

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Servis *Handphone* Di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari Dalam Memberikan Informasi Yang Benar

Tanggung jawab dan kewajiban adalah dua hal yang berkaitan erat. keduanya berkaitan erat karena keduanya merupakan hasil dari hukum yang mengatur perilaku individu dan organisasi. Kewajiban hukum yang dibebankan kepada subjek hukum oleh peraturan hukum dikenal sebagai tanggung jawab. Subjek hukum diharuskan untuk mematuhi semua norma, aturan, dan undang-undang Hans kelsen dalam (Dyani, 2017). Sementara itu, tanggung jawab berkaitan dengan pertanggungjawaban atas pilihan atau tindakan yang dibuat oleh subjek hukum. Aspek moral, etika, dan sosial dari suatu pilihan atau tindakan semuanya termasuk dalam tanggung jawab. Peraturan hukum sering kali menciptakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh orang atau organisasi di bawah hukum ketika mereka melanggar kewajiban tersebut.

Karena peraturan hukum membebankan tanggung jawab kepada subjek hukum, maka tanggung jawab dan kewajiban saling terkait erat. Subjek hukum tersebut bertanggung jawab atas tindakan atau kelalaiannya dan harus menghadapi dampak hukum ketika kewajiban dilanggar. Kewajiban ini mengharuskan mereka untuk memperbaiki kerugian yang ditimbulkan oleh pelanggaran kewajiban, membayar ganti rugi, menghadapi hukuman. Akibatnya, kewajiban dan tanggung

jawab saling terkait dan menjadi landasan bagi keadilan dan penegakan hukum di masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara pada pelaku usaha jasa servis *handphone* di 5 tempat jasa servis di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari. Pada saat peneliti melakukan wawancara pada tanggal 4 oktober 2023 kepada pelaku usaha jasa servis *handphone* "R" mengatakan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha kepada konsumen adalah memberikan layanan yang baik dan memberikan garansi waktu tertentu :

“Kita layani dengan baik dengan memberikan garansi dengan waktu tertentu sehingga konsumen merasa puas.” (wawancara 4 oktober 2023)

Pada wawancara pada tanggal 4 Oktober 2023, pelaku usaha servis *handphone* "R" menyatakan bahwa pendekatan pelayanan dengan memberikan layanan yang baik kepada konsumen melalui pemberian garansi dengan batas waktu tertentu. Pernyataan ini mencerminkan komitmen terhadap kepuasan konsumen dengan memberikan jaminan kualitas jasa. Dengan memberikan garansi, pelaku usaha tidak hanya menunjukkan tanggung jawab terhadap jasa yang diberikan, tetapi juga menciptakan kepercayaan konsumen bahwa konsumen akan mendapatkan jasa yang baik dari jasa servis. Pelayanan yang baik dan garansi waktu tertentu merupakan hak dari konsumen itu sendiri.

Wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial "M" mengatakan yang menjadi tanggung jawabnya adalah dengan memberikan garansi dan memberi tahu kerusakannya :

“....saya sebagai pelaku usaha yang menjadi tanggung jawab itu memberi garansi, dengan saya beri tahu kerusakannya.”(wawancara 4 oktober 2023)

Dalam wawancara pada tanggal 4 Oktober 2023, narasumber berinisial “M”, yang merupakan pelaku usaha, menegaskan tanggung jawabnya terhadap pelanggan dengan memberikan garansi. Pernyataan ini menunjukkan kesediaan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas jasa yang diberikan. Dengan memberikan garansi, pelaku usaha tidak hanya menawarkan jaminan kualitas, tetapi juga berkomitmen untuk memberikan informasi transparan mengenai potensi kerusakan yang mungkin terjadi. Hal ini bertujuan memberikan kepercayaan kepada konsumen bahwa dapat mengandalkan pelaku usaha jasa dalam menanggapi dan memperbaiki masalah yang mungkin timbul. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya menekankan pada garansi atau jaminan kualitas, tetapi juga transparansi mengenai kerusakan sebagai bentuk komunikasi terbuka dalam menjalankan usaha.

Wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* lainnya berinisial “EN” mengatakan bahwa yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha kepada konsumen adalah dengan memberikan garansi dan memberikan privasi:

”Yang menjadi tanggung jawabku itu sebagai pelaku usaha dengan memberikan garansi dengan privasi kepada konsumen”.(wawancara 6 oktober 2023)

Dalam wawancara pada tanggal 6 Oktober 2023, pelaku usaha berinisial “EN”, menekankan tanggung jawabnya terhadap konsumen dengan memberikan garansi dengan kebijakan privasi. Pernyataan ini bahwa pelaku usaha sadar terhadap perlunya memberikan perlindungan dan kepastian kepada konsumen terkait kualitas jasa yang ditawarkan. Dengan memberikan garansi, pelaku usaha tidak hanya menjanjikan kepuasan konsumen. Keterlibatan

kebijakan privasi menunjukkan upaya pelaku usaha dalam melindungi informasi pribadi konsumen, menegaskan komitmen terhadap etika bisnis, dan membangun kepercayaan.

Kemudian wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “I” mengatakan dalam memberikan tanggung jawab sebagai pelaku usaha adalah memberikan garansi kerja mesin dan LCD :

“Kalau itu tanggung jawab kerusakan garansi seperti kerja mesin dengan LCD yang digaransi”.(wawancara 7 oktober 2023)

Dalam wawancara pada tanggal 7 Oktober 2023, pelaku usaha berinisial “I” menjelaskan bahwa tanggung jawabnya terkait garansi hanya mencakup kerusakan pada komponen spesifik, seperti mesin dan LCD. Dengan menyebutkan "tanggung jawab kerusakan garansi," narasumber memberikan gambaran bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memperbaiki atau mengganti bagian yang rusak, seperti mesin atau LCD, sesuai dengan ketentuan garansi yang diberikan kepada konsumen. Pernyataan tersebut dapat diartikan sebagai upaya pelaku usaha untuk memberikan kejelasan kepada konsumen mengenai batasan dan ruang lingkup garansi, sehingga konsumen dapat memiliki pemahaman yang jelas mengenai apa yang dapat diharapkan dalam hal perbaikan atau penggantian komponen tertentu.

Dan wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “AB” mengatakan bahwa tanggung jawabnya kepada konsumen adalah dengan memberikan garansi pada waktu tertentu:

“Kalau untuk itu biasanya di kasih garansi 1 minggu”.(wawancara 7 oktober 2023)

Dalam wawancara pada tanggal 7 Oktober 2023, pelaku usaha “AB” menjelaskan bahwa dalam konteks tertentu, pemberian garansi memiliki batas waktu, yaitu 1 minggu. Pernyataan ini mengindikasikan kebijakan pelaku usaha terkait jangka waktu garansi yang diberikan kepada konsumen. Garansi selama 1 minggu menggambarkan komitmen narasumber untuk memberikan jaminan kualitas produk atau layanan dalam periode waktu yang relatif singkat. Keterbatasan waktu garansi juga dapat diartikan sebagai upaya untuk memberikan konsumen kesempatan untuk mengidentifikasi dan melaporkan masalah yang mungkin timbul setelah pembelian.

Menurut Hans W. Misklitz sebagaimana dikutip Mahyudanil dan Muaz Zul mengemukakan bahwa dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh 2 (dua) model kebijakan salah satunya yaitu kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi)(Panjaitan, 2021).

Pelaku usaha dalam melaksanakan tanggung jawabnya yang taat akan peraturan Undang-Undang, pelaku usaha wajib mengetahui mengenai hak dan kewajibannya kepada konsumen. Dalam UUPK Pasal 7 huruf b salah satu kewajiban pelaku usaha adalah “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.” Kemudian pada pasal 10 UUPK dijelaskan apa saja yang dilarang pelaku usaha dalam menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan atau informasi yang tidak benar mengenai:

- a. harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- b. kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- c. kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- d. tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- e. bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 pelaku usaha jasa servis *handphone*, ditemukan bahwa pemahaman pelaku usaha tentang tanggung jawab kepada konsumen sesuai dengan UUPK masih terbatas. Meskipun pelaku usaha memberikan garansi perbaikan, namun pengetahuan tentang hak-hak konsumen masih belum memadai. Dalam hal jasa servis *handphone*, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap tentang layanan yang konsumen terima. Ini termasuk informasi tentang kerusakan pada jenis perbaikan yang akan dilakukan, estimasi biaya, lama waktu perbaikan, dan garansi layanan. Konsumen berhak mendapatkan penjelasan yang transparan mengenai biaya yang akan dikenakan dan tidak boleh ada biaya tersembunyi yang muncul setelah perbaikan selesai.

4.2 Pengimplementasian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone* di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen, memiliki peran penting dalam memastikan pemberian informasi yang benar pada jasa servis *handphone*. Undang-Undang ini menetapkan hak-hak konsumen yang terdapat dalam pasal 4, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk atau jasa yang konsumen beli. Dalam konteks jasa servis *handphone*, pihak yang menyediakan jasa tersebut wajib memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen terkait jenis layanan yang pelaku usaha tawarkan, kerusakan, biaya yang dikenakan, proses perbaikan, dan garansi yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik penipuan atau manipulasi informasi yang dapat merugikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen jasa servis *handphone* berinisial “AD” yang pernah melakukan servis di tempat “I” mengakui bahwa pernah mendapatkan informasi yang tidak lengkap oleh pelaku usaha jasa servis akibat dari itu konsumen merasa dirugikan atas pemberian informasi yang tidak lengkap tersebut:

“Pernah saya di kasih tau kerusakan hpku itu baterainya dan saya sudah bayar dan disimpan, sementara diperbaiki ternyata ada lagi kerusakan yang lain dan mereka tidak sampaikan.”(wawancara 5 oktober 2023)

Kemudian wawancara dengan konsumen “MR” mengatakan bahwa dia tidak mendapatkan informasi terkait garansi oleh pelaku usaha jasa servis *handphone* di tempat “AB”:

“...pernah saya tidak di kasih informasi ternyata tidak digaransi setelah saya habis perbaiki LCDku.”(wawancara 4 oktober 2023)

Hasil dari wawancara ini menunjukkan perlunya penyedia jasa servis *handphone* untuk lebih jujur dan transparan. Pelaku usaha seharusnya memberikan informasi yang lengkap dan jelas kepada konsumen, termasuk rincian jenis kerusakan, biaya perbaikan, serta syarat dan ketentuan garansi yang berlaku. Hal ini sangat penting agar konsumen dapat membuat pilihan yang bijak dan mencegah kerugian yang disebabkan oleh informasi yang salah atau tidak memadai. Dalam hal ini, penegakan regulasi dan peningkatan kesadaran pelaku usaha terhadap hak-hak konsumen perlu diperkuat untuk menciptakan lingkungan bisnis yang adil dan berkeadilan bagi semua pihak.

Penyedia jasa servis *handphone* memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen mengenai layanan yang di tawarkan seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Pasal 7 huruf b kewajiban pelaku usaha “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Hal ini melibatkan menyediakan penjelasan yang lengkap mengenai jenis jasa yang tersedia, termasuk perbaikan *hardware* dan *software*, penggantian suku cadang. Selain itu, penyedia jasa juga harus transparan tentang harga yang berlaku, termasuk biaya

perbaikan, penggantian komponen, dan biaya tambahan lainnya. Informasi ini harus disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh konsumen, tanpa menggunakan istilah teknis yang membingungkan. Selain itu, prosedur perbaikan juga harus dijelaskan dengan rinci, mulai dari penerimaan perangkat hingga estimasi waktu selesai dan pengambilan perangkat setelah selesai diperbaiki.

Wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “EN” pada tanggal 6 Oktober 2023, dia menjelaskan bahwa biasanya dia meminta konsumen untuk menyimpan *handphone*-nya terlebih dahulu sebelum dia melakukan pemeriksaan. Setelah mengetahui kerusakan yang terjadi pada *handphone*, dia menghubungi konsumennya untuk memberitahu biaya perbaikan. Apabila konsumen setuju dengan biaya yang diajukan, dia akan mengerjakan perbaikan. Namun, jika konsumen tidak menyetujui biaya perbaikan, dia tidak akan melanjutkan pekerjaan.

Praktik yang “EN” lakukan komunikasi yang sangatlah penting. Setelah memeriksa *handphone* konsumen dan mengetahui kerusakannya kemudian memberitahukan kepada konsumen mengenai jenis kerusakan yang terjadi dan estimasi biaya perbaikan yang diperlukan.

Wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “AB” pada tanggal 7 Oktober 2023, dia menjelaskan bahwa biasanya pelaku usaha melakukan pemeriksaan untuk mengidentifikasi berbagai jenis kerusakan pada *handphone*, termasuk di bagian LCD. Sementara itu, pelaku usaha berinisial “T” menyatakan bahwa informasi yang diberikan kepada konsumen didasarkan pada

kualitas dan jenis kerusakan yang terjadi pada *handphone*. Pelaku usaha menekankan pentingnya memberikan informasi yang langsung kepada konsumen.

Wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “R” pada tanggal 4 Oktober 2023, dia menjelaskan bahwa sebelum memulai proses perbaikan, pelaku usaha memberitahukan kepada konsumen mengenai kerusakan yang harus diperbaiki. Sementara itu, pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “M” menyatakan bahwa pelaku usaha hanya memberikan penjelasan terkait dengan pertanyaan yang diajukan oleh konsumen.

Wawancara dengan para pelaku usaha jasa servis *handphone*, terungkap bahwa proses pemeriksaan kerusakan *handphone* merupakan langkah awal yang umum dilakukan kesimpulannya transparansi, kejujuran, dan komunikasi terbuka merupakan kunci dalam menjalankan jasa servis *handphone*, memberikan kepercayaan kepada konsumen untuk membuat keputusan yang tepat terkait perbaikan perangkat konsumen.

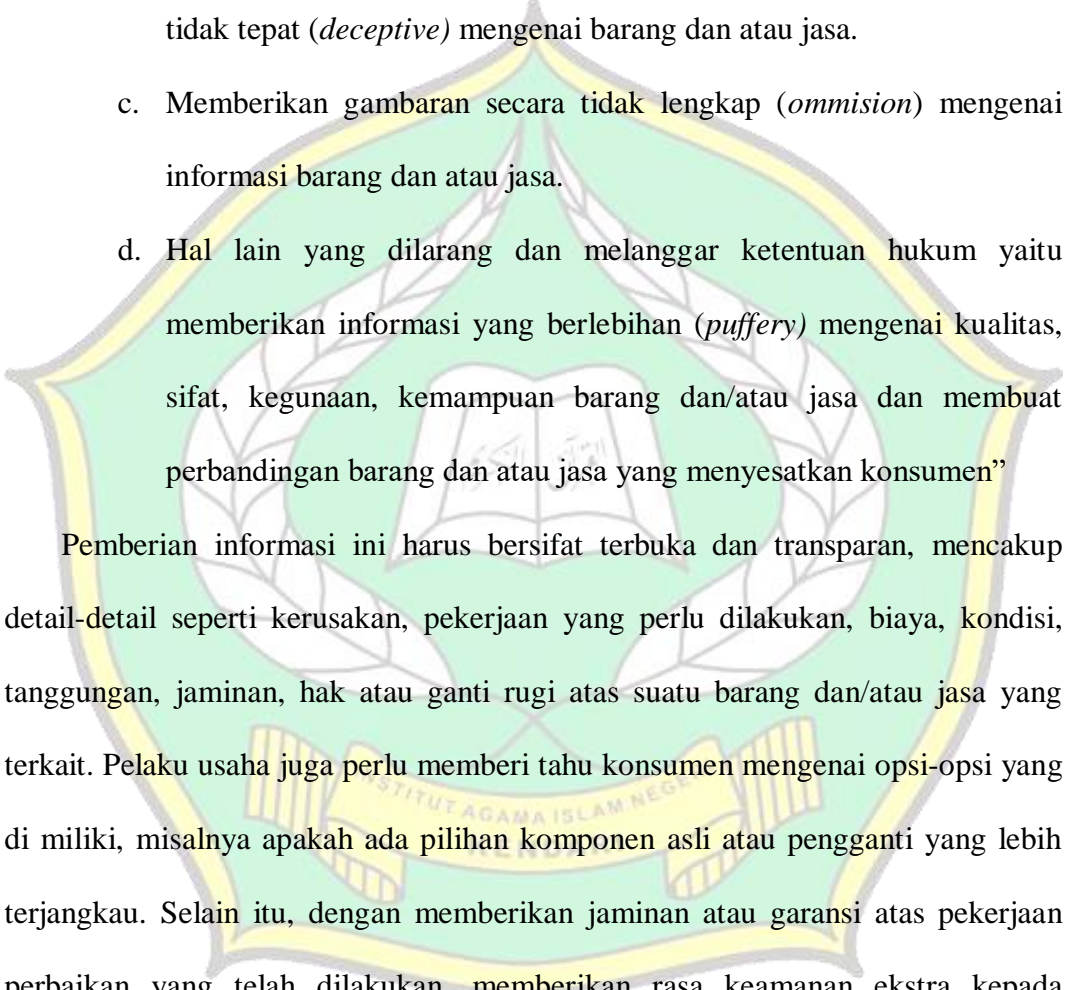
Pada praktiknya pelaku usaha servis *handphone* harus memahami dalam memberikan informasi yang benar artinya pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat, tepat pada waktunya, relevan, dan lengkap. Akurat artinya pelaku usaha harus menjelaskan informasi yang tidak memiliki kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan, tepat pada waktunya pelaku usaha harus memberikan informasi kepada konsumen tidak boleh terlambat artinya pelaku usaha harus memberikan kepada konsumen ketika konsumen membutuhkan informasi tersebut, relevan artinya pelaku usaha wajib memberikan informasi

yang bermanfaat kepada konsumen tanpa melebih lebihkan, dan lengkap artinya informasi harus lengkap tidak mengelabui konsumen terkait kualitas, harga, kondisi (Wiratama & Rahmawati, 2013).

Wawancara dengan konsumen berinisial “MR” pada tanggal 4 Oktober 2023, dia menyatakan bahwa dia mengalami pengalaman di mana dia tidak diberikan informasi yang akurat oleh penyedia jasa servis *handphone*. Konsumen ini merasa tidak mendapatkan informasi yang benar karena setelah dia melakukan perbaikan pada LCD *handphone*-nya, ternyata perbaikan tersebut tidak dijamin atau tidak memiliki garansi. Pengalaman ini mencerminkan pentingnya memberikan informasi yang jujur dan transparan kepada konsumen, terutama terkait dengan garansi atau jaminan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan konsumen berinisial “MR”, dapat disimpulkan bahwa konsumen tersebut percaya bahwa penyedia jasa servis *handphone* telah memberikan informasi yang salah. Dia mengungkapkan bahwa dia tidak diberitahu bahwa tidak ada garansi untuk perbaikan LCD-nya. Konsumen ini merupakan cerminan dari kurangnya kejujuran dan keterbukaan dari penyedia layanan jasa servis *handphone*. Kesimpulan ini menekankan betapa pentingnya bersikap jujur dan transparansi kepada konsumen saat memberikan informasi sehingga konsumen dapat memutuskan dengan bijak dan memahami dampak dari layanan yang digunakan.

Merujuk pada perspektif UUPK yang telah dijelaskan oleh (Sudjana, 2021) mengenai informasi yang menyesatkan adalah:

- 
- a. “Informasi yang mengelabui konsumen (*misleading*) mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, harga, tarif, jaminan dan garansi barang dan atau jasa serta pelaku usaha tidak bertanggungjawab sebagaimana dinyatakan oleh pelaku usaha.
 - b. Mendeskripsikan memberikan informasi secara keliru, salah, maupun tidak tepat (*deceptive*) mengenai barang dan atau jasa.
 - c. Memberikan gambaran secara tidak lengkap (*ommision*) mengenai informasi barang dan atau jasa.
 - d. Hal lain yang dilarang dan melanggar ketentuan hukum yaitu memberikan informasi yang berlebihan (*puffery*) mengenai kualitas, sifat, kegunaan, kemampuan barang dan/atau jasa dan membuat perbandingan barang dan atau jasa yang menyesatkan konsumen”

Pemberian informasi ini harus bersifat terbuka dan transparan, mencakup detail-detail seperti kerusakan, pekerjaan yang perlu dilakukan, biaya, kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa yang terkait. Pelaku usaha juga perlu memberi tahu konsumen mengenai opsi-opsi yang di miliki, misalnya apakah ada pilihan komponen asli atau pengganti yang lebih terjangkau. Selain itu, dengan memberikan jaminan atau garansi atas pekerjaan perbaikan yang telah dilakukan, memberikan rasa keamanan ekstra kepada konsumen.

4.2.1 Transparasi Informasi

Salah satu Hak konsumen dalam UUPK disebutkan pada pasal 4 ”hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang

dan/atau jasa”, dalam konteks jasa servis handphone adalah serangkaian hak yang melindungi konsumen yang menggunakan layanan perbaikan atau servis handphone.

Konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai jenis layanan yang ditawarkan, termasuk rincian perbaikan, komponen yang diganti, dan harga yang berlaku. Konsumen memiliki hak untuk mengetahui dengan jelas prosedur perbaikan, estimasi waktu selesai, dan biaya yang dikenakan sebelum persetujuan perbaikan diberikan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa aspek penting dalam pemberian informasi adalah dapat ditemukannya informasi terkait jenis perbaikan, nomor yang dapat dihubungi oleh konsumen, daftar harga untuk setiap jenis layanan dan informasi terkait garansi kerusakan, pada jasa servis *handphone* “EN” dan “R” mempunyai informasi yang dapat ditemukan dan dilihat oleh konsumen pada Lampiran “Gambar 1” dan “Gambar 4” servis *handphone* tersebut, sedangkan pada jasa servis “AB” pada Lampiran “Gambar 3” tidak mempunyai informasi yang dapat dilihat atau ditemukan oleh konsumen yaitu hanya mempunyai informasi terkait nomor yang dapat dihubungi, pada jasa servis “M” dan “I” hanya terdapat informasi terkait jenis perbaikan dan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh konsumen.

Menurut Jogiyanto (Wiratama & Rahmawati, 2013) dalam kualitas dari suatu informasi yang tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya, dan relevan, akurat artinya bahwa informasi harus bebas dari

kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, tepat pada waktunya berarti bahwa informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, dan relevan berarti bahwa informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

Penting bagi pelaku usaha jasa servis *handphone* untuk berkomunikasi dengan transparan, memberikan penjelasan yang jelas dan menghormati keputusan konsumen. Dengan menghormati hak-hak konsumen ini, penyedia jasa servis *handphone* tidak hanya menciptakan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan yang kuat dalam hubungan bisnis pelaku usaha dengan konsumen.

Wawancara peneliti dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “R” pada tanggal 4 Oktober 2023, pelaku usaha tersebut menegaskan pentingnya transparansi informasi kepada konsumen. Menurutnya, transparansi sangat penting karena hal ini membangun kepercayaan konsumen terhadap usaha jasa servis. Pelaku usaha ini menyadari bahwa untuk mempertahankan kepercayaan konsumen, pelaku usaha harus memberikan informasi secara jujur dan terbuka kepada konsumen.

Pendapat serupa juga diungkapkan oleh pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “M” dalam wawancara pada tanggal 4 Oktober 2023. Menurutnya, transparansi adalah salah satu hal yang sangat penting karena kepercayaan konsumen kepada layanan servis *handphone* sangat bergantung pada tingkat kepercayaan yang dibangun oleh pelaku usaha. Dengan memberikan informasi secara transparan, konsumen dapat merasa yakin dan percaya terhadap jasa servis yang di terima, sehingga memperkuat hubungan bisnis antara pelaku usaha dan konsumennya.

Wawancara pada tanggal 6 Oktober 2023 dengan pelaku usaha berinisial “EN”, dia menyatakan bahwa hubungan kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen sangat penting bagi bisnisnya. Menurutnya, tingkat kepercayaan yang diberikan oleh konsumen kepada pelaku usaha sangat bergantung pada kualitas tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pelaku usaha tersebut. Pelaku usaha ini meyakini bahwa jika konsumen merasa percaya dengan integritas dan tanggung jawab pelaku usaha, maka hubungan bisnis tersebut akan berjalan dengan baik. Namun, jika konsumen tidak merasa percaya, pelaku usaha ini bersikap realistis dan menganggapnya sebagai hal yang wajar, menunjukkan keterbukaan dan sikap yang realistis terhadap dinamika bisnisnya.

Dari wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone*, terungkap bahwa transparansi informasi kepada konsumen memiliki peranan sentral dalam membangun kepercayaan antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha berinisial “R” menekankan pentingnya transparansi karena kepercayaan konsumen merupakan kunci utama dalam usaha jasa servis. Begitu juga dengan pelaku usaha “EN”, yang melihat pentingnya kepercayaan dan tanggung jawab dalam menjalankan layanan kepada konsumen. Pendekatan serupa diambil oleh pelaku usaha berinisial “M”, yang mengakui bahwa kepercayaan konsumen adalah faktor penting dalam usaha servis *handphone*. Kesimpulannya, dalam usaha jasa servis *handphone*, transparansi informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan konsumen, yang dapat memperkuat hubungan usaha dan membangun reputasi positif bagi penyedia jasa.

Pada pasal 3 UUPK dijelaskan mengenai tujuan dari perlindungan konsumen salah satunya adalah “menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.” keterbukaan informasi merupakan unsur penting dalam sistem perlindungan konsumen. Penyedia produk atau jasa harus memberikan informasi yang jelas, akurat, dan lengkap kepada konsumen tentang produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk harga, kualitas, fitur, dan syarat-syarat lainnya. Konsumen memiliki hak untuk mengetahui segala informasi yang relevan sebelum konsumen membuat keputusan pembelian. Dengan adanya keterbukaan informasi, konsumen dapat membuat keputusan yang cerdas dan tepat berdasarkan pengetahuan yang akurat. Selain itu, akses untuk mendapatkan informasi juga merupakan aspek yang penting dalam sistem perlindungan konsumen.

Pada pasal 26 UUPK dijelaskan bahwa “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.” Dalam praktiknya pelaku usaha wajib memberi garansi kepada konsumen.

1. Pemberian Garansi

Pemberian garansi kepada konsumen dalam jasa servis *handphone* adalah hal yang penting dalam usaha jasa servis *handphone* saat ini. Garansi merupakan jaminan dari penyedia jasa servis kepada konsumen bahwa pekerjaan yang dilakukan akan memenuhi standar kualitas tertentu. Dalam konteks servis

handphone, garansi dapat mencakup berbagai hal, seperti perbaikan perangkat keras, penggantian suku cadang, atau perbaikan software.

Dengan memberikan garansi, penyedia jasa servis menunjukkan kepercayaan terhadap kualitas layanan jasa dan memberikan rasa aman kepada konsumen bahwa pelaku usaha akan mendapatkan solusi jika terjadi masalah setelah perbaikan dilakukan. Garansi juga mendorong penyedia jasa servis untuk memberikan pelayanan terbaiknya agar konsumen puas dengan hasilnya. Dengan demikian, pemberian garansi bukan hanya memberikan kepastian kepada konsumen, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik antara penyedia jasa servis dan pelanggan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan reputasi usaha jasa servis *handphone*.

Dalam wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “T” pada tanggal 7 oktober 2023, dia menjelaskan bahwa ketika terjadi kerusakan pada mesin atau LCD *handphone* yang dikerjakannya, ada dua pilihan harga yang ditawarkan kepada pelanggan. konsumen dapat memilih harga dengan garansi atau harga tanpa garansi, tergantung pada pilihan konsumen. Jika konsumen memilih harga dengan garansi, maka ada penambahan biaya sekitar Rp 150.000, dan dalam hal ini, *handphone* yang diperbaiki akan memiliki jaminan garansi. Namun, jika pelanggan memilih harga tanpa garansi, konsumen tidak akan mendapatkan jaminan garansi, dan jika terjadi masalah setelah perbaikan, pelanggan harus datang langsung ke toko untuk mengajukan komplain.

Sementara itu, dalam wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “AB” pada tanggal 7 oktober 2023, dia menyatakan bahwa dalam

perjanjian standar yang biasanya dibuat, pelaku usaha memberikan garansi selama 1 minggu untuk perbaikan pada mesin dan LCD *handphone*. Dengan kata lain, jika terjadi masalah pada perangkat yang diperbaiki selama satu minggu setelah perbaikan dilakukan, pelanggan dapat mengajukan klaim garansi untuk mendapatkan layanan perbaikan tambahan tanpa biaya tambahan.

Kemudian dalam wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial “EN” pada tanggal 6 oktober 2023, dia menyatakan bahwa semua jenis kerusakan pada *handphone* yang dikerjakannya dijamin oleh tempat servisnya. Dalam hal ini, pelaku usaha “EN” menegaskan bahwa ia memberikan garansi untuk semua jenis kerusakan, tanpa terkecuali.

Pada wawancara dengan pelaku usaha berinisial “R” pada tanggal 4 oktober 2023, dia menyatakan bahwa toko jasa servis *handphone* yang dijalankannya memberikan garansi untuk perbaikan pada mesin dan juga LCD *handphone*. Dengan demikian, pelanggan yang memperbaiki *handphone* di tempat R memiliki jaminan bahwa baik mesin maupun LCD perangkatnya akan mendapatkan layanan garansi jika terjadi masalah setelah perbaikan dilakukan.

Sementara itu, dalam wawancara dengan pelaku usaha jasa servis *handphone* berinisial M pada tanggal 4 oktober 2023, dia menjelaskan bahwa toko servisnya memberikan garansi khusus untuk perbaikan mesin *handphone* saja. Dalam hal ini, konsumen yang menggunakan jasa servis di tempat servis “M” dapat garansi untuk perbaikan pada komponen mesin perangkat konsumen.

Dari hasil wawancara dengan berbagai pelaku usaha jasa servis *handphone*, terdapat perbedaan dalam pemberian garansi kepada konsumen. Pelaku usaha

dengan inisial “I” memberikan garansi tergantung pada jenis kerusakan, dengan harga yang berbeda untuk opsi garansi atau lepas. Sementara itu, pelaku usaha “EN” menawarkan garansi untuk semua jenis kerusakan tanpa memandang harga yang dipilih oleh konsumen. “AB” memberikan garansi untuk perbaikan mesin dan LCD dengan batas waktu 1 minggu sesuai dengan perjanjian. Sedangkan, pelaku usaha dengan inisial “R” memberikan garansi untuk perbaikan mesin dan LCD tanpa batasan waktu yang jelas. Di lain pihak, pelaku usaha “M” hanya memberikan garansi untuk perbaikan mesin saja. Dalam hal ini, konsumen harus memahami dengan teliti ketentuan garansi yang diberikan oleh penyedia jasa servis *handphone*, termasuk jenis kerusakan yang dicakup, batas waktu garansi, dan apakah ada tambahan biaya terkait. Pemahaman yang jelas mengenai garansi ini akan membantu konsumen membuat keputusan yang tepat saat memilih penyedia jasa servis *handphone*.

2. Pengetahuan konsumen yang minim

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan bahwa kurangnya pemahaman konsumen terkait hak-haknya dalam UUPK seperti Dalam wawancara dengan konsumen jasa servis *handphone* berinisial “MR”, dia menyatakan bahwa meskipun dia tidak mengetahui secara pasti hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang, menurutnya hak-hak konsumen mencakup penerimaan garansi perbaikan dan kejujuran dari tempat servis.

Kemudian wawancara dengan konsumen berinisial AL, dia menyatakan bahwa dia tidak mengetahui hak-haknya menurut undang-undang terkait jasa servis *handphone*. Dalam pernyataannya, dia mengakui ketidaktahuannya

mengenai hak-hak konsumen yang mungkin diatur oleh undang-undang. Dalam konteks ini, konsumen A tidak memiliki pengetahuan spesifik tentang hak-hak hukum yang melindungi konsumen dalam layanan jasa servis handphone, termasuk hak-hak terkait garansi, layanan yang memadai, atau perlindungan hukum lainnya.

Wawancara dengan konsumen berinisial FA pada tanggal 8 Oktober 2023, dia menyatakan bahwa dia tidak mengetahui apa-apa saja yang menjadi haknya. Pada wawancara dengan konsumen berinisial IC pada tanggal 9 Oktober 2023, dia mengatakan bahwa dia pernah membaca bahwa hak konsumen melibatkan kemungkinan mendapatkan ganti rugi jika terjadi masalah dalam transaksi atau layanan.

Sementara itu, dalam wawancara dengan konsumen berinisial AD pada tanggal 5 Oktober 2023, dia menyatakan bahwa dia tidak tahu informasi konkret tentang hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang. Dia tidak memiliki pengetahuan spesifik mengenai hak-hak konsumen yang dilindungi oleh undang-undang terkait transaksi atau layanan jasa servis handphone.

Dari wawancara dengan konsumen jasa servis handphone, terlihat bahwa pemahaman mengenai hak-hak konsumen berdasarkan Undang-Undang masih belum merata. Meskipun demikian, ada kesadaran umum bahwa hak-hak konsumen melibatkan aspek garansi perbaikan dan kejujuran dari penyedia jasa servis. Konsumen berinisial MR menekankan pentingnya mendapatkan garansi perbaikan dan transparansi dalam layanan. Sementara itu, konsumen berinisial A dan AB mengaku tidak mengetahui hak-haknya menurut undang-undang.

Konsumen berinisial IC menyebutkan pemahamannya bahwa hak konsumen melibatkan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang konsumen alami. Di sisi lain, konsumen berinisial FA mengakui ketidaktahuannya mengenai hal tersebut. Kesimpulannya, ada pengetahuan yang dibutuhkan di kalangan konsumen terkait hak-haknya sesuai dengan hukum, sementara pemahaman umum mengenai hak-hak konsumen terfokus pada garansi perbaikan dan ganti rugi atas kerugian yang mungkin terjadi. Upaya penyuluhan dan edukasi kepada konsumen perlu ditingkatkan agar memahami dan melindungi hak-haknya secara lebih efektif dalam bertransaksi dengan penyedia jasa servis handphone.

Pada UUPK dijelaskan salah satu tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri adalah “meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri”. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam mendukung perlindungan konsumen dan menciptakan pasar yang sehat. Kesadaran konsumen mengacu pada pemahamannya terhadap hak-hak dan kewajiban sebagai konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan akurat, hak untuk memilih jasa yang terbaik, serta hak untuk dilindungi dari praktik-praktik yang merugikan. Dengan meningkatkan kesadaran, konsumen menjadi lebih waspada terhadap tindakan-tindakan penipuan atau penyalahgunaan hak-hak konsumen.

Sementara itu, kemandirian konsumen mengacu pada kemampuannya untuk melindungi diri sendiri. Ini mencakup pengetahuan tentang prosedur penyelesaian sengketa konsumen, pemahaman terhadap hukum perlindungan konsumen, dan

keberanian untuk melaporkan pelanggaran hak-hak konsumen ketika ditemui atau dialami.

4.2.2 Penyelesaian sengketa

Pada UUPK pada pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Dan dalam pasal 2 disebutkan asas dari perlindungan konsumen “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, Dalam penjelasan asas dalam pasal 2 UUPK salah satunya asas keadilan ,asas keadilan menegaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki hak-hak yang harus diakui dan dilindungi, serta kewajiban yang harus dipatuhi secara adil dan setara. Ini berarti bahwa setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan jasa yang berkualitas, sementara pelaku usaha memiliki hak untuk bersaing secara adil dan memperoleh keuntungan yang sesuai dengan usahanya, tanpa adanya praktik ketidakprofesionalan atau diskriminasi yang tidak adil.

Untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjamin bahwa penyedia jasa servis *handphone* memperlakukan konsumen secara adil, penyelesaian sengketa perlindungan konsumen adalah prosedur yang penting. sengketa yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dapat terjadi dalam berbagai bentuk, termasuk layanan pelanggan di bawah standar atau praktik bisnis yang merugikan konsumen. Untuk menjamin bahwa konsumen menerima kompensasi yang adil dan pelaku usaha bertanggung jawab atas praktik usahanya yang terkait dengan penyediaan jasa servis *handphone*, penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sangat penting. Pelaku usaha dapat diberi insentif untuk meningkatkan kualitas

usaha jasa servis *handphone* dan mematuhi undang-undang perlindungan konsumen yang relevan dengan menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap pasar dan mendorong interaksi yang positif antara konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan UUPK penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dengan 2 cara yang pertama, melalui pengadilan dan yang kedua diluar pengadilan, dalam pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.” Dan ayat 2 “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.” Kemudian dijelaskan melalui pasal 47 UUPK “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Dan dalam pasal 48 “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45.”

Oleh karena itu, UUPK menawarkan kepada pelaku usaha dan konsumen suatu landasan hukum yang jelas dan lengkap untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara yang paling sesuai dengan tujuan dan kebutuhannya, baik

melalui jalur pengadilan maupun melalui prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Berdasarkan UUPK pasal 44 ayat 1 menyebutkan “Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.” Adapun tugas dari lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat salah satunya adalah bersama pemerintah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

Pemerintah memegang tanggung jawab utama dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen dengan tujuan memastikan bahwa hak-hak konsumen dan pelaku usaha dihormati, dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dilaksanakan dengan benar. Dalam rangka mencapai hal ini, pemerintah memiliki peran penting dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya. Proses pengawasan ini tidak hanya menjadi tanggung jawab eksklusif pemerintah, namun juga melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat serta lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat. Sementara itu, masyarakat memiliki peran sebagai pengguna yang cerdas, yang terlibat dalam memberikan umpan balik, melaporkan pelanggaran, dan meningkatkan kesadaran konsumen. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, sebagai pihak independen, memberikan kontrol tambahan dengan mengawasi dan mengevaluasi praktik bisnis serta memastikan penegakan hukum terhadap kasus-kasus pelanggaran hak konsumen. Melalui kerjasama tiga pihak ini, yaitu pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, tercipta

lingkungan yang lebih adil dan transparan bagi konsumen dan pelaku usaha, di mana hak dan kewajiban keduanya diakui dan dilindungi dengan baik.

Untuk wilayah Sulawesi Tenggara tidak terdapat Badan Perlindungan Konsumen tetapi memiliki Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang bermitra langsung dengan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, terdapat 5 Lembaga Badan Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Sulawesi Tenggara yang bermitra antara lain : Lembaga Bina Masyarakat Sejahtera (BMS) (Kendari), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Sulawesi Tenggara (LPKS-SULTRA) (Kendari), LPK Nusantara Indonesia (LPKNI) (Kendari), LPKSM SULTRA (Kendari), Mustika Bangsa (LBH & LPK MUSBA) (Kendari).

Berdasarkan implementasi UUPK dalam pemberian informasi yang benar pada jasa servis handphone di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari dari 5 tempat jasa servis handphone yang peneliti temukan terdapat 3 tempat jasa servis dalam praktek pemberian informasi masih belum terpenuhi hak-hak dari konsumen seperti informasi yang dapat ditemui oleh konsumen terkait jenis perbaikan maupun garansi, dalam UUPK telah dijelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa, dan pada pasal 26 “Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.” Dan masih kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya dan mengenai penyelesaian sengketa, UUPK memberikan dua opsi penyelesaian sengketa, yakni melalui pengadilan dan di luar pengadilan. Bagi konsumen, pemahaman terhadap

opsi-opsi ini penting agar konsumen tahu bagaimana melindungi hak-haknya jika terjadi perselisihan dengan penyedia jasa servis handphone.

