

## DAFTAR PUSTAKA

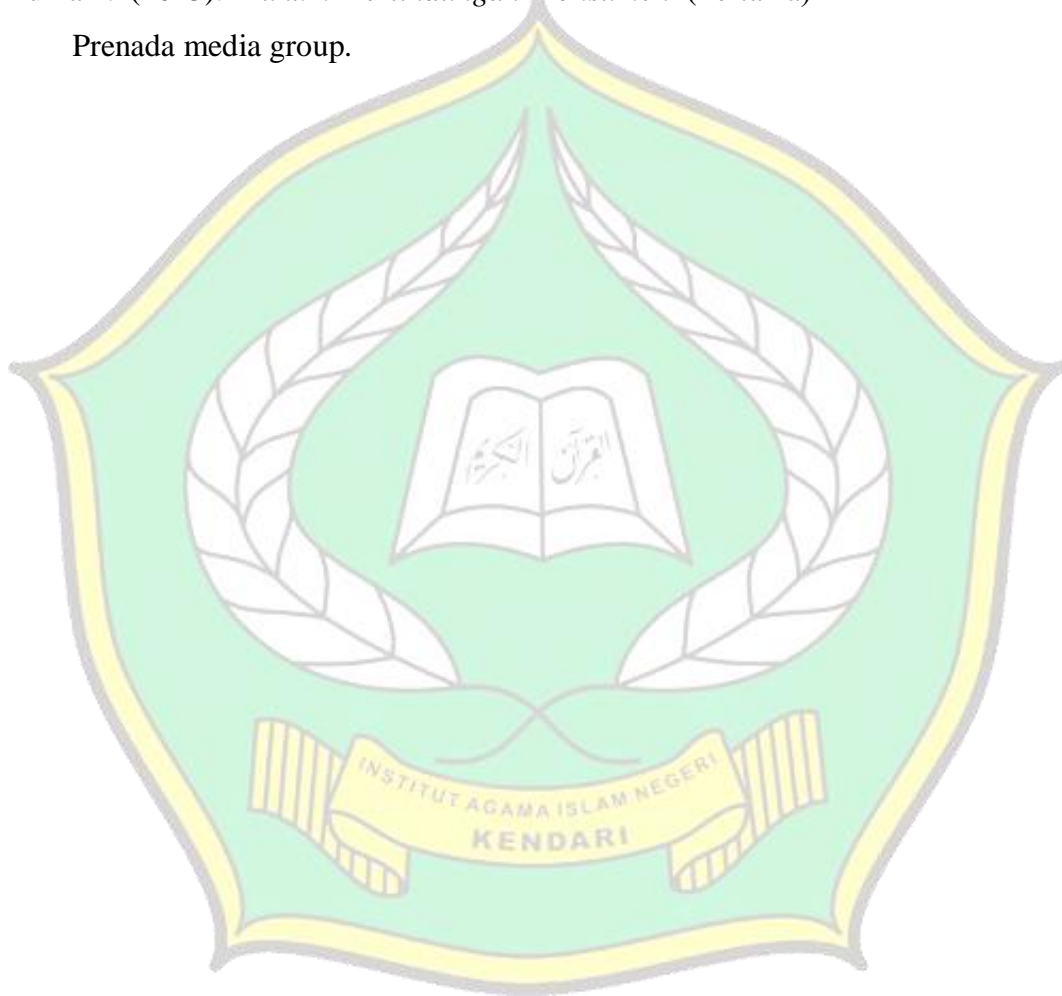
- Armia, M. S. (2022). *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Banda Aceh : Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia.
- Denita, S. P. (2022). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Atas Iklan Yang Menyesatkan*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Dyani, V. A. (2017). Pertanggungjawaban Hukum dan Perlindungan Hukum bagi Notaris dalam Membuat Party Acte. *Jurnal Lex Renaissance*, 2(1). <https://doi.org/10.20885/JLR.vol2.iss1.art11>
- Efelia, H. I. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Service Laptop Tidak Profesional Dalam Perspektif Wahbah Az-Zuhaili*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Estrada, R. (2021). *Perencanaan Pendirian Usaha Jasa Service Handphone*. Palembang : STIE Multi Data
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Cetakan Pertama). Yogyakarta : Pustaka Ilmu.
- Kristiyanti, C. T. S. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen* (cetakan ketujuh). Jakarta : Sinar Grafika.
- Maylaksita, A. (2017). *Perlindungan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Pelaku Usaha Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Di Yogyakarta*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum* (cetakan pertama). Mataram : Mataram University Press.
- Nasution, A. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen : suatu pengantar*. Jakarta : Diadit Media.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Jala Permata Aksara.

- Rivandi, M. (2022). Tanggung Jawab Penjual Telepon Seluler Atas Informasi Garansi Dalam Penjual Telepon Seluler Kepada Konsumen Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 6, 177–185.
- Safitri, P. U. D. (2021). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Atas Iklan Produk Kosmetik Yang Menyesatkan. *Legislasi Indonesia*, 18, 541–555. <https://kemenperin.go.id/artikel/5897/Indonesia-Lahan-Subur->
- Saputri, I. (2020). *Tinjauan Hukum Islam Tentang Penambahan Biaya Service Handphone Di Luar Kesepakatan*. Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Setiawan, E. B. (2023). *Pelaksanaan Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Di Kota Makassar*. Makassar : Universitas Bosowa
- Siahaan. (2005). *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta : Panta Rei.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Citra Aditiya Bakti.
- Sitepu, Y. Br. (2016). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan Sail). *JOM Fakultas Hukum*, III.
- Solikin, N. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Cetakan Pertama). Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media.
- Sudjana, S.-. (2021). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Penayangan Iklan Niaga Yang Menyesatkan Konsumen. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, 12(2), 1–21. <https://doi.org/10.28932/di.v12i2.3488>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Wahyudin, D. (2017). *Pengaruh Penggunaan Handphone Terhadap Kesadaran Budaya Lokal Di Kalangan Peserta Didik Sekolah Menengah Atas*. Bandung : Universitas Pasundan

Wiratama, D., & Rahmawati, D. (2013). Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Kebermanfaatan, Dan Computer Self Efficacy Terhadap Penggunaan Internet Sebagai Sumber Pustaka. *Jurnal Nominal, II*.

Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen (Pertama)*. Jakarta : Kencana Prenada media group.



L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N



## PEDOMAN WAWANCARA

| No. | Informan                                  | Pertanyaan   | Jawaban Informan |
|-----|---|--|------------------|
| 1.  | Pelaku Usaha Jasa Servis <i>Handphone</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Anda memahami tanggung jawab Anda sebagai pelaku usaha di bidang jasa dalam memberikan informasi yang benar kepada konsumen?</li> <li>2. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disediakan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan?</li> <li>3. Bagaimana Anda menangani situasi di mana konsumen membutuhkan informasi yang lebih rinci atau kompleks?</li> <li>4. Bagaimana Anda merespons jika ada keluhan dari konsumen terkait informasi yang diberikan oleh Anda?</li> <li>5. Bagaimana Anda melihat peran transparansi dalam pemberian informasi kepada konsumen? Apakah transparansi dianggap sebagai elemen penting dalam jasa servis <i>handphone</i>?</li> </ol> |                  |
| 2.  | Konsumen                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Anda tahu hak-hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?</li> <li>2. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan informasi yang salah atau menyesatkan dari pelaku usaha di bidang jasa servis <i>handphone</i>?</li> <li>3. Apakah Anda merasa pelaku usaha di bidang jasa harus bertanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Mengapa?</li> <li>4. Bagaimana Anda berharap pelaku usaha di bidang jasa dapat meningkatkan transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi kepada konsumen?</li> <li>5. Apakah Anda berpendapat bahwa</li> </ol>                         |                  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>konsumen juga memiliki tanggung jawab dalam memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha di bidang jasa? Jika ya, bagaimana konsumen dapat meningkatkan pemahaman mereka?</p> |  |
|--|--|---|--|



| No. | Informan   | Pertanyaan  | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|------------|---|---|--|
| 1.  | Evan (NSH) | 1. Bagaimana Anda memahami tanggung jawab Anda sebagai pelaku usaha di bidang jasa dalam memberikan informasi yang benar kepada konsumen? | yang menjadi tanggung jawabku itu sebagai pelaku usaha dengan memberikan garansi dengan privasi kepada konsumen   | 1. Pemahaman pelaku usaha terhadap tanggung jawab<br>2. Pemberian informasi yang benar |
|     |            | 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disediakan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan?                          | Saya jelaskan se jelas jelasnya sampai konsumen mengerti  |  |
|     |            | 3. Bagaimana Anda menangani situasi di mana konsumen membutuhkan informasi yang lebih rinci atau kompleks?                                | Kalau saya tergantung kerusakannya, kalau kerusakannya atau tingkat kesulitan kerjanya agak berat, yah biasanya saya suruh konsumen simpan hpnya baru saya cek, kalau saya tau kerusakannya saya kabari konsumennya berapa biayanya kalau konsumen mau saya kerja kalau tidak saya tidak kerja, jadi saya konfirmasi kembali ke |  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | konsukmennya   |
|  |  | 4. Bagaimana Anda merespons jika ada keluhan dari konsumen terkait informasi yang diberikan oleh Anda?   | Saya tanya keluhannya apa baru saya periksa kalau memang karna kelalaiannya konsumen sudah bukan tanggung jawabku                                    |
|  |  | 5. Bagaimana Anda melihat peran transparansi dalam pemberian informasi kepada konsumen? Apakah transparansi dianggap sebagai elemen penting dalam jasa servis <i>handphone</i> ? | Kalau untuk itu percaya percayanya saja kita dengan konsumen, kalau konsumen percaya dengan tanggung jawabnya kita oke kalau tidak yah tidak apa-apa |



| No. | Informan                   | Pertanyaan  | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|----------------------------|---|---|--|
| 1.  | Iyan<br>(Kendari<br>Phone) | 1. Bagaimana Anda memahami tanggung jawab Anda sebagai pelaku usaha di bidang jasa dalam memberikan informasi yang benar kepada konsumen? | Kalau itu tanggung jawab kerusakan garansi seperti kerja mesin dengan LCD yang digaransi  | 1. Pemahaman pelaku usaha terhadap tanggung jawab<br>2. Pemberian informasi yang benar |
|     |                            | 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disediakan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan?                          | Yah tergantung kondisi apa kerusakannya, maksudnya kan ada juga yang kayak LCD kan biasa kita garansi juga sama kerja mesin, tapi sebagian besar juga tidak semua bisa garansi  |  |
|     |                            | 3. Bagaimana Anda menangani situasi di mana konsumen membutuhkan informasi yang lebih rinci atau kompleks?                                | kalau untuk informasi itu berdasarkan kualitas sama kerusakan, langsung saya sampaikan ke konsumen, Kalau masalah harga yang diberikan itu sebenarnya tergantung barang kayak lcd itu 3 opsi bagus, biasa ada yang paling bawah |  |
|     |                            | 4. Bagaimana Anda   | Kalau itu saya tanyakan apa yang tidak dipahami   |  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | merespons jika ada keluhan dari konsumen terkait informasi yang diberikan oleh Anda?   | baru saya jelaskan                                |
|  |  | 5. Bagaimana Anda melihat peran transparansi dalam pemberian informasi kepada konsumen? Apakah transparansi dianggap sebagai elemen penting dalam jasa servis <i>handphone</i> ? | Iya penting karena konsumen pasti butuh informasi |

| No. | Informan            | Pertanyaan  | Jawaban  | Ide pokok  |
|-----|---------------------|---|--|--|
| 1.  | Akib (Halo raja HP) | 1. Bagaimana Anda memahami tanggung jawab Anda sebagai pelaku usaha di bidang jasa dalam memberikan informasi yang benar kepada konsumen? | Kalau untuk itu biasanya di kasih garansi 1 minggu | 1. Pemahaman pelaku usaha terhadap tanggung jawab<br>2. Pemberian informasi yang benar |
|     |                     | 2. Bagaimana Anda memastikan  | Sesuai apa yang saya cek itu yang                  |  |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  | bahwa informasi yang disediakan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan?  | saya sampaikan  |  |
|  |  | 3. Bagaimana Anda menangani situasi di mana konsumen membutuhkan informasi yang lebih rinci atau kompleks?   | Biasanya tergantung kalau maksudnya biasanya di cek dulu kan biasa macam macam kerusakannya kalau LCD kan ditauji karna ada alatnya |  |
|  |  | 4. Bagaimana Anda merespons jika ada keluhan dari konsumen terkait informasi yang diberikan oleh Anda?   | Biasa kalau 1 hari baru rusak kembali langsung bawa saja, karna ada garansi 1 minggu  |  |
|  |  | 5. Bagaimana Anda melihat peran transparansi dalam pemberian informasi kepada konsumen? Apakah transparansi dianggap sebagai elemen penting dalam jasa servis <i>handphone</i> ? | Kalau itu menurutku penting   |  |

| No. | Informan       | Pertanyaan                 | Jawaban   | Ide pokok                          |
|-----|----------------|----------------------------|---|------------------------------------|
| 1.  | Rey (RRB Cell) | 1. Bagaimana Anda memahami | Kita layani dengan baik dengan memberikan garansi | 1. Pemahaman pelaku usaha terhadap |

|  |  |   |   |   |
|--|--|---|---|---|
|  |  | <p>tanggung jawab Anda sebagai pelaku usaha di bidang jasa dalam memberikan informasi yang benar kepada konsumen?</p>   | <p>dengan waktu tertentu sehingga konsumen merasa puas</p>  | <p>tanggung jawab 2. Pemberian informasi yang benar</p> |
|  |  | <p>2. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disediakan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan?</p> | <p>Sebelum mengerjakan kita memberitahukan kerusakan yang harus di perbaiki sehingga konsumen mempertimbangkan biaya yang akan di keluarkan</p> |   |
|  |  | <p>3. Bagaimana Anda menangani situasi di mana konsumen membutuhkan informasi yang lebih rinci atau kompleks?</p>       | <p>Kita jelaskan kembali apa yang konsumen butuhkan terkait kerusakannyakah dan lain lain</p>   |   |
|  |  | <p>4. Bagaimana Anda merespons jika ada keluhan dari konsumen terkait informasi yang diberikan oleh Anda?</p>           | <p>Melaksanakan sesuai apa yang telah di sepakati sebelumnya</p>  |   |
|  |  | <p>5. Bagaimana Anda melihat peran transparansi dalam pemberian</p>   | <p>Sangat penting karna konsumen harus percaya ke kita</p>  |   |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | informasi kepada konsumen? Apakah transparansi dianggap sebagai elemen penting dalam jasa servis <i>handphone</i> ? |  |  |
|--|--|---|--|--|



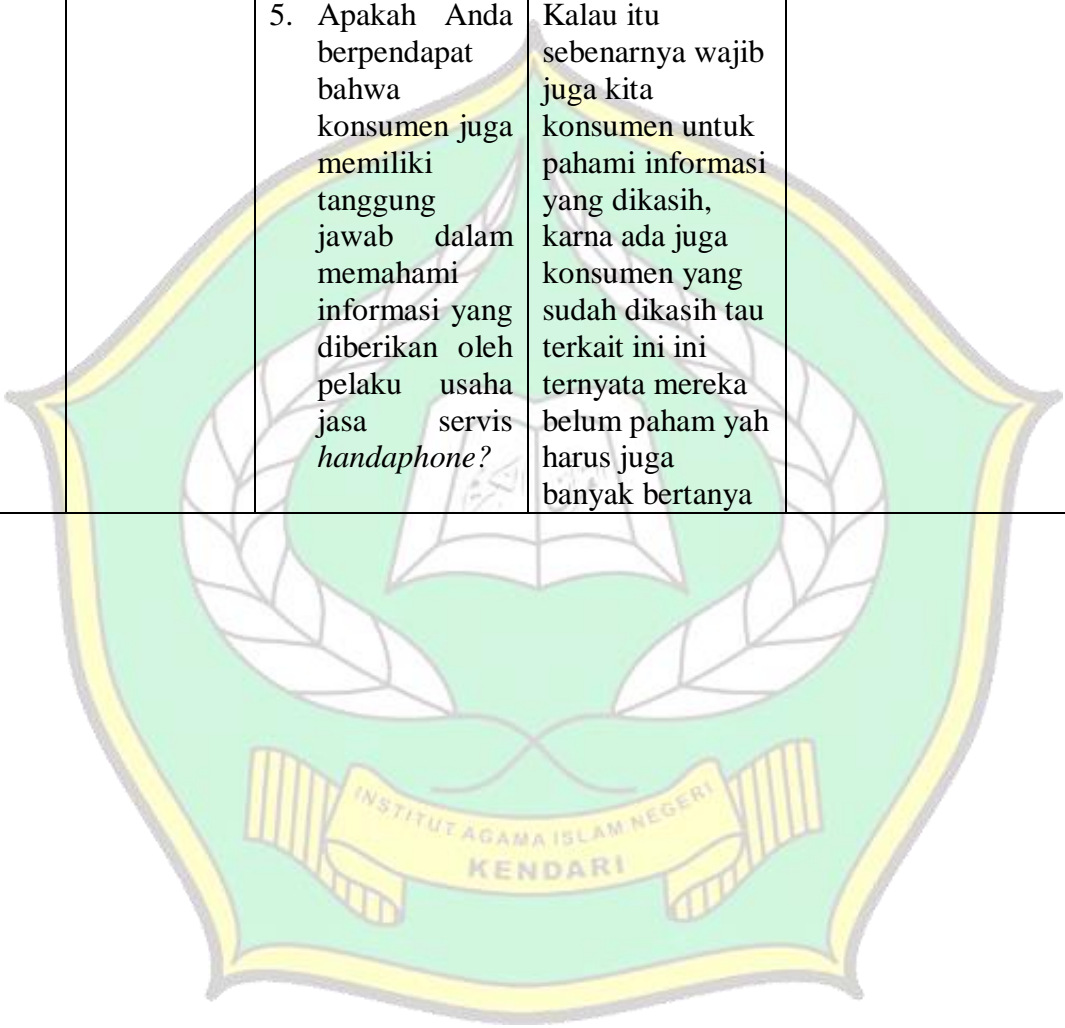
| No. | Informan          | Pertanyaan  | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|-------------------|---|---|--|
| 1.  | Madong (Triple R) | 1. Bagaimana Anda memahami tanggung jawab Anda sebagai pelaku usaha di bidang jasa dalam memberikan informasi yang benar kepada konsumen?   | Kalau itu menurutku saya sebagai pelaku usaha yang menjadi tanggung jawabku yahh saya kasih garansi, sama saya beri tahu kerusakannya | 1. Pemahaman pelaku usaha terhadap tanggung jawab<br>2. Pemberian informasi yang benar |
|     |                   | 2. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi yang disediakan kepada konsumen adalah benar dan tidak menyesatkan?                            | Saya jelaskan apa yang konsumen tanyakan saja, kalau diluar yang saya tidak tahu.   |  |
|     |                   | 3. Bagaimana Anda menangani situasi di mana konsumen membutuhkan informasi yang lebih rinci atau kompleks?                                  | Apa yang konsumen mau saya jelaskan kembali sesuai yang saya tau.   |  |
|     |                   | 4. Bagaimana Anda merespons jika ada keluhan dari konsumen terkait informasi yang diberikan oleh Anda?                                      | Tergantung keluhan seperti apa yang konsumen kasih kalau diluar dari yang kita servis sudah bukan tanggung jawab saya                 |  |
|     |                   | 5. Bagaimana Anda melihat peran transparansi dalam pemberian informasi kepada konsumen? Apakah transparansi dianggap sebagai elemen penting | Pasti salah satu yang penting karna kalau servis itu percaya percayanya konsumen ke kita  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | dalam jasa servis<br><i>handphone?</i> |  |  |
|--|--|--|--|--|



| No. | Informan            | Pertanyaan  | Jawaban  | Ide pokok  |
|-----|---------------------|---|--|--|
| 1.  | Muh Reza (Konsumen) | 1. Apakah Anda tahu hak-hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?   | Kalau berdasarkan Undang undang saya nda tau, tapi menurutku kalau hak hak konsumen itu dapat garansi perbaikan sama kejujurannya itu tempat servis        | 1. Hak-hak konsumen<br>2. Pemberian informasi yang salah<br>3. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen |
|     |                     | 2. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan informasi yang salah atau menyesatkan dari pelaku usaha di bidang jasa servis <i>handphone</i> ?   | pernah saya nda di kasih informasi ternyata tidak digaransi setelah saya habis perbaiki LCDku  |  |
|     |                     | 3. Apakah Anda merasa pelaku usaha di bidang jasa harus bertanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Mengapa? | Menurutku itu wajib karenakan mereka yang kita kasih kepercayaan untuk servis hpnya kita jadi mereka harus tanggung jawab atas informasi yang mereka kasih |  |
|     |                     | 4. Bagaimana Anda berharap pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i>  | Yah, saya berharap pelaku usaha servis <i>handphone</i> itu mereka lebih   |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | dapat meningkatkan transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi kepada konsumen?  | transparan dalam kasih kita informasi karna merekaji yang paham itu servis hp, bekerja secara profesional itu saja   |  |
|  |  | 5. Apakah Anda berpendapat bahwa konsumen juga memiliki tanggung jawab dalam memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa servis <i>handaphone</i> ? | Kalau itu sebenarnya wajib juga kita konsumen untuk pahami informasi yang dikasih, karna ada juga konsumen yang sudah dikasih tau terkait ini ternyata mereka belum paham yah harus juga banyak bertanya |  |



| No. | Informan            | Pertanyaan   | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|---------------------|--|---|--|
| 1.  | Adibtiya (konsumen) | 1. Apakah Anda tahu hak-hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?  | Saya tidak tau yang jadi hak konsumen di undang undang  | 1. Hak-hak konsumen<br>2. Pemberian informasi yang salah<br>3. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen |
|     |                     | 2. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan informasi yang salah atau menyesatkan dari pelaku usaha di bidang jasa servis <i>handphone</i> ?                                  | 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 |  |
|     |                     | 3. Apakah Anda merasa pelaku usaha di bidang jasa harus bertanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? | Sangat bertanggung jawab karena mereka yang kita kasih kepercayaan untuk servis hp dan mereka yang lebih paham jadi mereka wajib bertanggung jawab                              |  |

|  |  | Mengapa?  |   |
|--|--|---|---|
|  |  | <p>4. Bagaimana Anda berharap pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i> dapat meningkatkan transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi kepada konsumen?</p>   | <p>Dengan memberikan informasi yang betul betul sesuai apa yang rusak jangan ditambah tambah</p>  |
|  |  | <p>5. Apakah Anda berpendapat bahwa konsumen juga memiliki tanggung jawab dalam memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa servis <i>handaphone</i> ?</p> | <p>Menurutku iya karena konsumen harus paham betul apa yang di beritahu sama tukang servisnya dan kalau masih belum paham bertanya ke servisnya</p> |

| No. | Informan              | Pertanyaan  | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|-----------------------|---|---|--|
| 1.  | Aldiansyah (konsumen) | 1. Apakah Anda tahu hak-hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?   | Saya nda tahu tentang hak hak saya di undang undang perlindungan konsumen                               | 1. Hak-hak konsumen<br>2. Pemberian informasi yang salah<br>3. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen |
|     |                       | 2. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan informasi yang salah atau menyesatkan dari pelaku usaha di bidang jasa servis <i>handphone</i> ?   | Kalau itu alhamdulillah belum pernah saya dapat informasi yang salah                                    |  |
|     |                       | 3. Apakah Anda merasa pelaku usaha di bidang jasa harus bertanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Mengapa? | Sangat wajib karna mereka yang lebih paham sama kerusakan hpnya kita                                    |  |
|     |                       | 4. Bagaimana Anda berharap pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i> dapat meningkatkan   | Intinya pelaku usaha jasa servis mereka harus bisa kasih kita informasi yang betul betul karna kita ini |  |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  | transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi kepada konsumen?   | konsumen tidak tahu menau tentang servis harus jujur lah  |  |
|  |  | 5. Apakah Anda berpendapat bahwa konsumen juga memiliki tanggung jawab dalam memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa servis <i>handaphone</i> ? | Sebenarnya kita nda harus bertanggung jawab sama itu, harus pelaku usaha karna mereka yang harus kasih paham kita atas informasi yang dia kasih |  |



| No. | Informan                     | Pertanyaan  | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|------------------------------|---|---|--|
| 1.  | Fauzil adimraliya (konsumen) | 1. Apakah Anda tahu hak-hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?   | Saya nda tau kalau itu  | 1. Hak-hak konsumen<br>2. Pemberian informasi yang salah<br>3. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen |
|     |                              | 2. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan informasi yang salah atau menyesatkan dari pelaku usaha di bidang jasa servis <i>handphone</i> ?   | Alhamdulillah tidak pernah  |  |
|     |                              | 3. Apakah Anda merasa pelaku usaha di bidang jasa harus bertanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Mengapa? | Pasti harus bertanggung jawab mereka yang kasih kita informasi                  |  |
|     |                              | 4. Bagaimana Anda berharap pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i> dapat meningkatkan   | Harus mereka sampaikan informasi tanpa harus kita minta kalau saya harap begitu |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | transparansi dan kejujuran dalam memberikan informasi kepada konsumen?   |  |  |
|  |  | 5. Apakah Anda berpendapat bahwa konsumen juga memiliki tanggung jawab dalam memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa servis <i>handaphone</i> ? | Saya rasa sebagai konsumen tidak harus yang penting mereka sampaikan informasi betul dan jujur |  |



| No. | Informan                   | Pertanyaan  | Jawaban   | Ide pokok  |
|-----|----------------------------|---|---|--|
| 1.  | Ichwan algifari (konsumen) | 1. Apakah Anda tahu hak-hak Anda sebagai konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999?   | Pernah saya baca hak konsumen itu kalau tidak salah dapat ganti rugi  | 1. Hak-hak konsumen<br>2. Pemberian informasi yang salah<br>3. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen |
|     |                            | 2. Apakah Anda pernah merasa mendapatkan informasi yang salah atau menyesatkan dari pelaku usaha di bidang jasa servis <i>handphone</i> ?   | Kalau untuk itu tidak pernah  |  |
|     |                            | 3. Apakah Anda merasa pelaku usaha di bidang jasa harus bertanggung jawab atas informasi yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Mengapa? | Iya pelaku usaha harus bertanggung jawab atas informasi yang mereka sampaikan ke kita karena mereka yang tau semua informasi kerusakan hpnya kita |  |
|     |                            | 4. Bagaimana Anda berharap pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i> dapat meningkatkan transparansi dan kejujuran dalam memberikan   | Bekerja secara profesional tidak dengan sengaja kasih informasi yang sesat karena ada undang undang yang lindungi konsumen                        |  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | informasi kepada konsumen?   |   |
|  |  | 5. Apakah Anda berpendapat bahwa konsumen juga memiliki tanggung jawab dalam memahami informasi yang diberikan oleh pelaku usaha jasa servis <i>handaphone</i> ? | Mungkin iya karena konsumen juga harus paham apa yang disampaikan |



## Lembar Pedoman Observasi

Judul Penelitian: 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)

Lokasi Observasi : NSH (Nasha Servis Handphone)

| No. | Aspek Pengamatan  | Keterangan |       |
|-----|---|------------|-------|
|     |   | Ya         | Tidak |
| 1.  | Informasi Terkait Servis Handphone seperti :<br>Jenis perbaikan, nomor telepon, dan alamat email yang dapat dihubungi pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. | ✓          |       |
| 2.  | Daftar harga untuk setiap jenis layanan, serta estimasi biaya yang diperlukan untuk setiap jenis perbaikan  |            | ✗     |
| 3.  | Informasi Terkait Garansi Kerusakan   | ✓          |       |

## Lembar Pedoman Observasi

Judul Penelitian: 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)

Lokasi Observasi : Kendari Phone

| No. | Aspek Pengamatan  | Keterangan |       |
|-----|---|------------|-------|
|     |   | Ya         | Tidak |
| 1.  | Informasi Terkait Servis Handphone seperti :<br><br>Jenis perbaikan, nomor telepon, dan alamat email yang dapat dihubungi pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. | ✓          |       |
| 2.  | Daftar harga untuk setiap jenis layanan, serta estimasi biaya yang diperlukan untuk setiap jenis perbaikan  |            | ✗     |
| 3.  | Informasi Terkait Garansi Kerusakan   |            | ✗     |

## Lembar Pedoman Observasi

Judul Penelitian: 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)

Lokasi Observasi : Halo Raja HP

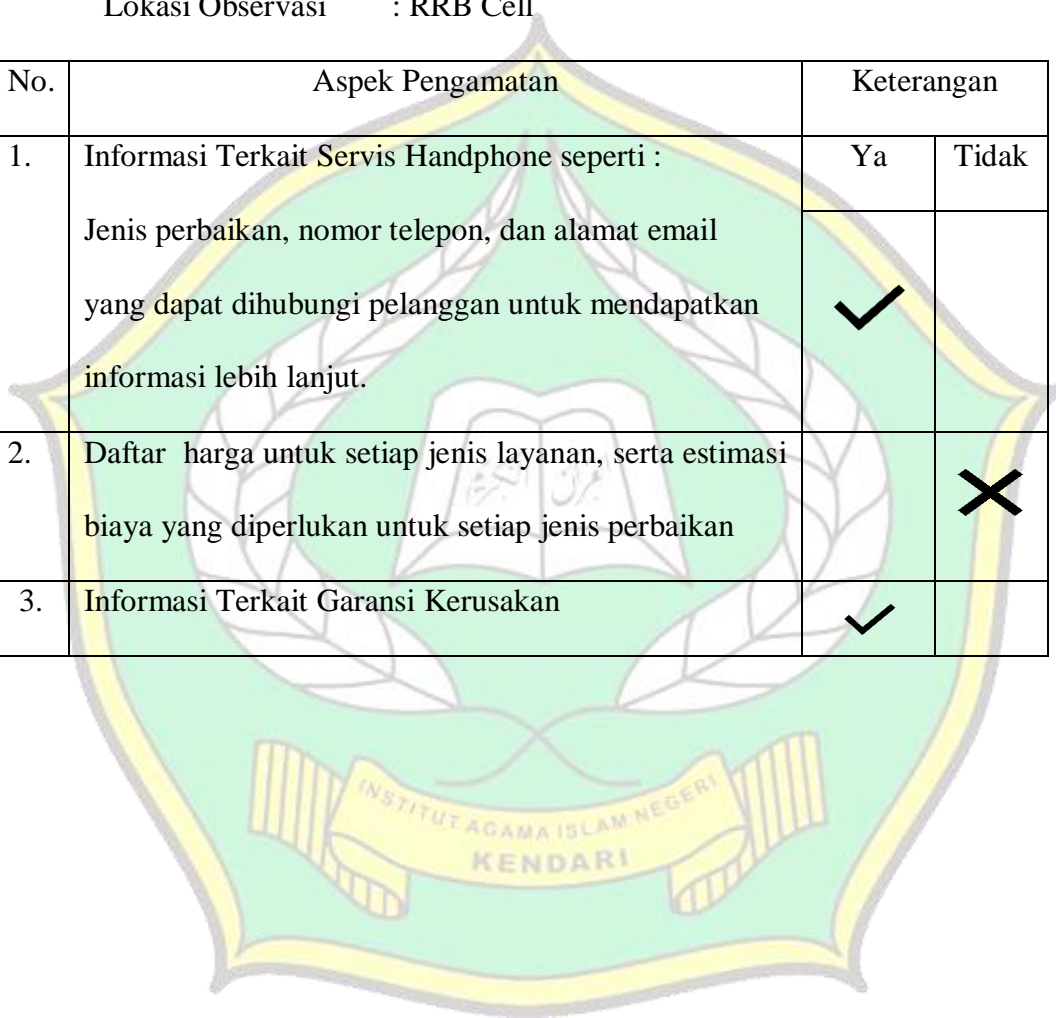
| No. | Aspek Pengamatan  | Keterangan |       |
|-----|---|------------|-------|
|     |   | Ya         | Tidak |
| 1.  | Informasi Terkait Servis Handphone seperti :<br><br>Jenis Perbaikan, nomor telepon, dan alamat email yang dapat dihubungi pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. |            | X     |
| 2.  | Daftar harga untuk setiap jenis layanan, serta estimasi biaya yang diperlukan untuk setiap jenis perbaikan  |            | X     |
| 3.  | Informasi Terkait Garansi Kerusakan   |            | X     |

## Lembar Pedoman Observasi

Judul Penelitian: 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)

Lokasi Observasi : RRB Cell

| No. | Aspek Pengamatan  | Keterangan |       |
|-----|---|------------|-------|
|     |   | Ya         | Tidak |
| 1.  | Informasi Terkait Servis Handphone seperti :<br>Jenis perbaikan, nomor telepon, dan alamat email yang dapat dihubungi pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. | ✓          |       |
| 2.  | Daftar harga untuk setiap jenis layanan, serta estimasi biaya yang diperlukan untuk setiap jenis perbaikan  |            | ✗     |
| 3.  | Informasi Terkait Garansi Kerusakan   | ✓          |       |



## Lembar Pedoman Observasi

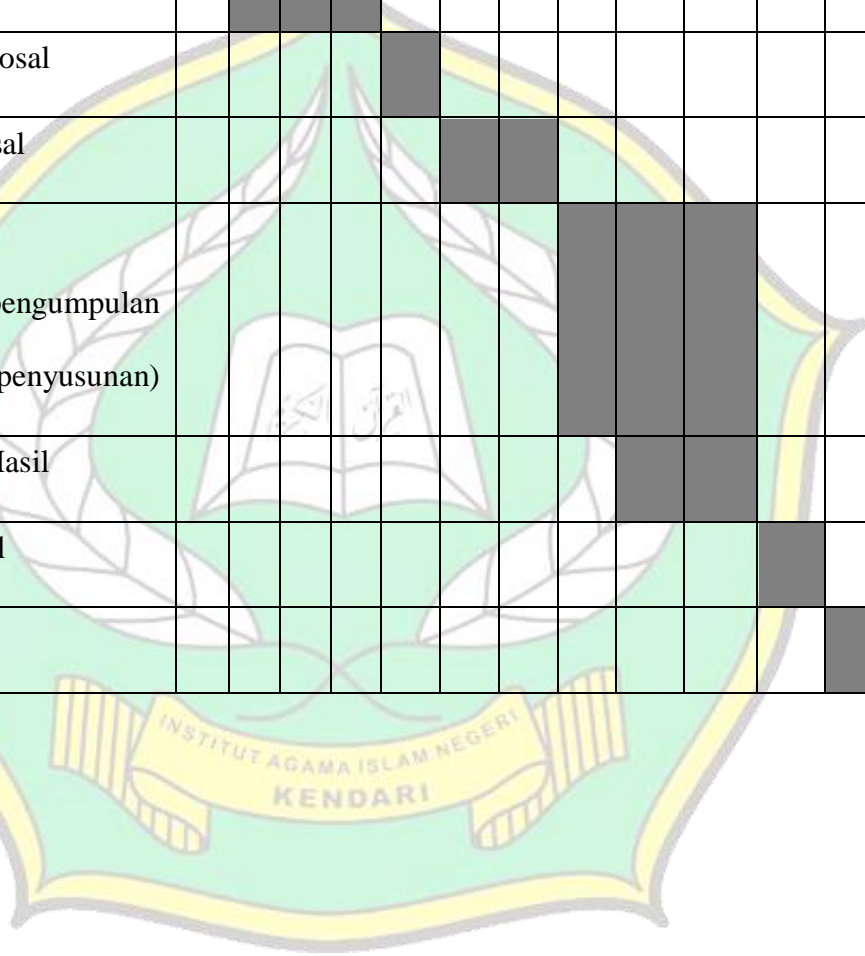
Judul Penelitian: Tanggung Jawab Pelaku Usaha Di Bidang Jasa Dalam Pemberian Informasi Yang Benar Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Jasa Servis *Handphone* Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari)

Lokasi Observasi : Triple R

| No. | Aspek Pengamatan  | Keterangan |       |
|-----|---|------------|-------|
|     |   | Ya         | Tidak |
| 1.  | Informasi Terkait Servis Handphone seperti :<br>Jenis perbaikan, nomor telepon, dan alamat email yang dapat dihubungi pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut. | ✓          |       |
| 2.  | Daftar harga untuk setiap jenis layanan, serta estimasi biaya yang diperlukan untuk setiap jenis perbaikan  |            | ✗     |
| 3.  | Informasi Terkait Garansi Kerusakan   |            | ✗     |

**Time schedule penelitian**

| Kegiatan  | Bulan Ke |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |
|---|----------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---|---|
|   | 2        | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 3 |   |
| Penyusunan proposal penelitian                                    | ■        | ■ |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   |   |
| Bimbingan Proposal  |          | ■ | ■ | ■ |   |   |   |   |    |    |    |   |   |
| Seminar Proposal  |          |   |   |   | ■ |   |   |   |    |    |    |   |   |
| Revisi Proposal   |          |   |   |   |   | ■ | ■ |   |    |    |    |   |   |
| Penelitian<br>(wawancara, pengumpulan data, analisis, penyusunan) |          |   |   |   |   |   |   | ■ | ■  | ■  |    |   |   |
| Bimbingan Hasil   |          |   |   |   |   |   |   |   | ■  | ■  |    |   |   |
| Seminar Hasil   |          |   |   |   |   |   |   |   |    |    | ■  |   |   |
| SKRIPSI   |          |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |   | ■ |



# Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



PRESIDEN  
REPUBLIK INDONESIA

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

- Menimbang :
- a. bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
  - b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
  - c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
  - d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
  - e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;

## Surat Izin Penelitian



### PEMERINTAH KOTA KENDARI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Drs. H. Abdullah Silondae No. 8 Teip. ( 0401 ) 3131068 Kendari

#### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070 / 993/ 2023

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
2. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 2 Tahun 2008 tentang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Kendari (Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2008 Nomor 2).
- b. Menimbang : Surat Kabag. Tata Usaha Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kendari Nomor: 0457/In.23/TU.S/PP.00.9/10/2023 Tanggal 02 Oktober 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- c. Nama : MUHAMMAD BARKAH EUGENE  
d. Tempat /Identitas : Jl. Patimura Kel. Amoito Kec. Ranomeeto Kab. Konawe Selatan  
e. Untuk : 1) Melakukan Penelitian/ Penyusunan Skripsi dengan judul :

**TANGGIUNG JAWAR 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)**

- 2). Lokasi penelitian : Kec. Wua - Wua  
3). Waktu Kegiatan : Oktober – Desember 2023  
4). Bidang Penelitian : Tanggung Jawab Pelaku Usaha  
5). Status Penelitian : Baru

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepada peneliti diharapkan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati peraturan perundang-undangan, agama, dan adat istiadat yang berlaku;
2. Tidak melakukan kegiatan lain, selain judul penelitian yang dimaksud;
3. Adakan koordinasi dengan instansi terkait dan aparat keamanan selama pelaksanaan kegiatan;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan kepada Wali Kota Kendari cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Kendari.

Kendari, 3 Oktober 2023

An. KEPALA,  
SEKRETARIS BADAN KESATUAN BANGSA DAN  
POLITIK KOTA KENDARI,



**ABU SALIM, S.T.P**  
Pembina Tk. I/ Gol. IV.b  
NIP. 1968 1231 20003 1050

#### Tembusan :

1. Wali Kota Kendari (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan Fakultas Syariah IAIN Kendari di Kendari;
3. Camat Wua - Wua di tempat;
4. Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah) Fakultas Syariah IAIN Kendari di Kendari;
5. Yang Bersangkutan Untuk Digunakan Sebagaimana Mestinya.

## Surat keterangan wawancara

### Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/Tempat Usaha: Evan/NSH (Nasha servis handphone) [.....]

Iyan/Kendari Phone [.....]

Akib/Halo Raja HP [.....]

Rey/RRB cell [.....]

Madong/Triple R [.....]

Menerangkan bahwa

Nama : Muhammad barkah eugene

Nim : 19020102097

Fakultas/Prodi : Syariah/Hukum ekonomi syariah

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian tugas akhir kuliah. Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya

Kendari, 9..oktober 2023

Peneliti,



Muhammad barkah eugene  
19020102097

## Lampiran analisis data

### Reduksi Data

| Teknik dan sumber                    | Indikator  |
|--------------------------------------|--|
| Wawancara, Observasi dan Dokumentasi | Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa Servis <i>Handphone</i> Kepada Konsumen   |
|                                      | Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap hak-hak konsumen Pada Jasa Sevis <i>Handphone</i> |

### Triangulasi Data

| Teknik Triangulasi |  |
|--------------------|--|
| Sumber             | Mengecek dan membandingkan data yang diperoleh dari sumber data primer (wawancara dengan pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i> dan konsumen) dengan sumber data sekunder   |
| Teknik             | Mengecek data informasi kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu wawancara dengan pelaku usaha jasa servis <i>handphone</i> dan konsumen (data primer) dengan observasi (pengamatan pada lokasi jasa servis <i>handphone</i> ) |
| Waktu              | Pengecekan ulang terhadap data informasi di lain waktu yaitu pagi hari, siang, dan malam hari .  |

### Lampiran Daftar Informan Wawancara

1. Pelaku Usaha Jasa Servis *Handphone*  
Nama : Evan  
Tempat Servis : NSH (Nasha servis *handphone*)  
Alamat : Jl. Sapati, Bonggoeya, Kec. Wua-Wua, Kota Kendari
2. Pelaku Usaha Jasa Servis *Handphone*  
Nama : Iyan  
Tempat Servis : Kendari Phone  
Alamat : Jl. Sapati, Bonggoeya, Kec. Wua-Wua, Kota Kendari
3. Pelaku Usaha Jasa Servis *Handphone*  
Nama : Akib  
Tempat Servis : Halo Raja HP  
Alamat : Jl. Budi Utomo, Mataiwoi, Kec. Wua-Wua, Kota Kendari
4. Pelaku Usaha Jasa Sevis *Handphone*

Nama : Rey

Tempat Servis : RRB cell

Alamat : Jl. Tunggal Baru, Anawai, Kec. Wua-Wua

5. Pelaku Usaha Jasa Servis *Handphone*

Nama : Madong

Tempat Servis : Triple R

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani, Mataiwoi, Kec. Wua-Wua

6. Konsumen

Nama : Adibtiya

Pekerjaan : Mahasiswa

7. Konsumen

Nama : Aldiansyah

Pekerjaan : freelance

8. Konsumen

Nama : Ichwan algifari

Pekerjaan : Pegawai

9. Konsumen

Nama : fauzil adimraliya

Pekerjaan : mahasiswa

10. Konsumen

Nama : muhammad reza

Pekerjaan : mahasiswa



Wawancara bersama pelaku usaha jasa servis *handphone* RRB Cell (4 oktober 2023)



Wawancara bersama pelaku usaha jasa servis *handphone* Triple R (4 oktober 2023)



Wawancara bersama Pelaku Usaha Jasa Servis *Handphone* NSH (6 oktober 2023)



Wawancara bersama pelaku usaha jasa servis *handphone* Kendari Phone (7 oktober 2023)



Wawancara bersama Pelaku usaha jasa servis *handphone* Halo Raja HP (7 oktober 2023)



Gambar 1 NSH



Gambar 2 Kendari Phone



Gambar 3 Halo Raja HP



Gambar 4 RRB CELL

## BIODATA PENULIS

Nama : Muhammad Barkah Eugene  
NIM : 1902010297  
Tempat dan Tanggal lahir : Kendari, 10 September 2001  
Alamat : Jl. Pattimura, No.42, Amoito Kec. ranomeeto  
E-mail : [Muhammadbarkaheugene2021@gmail.com](mailto:Muhammadbarkaheugene2021@gmail.com)

