

## BAB 1V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

1. Praktik Jual Beli Bahan Bakar Minyak (BBM) dengan menggunakan *Fuel Dispenser*

- a.) Desa Besole, Kec. Besuki

Di Desa Besole terdapat 1 (satu) pom mini (*Fuel Dispenser*), jadi hanya 1 yang dijadikan sample untuk penelitian pelaksanaan jual beli Bahan Bakar Minyak di Ds. Besole, Kec. Besuki. Ibu Tumilah yang bertempat tinggal di Dsn. Gambiran, Ds. Besole memilih berjualan bensin menggunakan *Fuel Dispenser*. Ibu Tumilah memilih berjualan menggunakan alat ini daripada menggunakan alat ini kurang lebih selama 1(satu tahun). Alasan Ibu Tumilah menggunakan *Fuel Dispenser* adalah alat yang digunakan cenderung eektif dan lebih simple, selain itu tidak perlu menggunakan listrik sehingga apabila ada kendala listrik mati masih bisa tetap berjualan.<sup>1</sup>

Perawatan dari menggunakan alat *Fuel Dispenser* juga cenderung lebih mudah dan murah dibandingkan dengan menggunakan botol. Selain itu untuk perawatan alat juga jarang sekali ada kendala, selama ini yang pernah di alami Ibu Tumilah

---

<sup>1</sup> Tumilah (Penjual), *Wawancara*, Besuki, 30 November 2018

dari kendala alat hanya sill untuk menaikkan bensin dari drum ke tabung longgar sehingga mengakibatkan bensin bocor. Untuk kekurangan Ibu Tumilah mengaku tidak pernah menemukan kekurangan. Pendapatan yang diperoleh oleh Ibu Tumilah biasanya sehari bisa mencapai Rp.300.000,- (tiga ratus ribu rupiah) sampai Rp. 400.000,- (empat ratus ribu rupiah).

b.) Desa. Keboireng, Kec. Besuki

Berbeda dengan Ibu Tumilah yang menjual di Desa Besole, Bapak Hegi menjual bensin pertamini yang mempunyai 2 (dua) dispenser berisikan pertamax dan pertalite, setiap harinya Pak Hegi membeli bensin di SPBU dengan menggunakan drum agar tidak mudah terakar, kemudian menyetoknya di bagian belakang Pom Mini (*Fuel Dispenser*). Alasan Bapak Hegi lebih memilih menjual bensin dengan menggunakan *Fuel Dispenser* karena bentuk dari Pom Mini hampir sama dengan SPBU daripada yang eceran jadi otomatis konsumen lebih mempercayai untuk membeli di Pom Mini (*Fuel Dispenser*).<sup>2</sup>

Bapak Hegi membandrol harga Rp.9000,- (Sembilan ribu rupiah) untuk pertalite dan Rp. 10.000,- (sepuluh ribu rupiah) untuk bensin pertamax. Jika ditanya keakuratan alat yang digunakan ia mengaku literan yang dikeluarkan pas, namun penulis telah membuktikan keakuratan alat yang digunakan oleh Pak Hegi

---

<sup>2</sup> Hegi (Penjual), *Wawancara*, Besuki, 30 November 2018

dengan membeli dibotol dan mengukur dengan gelas ukur ternyata literan yang dikeluarkan kurang dari satu liter.

c.) Desa Tanggulturus, Kec. Besuki

Di Desa Tanggulturus hanya terdapat satu penjual pom mini juga, yakni Ibu Martiyah. Alamat Dsn. Tanggul, Desa Tanggulturus. Sebelumnya Ibu Martiyah sudah lama menjual bahan bakar minyak sebagai pekerjaan sampingan nya namun selama ini ia berjualan bensin eceran dengan menggunakan botol. Setelah ada Pom Mini Ibu Martiyah memilih untuk beralih dari yang sebelumnya menggunakan botol menjadi menjual bahan bakar minyak dengan *Fuel Dispenser*. Menjual bensin dengan menggunakan *Fuel Dispenser* mendapatkan keuntungan yang lebih banyak jika dibandingkan dengan menggunakan bensin eceran dalam botol, untuk pembelian bensin di SPBU Ibu Martiyah menggunakan Drum seperti yang disyaratkan oleh SPBU. Perawatan khusus dari Pom Mini tidak ada namun kendala yang biasanya terdiri adalah angka digit yang tertera pada *Fuel Dispenser* Ibu Martiyah tersebut sering eror.<sup>3</sup> Untuk akurasi alat agar bensin yang dikeluarkan sama dengan menggunakan gelas ukur setiap hari. Setiap harinya Ibu Martiyah mendapatkan keuntungan sebanyak Rp.200.000,- (dua ratus ribu rupiah) sampai Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah).

---

<sup>3</sup> Martiyah (Penjual), *Wawancara*, Besuki, 30 November 2018

d.) Desa Tanggul Welahan, Kec. Besuki

Di desa Tanggul Welahan juga terdapat satu pom mini atau (*Fuel Dispenser*) yang letaknya didepan pasar Tanggul Welahan, Besuki. Pemilk dari pom mini (*Fuel Dispenser*) di Desa Tanggul Welahan adalah Ibu Nur. Sebelum nya Ibu Nur adalah penjual bensin eceran namun semenjak ada pom mini Ibu Nur mengembangkan usahanya dengan menggunakan dan menggunakan *Fuel Dispenser* karena perawatannya lebih mudah dan lebih menguntungkan.<sup>4</sup> Ibu Nur menjual 3 jenis bensin yaitu : premium, pertalite, dan pertamax. Untuk akurasi alat yang digunakan Ibu Nur mengatakan menjual bahan bakar hanya dari patokan garis yang tertera pada alat pom mini dan garis tersebut langsung dibuat dari pabrik. Penghasilan kotor yang diperoleh dari Ibu Nur satu hari mencapai Rp.500.000,- (lima ratus ribu rupiah) sampai dengan Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)

e.) Desa Tanggul kundung, Kec. Besuki

Pom Mini (*Fuel Dispenser*) yang beralamatkan di Desa Tanggul kundung ini adalah milik Mbak Mila. Untuk membeli bensin di SPBU mbak Mila menggunakan drum seperti yang di isyaratkan oleh SPBU. Untuk kelebihan menggunakan pom mini itu sendiri adalah lebih praktis dan simple dan jika listrik padam tetap bisa berjualan, akan tetapi ada satu kekurangan yaitu ia tidak

---

<sup>4</sup> Nur (Penjual), *Wawancara*, Besuki, 30 November 2018

pernah mengecek keakurasian dari alat tersebut, sehingga ukuran dalam literan tersebut menjadi tidak pas.<sup>5</sup>

f.) Desa Besuki, Kec. Besuki

Berbeda dengan dengan pom mini yang ada di daerah Tanggul Welahan, pom mini yang ada di Besuki ini adalah milik Bapak Agung yang memiliki 2 (dua) dispenser yaitu pertamax dan pertalite.<sup>6</sup> Namun untuk akurasinya pak Agung selalu mengukur dengan gelas ukur agar literan yang keluar dengan angka yang keluar pada alat sesuai. Harga perliter dari bensin pertalite yaitu Rp. 9000,- (Sembilan ribu rupiah) perliter, dan bensin pertamax yaitu Rp. 12.000,- (Dua belas ribu rupiah perliter)

2. Pendapat Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Bahan Bakar Minyak Menggunakan *Fuel Dispenser*

Adapun pendapat konsumen terhadap tidak akuratnya *Fuel Dispenser* yang dilakukan oleh penjual bahan bakar minyak (BBM) di Kecamatan Besuki, konsumen merasa kecewa dan dirugikan karena harga jual bahan bakar minyak (BBM) sudah lebih mahal jika dibandingkan dengan membeli bensin di SPBU, seharusnya literan yang dikeluarkan tidak boleh sampai kurang agar konsumen merasa puas dan tidak ada unsur penipuan.

---

<sup>5</sup> Mila (Penjual), *Wawancara*, Besuki, 30 November 2018

<sup>6</sup> Agung (Penjual), *Wawancara*, Besuki, 30 November 2018

Sebagaimana yang dialami oleh Moh. Hamka Safi'i seorang Mahasiswa STAI Muhammadiyah yang pernah membeli bahan bakar minyak (BBM) di Pom Mini, ia mengaku memilih beberapa kali membeli bahan bakar minyak (BBM) di Pom Mini karena pada saat itu sedang jauh dari SPBU dan kebetulan lokasi Pom Mini lebih dekat. Ia menyatakan bahwa sebetulnya membeli di pom mini adalah pilihan terakhir untuknya, karena harganya yang dirasa lebih mahal dibandingkan apabila membeli di SPBU. Selain itu juga ia merasa apabila membeli bahan bakar minyak (BBM) di pom mini lebih cepat habis karena menurut pengalamannya ia pernah membeli bahan bakar minyak (BBM) di pom mini dengan alat manual, namun setelah diamati garis yang terdapat di alat tersebut dibuat sendiri oleh penjual dan sudah tidak asli dari garis yang diproduksi dipabrik dari pengalaman tersebut ia merasa bahwa alat yang digunakan penjual bahan bakar minyak (BBM) di pom mini tersebut sudah tidak akurat lagi.<sup>7</sup>

Berbeda halnya dengan Ibu Sholikhah seorang ibu rumah tangga, ia juga pernah membeli bahan bakar minyak (BBM) di pom mini. Ia membeli bahan bakar minyak (BBM) di pom mini karena lebih mudah dijangkau dan pada saat itu sedang terburu-buru. Untuk akurasi alat yang digunakan oleh pom mini ia tidak mengetahui pasti. Namun,

---

<sup>7</sup> Moh. Hamka Safi'i (Pembeli), *Wawancara*, Tulungagung, 01 Desember 2018

menurutnya bahan bakar minyak (BBM) di pom mini kurang transparan dalam hal warna dan ukurannya.<sup>8</sup>

Nur Fadila Raudhatun Nisa' seorang mahasiswi UNESA juga eragi pengalamannya, di daerah dekat rumahnya sangat banyak sekali penjual bahan bakar minyak (BBM) dengan menggunakan Pom Mini (*Fuel Dispenser*). Suatu saat ketika motornya kehabisan bahan bakar, ibunya selalu menyarankan untuk membeli bahan bakar di pom mini saja, alasannya karena lebih dekat dari rumah dan tidak perlu jauh-jauh ke SPBU. Namun, karena melihat statusnya sebagai mahasiswi ia mengatakan lebih selektif lagi dalam membeli bahan bakar, karena selain dirasa harga bahan bakar di pom mini lebih mahal dibandingkan di SPBU ia juga membeli bensin di pom mini *full* lebih cepat habis dibandingkan dengan membeli *full* di SPBU.<sup>9</sup>

## **B. Analisis Terhadap Jual Beli Bahan Bakar Minyak Dengan Menggunakan *Fuel Dispenser* di Kecamatan Besuki**

### **1. Analisis Praktik Akurasi Alat dalam jual beli bahan bakar minyak (BBM) dengan menggunakan *Fuel Dispenser***

Dalam perkembangannya, penjual bahan bakar minyak (BBM) melakukan inovasi baru dengan menciptakan alat yang disebut pom mini (*Fuel Dispenser*). Dengan adanya jual beli bahan bakar minyak menggunakan *Fuel Dispenser* tersebut dapat mendatangkan

---

<sup>8</sup> Sholikah (Pembeli), *Wawancara*, Tulungagung, 01 Desember 2018

<sup>9</sup> Nur Fadilla (Pembeli), *Wawancara*, Tulungagung, 01 Desember 2018

kemudahan bagi pembeli untuk mendapatkan bahan bakar, jika kehabisan pembeli tidak perlu membeli bahan bakar ke SPBU yang tempatnya lumayan jauh.

Untuk proses jual beli bahan bakar di pom mini (*Fuel Dispenser*) harus dicek keakurasiannya setiap hari menggunakan gelas ukur, agar literan yang dikeluarkan dari alat tersebut selalu pas takarannya.

Penjual bahan bakar minyak (BBM) dapat membeli secara langsung di SPBU tanpa menggunakan ijin khusus namun persyaratannya dari SPBU penjualan bahan bakar minyak (BBM) pom mini (*Supplier*) harus menggunakan tempat yang bahannya tidak membahayakan sehingga bahan bakar minyak (BBM) tidak mudah terbakar. Maka dari itu penentuan harga penjual bahan bakar di pom mini lebih mahal dibandingkan dengan bahan bakar minyak (BBM) di SPBU. Karena penjual bahan bakar tersebut sebagai *supplier* mengambil keuntungan dari pembelian bahan bakar di SPBU.

Transaksi diatas secara umum sudah memenuhi syarat yaitu:

- a. Adanya penjual dan pembeli
- b. Objek transaksi disini adalah Bahan Bakar Minyak (BBM)
- c. Terdapat alat tukar yang berupa uang dan objek transaksi (Bahan Bakar Minyak)
- d. Transaksi dilakukan dengan secara langsung
- e. Terjadi kesepakatan antara penjual dan pembeli



Namun transaksi ini ada kecamatan terkait kesepakatan yang dilakukan tidak sesuai dengan objek yang di beli, karena adanya pengurangan takaran pada penjual yang tidak mengecek *Fuel Dispenser* secara terus-menerus setiap hari. Tetapi tidak semua penjual bahan bakar minyak mengurangi takarannya karena ada penjual yang setiap hariselalu menjaga dan mengatur *Fuel Dispenser* agar bahan bakar yang dikeluarkan dari selang *nozzle* tersebut pas satu liter.

## 2. Analisis Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Bahan Bakar Minyak (BBM) Dengan Menggunakan *Fuel Dispenser* Di Kecamatan Besuki

### a. Analisis Hukum Islam terhadap Praktik jual beli Bahan Bakar Minyak (BBM) Dengan Menggunakan *Fuel Dispenser*

Dalam Islam transaksi jual beli mempunyai etika dan aturan sendiri artinya umat manusia tidak diperbolehkan melakukan kecurangan demi memperoleh keuntungan yang lebih banyak. Dalam hal jual beli dan usaha, setiap orang pasti memiliki keinginan untuk mendapatkan keuntungan sebanyak mungkin. Namun adakalanya dari keinginan tersebut itulah yang menyebabkan manusia melupakan mengenai batas halal dan haram yang sudah ditentukan dalam Islam dan melupakan hal-hal apa saja

yang dilarang dalam jual beli menurut Islam. Seperti mengurangi takaran pada barang-barang yang diukur dengan literan dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan dengan harapan mendapatkan keuntungan lebih banyak.

Islam melarang usaha yang haram, seperti melalui kegiatan riba, perjudian, jual beli barang yang haram, curang dalam hal timbangan dan takaran, dan melalui cara-cara yang bathil dan merugikan serta melalui suap-menyuap.

Sebagaimana firman Allah swt (Q.S Al-An'am : 152)

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya”

Disamping itu Allah swt, mecegaah mempermainkan timbangan dan takaran serta melakukan kecurangan dalam menarak dan menimbang.

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (١) الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (٢) وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ وَزَنُواهُمْ

يُخْسِرُونَ (٣) أَلَا يَظُنُّ أُولَئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ (٤) لِيَوْمٍ عَظِيمٍ (٥)

“kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang urang (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Tidaklah orang-orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya meeka akan dibangkitkan, pada suatu hari yang besar” (Q.S Mutaffifin : 1-5).

Secara garis besar *gharar* dibagi menjadi 2 (dua) bagian, salah satunya yaitu *Gharar* dalam objek akad yakni sebagai berikut :

1. Ketidaktahuan dalam sifat objek akad, ketidakjelasan sifat objek akad yang akan ditransaksikan. Para fuqaha berselisih pendapat dalam mensyaratkan penyebutan sifat objek akad agar sebuah transaksi jual beli menjadi sah, akan tetapi mayoritas fuqaha mensyaratkannya.
2. Ketidaktahuan dalam ukuran dan takaran objek akad, tindakan pedagang mengurangi timbangan dan takaran semacam ini hakikatnya suatu tindakan yang telah merampas hak orang lain dalam bentuk penipuan atas ketidak akuratan timbangan dan takaran. Oleh karena itu, praktik perdagangan semacam ini sangat di larang oleh Allah swt.
3. Ketidaktahuan dalam waktu akad, hampir tidak ada perselisihan diantara fuqaha dalam persyaratan kejelasan waktu dalam transaksi jual beli yang ditangguhkan pembayarannya, karena adanya ketidaktahuan dalam waktu termasuk jenis *gharar* yang terlarang dalam akad jual beli.
4. Ketidakmampuan dalam penyerahan barang, para fuqaha sepakat bahwa kemampuan penyerahan objek akad merupakan syarat sahnya transaksi jual beli, maka jika objek tidak dapat diserahkan akad jual beli secara otomatis tidak sah.

5. Melakukan akad atas sesuatu yang tidak nyata adanya, objek akad yang tidak ada pada waktu akad dilakukan, atau keberadaannya majhul pada masa yang akan datang, terkadang objek ada dan terkadang tidak ada, maka jual beli semacam ini batal.

Pada Bab IV awal telah dijelaskan yang menjadi permasalahan adalah akurasi alat yang digunakan untuk melakukan transaksi jual beli bahan bakar minyak dengan inovasi baru adalah apakah alat yang digunakan untuk menjual bahan bakar minyak di pom mini (*Fuel Dispenser*) ini sudah akurat atau tidak. Penulis telah melakukan observasi dan wawancara kepada beberapa penjual bahan bakar minyak dengan menggunakan *Fuel Dispenser* yang ada di kecamatan Besuki, dan setiap penjual pula memiliki cara yang berbeda-beda. Ada yang setiap hari mengecek alat yang digunakan dengan menggunakan gelas ukur agar ukurannya selalu pas, tetapi ada juga yang tidak mengecek sama sekali dan mengakibatkan ukuran bahan bakar minyak yang keluar tidak pas satu liter. Sehingga, dari hal tersebut ditemukan unsur *gharar* dalam objek karena ketidaktahuan dalam ukuran dan takaran objek akad, tindakan penjual yang mengurangi timbangan dan takaran suatu barang yang dijual adalah praktik kecurangan yang hakikatnya suatu tindakan tersebut telah

merampas hak orang lain dalam bentuk penipuan atas ketidakakuratan semacam ini sangat dilarang oleh Allah swt.

b. Analisis UU No.8 Tahun 1999 Terhadap Praktik Jual Beli Bahan Bakar Minyak (BBM) dengan menggunakan *Fuel Dispenser* di Besuki

1.) Pada praktik jual beli bahan bakar minyak di kecamatan Besuki terdapat dua orang yang bertransaksi yakni konsumen dan produsen. Konsumen merupakan setiap orang yang memakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen seringkali ditempatkan pada posisi yang lemah dibandingkan produsen sehingga undang-undang tentang perlindungan konsumen sangat diperlukan. Dengan begitu konsumen dapat melakukan kewajibannya dan mendapatkan haknya. Adapun hak konsumen dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 salah satunya pada huruf (c) “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Sedangkan kewajiban konsumen salah satunya pada huruf (c) “membayar sesuai dengan alat tukar yang telah disepakati”. Dan pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau

memperdagangkan barang dan/atau jasa yang “Tidak sesuai dengan ukuran yang sebenarnya”.

Dari uraian diatas, produsen seharusnya memberikan yang terbaik untuk konsumennya, baik berupa perlakuan atau jasa yang diberikan. Namun pada kenyataannya, praktik jual beli bahan bakar minyak menggunakan *fuel dispenser* kecamatan Besuki terdapat ketidak sesuaian pada poin ketiga yaitu tidak sesuai dengan ukuran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya. Hak konsumen juga tidak terpenuhi karena pembeli tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur. Penjual yang curang, tidak melakukan pengecekan alat *Fuel Dispenser* agar bahan bakar minyak yang keluar takarannya selalu akurat sehingga literan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan angka yang tercantum pada alat tersebut. Perlakuan produsen telah melanggar UU yakni hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatas. Akan tetapi, pelanggaran ini dalam UU belum mencantumkan sanksi bagi yang melanggarnya, jadi tidak dapat ditindak lanjuti lebih jauh.

## **C. Temuan Penelitian**

### **1. Pemahaman Pelaku Usaha *Fuel Dispenser* terhadap Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Manusia adalah makhluk social yang memiliki tujuan ingin mencapai apa yang memiliki ti ekonomi yang dalaujuan ingin mencapai apa yang dibutuhkannya. Untuk itu, dalam interaksi social manusia membutuhkan orang lain untuk bisa saling memenuhi kebutuhan. Hal ini mengakibatkan adanya transaksi ekonomi yang dalam hal ini disebut dengan jual beli, ada penjual dan pembeli adalah hal yang pasti dalam konteks social ekonomi. Secara umum, islam mengatur keseluruhan aspek hidup manusia hingga pada permasalahan ekonomi, khususnya masalah jual beli. Islam sebagai agama yang rahmatan lil alamin, tentu saja mengatur hal jual beli dalam rangka memberikan kemaslahatan atau tidak terjadi kemudharatan atau dampak buruk dari transaksi yang dilakukan.

Mengingat manusia adalah makhluk yang juga memiliki hawa nafsu (walaupun memiliki akal juga), akhirnya aturan harus ada dan diterapkan agar hawa nafsu manusia tidak mengakibatkan ketidakadilan.

Sebagian pelaku mengaku bahwasanya mereka masih belum mengerti apakah kaitannya antara jual beli dan hukum islam, jika berkurang takarannya akan berdampak dosa, padahal Allah telah menegaskan didalam Q.S Ar-Rahman : 9.

الْمِيزَانَ وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا

Artinya : *Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu*

Terbitnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak serta-merta membuat para konsumen di Indonesia menjadi terlindungi dari oknum pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Berbagai masalah atau temuan kasus terus muncul terkait perlindungan konsumen. Angkanya pun meningkat. Berdasarkan data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), pelaporan atau pengaduan masyarakat kepada lembaga yang bertanggung jawab langsung terhadap Presiden itu bahkan melonjak hampir 10 kali lipat.

Berdasar catatan, pada 2015 total aduan yang masuk ke BPKN hanya sebanyak 28 aduan, naik menjadi 46 aduan pada 2016, dan menjadi 106 pada 2017. Data itu meningkat menjadi 241 aduan pada periode Januari-Juni 2018. Laporan demi laporan oleh masyarakat tersebut menandakan semakin pahamnya konsumen Indonesia atas hak-hak yang harus diterima dalam bertransaksi. Dari total 241 aduan pada Semester I 2018, didominasi laporan tentang perumahan atau apartemen yang mencapai 85,89 persen dari total aduan yang ada.



Ada sebanyak 108 kasus yang masuk klasifikasi pengaduan konsumen perumahan melalui Kredit Pemilikan Rumah (KPR), sementara sebanyak 99 kasus masuk klasifikasi pengaduan konsumen perumahan melalui developer. Masalah yang paling banyak disampaikan oleh konsumen perumahan adalah, hak berupa sertifikat tidak diberikan atau statusnya tidak jelas, yang kurang lebih mencapai 80 persen dari total aduan oleh konsumen perumahan. Masalah lain, masih dalam pengaduan konsumen perumahan, soal penetapan iuran pemeliharaan lingkungan secara sepihak, pembatalan pemesanan unit, status kepemilikan tidak jelas, jadwal serah terima terlambat, perubahan rencana tapak, dan pengenaan biaya di luar perjanjian.

Sementara kasus lain yang dilaporkan ke BPKN antara lain adalah soal pembiayaan konsumen, transportasi, perbankan, e-dagang, jasa pendidikan, barang elektronik, jasa ekspedisi, kendaraan bermotor, biro perjalanan atau travel, produk fesyen, jasa hiburan, dan listrik."Kami bisa memediasi antara pelaku usaha dan konsumen, hingga akhirnya konsumen mendapatkan haknya," kata Wakil Ketua BPKN Rolas Budiman Sitinjak.

Mediasi dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha memang sudah biasa dilakukan. Namun, yang menjadi pekerjaan rumah adalah, saat kedua pihak tidak bersepakat atau tidak mencapai titik temu dalam menyelesaikan persoalan.

Dalam penjabaran tugas dan fungsi badan yang berdiri sejak 2004 tersebut seolah hanya sebatas pemberi saran dan pertimbangan kepada pemerintah, dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia. BPKN memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang perlindungan konsumen.

Sudah seharusnya dalam UU Perlindungan Konsumen berisi acuan dalam memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang terbukti melanggar. Pelanggaran-pelanggaran tersebut, bahkan seharusnya sampai pada level pelanggaran kecil, namun merugikan konsumen.

Sebagai salah satu contoh kasus, pada 2013, supermarket di Birmingham, Inggris, Tesco, dikenai denda 300.000 pounds atau setara Rp5 miliar gara-gara dianggap menyesatkan konsumen. Putusan tersebut dikeluarkan Dewan Kota Birmingham setelah seorang konsumen mengeluhkan promosi penjualan buah stroberi.

Kasus tersebut bermula dari seorang konsumen yang mengajukan keluhan dan meminta badan regulasi perdagangan melakukan investigasi terkait harga buah stroberi. Di supermarket tersebut menjual buah stroberi seberat 400 gram dengan banderol setengah harga. Banderol yang dipasang pada produk tersebut yakni 1,99 pound, dengan mencoret harga jual yang disebutkan asli sebesar 3,99 pound.

Tesco menawarkan strawberri "diskon" dengan harga sebesar 1,99 pound tersebut selama 14 pekan, sementara menjual dengan harga "normal" dalam waktu yang tidak terlalu lama. Langkah promosi tersebut menimbulkan pertanyaan bagi konsumen, tentang berapa harga sebenarnya buah stroberi itu.

Dewan Kota Birmingham berpendapat promosi penjualan tersebut menyesatkan dan mengecoh pembeli. Hakim menyatakan, keuntungan Tesco dari promosi itu sangat besar, namung jaringan supermarket itu telah menodai kepercayaan konsumen. Pihak Tesco sendiri mengakui telah melanggar sejumlah ketentuan mengenai Perlindungan Konsumen, dari Akta Regulasi Perdagangan 2008.

Anggota BPKN Arief Safari mengatakan bahwa dalam dua tahun terakhir, naiknya jumlah pengaduan yang masuk ke BPKN membuktikan bahwa sudah mulai ada peningkatan pemahaman bagi konsumen di Indonesia soal hak dan kewajibannya.

"Konsumen sudah berani mengadu, ini sudah mulai membaik. Dahulu, konsumen masih lemah dalam pemahaman atas hak dan kewajibannya, kemudian konsumen tidak berani mengadu. Sekarang sudah mulai berani dalam menuntut haknya," kata Arief.

Kesadaran konsumen di Indonesia terbilang masih rendah. Berdasarkan Indeks Keberdayaan Konsumen (IKK) pada 2016, hanya sebesar 30,86 persen. IKK merupakan instrumen untuk mengukur kesadaran dan pemahaman konsumen akan hak dan

kewajibannya, serta kemampuannya dalam berinteraksi dengan pasar.

Jika dibandingkan dengan negara-negara di Eropa, IKK sudah mencapai 51 persen. Penyebab rendahnya IKK di Indonesia dipicu minimnya masyarakat soal regulasi, dan lembaga terkait perlindungan konsumen, serta perilaku komplain yang belum umum di kalangan konsumen Indonesia.

Saat ini, pemerintah tengah membahas draf RUU Perlindungan Konsumen yang akan menggantikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. RUU tersebut, diharapkan lebih fokus pada perlindungan konsumen, ketimbang mengatur pelaku usaha..

Pada RUU yang baru ini diharapkan benar-benar fokus terhadap perlindungan konsumen. Selama ini, mayoritas masih berbicara tentang pelaku usaha.

Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Namun, kewenangan yang dimiliki BPKN dalam memberikan kepastian hukum bagi para konsumen yang haknya dilanggar, antara lain baru sebatas menerima pengaduan dari

masyarakat atau pelaku usaha, memberikan advokasi dan edukasi, serta memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah.

"Pada RUU yang baru, agar kewenangan yang ada bagi BPKN diperluas dan diperbanyak. Kami meminta kewenangan tindakan lain, seperti menegur pelaku usaha yang merugikan konsumen," kata Rolas.

Revisi UU Perlindungan Konsumen diperlukan mengingat perkembangan teknologi dan transaksi perdagangan menuntut adanya penataan ulang khususnya terkait dengan masalah perlindungan konsumen yang saat ini tersebar di berbagai sektor.

Transaksi yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen terus berkembang, dan melibatkan banyak aspek pengaturan. Diharapkan ke depannya harus mampu mewadahi perkembangan aplikasi internet seperti e-commerce, logistik barang dan jasa, isu keamanan dan kedaulatan jaringan serta data informasi dan lainnya.

Dalam Strategi Nasional Perlindungan Konsumen di Indonesia, ada sembilan sektor prioritas, yakni, sektor layanan kesehatan, sektor telekomunikasi, sektor listrik dan gas, sektor perumahan, sektor obat dan pangan, sektor jasa keuangan, sektor e-commerce, sektor transportasi, dan sektor barang elektronik, telematika dan kendaraan bermotor.

Diharapkan, dalam pembahasan draf RUU Perlindungan Konsumen saat ini, akan lebih mengedepankan kepentingan konsumen, dan bukan sekadar mengatur perilaku pelaku usaha dalam berusaha.

## **2. Pemahaman Konsumen terhadap Hukum Islam dan UU Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.**

Pandangan Islam tentang timbangan dan takaran dalam jual beli sungguh amat sangat ketat. Agama yang dianut mayoritas penduduk Indonesia ini tegas mengharamkan tindakan curang mengurangi takaran atau timbangan. Ayat-ayat Al Quran dan hadits Nabi SAW tentang hal itu cukup banyak.

“Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya...” (QS Al-Isra’: 35)

Kemudian, ada lagi ayat-ayat berikut:

”Penuhilah takaran dan jangan kamu menjadi orang yang suka mengurangi, dan timbanglah dengan jujur dan lurus, dan jangan mengurangi hak orang lain dan jangan kamu berbuat kerusakan di permukaan bumi.” (QS As-Syu’ara’: 181-183)

“Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil. Kami tidak memikulkan beban kepada seseorang melainkan sekedar kesanggupannya.” (QS Al An’am: 152).

“Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.” (QS Ar Rahman: 9). Selanjutnya rangkaian ayat berikut:

“Celakalah orang-orang yang mengurangi, apabila mereka itu menakar kepunyaan orang lain (membeli) mereka memenuhinya, tetapi jika mereka itu menakarkan orang lain (menjual) atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi. Apakah mereka itu tidak yakin, bahwa kelak mereka akan dibangkitkan dari kubur pada suatu hari yang sangat besar, yaitu suatu hari di mana manusia akan berdiri menghadap kepada Tuhan seru sekalian alam?” (QS Al-Muthafifin: 1-6).

Sedikitnya ada lima surah Al Quran tersebut yang secara eksplisit menegaskan perihal larangan mengurangi takaran dan/atau mencurangi timbangan. Bandingkan dengan ayat tentang riba yang disebutkan “hanya” dalam empat surah. Bahkan ayat Al Quran yang secara eksplisit menyebutkan larangan membunuh “hanya” ada dalam dua surah.

Mengapa larangan mengurangi takaran dan/atau mencurangi timbangan lebih banyak ayatnya dalam Al Quran dibanding ayat-ayat tentang riba dan membunuh orang secara tanpa hak, biarlah itu menjadi wilayah kajian para ulama yang mendalami studi Al Quran. Apakah jumlah ayat yang lebih banyak berarti lebih berat larangannya, biarlah itu menjadi domain penafsiran para mufasir.

Pesan yang hendak kita sampaikan pada kesempatan ini sangat sederhana: bahwa mengurangi takaran dan/atau mencurangi timbangan itu hukumnya haram. Walau, mungkin, hanya beberapa gram gula, beberapa ons beras, atau beberapa mililiter BBM, ada konsekuensi hukumnya.

Perihal kecurangan atau pengurangan takaran BBM menjadi salah satu fokus yang diangkat harian ini lewat berita bertajuk “Waspada SPBU Nakal” (Harian Berita Metro, Rabu, 17 Februari 2016, halaman 1). Bersumber dari Kementerian Perdagangan (Kemendag) RI, diungkapkan bahwa masih ditemukan banyak SPBU ‘nakal’ yang berusaha mengurangi BBM yang seharusnya diterima konsumen.

Berbagai cara digunakan oleh SPBU ‘nakal’ untuk mengakali konsumen, antara lain, dengan melubangi sedikit pipa dari tangki BBM, sehingga BBM yang keluar dari nozzle berkurang, tidak sebanyak yang terpampang di tera meter. Modus lainnya adalah dengan memanipulasi tera meter itu sendiri. Sepanjang 2015 kemarin, Kemendag menerima sekitar 100 pengaduan terkait tera meter BBM ini.

Tak hanya hukum agama, hukum Negara pun melarang perbuatan mengurangi takaran dan/atau mencurangi timbangan. Sedikitnya ada tiga UU yang mengatur ihwal tersebut, yaitu UU No 2 Tahun 1981 tentang Metrologi, UU No 8/1999 tentang perlindungan konsumen dan UU hukum pidana (KUHP).



Bagi kaum muslim, mayoritas penduduk negeri ini, karena itu ada dua hukum yang mesti ditaati. Hukum agama dan hukum negara. Kedua hukum itu mengatur tegas larangan mengurangi takaran dan/atau mencurangi timbangan. Pertanyaannya sekarang, hendak berhukum dengan hukum apalagi jika kedua hukum itu dilanggar para pelaku kecurangan dalam memproses takaran dan timbangan.

Dan realitanya, mayoritas konsumen tidak mengetahui akan adanya Hukum Islam yang menjelaskan berkaitan dengan perdagangan. Mereka hanya menganggap bahwa kewenangan mutlak hanya milik si penjual tanpa mereka mengetahui takarannya se berapa, timbangan seberapa, padahal mereka juga bisa melakukan complain atas ketidak nyamanan atas transaksi yang dilakukan, penulis menangkap sebagian masyarakat hanya mengatakan “apalah daya saya dik, saya hanya masyarakat biasa”.