memberikan informasi yang benar?
2. Bagaimana pengimplementasian Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari?

1.4. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari dalam memberikan informasi yang benar
2. Untuk mengetahui implementasi Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari

1.5. Manfaat Penelitian

Seperti halnya tujuan yang akan dicapai di dalam pembahasan ini, penulis sangat berharap supaya penelitian yang dilakukan mempunyai manfaat. Adapun manfaat yang hendak dicapai pada penelitian ini ialah:

1. Manfaat secara teoretis

Peneliti berharap dapat memberikan sumbangsi pemikiran untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutamanya dalam hal-hal yang bersinggungan dengan tanggung jawab pelaku usaha dan perlindungan konsumen.

2. Manfaat secara praktis

Selain bermanfaat secara teoretis, diharapkan temuan penelitian ini juga dapat membantu semua pihak dan berkontribusi dalam penyelesaian suatu masalah kemasyarakatan.

1.6. Definisi Operasional

Penulis merumuskan arti dari istilah-istilah yang dipandang perlu agar diperoleh pemikiran yang terarah mengenai judul tersebut guna mempelajari secara sistematis tentang isi dan makna judul tersebut. Berikut penjelasannya:

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merujuk pada sekumpulan peraturan dan hukum yang mengatur hak serta kewajiban konsumen dan produsen dalam upaya memenuhi kebutuhan mereka, serta mengatur langkah-langkah untuk memastikan terlaksananya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. (Sidabalok, 2014). Johanes Gunawan dalam (Maylaksita, 2017) Perlindungan hukum bagi konsumen dapat diberikan baik sebelum transaksi terjadi (tanpa konflik/sebelum pembelian) maupun setelah transaksi berlangsung (dengan konflik/setelah pembelian). Pemerintah Republik Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dikenal dengan UUPK. Diharapkan, UUPK ini dapat mengedukasi masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari hak dan kewajiban mereka terhadap pelaku usaha. (Maylaksita, 2017).

2. Tanggung jawab pelaku usaha

Tanggung jawab pelaku usaha (product liability) adalah kewajiban hukum bagi individu atau perusahaan yang menciptakan, memproses, atau menjual produk atau jasa, untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan oleh produk atau jasa tersebut kepada konsumen (Setiawan, 2023)

Menurut Hans kelsen dalam (Dyani, 2017), tanggung jawab berkaitan erat dengan kewajiban, namun tidak identik. Kewajiban tersebut muncul karena adanya aturan hukum yang mengatur dan memberikan kewajiban

kepada subyek hukum. Subyek hukum yang dibebani kewajiban harus melaksanakan kewajiban tersebut sebagai perintah dari aturan hukum.

“Pasal 7 UUPK juga dijelaskan mengenai kewajiban pelaku usaha, yaitu :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, 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 standar 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 penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Kewajiban ini kemudian melahirkan suatu tanggung jawab yang dimiliki pelaku usaha. Tanggung jawab timbul karena seseorang atau suatu pihak mempunyai suatu kewajiban, termasuk kewajiban karena undang-undang dan konsep tanggung jawab hukum merupakan bagian dari konsep kewajiban hukum (Siahaan, 2005). Prinsip tanggung jawab merupakan aspek yang sangat krusial dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak-hak konsumen, sangat penting untuk berhati-hati dalam menganalisis pihak mana yang harus bertanggung jawab dan sejauh mana tanggung jawab tersebut dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terlibat. (Maylaksita, 2017)