

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KOSUMEN PADA JASA  
CATERING RUMAH MAKAN BAROKAH DI KAMPUS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah Jurusan Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:

**APRILIA KARIMAH  
NIM. S20162038**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS SYARIAH  
2020**

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KOSUMEN PADA JASA  
CATERING RUMAH MAKAN BAROKAH DI KAMPUS  
UNIVERSITAS JEMBER**


**SKRIPSI**

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Hukum (S.H.)  
Fakultas Syariah Jurusan Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

**APRILIA KARIMAH**  
NIM. S20162038

Disetujui Pembimbing

  
**Moh. Ali Syafudin Zuhri, S.E, M.M.**  
NUP. 201603101

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KOSUMEN PADA JASA  
CATERING RUMAH MAKAN BAROKAH DI KAMPUS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)  
pada Fakultas Syariah  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Pada

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Juni 2020

Tim Penguji

Ketua



Martovo, S.H.I., M.H.  
NIP. 19781212 200910 1 001

Sekretaris

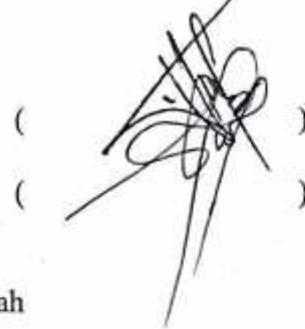


Qurrotul Uyun, S.H., M.H.  
NIP. 201709178

Anggota

1. Moh. Ali Syaifudin Zuhri, S.E, M.M. (

2. Busriyanti M.Ag (



Menyetujui  
Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin M.Fil.I  
NIP. 19780925 200501 1 002

## MOTTO

لَهُرْ مُعَقَّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ ۖ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah Keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (Q.S Ar-Ra’d: 11)\*

IAIN JEMBER

---

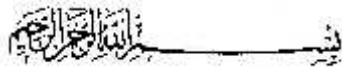
\* Ayat suci Al-quran Surat Ar-Ra’d ayat 11

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta Aba Muhammad Nur Yasin dan Umi Siti Aisyah, kakak Istifadah, adikku Muhammad Arifal Hikam, saudara dan kerabatku tercinta.
2. Bapak Moh. Ali Syafudin Zuhri, S.E, M.M. yang telah membimbingku dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Para guru dan dosen yang telah memberikan ilmu kepadaku dari RA, SD, SMP, SMA dan Kuliah di Perguruan Tinggi.
4. Keluarga besar Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Kelas HES1 angkatan 2016 yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk berdiskusi di kelas maupun di luar kelas.
5. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata Partisipatoris 2019 IAIN Jember Posko 28 Dusun Sudung Timur II, Desa Sukowiryo, Kecamatan Jelbuk, Kabupaten Jember.
6. Teman-teman Kuliah Kerja Lapangan 2020 Fakultas Syariah IAIN Jember Kelompok 1 dan 2 di Pengadilan Agama/Pengadilan Negeri Kraksaan.
7. Teman-teman Praktek Pengalaman Lapangan 2020 Fakultas Syariah IAIN Jember Kelompok 9 di Kantor Advokat Hasby Assyidiqi, S.H., Jember
8. Almamaterku tercinta.

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember”**. Shalawat serta salam mudah-mudahan tetap terlimpahkan kepada Rasulullah SAW yang telah membawa kita dari alam kegelapan dan kebodohan menuju alam ilmiah yaitu *Dinul Islam*.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Sarjana Hukum Fakultas Syariah IAIN Jember dan sebagai wujud serta partisipasi penulis dalam mengembangkan dan mengaktualisasikan ilmu-ilmu yang telah penulis peroleh selama di bangku kuliah.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I. selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember yang telah memberikan dorongan-dorongan/motivasi

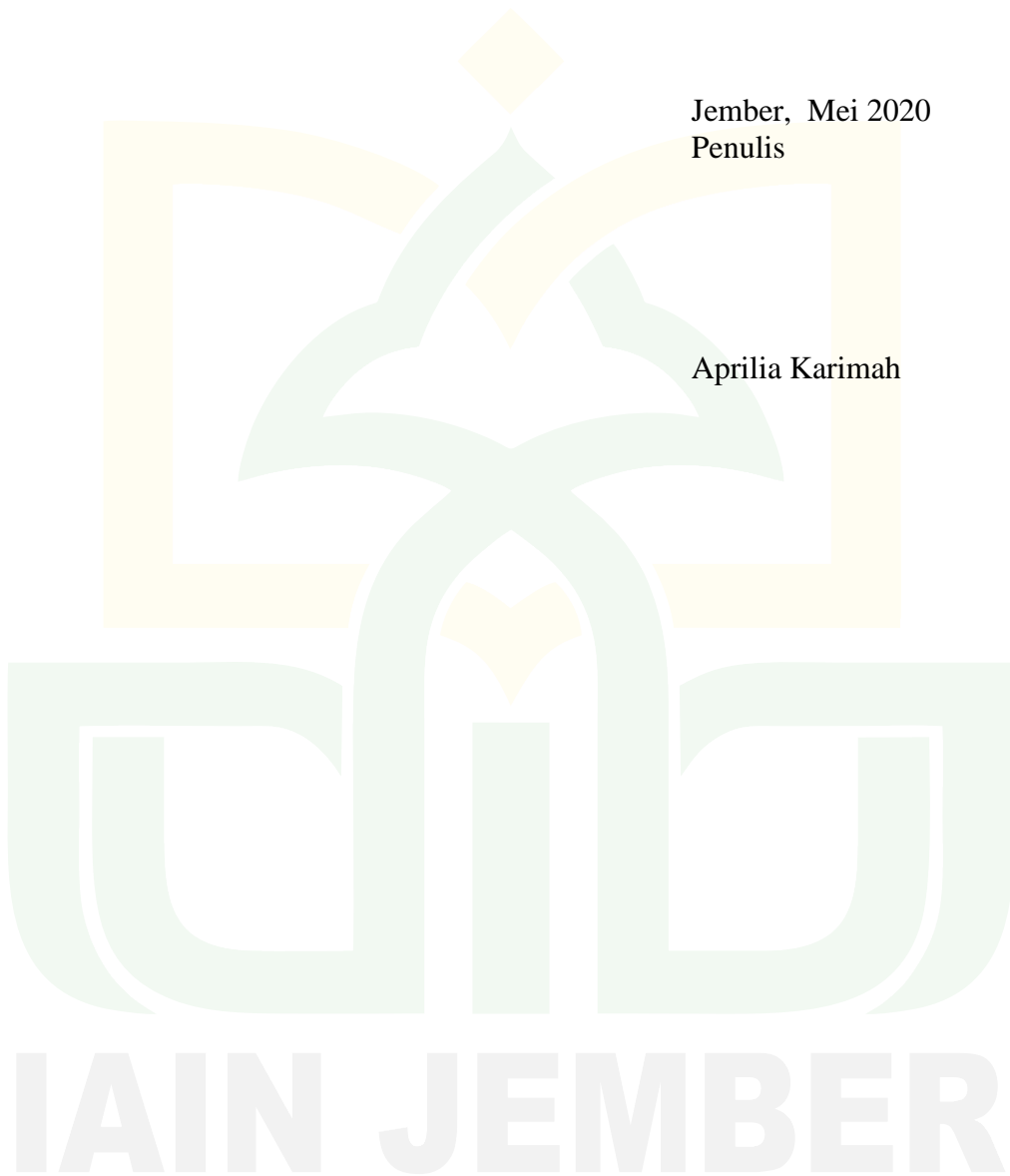
akademis selama berkuliah di Fakultas Syariah IAIN Jember dan jasa beliau yang telah memberikan inspirasi ide-ide judul penelitian kepada penulis.

3. Bapak Dr. Muhammad Faisol, S.S., M.Ag. selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah IAIN Jember.
4. Ibu Dr. Sri Lumatus Sa'adah, M.H.I. selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah IAIN Jember dan Dosen Pengampu Mata Kuliah Hukum Perdata Islam di Indonesia yang sangat bermanfaat bagi penulis selama berkuliah di Fakultas Syariah IAIN Jember.
5. Bapak Martoyo, S.H.I., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah IAIN Jember dan Ketua Jurusan Syariah yang telah memberi arahan dan kritik membangun dalam pengajuan dan perbaikan judul skripsi penulis ini.
6. Ibu Busriyanti. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan akademik kepada penulis selama berkuliah di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah IAIN Jember.
7. Ibunda Hesty dan Jajaran Karyawan *Catering* Rumah Makan Barokah Dikampus Universitas Jember Kabupaten Jember yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
8. Mas Ridho S.H. yang telah menyumbangkan gagasan-gagasan dan saran dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Aba dan Umi yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat kesalahan penulisan. Penulis berharap saran dan kritiknya demi meningkatkan kualitas penulisan skripsi ini.

Jember, Mei 2020  
Penulis

Aprilia Karimah





## ABSTRAK

**Aprilia Karimah, 2020** : *Implementasi Perlindungan Konsumen atas Jasa Catering Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Jasa Catering Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember)*

*Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Jasa Catering, Etika Bisnis Islam*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya hukum perlindungan konsumen. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen saling berikatan yang berbentuk perjanjian. Meningkatkan pelayanan jasa *catering* pada saat ini, sangatlah mempengaruhi perekonomian di sekitarnya. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen sangatlah penting dalam melakukan penerapan hukum perlindungan konsumen dalam sebuah usaha pelayanan jasa *catering*. Peluang pada jasa *catering* saat ini berkembang sangat pesat, terutama pada jasa *catering* dikalangan Rumah Makan di sekitar Kampus Universitas Jember. Dengan maraknya para pelaku usaha *catering*, tentu tidak lepas juga dari adanya masalah atau *problem* yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering*, sehingga ada pemaparan kasus dari tiga konsumen Rumah Makan Barokah Universitas Jember.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu: 1.) Bagaimana perlindungan konsumen atas jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember? 2. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember.

Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dan jenis penelitian merupakan deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta lokasi penelitian di Kalimantan 1 Gang Citra Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha pada pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember masih belum menerapkan sepenuhnya hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta tidak hanya pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kesalahan ataupun kelalaian akan tetapi konsumen pada jasa *catering* juga melakukan kesalahan dan kelalaiannya, dikarenakan kurangnya pengetahuan terkait hukum perlindungan konsumen antara pelaku usaha dan konsumen sehingga terjadinya tidak seimbang para pihak.

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>13</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Kajian Teori .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	29

C. Subyek Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Analisis Data .....	33
F. Keabsahan Data.....	36
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	36
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	39
B. Penyajian Data dan Analisis.....	41
C. Pembahasan Temuan.....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran-Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**IAIN JEMBER**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam adalah agama yang sempurna, yang mana mengatur setiap langkah-langkah kehidupan dari kehidupan duniawi hingga akhirat. Kehidupan dunia adalah tempat mencari bekal menuju kehidupan akhirat yang kekal, sedangkan kehidupan akhirat adalah refleksi bagaimana hubungan manusia dengan Allah SWT dan hubungan manusia dengan manusia lain selama di dunia. Perdagangan dalam Islam dikenal juga sebagai bagian dari ibadah. Ibadah dalam perdagangan ini dalam bentuk saling membantu dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا هَلْ أَذُكُم عَلَىٰ تِجَارَةٍ تُنَجِّيكُمْ مِّنْ عَذَابِ أَلِيمٍ  
تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ۖ وَتُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَمْوَالِكُمْ  
وَأَنفُسِكُمْ ۗ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُنتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿١١﴾ يَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوبَكُمْ  
وَيُدْخِلْكُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ وَمَسْكِنٍ طَيِّبَةٍ فِي جَنَّاتٍ  
عَدْنٍ ۚ ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ ﴿١٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?(yaitu) kamu beriman kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahuinya. Niscaya Allah akan mengampuni dosa-dosamu dan memasukkanmu ke dalam jannah yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; dan (memasukkan kamu)

ke tempat tinggal yang baik di dalam jannah 'Adn. Itulah keberuntungan yang besar.” (QS. Ash- Shaff: 10-12).

Undang-Undang Dasar 1945 dan perubahannya telah menetapkan arah pembangunan nasional bangsa Indonesia, baik dibidang politik, ekonomi, sosial, dan hukum. Arah perkembangan keempat bidang kehidupan ini, saling berhubungan satu sama lain secara erat dan tidak terpisahkan dengan satu cita-cita untuk mengembangkan ekonomi khas kerakyatan. Posisi kunci bagi masa depan bangsa dan negara adalah pengembangan bidang ekonomi dan pengembangan bidang hukum.<sup>1</sup>

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.<sup>2</sup> Hal ini juga tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.<sup>3</sup> Oleh karena itu, berbicara mengenai perlindungan konsumen

---

<sup>1</sup> Romli Atmasasmita, *Globalisasi Kejahatan Bisnis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 36

<sup>2</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 64-65.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1)

berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen.

Pada umumnya pelaku usaha memiliki kecenderungan melecehkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa mendapatkan sanksi hukum. Pemberian sanksi hukum kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen adalah upaya negara untuk menciptakan suatu konsep negara kesejahteraan, dimana negara dituntut untuk bertanggung jawab terhadap masalah ekonomi sosial yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga negara berkewajiban melakukan intervensi terhadap masalah ekonomi sosial yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen.

Industri pangan di Indonesia semakin berkembang pesat, yang ditandai dengan semakin meningkatnya usaha pangan yang berskala rumah tangga, yang membutuhkan pembinaan dan pengawasan agar produk pangan yang dihasilkan sesuai dengan standar ketentuan pangan yang aman untuk dikonsumsi oleh konsumen. Salah satu hasil dari industri rumah tangga pangan adalah usaha jasa catering. Ketika pengembangan penyebaran jasa catering sangat pesat, secara otomatis akan mempengaruhi tingginya peminat para pelaku usaha dan konsumen, dan pada kenyataannya masih banyak masyarakat dengan minimnya pengetahuan mengenai pentingnya aturan atau hukum terkait perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa catering, tepatnya pada para pelaku usaha dan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam pelaksanaannya juga tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan

menengah, yang dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggarannya.<sup>4</sup> Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan menciptakan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.

Dengan maraknya para pelaku usaha jasa *catering* ini, tentu tidak lepas dengan adanya problem yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti kerugian yang dialami konsumen diantaranya rasa yang tidak sesuai atau berbeda dengan pemesanan sebelumnya, ukuran porsi yang tidak sama dengan ukuran porsi kotakan lainnya. Untuk kemasan yang kurang baik, dilihat ketika sampai dilokasi yang mengakibatkan makanan menjadi bernatakan. Dan juga terdapat masalah tidak tepat waktunya dalam mengantar pesanan *catering*. Dengan kelainan jasa *catering* ini membuat para konsumen mengeluh atau complain kepada pelaku usaha, akan tetapi respon dari pelaku usaha tidak sesuai yang diharapkan. Pelaku usaha hanya meminta maaf pada konsumen atas kelalaiannya dan ada juga yang mengganti dengan barang atau uang. Hal tersebut untuk kehati-hatian dalam melayani konsumen supaya tidak muncul berbagi masalah yang merugikan para pihak dari konsumen maupun pelaku usaha.

---

<sup>4</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarora dan Habloel Mawardi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Akademia, 2012), 2-3

Kasus yang banyak ditemukan adalah seperti kasus yang dialami oleh beberapa konsumen yaitu peneliti sendiri dan dua orang konsumen lainnya yang menggunakan jasa *catering* yang berada di salah satu rumah makan kampus Universitas Jember yaitu rumah makan Barokah. Disini saya sebagai konsumen menggunakan jasa *catering* untuk sebuah acara buka bersama di Musollah Al-Baitul Makmur, berhubung saya sebagai panitia bagian konsumsi, secara otomatis saya meng-handle konsumsi untuk para peserta buka bersama dan panitia lainnya. saya memesan 100 bungkus nasi yang berjumlah uang Rp 1.000.000., dengan menu buka bersama di hari pertama adalah nasi campur yang dibungkus dengan kertas nasi, yang mana di dalamnya terdapat nasi, tempe dan ayam goreng, serta sayur yang dipisahkan (supaya tidak basi nantinya). Ketika pesanan di antar oleh jasa *catering* tersebut, lalu kami bagikan kepada peserta buka bersama dan beserta panitia lainnya. Dan ternyata sebagian makanan nasi campurnya tidak dipisahkan dengan sayurnya melainkan langsung jadi satu dengan nasinya hingga mengakibatkan nasi campur tersebut basi. Lalu saya menghubungi pemilik jasa *catering* tersebut untuk memberitahukan bahwa terdapat kesalahan dalam pengemasannya dan dengan mudahnya jasa *catering* tersebut hanya meminta maaf dan mengembalikan uang sebagai ganti rugi sebesar Rp. 200.000., karena kesalahannya dan kelalai jasa *catering*.

Serta dua konsumen lainnya ini diantaranya mbak Dian dan Mbak Vivi, kedua konsumen ini tidak jauh berbeda dengan kasus yang saya alami yaitu akibat kelalaian Pelaku Usaha. Kasus mbak Dian “Hilangnya kotakan



nasi di saat hari acara” dan kasus yang dialami mbak Vivi “Pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan”. Singkat cerita yang saya dapat dari hasil wawancara dengan mbak Dian, beliau memesan nasi kotak kepada Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini dengan memesan 200 kotak nasi dengan senilai Rp 3.000.000, menggunakan lauk ayam bakar yang akan diantar pada jam 08.00 WIB setelah pesanan selesai dan diantarkan pesanan tersebut hanya berjumlah 180 kotak nasi. Lalu mbak Dian komplain ke pelaku usaha tidak lain pelaku usaha meminta maaf dan memberi potongan harga senilai Rp 300.000, dan mengantarkan sisa kurangnya pesanan tersebut.<sup>5</sup> Untuk kasus mbak Vivi tidak jauh beda dengan kasus peneliti yang dialami yaitu tidak sesuainya isi pesanan yang dipesan yang mengakibatkan kekecewanya konsumen<sup>6</sup>.

Dari latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA CATERING RUMAH MAKAN BAROKAH DI KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER”**

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember?

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara Dian konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

<sup>6</sup> Hasil wawancara Dian konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

2. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen atas jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember
2. Untuk mengetahui implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kegunaan tersendiri, dan diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini sebagai landasan berfikir kritis terhadap fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat serta menambah wawasan di dunia hukum Islam. Dan diharapkan juga dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen atas jasa *catering* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen dan etika bisnis Islam.

#### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pelaku Usaha

Diharapkan untuk menjadikan sebagai masukan yang berguna bagi pelaku usaha jasa catering dan meningkatkan produk yang berkualitas usahanya yang berdasarkan peraturan yang berlaku, serta jadikan bahan bacaan yang dapat memberikan informasi kepada pelaku usaha agar tidak melakukan kelalaian dalam usahanya dan bertanggung jawab jika terjadi kerugian terhadap konsumen.

b. Bagi Konsumen

Diharapkan memberikan informasi kepada konsumen bahwa ada Undang-Undang dan Peraturan lain yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, dan juga dapat melindungi hak-hak konsumen yang berada dilingkungan sosial yang memiliki tingkat hak-haknya rendah.

c. Bagi Peneliti

Menerapkan teori serta pengetahuan yang telah diterima di bangku perkuliahan sehingga mendapatkan pengalaman seputar penelitian dan memperluas wawasan terutama tentang implementasi perlindungan konsumen atas jasa *catering* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam.

d. Bagi IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian dan menjadikan referensi tambahan tentang ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan implementasi perlindungan konsumen atas jasa

*catering* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam.

### **E. Definisi Istilah**

Penelitian ini membahas tentang implemtasi perlindungan konsumen atas jasa *catering* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Etika Bisnis Islam (studi kasus pada jasa *catering* rumah makan Barokah di kampus Universitas Jember) agar pembahasan dalam skripsi ini dapat terarah dan fokus terhadap permasalahan yang akan dibahas, sekaligus untuk menghindari persepsi lain mengenai istilah-istilah yang ada, maka diperlukan adanya penjelasan mengenai definisi istilah. Hal ini agar tidak terjadi kesamaan penafsiran dan terhindar dari kesalah pahaman pada pokok permasalahan ini, antara lain:

#### **1. Implementasi**

Implementasi adalah suatu proses dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.<sup>7</sup>

#### **2. Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van dan Van Horn*, Jakarta: Bumi Aksara, 139.

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 1, 2.

### 3. Jasa *Catering* (Katering)

Jasa *Catering* adalah istilah umum untuk wirausaha yang melayani pemesanan berbagai macam masakan (makanan dan minuman) baik untuk pesta maupun untuk penunjang kebutuhan suatu instansi. Jasa ini di inisiasi untuk membantu memenuhi kebutuhan yang bersifat khusus dengan berbagai macam pilihan menu sesuai dengan keinginan konsumen.<sup>9</sup>

### 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan ini adalah Undang-Undang yang mengatur bagaimana perlindungan terhadap konsumen yang baik. Di dalam aturan tersebut menjelaskan bahwa hak konsumen diantaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Wikipedia Ensiklopedia Bebas, <https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa-boga>, diakses pada 6 Juni 2019.

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 , 5.

## Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan, sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab. Setiap bab menguraikan satu bahasan yang utuh sesuai dengan langkah dan urutan layaknya sebuah penelitian. Pembagian bahasan melalui bab-perbab sangat diperlukan untuk kepentingan penulisan, juga *audiens* yang ingin mencermati, supaya mudah dan teratur dalam mengidentifikasi masalah yang diteliti, serta membantu dalam langkah penelitian.<sup>11</sup>

Untuk mendapatkan gambaran pokok penelitian secara menyeluruh dan utuh, serta untuk dapat mencermati korelasi antar bab yang satu dengan yang lainnya, maka perlu dijelaskan bahwa sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut:

Bab I, Memuat pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, Rumusan Masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

Bab II, memuat tinjauan pustaka yang membahas penelitian terdahulu dan kajian teori dengan mengantarkan permasalahan “Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa *Catering* Di Rumah Makan Kampus Universitas Jember”

Bab III, memuat tentang pemaparan metodologi penelitian, merupakan rancangan penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, subjek penelitian, prosedur pengumpulan data, prosedur

---

<sup>11</sup> Sutrisno, *Metodelogi Research.....*, 42.

penelitian. Metode penelitian merupakan acuan yang harus diikuti guna menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah.

Bab IV, memuat penyajian data dan analisis , pada bab ini menganalisis mengenai “Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember”

Bab V, penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian. Yang mana dengan tujuan demi memperbaiki dimasa yang akan datang.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik karya yang sudah terpublikasikan ataupun belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>12</sup> Adapun beberapa penelitian terdahulu yaitu:

1. Mangelek Sangap Alefdo Dodex “Perlindungan Konsumen Terkait Harga Menu Makanan Yang Tidak di Cantumkan Pelaku Usaha Kuliner (Studi Usaha Kuliner di Kecamatan Gunungpati).” Tahun 2017. Dalam skripsi tersebut membahas tentang bagaimana perlindungan konsumen terkait harga menu makanan yang tidak dicantumkan oleh pelaku usaha kuliner serta akibat hukum berupa sanksi yang terjadi kepada pelaku usaha kuliner apabila tidak mencantumkan harga menu makanan tersebut.

Persamaan dengan skripsi ini adalah sama membahas tentang perlindungan konsumen terkait dengan pelaku usaha kuliner. Selain terdapat beberapa kesamaan namun juga terdapat perbedaan yang diantaranya adalah skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen terhadap tidak mencantumkan harga menu masakan sedangkan peneliti

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press, 39.



membahas terkait perlindungan konsumen atas jasa *catering* di Rumah Makan Barokah di kampus Universitas Jember.<sup>13</sup>

2. Hendra Muttaqin “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Yang Tidak Berlabel Di Kota Semarang”. Tahun 2016. Dalam Skripsi ini membahas tentang implementasi pasal 8 ayat 1 huruf (i) Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap label serta pelaksanaan pengawasan terhadap produk pangan industri rumah tangga di kota semarang.

Pesamaan dengan skripsi ini adalah penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap jasa produksi adapun perbedaannya adalah skripsi ini membahas tentang implementasi produk pangan industri rumah tangga di Kota Semarang sedangkan peneliti membahas tentang Implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Jasa *catering* di Kota Jember.<sup>14</sup>

3. Mey Minanda “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Tanpa Tanggal Kadaluwarsa Berdasarkan Hukum Islam dan Hukum Positif”. Tahun 2016. Dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana perlindungan konsumen terhadap produk pangan industri rumah tangga tanpa tanggal kadaluwarsa berdasarkan hukum

---

<sup>13</sup> Mangelek Sangap Alefdo Dodex “Perlindungan Konsumen Terkait Harga Menu Makanan Yang Tidak di Cantumkan Pelaku Usaha Kuliner (Studi Usaha Kuliner di Kecamatan Gunungpati).” (skripsi, Semarang: Universitas Semarang, 2017).

<sup>14</sup> Hendra Muttaqin “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Yang Tidak Berlabel Di Kota Semarang”. (skripsi, Semarang: Universitas Semarang, 2016).

positif dan hukum islam serta peran hukum islam menyempurnakan peraturan perlindungan konsumen dalam hukum positif.

Persamaan dengan skripsi ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen adapun perbedaanya adalah skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap komsumen yang mana produk pangan industri rumah tangga tanpa tanggal kadaluwarsa sedangkan peneliti membahas perlindungan hukum terhadap konsumen di jasa *catering*.<sup>15</sup>

## **B. Kajian Teori**

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>16</sup> Kajian teori yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Tinjauan Umum Penerapan Pasal**

Implementasi atau penerapan merupakan suatu tahap dalam proses kebijakan politik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Mey Minanda “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Tanpa Tanggal Kadaluwarsa Berdasarkan Hukum Islam dan Hukum Positif” (skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

<sup>16</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 39.

<sup>17</sup> Gaffar Affan, *Politik Indonesia Trasisi Menuju Demokrasi*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009) 295.

## 2. Perikatan Atau Perjanjian

### a. Pengertian Perjanjian

Perikatan ataupun perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih, yang mana berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.<sup>18</sup>

### b. Macam-macam perikatan yaitu:<sup>19</sup>

#### 1.) Perikatan bersyarat (*voorwaardelijk*)

Perikatan bersyarat ialah suatu perikatan apabila digantungkan pada suatu peristiwa yang akan datang dikemudian hari, yang masih belum tentu terjadi atau tidak terjadi peristiwa tersebut.

#### 2.) Perikatan pada suatu ketetapan waktu (*tijdsbepaling*)

Perikatan pada suatu ketetapan waktu ialah suatu perikatan yang mana tidak menggantungkan lahirnya perjanjian atau perikatan, melainkan hanya menggantungkan pelaksanaannya, atau menentukan lama waktu berlakunya perikatan tersebut.

#### 3.) Perikatan yang membolehkan memilih (*alternatif*)

Perikatan yang membolehkan memilih ialah suatu perikatan, yang mana si berutang dibebaskan jika ia menyerahkan salah satu barang yang disebutkan dalam perikatan tersebut akan

<sup>18</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 2005) 1

<sup>19</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, (Jakarta: Intermasa, 2003) 128-132

tetapi ia tidak boleh memaksa kepada pihak yang berpiutang untuk menerima sebagian barang atau barang lainnya.

4.) Perikatan tanggung-menanggung (*hoofdelijk atau solidair*)

Perikatan tanggung-menanggung ialah suatu perikatan yang mana beberapa orang sama-sama sebagai pihak berutang berhadapan dengan pihak yang menghutangkan (berpiutang).

5.) Perikatan yang dapat dibagi dan yang tidak dapat dibagi

Perikatan yang dapat dibagi dan yang tidak dapat dibagi ialah suatu perikatan yang sesuai dengan prestasinya dapat dibagi menurut imbangan, pembagiannya tidak boleh mengurangi hakekat perstasi tersebut.

6.) Perikatan dengan penetapan hukuman (*strafbeding*)

Perikatan dengan penetapan hukuman ialah suatu perikatan yang mana menentukan bahwa yang berutang untuk menjaminkan pelaksanaan perjanjian tersebut dan diwajibkan melakukan sesuatu apabila perjanjian tersebut tidak terpenuhi.

c. Syarat-syarat sah perjanjian

Syarat sah perjanjian dijelaskan pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) antara lain:<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1320, 339.

1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (sepakat para pihak);

Sepakat dengan perizinan yang dikehendaki oleh pihak satu atau pihak yang lain, dengan mereka saling menghendaki suatu yang sama secara timbal balik.<sup>21</sup>

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (cakap para pihak);

Kecakapan seorang yang membuat suatu perjanjian ialah harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya seorang dikatakan cakap, seorang tersebut dewasa dan sehat pikirannya ialah dikatakan cakap menurut hukum. Dalam pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) disebut sebagai orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian antara lain:<sup>22</sup>

- a) Seseorang yang belum dewasa;
- b) Seseorang yang ditaruh dibawah pengampuan;
- c) Seseorang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang dan kepada siapa Undang-Undang melarang perjanjian-perjajian tersebut.

3) Suatu hal tertentu;

Suatu hal tertentu ialah apabila ada yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan antar pihak tersebut.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 17.

<sup>22</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1330, 341

<sup>23</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 19.

#### 4) Suatu sebab yang halal.

Suatu sebab adalah suatu yang menyebabkan orang membuat perjanjian, yang mendorong orang untuk membuat perjanjian.

### 3. Perlindungan Konsumen

#### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan ialah berasal dari kata lindung yang berarti mengayomi, mempertahankan dan mencegah.<sup>24</sup> Perlindungan konsumen ialah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha-usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen antara maupun konsumen akhir.<sup>25</sup> Mengenai perlindungan konsumen sendiri ialah mempersoalkan kepastian atau jaminan mengenai hak-hak konsumen. Untuk kepastian hukum dan hak-hak konsumen mengenai perlindungan konsumen tersebut ada Undang-Undang khusus yang memberikan harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang bisa merugikan hak-hak konsumen tersebut.<sup>26</sup>

Untuk pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen pada pasal 1 ayat 1 bahwasanya perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut cukup memadai dan diharapkan sebagai

<sup>24</sup> Dedy Sugianto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 1085.

<sup>25</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2010), 9.

<sup>26</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), 4.

tiang perlindungan konsumen untuk meniadakan tindakan yang merugikan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini cukup jelas apabila dipahami oleh semua pihak, yang mana didalamnya memuat jaminan adanya manfaat, keadilan, keseimbangan, keselamatan serta kepastian hukum bagi konsumen, dan mengangkat harkat martabat kosumen dalam menentukan hak-haknya.

#### b. Asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatkan dalam sebuah praktek dilapangan. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan, yang mana tujuan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah melindungi kepentingan manusia, dan disisi lain juga menjadi acuan untuk pelaku usaha untuk meningkatkan kualitasnya.

Pada pasal 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki beberapa asas diantaranya berasas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan kosumen beserta kepastian hukum.<sup>27</sup>

Adapun penjelasan dari lima asas yang relevan dalam pembangun nasioanal diantaranya:<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2, 4.

<sup>28</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan...*, 25-26

### 1) Asas manfaat

Asas manfaat ialah asas untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

### 2) Asas Keadilan

Asas keadilan ialah asas yang ditujukan agar partisipasi seluruh rakyat biasa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh hak dan kewajibannya secara adil.

### 3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan ialah asas yang ditujukan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

### 4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ialah asas yang ditujukan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.

### 5) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ialah asas yang ditujukan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.



c. Tujuan Pelindungan Konsumen<sup>29</sup> terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 3 diantaranya:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

---

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3, 4.

#### 4. Pelaku Usaha (Produsen)

##### a.) Pengertian Pelaku Usaha

Produsen berasal dari kata *producer* yang artinya penghasil, ataupun sering juga diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang atau jasa yang mana setiap orang atau badan usaha yang ikut serta dalam menyediakan barang/ jasa hingga sampai kepada konsumen.<sup>30</sup>

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menggunakan kata Produsen melainkan pelaku usaha, pelaku usaha terdapat pada pasal 1 ayat 3 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun tidak dan yang melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>31</sup>

##### b.) Hak Pelaku Usaha<sup>32</sup>

Seperti halnya konsumen yang memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki hak pelaku usaha sebagaimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya:

<sup>30</sup> Janus Sidabolak, *Hukum Perlindungan...*, 16.

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1, ayat 3, 3.

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6, 6.

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c.) Kewajiban Pelaku Usaha<sup>33</sup>

Kewajiban pelaku usaha atau produsen di dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diantaranya:

- 1) Beritikad baik dalam kegiatan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Dapat diartikan bahwa pelaku usaha

---

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7, 7.

dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan dan pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen;

- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Di sini dapat diartikan terkait barang dan/atau jasa tertentu itu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian;
- 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 bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

#### d.) Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha berupa memberikan ganti rugi ketika melakukan suatu kesalahan terhadap konsumen, berikut terkait tanggung jawab pelaku usaha pada pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19, 14.

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan di atas tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan terkait pelaku usaha yang tidak memenuhi ganti rugi atas kesalahannya maka dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen kepada badan peradilan ditempat kedudukan konsumen.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 23, 16.

Adapun menurut Zimmerer ada 5 tanggung jawab pelaku usaha antara lain:

- (a) Tanggung jawab terhadap lingkungan;
- (b) Tanggung jawab terhadap pelanggan/ konsumen;
- (c) Tanggung jawab terhadap karyawan.<sup>36</sup>

## 5. Konsumen

### a. Pengertian Konsumen (*Consument*)

Konsumen (*Consument*) ialah setiap orang yang menggunakan barang,<sup>37</sup> maksud dari yang menggunakan barang tersebut bisa perorangan (individu) atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tersebut.<sup>38</sup>

Konsumen pada Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 1 ayat 2 diartikan sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>39</sup>

Adapun konsumen terbagi menjadi dua diantaranya:<sup>40</sup>

#### 1.) Konsumen Antara

Konsumen antara ialah seseorang yang mendapatkan barang atau jasa lain untuk diperdagangkan. Bagi konsumen antara

<sup>36</sup> Suryana, *Kewerausahaan kiat dan Proses menuju Sukses* (Jakarta: Salemba Empaat, 2013), 269.

<sup>37</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), 22.

<sup>38</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, (Bandung: Nusa Media, 2008), 7.

<sup>39</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1, ayat 2. 2.

<sup>40</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan...*, 25.

barang atau jasa ialah barang kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong bagi yang membutuhkan barang atau jasa tersebut.

## 2.) Konsumen Akhir

Konsumen akhir ini ialah seseorang yang mendapatkan barang atau jasa untuk digunakan keperluan/ kebutuhan pribadi, keluarga maupun rumah tangga tanpa di perdagangkan kembali.

### b. Hak Konsumen

Pada Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 hak-hak konsumen diantaranya:<sup>41</sup>

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>41</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, 5.

- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

c. Kewajiban Konsumen

Pada Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 5 diantaranya:<sup>42</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>42</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5, 6.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Sesuai dengan judul yang dikemukakan, maka jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif didefinisikan oleh Bogdan & Taylor dalam Moleong adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>43</sup> Hal ini dikarenakan data-data yang diperlukan bukan data-data berbentuk angka.

Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan tentang “Implementasi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa Catering Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember”

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan.<sup>44</sup> Wilayah penelitian pada umumnya memuat tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, dan sebagainya).<sup>45</sup>

Peneliti ini dilakukan di Rumah Makan Barokah yang beralamat di Jalan Kalimatan 1 Gang Citra yang berada di dalam Kampus Universitas Jember.

---

<sup>43</sup> Moleong, Lexy, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), 5.

<sup>44</sup> Moleong, Lexy, Metodologi Penelitian...., 11.

<sup>45</sup> Tim Penyusun STAIN Jember, Pedoman *Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2015), 46.

### C. Subyek Penelitian

Dalam subjek penelitian disini ada dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.<sup>46</sup>

#### 1. Sumber data primer

Sumber data primer ialah suatu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama.<sup>47</sup> Data primer ini peneliti mengumpulkan dengan cara wawancara kepada konsumen yang menggunakan jasa *catering* dan pelaku usaha tersebut.

#### 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder ialah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dan dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen.<sup>48</sup> Data sekunder ini dapat diperoleh melalui jurnal hukum, dan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>49</sup>

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan antara lain:

<sup>46</sup> Suryana, *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), 38.

<sup>47</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 1987), 93.

<sup>48</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*.....,93.

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, 224.

### 1. Observasi

Observasi ialah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data penelitian kualitatif lapangan, khususnya menyangkut ilmu sosial.<sup>50</sup>

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi yang terang-terangan atau tersamar. Dengan mengumpulkan data disini dengan menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwasannya peneliti sedang melakukan penelitian. Jadi pihak responden mengetahui sejak awal hingga akhir.

### 2. Wawancara

Wawancara ialah mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan melakukan wawancara secara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.<sup>51</sup>

Dalam wawancara penulis akan mengajukan suatu pernyataan secara bebas kepada responden melalui tanya jawab langsung dari pihak yang terkait dengan penelitian tersebut.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu teknik pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan, buku-buku media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan yang dibahas. Dapat digolongkan ke dalam:

---

<sup>50</sup> Hasyim Hasanah, *Tekni-Teknik Observasi (subuah alternatif metodologi Pengumpulan Data Kualitatif ilmu Sosial)*, (Semarang: Komunikasi UIN Semarang, 2016), 26.

<sup>51</sup> Winarno Surahmat, *Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1982), 132.

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang secara langsung didapatkan dilapangan melalui memesan *catirang* yang berada di rumah makan Universitas Jember.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian, baik berupa buku, Jurnal, makalah serta literature lainnya yang masih berhubungan dengan objek penelitian.

c. Data Tersier

Data tambahan yang didapat dari kamus dan literatur hukum yang berdasarkan dengan tema yang diangkat dan mendukung data primer seperti peraturan perundang-undangan. Data tersier yang saya gunakan yaitu berupa:

- 1) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- 2) Peraturan Undang-Undang lainnya.

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian.<sup>52</sup> Analisis data dapat dilakukan setelah memperoleh data, baik dengan wawancara dan dokumentasi. Kemudian data tersebut diolah dan dianalisis untuk mencapai tujuan akhir penelitian. Analisis data yang

---

<sup>52</sup> Indri antoro Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, ( Yogyakarta: BPF, 2002), 11.

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Kualitatif. Analisis kualitatif dalam hal ini dilakukan terhadap data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau sebaliknya, sehingga memperoleh gambaran baru ataupun menguatkan suatu gambaran yang sudah ada dan sebaliknya.<sup>53</sup> Dalam analisis ini menggunakan tiga teknik antara lain:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data ialah merangkum, memilah milih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang terpenting. Dengan demikian reduksi data akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya yang diperlukan.<sup>54</sup>

Untuk memperoleh reduksi data peneliti harus menggunakan cara pemilihan, pemusatan perhatian pada transformasi data yang diperoleh dari wawancara, observasi maupun catatan lapangan. Dengan hal ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang jelas dari tersebut, sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggung jawabkan.

#### 2. Penyajian Data

Setelah reduksi data maka langkah selanjutnya ialah penyajian data, yang dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori sejenisnya. Dalam penyajian data ini peneliti menyusun uraian atau teks yang bersifat naratif yang berdasarkan dengan reduksi data terhadap hasil

---

<sup>53</sup> Subagyo Joko, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004),106

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kualitatif....*, 247.

wawancara. Dengan cara menyaji data, dapat memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya<sup>55</sup>

### 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ialah tahap pemaknaan terhadap data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif lapangan, pengambilan kesimpulan dilakukan secara bertahap. Pertama, menyusun kesimpulan yang sementara, akan tetapi dengan bertambahnya data maka diperlukan verifikasi data. Dan kedua, menarik kesimpulan akhir.<sup>56</sup>

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif lapangan maka sifat pendekatan metode antara lain:<sup>57</sup>

- a. Induktif ialah mencari, menjelaskan, dan memahami prinsip-prinsip umum yang berlaku dalam kehidupan masyarakat, mulai dari fenomena menuju teori. Metode induktif ini suatu metode yang mana didalam membahas masalah berangkat dari fakta-fakat yang khusus, kemudian dari fakta-fakta yang khusus dan nyata diambil kesimpulan yang bersifat umum.
- b. Deduktif ialah suatu metode pengumpulan data yang bertujuan untuk menguji dan mengukur berlakunya prinsip-prinsip umum yang berlaku dalam kehidupan masyarakat. Metode ini yang mana membahas masalah yang berangkat dari pertanyaan-pertanyaan yang bersifat khusus dengan menggunakan kaidah-kaidah logika.

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*...,249.

<sup>56</sup> Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 173.

<sup>57</sup> Sutrisno, *Metodelogi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 1993), 42.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data pada dasarnya merupakan bagian dari penelitian kualitatif yang sangat penting. Dalam penelitian ini memerlukan data yang absah yaitu dengan melakukan observasi secara mendalam guna menganalisis secara langsung mulai dari perencanaan pelaksanaan, dan evaluasi dalam pembelajaran. Agar diperoleh temuan yang absah maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data.<sup>58</sup> Jadi, Keabsahan data adalah proses untuk menguji data yang valid dan reliable dari sebuah penelitian.

Untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Pengecekan keabsahan data didasarkan kriteria derajat kepercayaan (*credibility*) dengan teknik triangulasi (sumber, metode, penelitian, teori). Dalam penelitian ini, untuk mengecek keabsahan data menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari berbagai sumber perolehan data.<sup>59</sup>

## G. Tahap-tahap Penelitian

Untuk mengetahui proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti sehingga perlu diperhatikan akan tahap-tahap penelitian mulai dari awal sampai akhir. Tahap-tahap penelitian ini perlu diuraikan agar bisa memberikan deskripsi tentang keseluruhan perencanaan, pelaksanaan pengumpulan data,

---

<sup>58</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan*, 45.

<sup>59</sup> Tohirin, *Metode Penelitian Kualitatif Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012),73-74.

analisis data sampai penulisan laporan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga tahap penelitian yaitu:

1. Tahap-tahap pra-lapangan antara lain:
  - a. Menyusun rencana penelitian;
  - b. Memilih objek penelitian;
  - c. Melakukan peninjauan observasi terdahulu terkait objek penelitian yang telah ditentukan;
  - d. Mengajukan judul kepada ketua Jurusan Fakultas Syariah. Penelitian mengajukan judul yang telah dilengkapi dengan latar belakang, fokus penelitian, dan tujuan peneliti;
  - e. Meninjau kajian pustaka. Peneliti mencari refrensi penelitian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitian;
  - f. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing;
  - g. Mengurus perizinan penelitian;
  - h. Mempersiapkan penelitian lapangan;
2. Tahap pelaksanaan

Pada tahap ini mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informasi untuk memperoleh data. Pada tahap ini dibagi menjadi tiga antara lain:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri;
- b. Memasuki lapangan;
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.
  - 1) Mengikuti dan memantau kegiatan;



- 2) Mencatat data;
  - 3) Mengetahui tentang cara mengingat data;
  - 4) Analisis data.
3. Tahap penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahapan yang paling akhir, ialah penulisan laporan atau hasil penelitian, setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul setelah melalui beberapa tahapan.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

Rumah makan Barokah ialah salah satu rumah makan yang banyak di idaman kan oleh kalangan mahasiswa/i Universitas Jember, yang beralamat di Jalan Kalimatan 1 Gang Citra yang berada di dalam Kampus Universitas Jember. Rumah makan Barokah ini merupakan objek penelitian peneliti terkait jasa *catering*. Pemenuhan kebutuhan mahasiswa/i sering di identikkan dengan penghasilan yang di peroleh sebagai tolak ukur kesejahteraan warga.

Disinilah peneliti memperhatikan bagaimana keadaan sosial ekonomi warga, yang mana mayoritas warga di Kampus Universitas Jember memiliki usaha utama yaitu jasa *catering*. Banyak dari kalangan mahasiswa/i memilih menggunakan jasa *catering* dibandingkan memasak sendiri ketika ada acara-acara tertentu maupun untuk dimakan untuk sendirinya, karena mayoritas mahasiswa/i modern pada saat ini memiliki kepadatan mengerjakan tugas kulia dan tidak sempat untuk mengelolah makanan sendiri ketika ada acara-acara tertentu dan lebih memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* yang lebih praktis.<sup>60</sup>

Terkait keadaan perekonomian masyarakat yang berada di kalangan Kampus Universitas Jember, mayoritas adalah wirausaha. Terutama lokasi penelitian yang di teliti, memiliki usaha-usaha yang merupakan usaha utama

---

<sup>60</sup> Hasil wawancara oleh Kiki Kristanti (Konsumen salah satu Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 28 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

di rumahnya ialah pelayanan jasa *catering*. peneliti melihat keadaan sekitarnya banyak sekali usaha-usaha jasa *catering* yang berdiri, dimulai dari jasa *catering* yang masih kecil-kecilan, jasa *catering* tingkat menengah dan jasa *catering* tingkat menengah ke atas. Terkait jasa *catering* di daerah Kampus Universitas Jember ini, terdapat jasa *catering* tingkat menengah yang tidak berbadan hukum serta berdiri sejak tahun 2000 yang dimiliki oleh Ibu Hesty dan Bapak Sukri yang terkenal di lingkungan tersebut dan bahkan dikenal banyak mahasiswa/i Kampus lainnya.<sup>61</sup>

Sejarah berdirinya Rumah Makan Barokah ini berawal dari kebangrutan Toko peracangan yang dimiliki suaminya, beliau sudah mulai putus asa mau lanjut toko perancangannya akhirnya beliau cerita-cerita ke sanak keluarga maupun saudara-saudaranya serta meminta saran dan bantuan, akhirnya sanak keluarga ibu Hesty dan bapak Sukri memutuskan untuk membuka Rumah Makan yang kebetulan untuk lokasi mendukung di dekat perguruan tinggi yaitu Universitas Jember dan ucap beliau Alhamdulillah sampai sekarang lancar dan barokah Rumah Makan Barokah ini. Untuk nama Rumah Makan Barokah ini bersejarahkan dari sanak keluarga kedua mempelai dengan mempercayai bahwasannya rezeki tidak akan ketukar dan berusahalah semaksimal mungkin dan insyaallah berkah dari situ ibu dan bapak menyamakan Rumah Makan Barokah.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Hasil wawancara oleh Ibu Iftitah (Salah satu Karyawan Jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 28 Januari 2019 pukul 12.00 WIB

<sup>62</sup> Hasil wawancara oleh ibu Hesty dan Bapak Sukri sebagai pemilik jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 19 Juni 2020 pukul 09.00 WIB

## B. Penyajian Data dan Analisis

### 1. Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

Pada perekonomian modern semakin berkembang, yang mana mempengaruhi pola hidup mahasiswa/i. Pada mahasiswa/i sekarang lebih memilih suatu yang cepat dan praktis dalam memenuhi kehidupannya. Pada perekonomian modern ini, jasa *catering* merupakan kebutuhan konsumen ketika tidak ingin merepotkan diri sendiri dalam mengurus konsumsi di suatu acara penting maupun untuk kesehariannya.

Kondisi perekonomian di sekitar Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember sebagian besar warga menekuni usaha pelayanan jasa *catering*. Seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu karyawan bernama Lia,

“yang saya tahu sebagian warga disini memiliki usaha jasa *catering* mbak”<sup>63</sup>

Tidak hanya Lia saja yang menyatakan bahwa sebagian besar warga di sekitar Kampus Universitas Jember memiliki usaha *catering*.

Akan tetapi Suryapun juga menyatakan seperti ini

“Warga disini mayoritas usahanya sama yaitu *catering* mbak”<sup>64</sup>

Pada realitanya, usaha rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini merupakan usaha jasa *catering* utama di dalam

<sup>63</sup> Hasil wawancara oleh Lia (Salah satu karyawan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember) Tanggal 24 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>64</sup> Hasil wawancara oleh Surya (Salah satu warga sekitar Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember) Tanggal 24 Desember 2019 pukul 13.00 WIB

rumah tangga pelaku usaha untuk menghidupi keluarganya. Seperti yang diucapkan oleh Ibu Hesty selaku pemilik Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember bahwa

“Usaha *catering* ini merupakan usaha utama saya, untuk menyambung hidup kesehariannya mbak, jadi saya tekuni terus usaha ini sampai saat ini”<sup>65</sup>

Pada saat ini pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah ini banyak digandrungi oleh para konsumen, yang mana pihak konsumen sudah banyak yang menggunakan pelayanan jasa *catering* ini. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan konsumen memiliki alasan yang menimbulkan konsumen tersebut tertarik menggunakan pelayanan jasa *catering* ini. Sebagai yang diungkap oleh Rival salah satu konsumen jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

“Saya ketika ada acara makan-makan di Kampus Universitas Jember yang membutuhkan makanan yang banyak dan tenaga yang memadai, saya langsung memilih menggunakan jasa *catering* yang berada di dekat kost saya. Dikarenakan praktis, maka dari itu saya memilih menggunakan jasa *catering* Rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember”.<sup>66</sup>

Tidak hanya praktis, akan tetapi ada alasan lain yang membuat para konsumen menggunakan jasa *catering* ini, seperti yang dinyatakan oleh Yanti salah satu konsumen jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

“Alasan saya menggunakan jasa *catering* ini selain praktis juga lebih mempersingkat waktu. Karena ketika saya menggunakan jasa *catering* itu ketika ada acara dengan teman-teman, termasuk acara

<sup>65</sup> Hasil wawancara oleh Hesty (Pemilik Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 25 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>66</sup> Hasil wawancara oleh Rival (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 27 Desember 2019 pukul 09.00 WIB

kampus, yang pastinya saya selaku panitia tidak hanya mengurus masalah konsumsi akan tetapi banyak yang kami urusi terkait acara tersebut”.<sup>67</sup>

Hal ini, diperkuat oleh konsumen lain yang bernama Azka bahwa,

“alasan saya itu lebih mudah, soalnya tinggal pesan dan nanti dibuatkan pesanan saya pada *catering* tersebut. Secara otomatis lebih mudah mbak, dan tidak bikin saya kerepotan”.<sup>68</sup>

Jadi dari beberapa alasan para konsumen lebih memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* Rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini dikarenakan lebih praktis, lebih mudah, tidak banyak membuang waktu atau lebih mempersingkat waktu. Hal ini, yang menjadikan pelayanan pelayanan jasa *catering* Rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember memiliki keunggulan atau kelebihan dan lebih bermanfaat bagi konsumen, sehingga konsumen tertarik dalam menggunakan jasanya.

Perikatan adalah hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, yang mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.<sup>69</sup> Perikatan ini merupakan suatu hal yang mengikat antara satu pihak ke pihak yang lain. Hal yang mengikat adalah peristiwa hukum berupa perbuatan. Pihak yang berhak menuntut disebut kreditur sedangkan

<sup>67</sup> Hasil wawancara oleh Yanti (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember) Tanggal 28 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>68</sup> Hasil wawancara oleh Azka (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember) Tanggal 28 Desember 2019 pukul 13.00 WIB

<sup>69</sup> R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, (Bandung: Lentera, 1978) 2.

yang wajib memenuhi tuntutan tersebut disebut debitur, serta yang dituntut itu disebut prestasi.<sup>70</sup>

Hubungan pelaku usaha dengan konsumen saling berkaitan, yang mana pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember ini baik, akan tetapi terdapat beberapa permasalahan di antara pelaku usaha dengan konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember, itu berarti adanya penerapan perlindungan konsumen yang kurang efektif antara pelaku usaha dengan konsumen, yang artinya pelaku usaha dengan konsumen belum melakukan hak-hak dan kewajibannya yang ada di dalam aturan atau bahkan melakukan pelanggaran hak-hak dan kewajiban tersebut sehingga terjadinya wanprestasi.

Hukum perikatan terdapat 5 asas yang merupakan dasar kehendak pihak-pihak dalam mencapai tujuan, diantaranya sebagai berikut<sup>71</sup>:

a. Asas Kebebasan Berkontrak;

Asas kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada pihak untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, mengadakan perjanjian dengan siapapun, serta menentukan isi, persyaratan dan menentukan perjanjian tertulis maupun lisan, akan tetapi kebebasan itu tetap berada di dalam batas-batas persyaratannya serta tidak melanggar hukum maupun kesusilaan.

---

<sup>70</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*....,1.

<sup>71</sup> Negara Hukum, <https://www.negarahukum.com/hukum/asas-asas-perjanjian.html>, diakses pada 10 Januari 2019.

b. Asas Kesepakatan (*Consensualism*);

Asas Kesepakatan adalah adanya kesepakatan antara kedua belah pihak serta melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak untuk memenuhi kesepakatan tersebut.

c. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*);

Asas Kepastian Hukum adalah asas apabila terjadi sengketa dalam pelaksanaan perjanjian, misalnya wanprestasi maka hakim dengan keputusannya dapat memaksa agar pihak yang melanggar itu melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan perjanjian tersebut.

d. Asas iktikad baik (*Geode Trouw*);

Asas iktikad baik adalah asas yang mana antara kedua belah pihak melaksanakan substansi perjanjian berdasarkan kepercayaan atau kemauan baik dari kedua belah pihak.

e. Asas Kepribadian.

Asas Kepribadian adalah asas yang berisi perjanjian hanya mengikat para pihak secara personal tidak mengikat pihak-pihak lain yang tidak memberikan kesepakatannya.

Pada pelayanan jasa *catering* rumah makan Barokah di Universitas Jember ini menggunakan asas kebebasan berkontrak, yang mana menggunakan perjanjian terkait pelunasan setelah pembayaran DP, terkait waktu pengantaran pemesanan *catering* dan sebagainya. Ketika perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen sudah dibuat



dan melahirkan kesepakatan diantaranya, maka perjanjian tersebut mengikat dan mempunyai akibat hukum bagi para pihak yang melanggar (asas kesepakatan).

Sebelum melakukan sebuah perjanjian, maka ada beberapa syarat-syarat sah perjanjian yang harus di penuhi, syarat sah perjanjian dijelaskan pada pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) antara lain:<sup>72</sup>

1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya (sepakat para pihak);

Sepakat dengan perizinan yang dikehendaki oleh pihak satu atau pihak yang lain, dengan mereka saling menghendaki suatu yang sama secara timbal balik.<sup>73</sup>

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan (cakap para pihak);

Kecakapan seorang yang membuat suatu perjanjian ialah harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya seorang dikatakan cakap, seorang tersebut dewasa dan sehat pikirannya ialah dikatakan cakap menurut hukum. Dalam pasal 1330 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) disebut sebagai orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian antara lain:<sup>74</sup>

- a.) Seseorang yang belum dewasa;
- b.) Seseorang yang ditaruh dibawah pengampuan;

<sup>72</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1320, 339.

<sup>73</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 17.

<sup>74</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pasal 1330, 341

c.) Seseorang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh Undang-Undang dan kepada siapa Undang-Undang melarang perjanjian-perjajian tersebut.

3) Suatu hal tertentu;

Suatu hal tertentu ialah apabila ada yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak jika timbul perselisihan antar pihak tersebut.<sup>75</sup>

4) Suatu sebab yang halal.

Suatu sebab adalah suatu yang menyebabkan orang membuat perjanjian, yang mendorong orang untuk membuat perjanjian.

Dua syarat pertama dinamakan syarat-syarat subyektif, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif. apabila dua syarat pertama tidak dipenuhi maka perjanjiannya bukan batal demi hukum, akan tetapi salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian dibatalkan, sedangkan dua syarat terakhir jika tidak dipenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum.

Pada usaha pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini secara otomatis harus menggunakan syarat-syarat sah perjanjian yang mana ketika syarat subyektif yaitu sepakat akan tetapi tidak cakap maka perjanjian

---

<sup>75</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian...*, 19.

tersebut dapat dibatalkan begitu pula dengan syarat obyektif, apabila terpenuhi syarat subyektifnya akan tetapi tidak terpenuhi syarat obyektifnya maka perjanjian tersebut batal demi hukum.

Pemesanan pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini tidak melayani pemesanan ketika tidak adanya kesepakatan antara kedua belah pihak dalam artian tidak dengan membayar DP terlebih dahulu. Dalam halnya usaha pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini antara pelaku usaha dengan konsumen melakukan isi perjanjian yang sudah disepakati dengan cara membayar DP terdahulu kemudian pemesanannya di proses untuk menghasilkan prestasi yang sesuai dengan isi kesepakatan tersebut.

Perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini adalah perjanjian dengan adanya kwitansi pemesanan yang dibuat oleh pelaku usaha dan disetujui oleh konsumen itu yang dinamakan kesepakatan para pihak. Perjanjian tersebut apabila salah satu pihak melanggar hak-hak dan kewajibannya maka pihak tersebut melakukan wanprestasi.

Suatu perjanjian ialah peristiwa seseorang yang berjanji kepada orang lain atau para pihak tersebut saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu yang menghasilkan prestasi. Apabila konsumen yang berjanji setelah membayar DP dan melunasi

pembayaran setelahnya, kemudian pelaku usaha berjanji untuk mengerjakan pesanan konsumen sesuai dengan yang di inginkan. Adapun macam- macam perjanjian antara lain:<sup>76</sup>

- a) Perjanjian untuk memberikan atau menyerahkan suatu barang;
- b) Perjanjian untuk berbuat sesuatu;
- c) Perjanjian untuk tidak berbuat sesuatu.

Perikatan atau perjanjian ialah suatu hubungan hukum antara dua pihak yang mana pihak satu berhak menuntut kepada pihak lain serta pihak lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut.<sup>77</sup> Jadi, di dalam jasa *catering* dapat diartikan bahwa suatu hak dan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen tergantung apa yang diperjanjikan, hak dan kewajibannya pelaku usaha maupun konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mana sebagai suatu tindakan untuk menuntut pihak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya.

Suatu hal yang dilaksanakan dinamakan prestasi. Adapun prestasi ialah objek dari sebuah perjanjian, yang mana suatu yang dituntut kreditur terhadap debitur atau kewajiban debitur untuk memenuhi kewajibannya kepada kreditur.<sup>78</sup> Pada usaha pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas

<sup>76</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata....*,128.

<sup>77</sup> Simanjutak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015). 274.

<sup>78</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata....*199.

Jember ini, krediturnya ialah konsumen dan debiturnya pelaku usaha *catering*.

Wanprestasi ialah tidak terpenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditentukan dalam isi perjanjian. Tidak terpenuhi kewajiban oleh debitur tersebut di sebabkan oleh dua kemungkinan alasan antara lain:<sup>79</sup>

- a) Karena kesalahan debitur, baik kesalahan dengan sengaja maupun kelalaian. Pada pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember, kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* sendiri;
- b) Karena keadaan yang memaksa atau diluar kemampuan debitur. Debitur tidak bersalah. akan tetapi, kesalahan yang dilakukan oleh konsumen jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember.

Apabila salah satu pihak tidak melakukan kewajibannya yang telah di sepakati oleh para pihak maka itu dikatakan wanprestasi. Wanprestasi (kelalaian) dapat berupa empat macam antara lain:<sup>80</sup>

- a) Tidak melakukan apa yang disanggupi;
- b) Melaksanakan apa yang dijanjikan, akan tetapi sebagaimana dijanjikan;
- c) Melakukan apa yang dijanjikan, akan tetapi terlambat;

---

<sup>79</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata....*203.

<sup>80</sup> Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata....*,45.

d) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Pada usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini, ketika salah satu pihak melakukan kelalaian, maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Seperti pada halnya pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen, rusaknya makanan setelah sampai di lokasi konsumen, atau masakan tidak sesuai pesanan. Sama halnya pada wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen pada jasa *catering* ini yaitu tidak membayar sisa pembayaran setelah pemesanan, hal ini berarti konsumen tidak menepati perjanjiannya dengan pelaku usaha jasa *catering*.

Ketentuan pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), ganti kerugian karena debitur telah melakukan wanprestasi. maka kerugian tersebut wajib diganti oleh debitur. Ganti kerugian terdiri dari tiga unsur antara lain:<sup>81</sup>

- a) Ongkos atau biaya yang telah dikeluarkan;
- b) Kerugian sesungguhnya karena kerusakan;
- c) Keuntungan yang diharapkan.

Adapun Prinsip tanggung jawab ialah sesuatu yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam

---

<sup>81</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1243...., 324.

menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak yang terkait. Adapun prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>82</sup>

a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan;

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ialah menyatakan bahwa seorang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang diperbuat olehnya.

b) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab;

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab ialah menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. jadi, dapat disimpulkan beban pembuktian ada pada si tergugat.

c) Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab;

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab ialah kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya dapat dibenarkan.

---

<sup>82</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan...*, 92.

d) Prinsip tanggung jawab mutlak;

Prinsip tanggung jawab mutlak ialah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

e) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan.

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ialah prinsip yang dibuat oleh pelaku usaha dengan klausula pengecualian kewajiban atau tanggung jawab dalam perjanjian (klausula eksonerasi) dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Dalam hal ini, usaha pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember khususnya pada pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kelalaian menimbulkan wanprestasi dan merugikan konsumen, wajib baginya untuk mengganti kerugian berupa uang atau barang yang telah disepakati bersama. Seperti halnya, bentuk ganti rugi pelaku usaha jasa *catering* kepada konsumennya adalah mengembalikan uang atau memotong harga normal pesanan, dan ada juga yang mengganti pesanan sesuai dengan kerugian pesanan yang dialami oleh konsumen dengan menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.<sup>83</sup>

<sup>83</sup> Hasil wawancara oleh Hesty (Pemilik Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 20 Januari 2020 pukul 09.00 WIB



## **2. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di kampus Universitas Jember**

Perlindungan hukum terhadap konsumen ialah sangat perlu untuk dilakukan terus menerus karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dengan berkembangnya pada zaman modern. Pengertian perlindungan konsumen terdapat pada pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang artian “Perlindungan Konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.<sup>84</sup> Ketika ada praktik monopoli yang dilakukan dan tidak adanya perlindungan hukum terhadap konsumen maka sama halnya menempatkan posisi konsumen dalam tingkatan yang rendah dibandingkan dengan posisi pelaku usaha.

Masyarakat yang banyak menggunakan praktik monopoli ini menimbulkan kerugian kepada konsumen, lambat laun muncullah aturan mengenai perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen ini mulai berkembang dengan adanya peraturan khusus terkait Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini memberikan perlindungan secara menyeluruh kepada konsumen dengan tujuan untuk mencegah timbulnya kerugian terhadap konsumen serta memudahkan dalam menuntut haknya kepada pelaku usaha.

---

<sup>84</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1), 2.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini memberikan dampak positif bagi dunia usaha, yang mana dunia usaha ini memicu untuk meningkatkan kualitas mutu produk barang atau jasa sehingga memiliki keunggulan. Dan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bisa menghancurkan perdagangan, perkembangan industri, dan pengusaha kecil yang tidak masuk akal seperti pedagang minuman keras, sabu-sabu dan sebagainya.

Pada dunia usaha, masih banyak pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hak maupun kewajibannya terhadap konsumen, yang mana secara nyata memanfaatkan suasana dan kondisi yang terjadi di masyarakat. Salah satunya pada pelaku usaha pelayanan jasa *catering* yang masih banyak tidak memenuhi kewajiban dan melakukan kesalahan terhadap konsumen, akan tetapi pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi sepenuhnya terhadap konsumen. Hal tersebut merugikan pihak konsumen sebagai pemakai jasa *catering*.

Para pelaku usaha ini masih menggunakan sistem ekonomi konvensional, yang mana ekonomi konvensional ialah para pelaku usaha mencari keuntungan semaksimal mungkin dan mengeluarkan modal yang seminimal mungkin (ekonomi kapitalis), hal tersebut tidak adanya keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, dan terjadinya kerugian terhadap konsumen serta konsumen menjadi pihak yang lemah dalam hal menuntut hak-haknya.

Ber macam-macam kerugian yang dialami oleh konsumen pada usaha pelayanan jasa *catering* yaitu telat dalam pengiriman pesanan, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, makanan hancur didalam kotak ketika dalam perjalanan pengiriman, makanan basi, dan teledornya pelaku usaha sehingga berakhir merugikan konsumen. Akan tetapi, pelaku usaha jasa *catering* tidak melakukan ganti rugi yang semestinya diberikan kepada konsumen berupa potongan harga maupun nilai atas kerugian yang ditimbulkan terhadap konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen ketika melakukan suatu pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha serta meminta ganti rugi yang dialami konsumen. Hal tersebut ditegaskan pada pasal 7 huruf g yaitu, “memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>85</sup>

Usaha bisnis pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini bukan hanya memenuhi kepentingan usaha jasa *catering* yang ditekuni melainkan juga memenuhi kepentingan konsumen yang seimbang, adil dan mendapatkan keselamatan konsumen. Pada perlindungan konsumen yang sudah ditetapkan pada pasal 2

---

<sup>85</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 Huruf (g), 7.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni, “perlindungan konsumen berasas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.<sup>86</sup>

a. Promosi atau Periklanan Pada Usaha Jasa *Catering*;

Periklanan pada usaha *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini tidak melanggar aturan yang sudah ada. Seperti yang sudah dijelaskan oleh pemilik yaitu ibu Hesty

“Cara pelaku usaha dalam memperkenalkan usaha bisnis jasa *catering* ini dengan melalui brosur, melalui dari orang ke orang dan juga dengan membuat stempel yang berisikan nama *catering*, alamat serta nomor telepon yang bisa dihubungi.”<sup>87</sup>

Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 9, 10, 12, dan 15.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pelayanan jasa *catering*, antara lain:<sup>88</sup>

- 1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
  - a) Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;

<sup>86</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2, 4.

<sup>87</sup> Hasil wawancara oleh ibu Hesty tanggal 20 Juni 2020.

<sup>88</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 9, 9-10.

- b) Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
  - c) Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu;
  - d) Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
  - e) Barang dan/atau jasa tersebut tersedia;
  - f) Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
  - g) Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
  - h) Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
  - i) Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
  - j) Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap;
  - k) Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- 2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang untuk diperdagangkan;
- 3) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap pada ayat 1 dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

Pada usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini menerapkan pasal 9 Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam kegiatan promosinya atau periklanan tidak menggunakan cara promosi atau periklanan yang langsung merendahkan barang atau jasa orang lain. akan tetapi menggunakan cara melalui brosur dan melalui dari orang ke orang dan juga membuat stempel.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan pelayanan jasa *catering*, antara lain:<sup>89</sup>

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan 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.

Hal-hal tersebut sudah diterapkan oleh pelaku usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah Kampus Universitas Jember bahwa ketika melakukan promosi atau periklanan melalui brosur

---

<sup>89</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 10, 10.

dan stempel tidak mencantumkan harga, kondisi, hak atau ganti rugi, potongan harga yang tidak sesuai dengan produk yang dimiliki pelaku usaha jasa *catering*.

Pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan periklanan atau promosi jasa *catering* yaitu: <sup>90</sup> “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan sesuatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.”

Pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember, dalam hal ini pelaku usaha ketika melakukan promosi atau periklanan terhadap usahanya melalui brosur dan stempel tidak melakukan perbuatan yang dilarang pada pasal 12 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 15 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan periklanan atau promosi pada pelayanan jasa *catering* yaitu: <sup>91</sup> “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang dilarang melakukan

---

<sup>90</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 12, 11

<sup>91</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 15, 12

dengan cara pemaksaan atau cara lain yang dapat menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.”

Pada pasal 15 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, pelaku usaha juga terapkan yang mana untuk mempromosikan atau periklannya menggunakan brosur, serta dari orang ke orang untuk menyaksikan perihal keunggulan yang dimiliki jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember.

b. Bentuk Kelalaian Pelaku Usaha Jasa *Catering*;

Konsumen harus mendapatkan kepuasan pelayanan dari pelaku usaha jasa *catering*, sehingga dapat memanfaatkan kebutuhan yang diinginkan secara optimal oleh konsumen. akan tetapi, ada saja kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen. Hal tersebut, dapat memberikan efek kepada konsumen agar tidak menggunakan jasa *catering*, dikarenakan hilangnya kepercayaan yang disebabkan kelalaian pelaku usaha jasa *catering*.

Ketika pelaku usaha melakukan kelalaian, maka sama halnya dengan melakukan pelanggaran hak yang dimiliki konsumen, seperti yang sudah ditetapkan dalam aturan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain:<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup>Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, 5.



#### Hak Konsumen:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bentuk kelalaian pelaku usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini kepada konsumen antara lain:

1) Pesanan cepat basi;

Kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* ini salah satunya ialah pesanan cepat basi dikarenakan pengolahan pesanan yang membuat pesanan tersebut tidak tahan lama dan menjadikan makanan tersebut basi. Kelalaian ini secara otomatis merugikan pihak konsumen, dan pihak pelaku usaha mendapatkan komplain dari konsumen dengan meminta ganti rugi kepadanya. Pelaku usaha pun bersedia mengganti pesanan yang basi yang tidak layak untuk di konsumsi dengan potongan harga pesanan.

Kelalaian seperti ini, menjadikan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar, dan juga termasuk barang cacat, karena pesanan mudah basi. Pada pasal 8 ayat 1 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>93</sup> “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.” serta pasal 8 ayat 2 Undang-Undang

---

<sup>93</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (1) huruf (a), 7.

Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan: <sup>94</sup> “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.” Barang-barang yang dimaksud ialah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen.

2) Pesanan hancur;

Konsumen mendapatkan pesanan hancur ditempat itu dikarenakan ketika pelaku usaha mengantarkan pesanan, pelaku usaha kurang kehati-hatian dalam pengantaran dan menjadikan pesanan tersebut hancur terutama pesanan nasi kotak yang mana tidak pada awalnya dengan posisi tertata rapi. Konsumen pun komplain kepada pelaku usaha meminta pertanggung jawaban. Pelaku usaha pun meminta maaf dan memberikan potongan harga kepada konsumen.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pesanan yang hancur sama halnya dengan barang yang rusak yang mana telah ditetpkan pada pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen <sup>95</sup> “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”. seharusnya jika

---

<sup>94</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (2) , 8.

<sup>95</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (2) , 8.

terjadi pesanan hancur langsung diambil dan diganti, karena hal tersebut merugikan pihak konsumen.

3) Salah mencatat pesanan;

Kelalaian yang dilakukan ini merupakan sebuah wanpertasi, yang mana pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dan melanggar hak-hak konsumen, akan tetapi pihak dari konsumen tidak menyadari bahwa haknya dilanggar. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan konsumen terhadap perlindungan hukum kepada konsumen.

Kelalaian yang dilakukan pelaku usaha ini ialah salah mencatat pesanan yang mana konsumen memesan 250 nasi kotak yang diantar dilokasi 200 nasi kotak, hal tersebut dapat merugikan pihak konsumen. Pelaku usahapun mendapat komplain dari konsumen, dengan meminta maaf yang dilakukan pelaku usaha dan konsumen meminta ganti rugi dengan meminta sisa pesanan diantar kembali. kelalaian hal ini termasuk perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha pada pasal 16 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>96</sup> “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”.

---

<sup>96</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 16 Huruf (b), 12.

#### 4) Penolakan pesanan konsumen.

Penolakan pesanan konsumen ini terjadi karena pelaku usaha menerima banyak pesanan ketika konsumen juga pesan dihari yang sama, pelaku usaha tidak menyanggupi, oleh karena itu pelaku usaha menolak beberapa pesanan dari konsumen lain dan menjadikan kosumen merasa kecewa dan berpindah ke usaha jasa *catering* yang lain.

Adapun terkait aturan hak konsumen pada pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>97</sup> “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.” dan adapun kewajiban pelaku usaha pada pasal 7 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>98</sup> “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. dalam artinya pelaku usaha dilarang untuk membeda-bedakan konsumen dalam memberi pelayanan kepada konsumen.

Pada dasarnya pelaku usaha memiliki kewajiban yang mana sudah di atur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8

---

<sup>97</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 4 huruf (b), 5.

<sup>98</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 7 huruf (c), 7.

Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen supaya tidak merugikan konsumen antara lain:<sup>99</sup>

- a) Beritikad baik dalam kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>99</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 7, 7.

Tanggung jawab yang dilakukan ibu Hesty sebagai pelaku usaha pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember kepada kosumen dengan cara baik, ucap ibu Hesty ini

“Saya sebagai pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas kelalaian pelaku usaha pada Rumah Makan Barokah ini dengan ketentuan-ketentuan yang disepakati oleh para pihak serta ketentuan-ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”<sup>100</sup>

c. Bentuk Kelalaian Konsumen Pada Jasa *Catering*;

Tidak lain bentuk kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha, konsumen juga ada kelalaiannya. Seperti yang ada di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak hanya menjelaskan perlindungan konsumen saja melainkan di dalamnya juga terdapat perlindungan pelaku usaha. Jadi seketika konsumen melakukan kelalaian atau kesalahan maka sama halnya melanggar hak pelaku usaha, yang terdapat pada pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan antara lain:<sup>101</sup>

Hak pelaku usaha:

- 1) Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

<sup>100</sup> Hasil wawancara ibu Hesty sebagai pelaku usaha Tanggal 19 Juni 2020 pukul 09.00

<sup>101</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 6, 6.

2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

4) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun bentuk kelainan konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Universitas Jember yaitu:

→ Tidak membayar sisa kekurangan;

Pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini ketika melakukan pemesanan dianjurkan membayar DP paling sedikit 50% dari jumlah pemesanannya, sisanya setelah pesanan terselesaikan dengan baik. Akan tetapi terdapat salah satu kelalaian konsumen yang tidak membayar sisa kekurangan atau membayar dalam jangka waktu yang sangat lama sisa kekurangannya. hal ini menjadikan kerugian terhadap pelaku usaha yang mana sisa dari uang pesanan tersebut seharusnya buat balik modal untuk Rumah Makan Barokah.



Dari hal tersebut konsumen tidak beritikad baik terhadap pihak pelaku usaha atau melanggar kewajibannya sebagai konsumen yang diatur pada pasal 5 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan<sup>102</sup> “Kewajiban Konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa”. pihak konsumen juga melanggar hak pelaku usaha, pada pasal 6 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan<sup>103</sup> “Hak Pelaku Usaha adalah hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Adapun pada dasarnya konsumen memiliki kewajiban sebagai konsumen agar tidak semena-mena merugikan pelaku usaha pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan antara lain:<sup>104</sup>

Kewajiban konsumen adalah:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

<sup>102</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 5 huruf (b), 6.

<sup>103</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 6 huruf (a), 6.

<sup>104</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 5, 5.

d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

d. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jasa *Catering*;

Menurut pelaku usaha ucap ibun Hesty ini

"Apabila konsumen mengalami kerugian maka pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kelalaian yang diperbuat olehnya,"<sup>105</sup>

Seperti ganti rugi. Pada pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan<sup>106</sup> "pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. dan juga hak konsumen yang mengalami kerugian untuk meminta ganti rugi pada pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan<sup>107</sup> "hak Konsumen adalah hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya"

Adapun pada pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan

<sup>105</sup> Hasil wawancara ibu Hesty sebagai pelaku usaha Tanggal 19 Juni 2020 pukul 09.30

<sup>106</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 1, 14.

<sup>107</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 4 huruf (h), 5.

ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>108</sup>. Serta pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.<sup>109</sup> apabila pelaku usaha tidak melaksanakan pertanggung jawaban kepada konsumen dalam jangka tujuh hari setelah tanggal transaksi maka akan terjadi sengketa konsumen di pengadilan.

e. Bentuk Penyelesaian Sengketa

Suatu ketika apabila pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kelalaian dan mengakibatkan kerugian kepada pihak konsumen akan tetapi tidak ganti rugi maka tidak menuntut kemungkinan mendapatkan tuntutan pidana terhadap pelaku usaha, seperti pada pasal 19 ayat (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>110</sup> “Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.” Akan tetapi apabila pelaku usaha bisa membuktikan bahwasannya pelaku usaha tidak melakukan kelalaian tersebut maka tuntutan tersebut dapat dicabut, seperti pada pasal 19 ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>111</sup> “Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat

<sup>108</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 2, 15.

<sup>109</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 3, 15.

<sup>110</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 4, 15.

<sup>111</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 5, 15.

membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen”.

Pada realitanya, ada beberapa permasalahan yang ada pada jasa *catering* ketika pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi kepada konsumen, maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa ke pengadilan, seperti pada pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen antara lain <sup>112</sup>:

- 1) 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;
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang;
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

---

<sup>112</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 45, 25.

Dari penjelasan pasal tersebut ucap ibu Hesty sebagai pemilik Rumah Makan Barokah ini

“Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ketika ada sengketa dengan pelaku usaha, konsumen dalam menyelesaikan sengketa yaitu diluar pengadilan atau dengan cara damai kedua belah pihak, karena yang dirugikan hanya konsumen yang memesan pesanan dan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak bahwasanya ketika ada kelalaian dari pelaku usaha maka bentuk tanggung jawabnya adalah dengan ganti rugi,”<sup>113</sup>

Seperti pada pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “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”.

### C. Pembahasan Temuan

Pada temuan penelitian ini, peneliti menemukan jawaban dari semua permasalahan yang peneliti cari. Pada pelayanan usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini, terdapat beberapa masalah antara lain:

#### 1. Pelaku Usaha

Pelaku usaha pada pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember masih belum sepenuhnya menerapkan hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis

<sup>113</sup> Hasil wawancara ibu Hesty sebagai pelaku usaha Tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.00

Islam. Pada realitanya, pelaku usaha jasa *catering* masih banyak melakukan kesalahan ataupun kelalaian didalam melayani usaha *catering* ini, yang mana konsumen merasa dirugikan. Hal tersebut, pelaku usaha tidak memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam.

Ketika pelaku usaha melakukan pelanggaran atas hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka harus bertanggung jawab dengan bentuk ganti rugi. Pada pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember, dalam hal tanggung jawab berupa ganti rugi sudah diterapkan oleh pelaku usaha kepada konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan etika bisnis Islam.

## 2. Konsumen

Kelalaian atau kesalahan tidak hanya pelaku usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember yang melakukannya. Namun, pada realitanya hal ini juga dilakukan oleh konsumen pada usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember. Dikarenakan kurangnya pemahaman atau pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis islam sehingga menjadikan hubungan antara para pihak tidak seimbang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

##### 1. Perlindungan Konsumen atas jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

Perlindungan Konsumen atas jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini berupa tanggung jawab atau ganti rugi kepada konsumen atas kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Kelalai atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha antara lain: makanan cepat basi, makanan hancur di dalam kotak ketika dalam pengiriman, penolakan pesanan, dan teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yang berakhir merugikan konsumen.

Serta ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha ialah memberi potongan harga kepada konsumen yang dirugikan.

##### 2. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Kampus Universitas Jember

Penerapan Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini, pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian, maka wajib pelaku usaha bertanggung jawab berupa ganti rugi yang ada di pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketika konsumen mengalami kerugian, konsumen berhak untuk meminta ganti rugi, telah ditetapkan pada pasal 4

huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi tanggung jawab yang berupa ganti rugi kepada konsumen, seperti kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan kasus tanpa harus dibawa ke Pengadilan umum/menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

## **B. Saran**

### **1. Untuk Pelaku Usaha**

Pelaku usaha jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember hendaknya menjaga kualitas pelayanannya dengan cara berhati-hati dalam melayani pesannya. Supaya tetap menjaga kepercayaan konsumen kepada pelaku usaha ketika menggunakan jasa *catering*, sehingga konsumen lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha. Dan diharapkan juga untuk pelaku usaha supaya tetap menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku tanpa melanggar hak dan kewajibannya, sehingga memahami apabila pelaku usaha melakukan kelalaian ataupun kesalahan maka wajib bertanggung jawab berupa ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

### **2. Untuk Konsumen**

Pada para konsumen jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini, hendaknya juga beritikad baik dalam menangani permasalahan yang dilakukan pelaku usaha. Serta konsumen hendaknya tetap memenuhi hak dan kewajibannya sebagai konsumen, dan memahami hak dan kewajiban pelaku usahanya. Dan apabila terjadi



kelainannya yang dilakukan pelaku usaha, maka konsumen hendanya meminta ganti rugi dengan bersikap baik, bermusyawarah dan mencari kesepakatan bersama, sehingga tidak ada yang merasa dirugikan.

### **3. Untuk Peneliti Selanjutnya**

Pada Penelitian yang diteliti oleh peneliti dalam bentuk karya ilmiah skripsi ini, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan bahan acuan, sehingga peneliti sangat menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melengkapi penelitian ini jika masih ada yang kurang untuk diteliti lebih dalam lagi.



## DARTAR PUSTAKA

- Affan, Gaffar. 2009. *Politik Indonesia Trasisi Menuju Demokrasi*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Agostiono, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van dan Van Horn*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Aibak, Kutbuddin. 2008. *Metodologi Pembaruan Hukum Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arifin, Zainal . 2002. *Penelitian Pendidikan Bandung*: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmasasmita, Romli. 2010. *Globalisasi Kejahatan Bisnis*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Aziz, Abdul. 2013. *Etika Bisnis Perspektif Islam: Implementasi Etika Islam Untuk Dunia Usaha*, Bandung: Alfabeta.
- Halim Barkatulah, Abdul. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusa Media.
- Hasanah, Hasyim. 2016. *Tekni-Teknik Observasi (subuah alternatif metodologi Pengumpulan Data Kualitatif ilmu Sosial)*, Semarang: Komunikasi UIN Semarang.
- Hasil wawancara oleh Azka Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 28 Desember 2019.
- Hasil wawancara oleh Dian Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 19 Juni 2020
- Hasil wawancara oleh Hesty Pemilik Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 25 Desember 2019.
- Hasil wawancara oleh Ibu Iftitah Salah satu Karyawan Jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember tanggal 28 Januari 2019 .
- Hasil wawancara oleh Kiki Kristanti Konsumen salah satu Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember, tanggal 28 Desember 2019 .
- Hasil wawancara oleh Lia Salah satu karyawan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 24 Desember 2019.

- Hasil wawancara oleh Rival Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 27 Desember 2019.
- Hasil wawancara oleh Surya Salah satu warga sekitar Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 24 Desember 2019.
- Hasil wawancara oleh Vivi Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 19 Juni 2020
- Hasil wawancara oleh Yanti Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 28 Desember 2019
- Indri antoro Nur dan Bambang Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama*, Yogyakarta: BPFE.
- Joko, Subagyo. 2004. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek, Edisi Pertama*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy, 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad dan Alimin, 2004. *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE.
- Nasution, Az. 1995. *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan..
- Sadar, M. Moh. Taufik Makaroa dan Habloel Mawardi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia.
- Setiawan, R. 1978. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Lentera.
- Sidabalok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Simanjutak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Subekti, 2005. *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermedia.
- Subekti, 2003. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: Intermedia.
- Sugianto, Dedy. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa.
- Sumadi Suryabrata, 1987. *Metodelogi Penelitian* Jakarta: Rajawali.
- Surahmat, Winarno. 1982. *Pengantar Metodologi Ilmiah*, Bandung: Tarsito.

Suryana, 2010. *Metodologi Penelitian Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.

Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.

Sutrisno, 1993. *Metodelogi Research* Yogyakarta: Andi Offset.

Tim Penyusun STAIN Jember, 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Jember*: STAIN Jember Press. .

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press,

Tohirin, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tri Siwi Kristiyanti, Celina. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.

#### **Sumber Skripsi:**

Minanda, Mey. 2016. “Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Tanpa Tanggal Kadaluwarsa Berdasarkan Hukum Islam dan Hukum Positif” skripsi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Muttaqin, Hendra. 2016 “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Yang Tidak Berlabel Di Kota Semarang”. skripsi, Semarang: Universitas Semarang.

Sangap Alefdo Dodex, Mangelek.2017. “Perlindungan Konsumen Terkait Harga Menu Makanan Yang Tidak di Cantumkan Pelaku Usaha Kuliner (Studi Usaha Kuliner di Kecamatan Gunungpati).” skripsi, Semarang: Universitas Semarang.

#### **Sumber Undang-Undang:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**Sumber Internet:**

Negara Hukum, <https://www.negarahukum.com/hukum/asas-asas-perjanjian.html>, diakses pada 10 Januari 2019.

Wikipedia Ensiklopedia Bebas, <https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa-boga>, diakses pada 6 Juni 2019.



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aprilia Karimah  
Nim : S20162038  
Jurusan/prodi : Hukum Ekonomi Islam/Hukum Ekonomi Syariah  
Fakultas : Syariah  
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Implementasi Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pada Jasa *Cetering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember”** adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada kutipan-kutipan yang dirujuk.

Jember, 23 Juni 2020  
Saya menyatakan



**APRILIA KARIMAH**  
NIM. S20162038

## FOTO DOKUMENTASI















## BIODATA PENULIS



Nama : Aprilia Karimah  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 08 April 1998  
Nim : S20162038  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Islam  
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah  
Alamat : Jalan Jawa 7 No 123 Kecamatan Sumbersari.  
Kabupaten Jember

### **Riwayat Pendidikan**

SD Tegal Gede 1 Jember : 2004-2010  
Smpn 09 Jember : 2010-2013  
Smkn 01 Jember : 2013-2016

IAIN Jember 2016 Sampai Sekarang.

# IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA JASA *CATERING* RUMAH MAKAN BAROKAH DI KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER

Aprilia Karimah<sup>1</sup>  
Moh Ali Syaifudin Zuhri<sup>2</sup>

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap pentingnya hukum perlindungan konsumen. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen saling berikatan yang berbentuk perjanjian. Meningkatkan pelayanan jasa *catering* pada saat ini, sangatlah mempengaruhi perekonomian di sekitarnya. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen sangatlah penting dalam melakukan penerapan hukum perlindungan konsumen dalam sebuah usaha pelayanan jasa *catering*. Peluang pada jasa *catering* saat ini berkembang sangat pesat, terutama pada jasa *catering* dikalangan Rumah Makan di sekitar Kampus Universitas Jember. Dengan maraknya para pelaku usaha *catering*, tentu tidak lepas juga dari adanya masalah atau *problem* yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering*, sehingga ada pemaparan kasus dari tiga konsumen Rumah Makan Barokah Universitas Jember.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu: 1.) Bagaimana perlindungan konsumen atas jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember? 2. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember.

Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif dan jenis penelitian merupakan deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta lokasi penelitian di Kalimantan 1 Gang Citra Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha pada pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember masih belum menerapkan sepenuhnya hukum perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta tidak hanya pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kesalahan ataupun kelalaiannya akan tetapi konsumen pada jasa *catering* juga melakukan kesalahan dan kelalaiannya, dikarenakan kurangnya pengetahuan terkait hukum perlindungan konsumen antara pelaku usaha dan konsumen sehingga terjadinya tidak seimbang para pihak.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Jasa *Catering*.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah IAIN Jember

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Syariah IAIN Jember selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

## a. Pendahuluan

Agama Islam adalah agama yang sempurna, yang mana mengatur setiap langkah-langkah kehidupan dari kehidupan duniawi hingga akhirat. Kehidupan dunia adalah tempat mencari bekal menuju kehidupan akhirat yang kekal, sedangkan kehidupan akhirat adalah refleksi bagaimana hubungan manusia dengan Allah SWT dan hubungan manusia dengan manusia lain selama di dunia. Perdagangan dalam Islam dikenal juga sebagai bagian dari ibadah. Ibadah dalam perdagangan ini dalam bentuk saling membantu dalam pemenuhan kebutuhan masing-masing.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا هَلْ اَدُّوْا عَلٰى تِجْرَتِكُمْ عَلٰى تِجْرَةٍ تُحٰجِبُكُمْ مِّنْ عَذَابِ الْاَلِيْمِ ﴿١٠﴾ تُوْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ  
وَرَسُوْلِهِۦٓ وَتُجَاهِدُوْنَ فِيْ سَبِيْلِ اللّٰهِ بِاَمْوَالِكُمْ وَاَنْفُسِكُمْ ذٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ اِنْ كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ  
﴿١١﴾ يَغْفِرْ لَكُمْ ذُنُوْبَكُمْ وَيُدْخِلْكُمْ جَنَّٰتٍ تَجْرٰى مِنْ تَحْتِهَا الْاَنْهٰرُ وَمَسْكٰنٍ طَيِّبَةٍ فِيْ  
جَنَّٰتٍ عَدٰنٍ ذٰلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيْمُ ﴿١٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?(yaitu) kamu beriman kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahuinya. Niscaya Allah akan mengampuni dosa-dosamu dan memasukkanmu ke dalam jannah yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; dan (memasukkan kamu) ke tempat tinggal yang baik di dalam jannah 'Adn. Itulah keberuntungan yang besar.” (QS. Ash- Shaff: 10-12).

Undang-Undang Dasar 1945 dan perubahannya telah menetapkan arah pembangunan nasional bangsa Indonesia, baik dibidang politik, ekonomi, sosial, dan hukum. Arah perkembangan keempat bidang kehidupan ini, saling berhubungan satu sama lain secara erat dan tidak terpisahkan dengan satu cita-cita untuk mengembangkan ekonomi khas kerakyatan. Posisi kunci bagi masa depan bangsa dan negara adalah pengembangan bidang ekonomi dan pengembangan bidang hukum.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup.<sup>4</sup> Hal ini juga tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengenai perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen adalah segala upaya

<sup>3</sup> Romli Atmasasmita, *Globalisasi Kejahatan Bisnis*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 36

<sup>4</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), 64-65.

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.<sup>5</sup> Oleh karena itu, berbicara mengenai perlindungan konsumen berarti mempersoalkan mengenai jaminan ataupun kepastian mengenai terpenuhinya hak-hak konsumen.

Pada umumnya pelaku usaha memiliki kecenderungan melecehkan hak-hak konsumen serta memanfaatkan kelemahan konsumen tanpa mendapatkan sanksi hukum. Pemberian sanksi hukum kepada pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen adalah upaya negara untuk menciptakan suatu konsep negara kesejahteraan, dimana negara dituntut untuk bertanggung jawab terhadap masalah ekonomi sosial yang dihadapi oleh masyarakat. Sehingga negara berkewajiban melakukan intervensi terhadap masalah ekonomi sosial yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen.

Industri pangan di Indonesia semakin berkembang pesat, yang ditandai dengan semakin meningkatnya usaha pangan yang berskala rumah tangga, yang membutuhkan pembinaan dan pengawasan agar produk pangan yang dihasilkan sesuai dengan standar ketentuan pangan yang aman untuk dikonsumsi oleh konsumen. Salah satu hasil dari industri rumah tangga pangan adalah usaha jasa catering. Ketika pengembangan penyebaran jasa catering sangat pesat, secara otomatis akan mempengaruhi tingginya peminat para pelaku usaha dan konsumen, dan pada kenyataannya masih banyak masyarakat dengan minimnya pengetahuan mengenai pentingnya aturan atau hukum terkait perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa catering, tepatnya pada para pelaku usaha dan konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen di dalam pelaksanaannya juga tetap memberikan perhatian khusus kepada pelaku usaha kecil dan menengah, yang dilakukan melalui upaya pembinaan dan penerapan sanksi atas pelanggaran.<sup>6</sup> Untuk mewujudkan tujuan perlindungan hukum bagi konsumen, negara bertanggung jawab atas pembinaan dan penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen dilakukan dengan menciptakan iklim usaha dan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan hukum bagi konsumen.

Dengan maraknya para pelaku usaha jasa *catering* ini, tentu tidak lepas dengan adanya problem yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti kerugian yang dialami konsumen diantaranya rasa yang tidak sesuai atau berbeda dengan pemesanan sebelumnya, ukuran porsi yang tidak sama dengan ukuran porsi kotakan lainnya. Untuk kemasan yang kurang baik, dilihat ketika sampai dilokasi yang mengakibatkan makanan menjadi bernatakan. Dan juga terdapat masalah tidak tepat waktunya dalam

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat (1)

<sup>6</sup> M. Sadar, Moh. Taufik Makarora dan Habloel Mawardi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, (Jakarta: Akademia, 2012), 2-3



mengantar pesanan *catering*. Dengan kelainan jasa *catering* ini membuat para konsumen mengeluh atau complain kepada pelaku usaha, akan tetapi respon dari pelaku usaha tidak sesuai yang diharapkan. Pelaku usaha hanya meminta maaf pada konsumen atas kelalaiannya dan ada juga yang mengganti dengan barang atau uang. Hal tersebut untuk kehati-hatian dalam melayani konsumen supaya tidak muncul berbagai masalah yang merugikan para pihak dari konsumen maupun pelaku usaha.

Kasus yang banyak ditemukan adalah seperti kasus yang dialami oleh beberapa konsumen yaitu peneliti sendiri dan dua orang konsumen lainnya yang menggunakan jasa *catering* yang berada di salah satu rumah makan kampus Universitas Jember yaitu rumah makan Barokah. Disini saya sebagai konsumen menggunakan jasa *catering* untuk sebuah acara buka bersama di Musollah Al-Baitul Makmur, berhubung saya sebagai panitia bagian konsumsi, secara otomatis saya meng-handle konsumsi untuk para peserta buka bersama dan panitia lainnya. saya memesan 100 bungkus nasi yang berjumlah uang Rp 1.000.000., dengan menu buka bersama di hari pertama adalah nasi campur yang dibungkus dengan kertas nasi, yang mana di dalamnya terdapat nasi, tempe dan ayam goreng, serta sayur yang dipisahkan (supaya tidak basi nantinya). Ketika pesanan di antar oleh jasa *catering* tersebut, lalu kami bagikan kepada peserta buka bersama dan beserta panitia lainnya. Dan ternyata sebagian makanan nasi campurnya tidak dipisahkan dengan sayurnya melainkan langsung jadi satu dengan nasinya hingga mengakibatkan nasi campur tersebut basi. Lalu saya menghubungi pemilik jasa catering tersebut untuk memberitahukan bahwa terdapat kesalahan dalam pengemasannya dan dengan mudahnya jasa *catering* tersebut hanya meminta maaf dan mengembalikan uang sebagai ganti rugi sebesar Rp. 200.000., karena kesalahannya dan kelalai jasa *catering*.

Serta dua konsumen lainnya ini diantaranya mbak Dian dan Mbak Vivi, kedua konsumen ini tidak jauh berbeda dengan kasus yang saya alami yaitu akibat kelalaian Pelaku Usaha. Kasus mbak Dian “Hilangnya kotakan nasi di saat hari acara” dan kasus yang dialami mbak Vivi “Pesanan yang tidak sesuai dengan permintaan”. Singkat cerita yang saya dapat dari hasil wawancara dengan mbak Dian, beliau memesan nasi kotakan kepada Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini dengan memesan 200 kotak nasi dengan senilai Rp 3.000.000., menggunakan lauk ayam bakar yang akan diantar pada jam 08.00 WIB setelah pesanan selesai dan diantarkan pesanan tersebut hanya berjumlah 180 kotak nasi. Lalu mbak Dian komplain ke pelaku usaha tidak lain pelaku usaha meminta maaf dan memberi potongan harga senilai Rp 300.000., dan mengantarkan sisa kurangnya pesanan tersebut.<sup>7</sup> Untuk kasus mbak Vivi tidak jauh beda dengan kasus peneliti yang dialami yaitu tidak

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara Dian konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

sesuainya isi pesanan yang dipesan yang mengakibatkan kekecewanya konsumen<sup>8</sup>.

**b. Fokus Pembahasan**

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember?
2. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Universitas Jember?

**c. Metode Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa jenis pendekatan, pendekatan yang pertama yaitu studi kasus (*case approach*), menurut Aziz S.R. penelitian studi kasus adalah penelitian yang terinci tentang seseorang (individu) atau sesuatu unit sosial selama kurun waktu tertentu juga penelitian terhadap fenomena dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tidak tampak dengan tegas dan dimana multi sumber bukti dimanfaatkan.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini penulis meneliti secara mendalam disuatu Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember Kabupaten Jember dari segala aspek terutama tentang bagaimana implemetasi perlindungan konsumen pada jasa *catering* di Rumah Makan Barokah menurut Undang-Undang.

Pendekatan penelitian kedua yang digunakan adalah studi perundang undangan atau pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan hukum yang sedang ditangani.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini, terdapat satu perundang-undangan yang masih berlaku dan akan menjadi alat analisis penelitian penulis yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain menjadi alat analisis, juga akan dikomparasikan lalu *dicross-check* dengan kondisi implementasi Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember Kabupaten Jember.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dengan kata lain adalah jenis penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini penulis menjelaskan bagaimana keadaan riil dari

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara Dian konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

<sup>9</sup> Abdul dan Aziz S.R., *Memahami Fenomena Sosial Melalui Studi Kasus* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 5.

<sup>10</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Kencana, 2011), 93.

<sup>11</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002),

implementasi perlindungan konsumen atas jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember Kabupaten Jember.

#### **d. Hasil dan Pembahasan**

##### **a) Gambaran Obyek Penelitian**

Rumah makan Barokah ialah salah satu rumah makan yang banyak di idaman kan oleh kalangan mahasiswa/i Universitas Jember, yang beralamat di Jalan Kalimatan 1 Gang Citra yang berada di dalam Kampus Universitas Jember. Rumah makan Barokah ini merupakan objek penelitian peneliti terkait jasa *catering*. Pemenuhan kebutuhan mahasiswa/i sering di identikkan dengan penghasilan yang di peroleh sebagai tolak ukur kesejahteraan warga.

Disinilah peneliti memperhatikan bagaimana keadaan sosial ekonomi warga, yang mana mayoritas warga di Kampus Universitas Jember memiliki usaha utama yaitu jasa *catering*. Banyak dari kalangan mahasiswa/i memilih menggunakan jasa *catering* dibandingkan memasak sendiri ketika ada acara-acara tertentu maupun untuk dimakan untuk sendirinya, karena mayoritas mahasiswa/i modern pada saat ini memiliki kepadatan mengerjakan tugas kuliah dan tidak sempat untuk mengelolah makanan sendiri ketika ada acara-acara tertentu dan lebih memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* yang lebih praktis.<sup>12</sup>

Terkait keadaan perekonomian masyarakat yang berada di kalangan Kampus Universitas Jember, mayoritas adalah wirausaha. Terutama lokasi penelitian yang di teliti, memiliki usaha-usaha yang merupakan usaha utama di rumahnya ialah pelayanan jasa *catering*. peneliti melihat keadaan sekitarnya banyak sekali usaha-usaha jasa *catering* yang berdiri, dimulai dari jasa *catering* yang masih kecil-kecilan, jasa *catering* tingkat menengah dan jasa *catering* tingkat menengah ke atas. Terkait jasa *catering* di daerah Kampus Universitas Jember ini, terdapat jasa *catering* tingkat menengah yang sudah lama berdiri sejak tahun 2000 yang dimiliki oleh ibu Hesty dan bapak Sukri dan terkenal di lingkungan tersebut dan bahkan dikenal banyak mahasiswa/i Kampus lainnya.<sup>13</sup>

##### **b.) Perlindungan Konsumen atas Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember**

Kondisi perekonomian di sekitar Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember sebagian besar warga menekuni usaha pelayanan jasa *catering*. Seperti yang telah dijelaskan oleh salah satu karyawan bernama Lia, “yang saya tahu sebagian warga disini

---

<sup>12</sup> Hasil Observasi oleh Kiki Kristanti (Konsumen salah satu Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 28 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>13</sup> Hasil Observasi oleh Ibu Iftitah (Salah satu Karyawan Jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 28 Januari 2019 pukul 12.00 WIB

memiliki usaha jasa *catering* mbak”<sup>14</sup> tidak hanya Lia saja yang menyatakan bahwa sebagian besar warga di sekitar Kampus Universitas Jember memiliki usaha *catering*. Akan tetapi Suryapun juga menyatakan seperti ini “Warga disini mayoritas usahanya sama yaitu *catering* mbak”<sup>15</sup>

Pada realitanya, usaha rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini merupakan usaha jasa *catering* utama di dalam rumah tangga pelaku usaha untuk menghidupi keluarganya. Seperti yang diucapkan oleh Ibu Hesty selaku pemilik Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember bahwa “usaha *catering* ini merupakan usaha utama saya, untuk menyambung hidup kesehariannya mbak, jadi saya tekuni terus usaha ini sampai saat ini”<sup>16</sup>

Pada saat ini pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah ini banyak digandrungi oleh para konsumen, yang mana pihak konsumen sudah banyak yang menggunakan pelayanan jasa *catering* ini. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan konsumen memiliki alasan yang menimbulkan konsumen tersebut tertarik menggunakan pelayanan jasa *catering* ini. Sebagai yang diungkap oleh Rival salah satu konsumen jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember “Saya ketika ada acara makan-makan di Kampus Universitas Jember yang membutuhkan makanan yang banyak dan tenaga yang memadai, saya langsung memilih menggunakan jasa *catering* yang berada di dekat kost saya. Dikarenakan praktis, maka dari itu saya memilih menggunakan jasa *catering* Rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember”.<sup>17</sup>

Hal ini, diperkuat oleh konsumen lain yang bernama Azka bahwa, “alasan saya itu lebih mudah, soalnya tinggal pesan dan nanti dibuatkan pesanan saya pada *catering* tersebut. Secara otomatis lebih mudah mbak, dan tidak bikin saya kerepotan”.<sup>18</sup>

Jadi dari beberapa alasan para konsumen lebih memilih menggunakan pelayanan jasa *catering* Rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini dikarenakan lebih praktis, lebih mudah, tidak banyak membuang waktu atau lebih mempersingkat waktu. Hal ini, yang menjadikan pelayanan jasa *catering* Rumah makan Barokah di Kampus Universitas Jember memiliki keunggulan atau

---

<sup>14</sup> Hasil Observasi oleh Lia (Salah satu karyawan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 24 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>15</sup> Hasil Observasi oleh Surya (Salah satu warga sekitar Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 24 Desember 2019 pukul 13.00 WIB

<sup>16</sup> Hasil Observasi oleh Hesty (Pemilik Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 25 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

<sup>17</sup> Hasil Observasi oleh Rival (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 27 Desember 2019 pukul 09.00 WIB

<sup>18</sup> Hasil Observasi oleh Azka (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 28 Desember 2019 pukul 13.00 WIB

kelebihan dan lebih bermanfaat bagi konsumen, sehingga konsumen tertarik dalam menggunakan jasanya.

Hubungan pelaku usaha dengan konsumen saling berkaitan, yang mana pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember ini baik, akan tetapi terdapat beberapa permasalahan di antara pelaku usaha dengan konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember, itu berarti adanya penerapan perlindungan konsumen yang kurang efektif antara pelaku usaha dengan konsumen, yang artinya pelaku usaha dengan konsumen belum melakukan hak-hak dan kewajibannya yang ada di dalam aturan atau bahkan melakukan pelanggaran hak-hak dan kewajiban tersebut sehingga terjadinya wanprestasi.

Ada lima asas yang merupakan dasar kehendak para pihak diantaranya: Asas Kebebasan Berkontrak, Asas Kesepakatan, Asas Kepastian Hukum, Asas Iktikad Baik, Asas Kepribadian. Pada pelayanan jasa *catering* rumah makan Barokah di Universitas Jember ini menggunakan asas kebebasan berkontrak, yang mana menggunakan perjanjian terkait pelunasan setelah pembayaran DP, terkait waktu pengantaran pemesanan *catering* dan sebagainya. Ketika perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen sudah dibuat dan melahirkan kesepakatan diantaranya, maka perjanjian tersebut mengikat dan mempunyai akibat hukum bagi para pihak yang melanggar (asas kesepakatan).

Pemesanan pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini tidak melayani pemesanan ketika tidak adanya kesepakatan antara kedua belah pihak dalam artian tidak dengan membayar DP terlebih dahulu. Dalam halnya usaha pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini antara pelaku usaha dengan konsumen melakukan isi perjanjian yang sudah disepakati dengan cara membayar DP terdahulu kemudian pemesanannya di proses untuk menghasilkan prestasi yang sesuai dengan isi kesepakatan tersebut.

Perjanjian yang dilakukan oleh pelaku usaha dengan konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini adalah perjanjian dengan adanya kwitansi pemesanan yang dibuat oleh pelaku usaha dan disetujui oleh konsumen itu yang dinamakan kesepakatan para pihak. Perjanjian tersebut apabila salah satu pihak melanggar hak-hak dan kewajibannya maka pihak tersebut melakukan wanprestasi.

Pada usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini, ketika salah satu pihak melakukan kelalaian, maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi. Seperti pada halnya pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kelalaian yang merugikan konsumen, rusaknya makanan setelah sampai di lokasi konsumen, atau masakan tidak sesuai pesanan. Sama halnya pada wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen pada jasa *catering* ini yaitu tidak membayar

sisanya pembayaran setelah pemesanan, hal ini berarti konsumen tidak menempati perjanjiannya dengan pelaku usaha jasa *catering*.

Pada usaha pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember khususnya pada pelaku usaha jasa *catering* yang melakukan kelalaian menimbulkan wanprestasi dan merugikan konsumen, wajib baginya untuk mengganti kerugian berupa uang atau barang yang telah disepakati bersama. Seperti halnya, bentuk ganti rugi pelaku usaha jasa *catering* kepada konsumennya adalah mengembalikan uang atau memotong harga normal pesanan, dan ada juga yang mengganti pesanan sesuai dengan kerugian pesanan yang dialami oleh konsumen dengan menggunakan prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan.<sup>19</sup>

c) Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

Pada dunia usaha, masih banyak pelaku usaha yang melakukan pelanggaran hak maupun kewajibannya terhadap konsumen, yang mana secara nyata memanfaatkan suasana dan kondisi yang terjadi di masyarakat. Salah satunya pada pelaku usaha pelayanan jasa *catering* yang masih banyak tidak memenuhi kewajiban dan melakukan kesalahan terhadap konsumen, akan tetapi pelaku usaha tidak melakukan ganti rugi sepenuhnya terhadap konsumen. Hal tersebut merugikan pihak konsumen sebagai pemakai jasa *catering*.

Para pelaku usaha ini masih menggunakan sistem ekonomi konvensional, yang mana ekonomi konvensional ialah para pelaku usaha mencari keuntungan semaksimal mungkin dan mengeluarkan modal yang seminimal mungkin (ekonomi kapitalis), hal tersebut tidak adanya keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen, dan terjadinya kerugian terhadap konsumen serta konsumen menjadi pihak yang lemah dalam hal menuntut hak-haknya.

Ber macam-macam kerugian yang dialami oleh konsumen pada usaha pelayanan jasa *catering* yaitu telat dalam pengiriman pesanan, porsi dan rasa tidak sesuai dengan harganya, makanan hancur didalam kotak ketika dalam perjalanan pengiriman, makanan basi, dan teledornya pelaku usaha sehingga berakhir merugikan konsumen. Akan tetapi, pelaku usaha jasa *catering* tidak melakukan ganti rugi yang semestinya diberikan kepada konsumen berupa potongan harga maupun nilai atas kerugian yang ditimbulkan terhadap konsumen.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen ketika melakukan suatu pelanggaran yang dilakukan oleh

---

<sup>19</sup> Hasil Observasi oleh Hesty (Pemilik Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 20 Januari 2020 pukul 09.00 WIB

pelaku usaha yang merugikan konsumen, maka konsumen mempunyai hak untuk meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha serta meminta ganti rugi yang dialami konsumen. Hal tersebut ditegaskan pada pasal 7 huruf g yaitu, “memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.<sup>20</sup>

Usaha bisnis pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini bukan hanya memenuhi kepentingan usaha jasa *catering* yang ditekuni melainkan juga memenuhi kepentingan konsumen yang seimbang, adil dan mendapatkan keselamatan konsumen. Pada perlindungan konsumen yang sudah ditetapkan pada pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni, “perlindungan konsumen berasas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.<sup>21</sup>

Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini menggunakan beberapa cara untuk mengenalkan produknya serta bentuk cedera/kelalaian para pihak antara lain

1. Promosi atau Periklanan Pada Usaha Jasa *Catering*;

Periklanan pada usaha *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini tidak melanggar aturan yang sudah ada. Cara pelaku usaha dalam memperkenalkan usaha bisnis jasa *catering* ini dengan melalui brosur, melalui dari orang ke orang dan juga dengan membuat stempel yang berisikan nama *catering*, alamat serta nomor telepon yang bisa dihubungi. Sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 9, 10, 12, dan 15.

2. Bentuk Kelalaian Pelaku Usaha Jasa *Catering*;

Bentuk kelalaian pelaku usaha jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini kepada konsumen antara lain:

a. Pesanan cepat basi;

Kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa *catering* ini salah satunya ialah pesanan cepat basi dikarenakan pengolahan pesanan yang membuat pesanan tersebut tidak tahan lama dan menjadikan makanan tersebut basi. Kelalaian ini secara otomatis merugikan pihak konsumen, dan pihak pelaku usaha mendapatkan komplain dari konsumen dengan meminta ganti rugi kepadanya. Pelaku usaha pun bersedia mengganti pesanan yang basi yang tidak layak untuk di konsumsi dengan potongan harga pesanan.

Kelalaian seperti ini, menjadikan barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan standar, dan juga

---

<sup>20</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 Huruf (g), 7.

<sup>21</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 2, 4.

termasuk barang cacat, karena pesanan mudah basi. Pada pasal 8 ayat 1 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:<sup>22</sup> “Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.” serta pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:<sup>23</sup> “pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.” Barang-barang yang dimaksud ialah barang-barang yang tidak membahayakan konsumen.

b. Pesanan hancur;

Konsumen mendapatkan pesanan hancur ditempat itu dikarenakan ketika pelaku usaha mengantarkan pesanan, pelaku usaha kurang kehati-hatian dalam pengantaran dan menjadikan pesanan tersebut hancur terutama pesanan nasi kotak yang mana tidak pada awalnya dengan posisi tertata rapi. Konsumen pun komplain kepada pelaku usaha meminta pertanggung jawaban. Pelaku usaha pun meminta maaf dan memberikan potongan harga kepada konsumen.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pesanan yang hancur sama halnya dengan barang yang rusak yang mana telah ditetpkan pada pasal 8 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>24</sup> “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”. seharusnya jika terjadi pesanan hancur langsung diambil dan diganti, karena hal tersebut merugikan pihak konsumen.

c. Salah mencatat pesanan;

Kelalaian yang dilakukan ini merupakan sebuah wanpertasi, yang mana pelaku usaha tidak melakukan kewajibannya dan melanggar hak-hak konsumen, akan tetapi pihak dari konsumen tidak menyadari bahwa haknya dilanggar. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan konsumen terhadap perlindungan hukum kepada konsumen.

---

<sup>22</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (1) huruf (a) , 7.

<sup>23</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (2) , 8.

<sup>24</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (2) , 8.



Kelalaian yang dilakukan pelaku usaha ini ialah salah mencatat pesanan yang mana konsumen memesan 250 nasi kotak yang diantar dilokasi 200 nasi kotak, hal tersebut dapat merugikan pihak konsumen. Pelaku usahapun mendapat komplain dari konsumen, dengan meminta maaf yang dilakukan pelaku usaha dan konsumen meminta ganti rugi dengan meminta sisa pesanan diantar kembali. kelalaian hal ini termasuk perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha pada pasal 16 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>25</sup> “pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi”.

d. Penolakan pesanan konsumen.

Penolakan pesanan konsumen ini terjadi karena pelaku usaha menerima banyak pesanan ketika konsumen juga pesan dihari yang sama, pelaku usaha tidak menyanggupi, oleh karena itu pelaku usaha menolak beberapa pesanan dari konsumen lain dan menjadikan kosumen merasa kecewa dan berpidah ke usaha jasa *catering* yang lain.

Adapun terkait aturan hak konsumen pada pasal 4 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>26</sup> “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.” dan adapun kewajiban pelaku usaha pada pasal 7 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen<sup>27</sup> “memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”. dalam artinya pelaku usaha dilarang untuk membeda-bedakan konsumen dalam memberi pelayanan kepada konsumen.

Pada dasarnya pelaku usaha memiliki kewajiban yang mana sudah di atur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen supaya tidak merugikan konsumen<sup>28</sup>. Tanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember kepada kosumen dengan cara

---

<sup>25</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 16 Huruf (b), 12.

<sup>26</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 4 huruf (b), 5.

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 7 huruf (c), 7.

<sup>28</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 7, 7.

baik, yang mana pelaku usaha tetap pada ketentuan-ketentuan yang disepakati oleh para pihak serta ketentuan-ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### 3. Bentuk Kelalaian Konsumen Jasa *Catering*;

Bentuk kelalaian konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Barokah Universitas Jember yaitu:

→ Tidak membayar sisa kekurangan;

Pelayanan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini ketika melakukan pemesanan dianjurkan membayar DP paling sedikit 50% dari jumlah pemesanannya, sisanya setelah pesanan terselesaikan dengan baik. Akan tetapi terdapat salah satu kelalaian konsumen yang tidak membayar sisa kekurangan atau membayar dalam jangka waktu yang sangat lama sisa kekurangannya. hal ini menjadikan kerugian terhadap pelaku usaha yang mana sisa dari uang pesanan tersebut seharusnya buat balik modal untuk Rumah Makan Barokah.

Dari hal tersebut konsumen tidak beritikad baik terhadap pihak pelaku usaha atau melanggar kewajibannya sebagai konsumen yang diatur pada pasal 5 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan<sup>29</sup> “Kewajiban Konsumen adalah beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa”. pihak konsumen juga melanggar hak pelaku usaha, pada pasal 6 huruf (a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan<sup>30</sup> “Hak Pelaku Usaha adalah hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

Adapun pada dasarnya konsumen memiliki kewajiban sebagai konsumen agar tidak semena-mena merugikan pelaku usaha pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan antara lain.<sup>31</sup>

### 4. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pada pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya,

---

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5 huruf (b), 6.

<sup>30</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 6 huruf (a), 6.

<sup>31</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 5, 5.

atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku<sup>32</sup>. Serta pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.<sup>33</sup> apabila pelaku usaha tidak melaksanakan pertanggung jawaban kepada konsumen dalam jangka tujuh hari setelah tanggal transaksi maka akan terjadi sengketa konsumen di pengadilan.

#### 5. Bentuk Penyelesaian Sengketa

Apabila konsumen jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ketika ada sengketa dengan pelaku usaha, konsumen dalam menyelesaikan sengketa tersebut pada pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu diluar pengadilan atau dengan cara damai kedua belah pihak, karena yang dirugikan hanya konsumen yang memesan pesanan dan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak bahwasanya ketika ada kelalaian dari pelaku usaha maka bentuk tanggung jawabnya adalah dengan ganti rugi, seperti pada pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “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”.

#### e. Kesimpulan

##### 1. Perlindungan Konsumen atas jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember

Perlindungan Konsumen atas jasa *Catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ini berupa tanggung jawab atau ganti rugi kepada konsumen atas kelalaian atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Adapun kelalai atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha antara lain: makanan cepat basi, makanan hancur di dalam kotak ketika dalam pengiriman, penolakan pesanan, dan teledornya pelaku usaha dalam mencatat pesanan konsumen yan berakhir merugikan konsumen. Serta ganti rugi yang dilakukan oleh pelaku usaha ialah memberi potongan harga kepada konsumen yang dirugikan.

---

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 2, 15.

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen, Pasal 19 ayat 3, 15.

## 2. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada jasa *catering* Rumah Makan Kampus Universitas Jember

Penerapan Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini, pelaku usaha terhadap konsumen yang mengalami kerugian, maka wajib pelaku usaha bertanggung jawab berupa ganti rugi yang ada di pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketika konsumen mengalami kerugian, konsumen berhak untuk meminta ganti rugi, telah ditetapkan pada pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Serta pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberi tanggung jawab yang berupa ganti rugi kepada konsumen, seperti kesepakatan para pihak untuk menyelesaikan kasus tanpa harus dibawa ke Pengadilan umum/menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

### f. Daftar Pustaka

- Abdul dan Aziz S.R., 2003. *Memahami Fenomena Sosial Melalui Studi Kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Abdullah, Ma'ruf . 2018. *Komunikasi Bisnis Kewirausahaan Islam*, Yogyakarta: Parama Ilmu.
- Aibak, Kutbuddin. 2008. *Metodologi Pembaruan Hukum Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. .
- Hasil wawancara oleh Azka (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 28 Desember 2019
- Hasil wawancara oleh Dian Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 19 Juni 2020
- Hasil wawancara oleh Hesty (Pemilik Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 25 Desember 2019
- Hasil wawancara oleh Hesty (Pemilik Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 20 Januari 2020
- Hasil wawancara oleh Ibu Iftitah (Salah satu Karyawan Jasa *catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 28 Januari 2020
- Hasil wawancara oleh Kiki Kristanti (Konsumen salah satu Jasa *Catering* Rumah Makan Barokah Di Kampus Universitas Jember), tanggal 28 Desember 2019
- Hasil wawancara oleh Lia (Salah satu karyawan jasa *catering* Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 24 Desember 2019
- Hasil wawancara oleh Rival (Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 27 Desember 2019
- Hasil wawancara oleh Surya (Salah satu warga sekitar Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember ) Tanggal 24 Desember 2019

Hasil wawancara oleh Vivi Konsumen Rumah Makan Barokah di Kampus Universitas Jember Tanggal 19 Juni 2020

M. Sadar, Moh. Taufik Makaroa dan Habloel Mawardi, 2012. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jakarta: Akademia.

Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum* Jakarta: Kencana.

Nasution, Az.1995. Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek* Jakarta: Sinar Grafika.

**Sumber Undang-Undang:**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

