

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Keadaan Wilayah Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Tulungagung yang merupakan salah satu [kabupaten](#) yang terletak di Provinsi [Jawa Timur](#), [Indonesia](#). Pusat pemerintahan Kabupaten Tulungagung berada di [Kecamatan Tulungagung](#). Tulungagung terkenal sebagai satu dari beberapa daerah penghasil marmer terbesar di Indonesia, dan terletak 154 km barat daya [Kota Surabaya](#), ibu kota [Provinsi Jawa Timur](#). Batas-batas wilayah Kabupaten Tulungagung secara administratif adalah sebagai berikut: sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kediri dan Kabupaten Nganjuk, sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Blitar, sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Trenggalek dan Kabupaten Ponorogo. Secara topografi, Tulungagung terletak pada ketinggian 85 m di atas permukaan laut (dpl). Bagian barat laut Kabupaten Tulungagung merupakan daerah pegunungan yang merupakan bagian dari pegunungan Wilis-Liman. Bagian tengah adalah dataran rendah, sedangkan bagian selatan adalah pegunungan yang merupakan rangkaian dari Pegunungan Kidul. Di sebelah barat laut Tulungagung, tepatnya di Kecamatan Sendang, terdapat Gunung Wilis sebagai titik tertinggi di Kabupaten Tulungagung yang memiliki ketinggian 2552 m. Di tengah Kota Tulungagung, terdapat Kali Ngrowo yang

merupakan anak Kali Brantas dan seolah membagi Kota Tulungagung menjadi dua bagian yaitu utara dan selatan.<sup>59</sup>

Penelitian ini dilakukan di industri rumah tangga yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Industri rumah tangga merupakan kegiatan individu maupun kelompok (kurang dari empat orang) yang mengolah bahan mentah menjadi bahan jadi maupun setengah jadi yang mana kegiatan itu dilakukan di rumah dengan modal yang tidak besar serta bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini memang ada beberapa ibu rumah tangga yang kegiatannya memproduksi makanan kemasan yang diolah sendiri agar mendapatkan keuntungan dari usahanya tersebut. Produk yang mereka produksi hanya dikemas di dalam plastik tanpa diberi label, ada yang diberi label tapi tidak menyertakan nomor izin edar, tanggal kadaluarsa, berat bersih, dan komposisi.

## 2. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Makanan Kemasan Industri Rumah Tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Ada 7 pelaku usaha industri rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini yang sebagian merupakan ibu-ibu rumah tangga dan ada juga yang masih muda dan belum menikah.

---

<sup>59</sup>[https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten\\_Tulungagung#Geografi](https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Tulungagung#Geografi) diakses pada 20 April 2020 pukul 17.35 WIB

Sebagian dari mereka ada yang menjadikan kegiatan usahanya tersebut sebagai mata pencaharian, ada juga yang hanya sebagai pekerjaan sampingan, ada juga yang memproduksi makanan hanya ketika ada pesanan saja, artinya tidak membuat banyak produk melainkan tergantung pesanan konsumen. Disini peneliti melakukan observasi di industri rumah tangga yang dijalankan oleh ibu-ibu rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dengan cara melakukan wawancara mendalam dengan data analisis mengenai Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Makanan Kemasan Industri Rumah Tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Produk yang dihasilkan industri rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini sangat beragam, bahkan ada salah satu pelaku usaha yang masih muda yang tidak hanya menjual satu produk saja. Kebanyakan produknya hanya dikemas dalam plastik saja. Diedarkan dengan cara dititipkan di warung-warung terdekat, di warung kopi, dan ada juga yang dijual dengan memanfaatkan kecanggihan media sosial. Namun sayangnya produk makanan kemasan industri rumah tangga yang dihasilkan dari industri rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini belum ada izin edar.<sup>60</sup>Kewajiban bagi pelaku usaha salah satunya ialah memberikan informasi yang jelas mengenai

---

<sup>60</sup>Hasil observasi di warung-warung di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung pada tanggal 1 November 2019

produknya termasuk pencantuman label dan pemberian nomor P-IRT pada kemasan.

Tidak adanya nomor izin edar pada kemasan dikhawatirkan konsumen akan mengalami keluhan apabila mengkonsumsi makanan tersebut. Akibatnya pelaku usaha akan dimintai pertanggungjawaban karena makanan produksinya belum mengantongi izin edar sehingga dianggap kurang aman apabila dikonsumsi. Maka dalam hal ini penulis melakukan observasi terhadap beberapa pelaku usaha industri rumah tangga yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung dan melakukan wawancara kepada pelaku usaha yang menjalankan kegiatan industri rumah tangga terkait dengan pertanggungjawaban atas produknya yang belum memiliki izin edar.

Produk yang dihasilkan dari industri ini sangat beragam, seperti mi kering balado, kerupuk seblak kering, stik ubi ungu, makaroni, pop corn, keripik pisang, keripik usus, keripik mbothe dan banyak lagi. Ibu Murti merupakan salah satu pelaku usaha yang memproduksi stik ubi ungu mengatakan:

Saya memproduksi stik ubi ungu, karena sulitnya cari pekerjaan di masa sekarang ini, jadi saya mencoba berjualan makanan ringan. Apalagi saya hanya lulusan SD, gak banyak yang bisa saya lakukan, daripada nganggur mending usaha sebisa saya itung-itung bantu suami.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup>Wawancara dengan Ibu Murti, *pelaku usaha*, pada tanggal 20 Februari 2020 pukul 15.09 WIB

Mengenai kemasan yang digunakan, dan pemberian label dan izin edar pada produk makanan industri rumah tangga tersebut beliau mengatakan:

Produk saya hanya saya kemas dalam plastik saja, tidak ada label dan tidak ada izin edar, karena belum saya daftarkan juga. Saya sendiri gak tau gimana caranya supaya dapat izin edar seperti di produk-produk yang beredar luas di toko-toko itu.<sup>62</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Ibu Ratna, pelaku usaha yang memproduksi makaroni balado, beliau mengatakan:

Produk yang saya hasilkan hanya makaroni balado,

Cara buatnya gimana, ya cuma makaroni digoreng lalu ditaburi bumbu balado, sederhana saja. Dikemasnya juga hanya dalam plastik lalu direkatkan dengan lilin saja. Kalau ditanya mengenai pemberian label, saya tidak tahu bagaimana caranya. Anak saya masih kecil kecil jadi saya menjalankan usaha saya ini sendirian, untung dari hasil jualan juga gak seberapa sih, tapi ya selalu disyukuri, karena memang saya hanya menitipkan di warung-warung terdekat dari rumah.<sup>63</sup>

Industri rumah tangga harusnya menjalankan kewajibannya yaitu memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang diproduksi, namun sayangnya banyak yang kurang paham mengenai pemberian label dan izin edar, padahal hal ini sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur kewajiban-kewajiban bagi pelaku usaha. Mengenai hal tersebut, Ibu Mirna pelaku usaha nugget ayam mengatakan:

---

<sup>62</sup>*Ibid*

<sup>63</sup>Wawancara dengan Ibu Ratna, *pelaku usaha*, pada tanggal 23 Februari 2020 pukul 10.20 WIB

Kewajiban pelaku usaha itu yang saya tahu memastikan keamanan makanan sebelum dipasarkan, produk saya ini memang belum memiliki izin edar karena saya tidak tahu bagaimana cara mendaftarkannya, lagipula saya memproduksi nugget ini hanya kalau ada pesanan, kalau gak ada ya gak buat.<sup>64</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Mujiati, pelaku usaha keripik pisang. Beliau mengakui kalau produknya belum memiliki izin edar, terkait aturan pencantuman label, beliau juga mengatakan tidak mengetahui adanya perintah untuk mencantumkan label pada setiap kemasan makanan industri rumah tangga, alasan tidak segera didaftarkan karena tidak mengetahui dimana harus mendaftar dan bagaimana prosesnya, namun walaupun demikian beliau menyatakan jika produknya beliau buat tanpa bahan-bahan kimia, terkait hal tersebut Ibu Mujiati memaparkan:

Produk saya ini saya buat sendiri, tanpa campur tangan orang lain, jadi saya tahu persis bahan-bahan apa saja yang saya gunakan dalam produk saya. Saya bisa jamin walaupun tidak ada label dan izin edar pada kemasan, tapi produk saya ini InsyaAllah aman.<sup>65</sup>

Shazna Nur Aida selaku konsumen yang sering mengonsumsi makanan industri rumah tangga yang tidak menyertakan izin edar mengatakan:

Menurut saya, makanan apapun kalau *packaging* nya menarik pasti akan saya beli, walaupun itu belum ada izin edarnya. Tapi sebenarnya izin edar itu penting sih, izin edar itu kan artinya

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Mirna, *pelaku usaha*, pada tanggal 12 Juni 2020 pukul 14.29

<sup>65</sup> Wawancara dengan Ibu Mujiati, *pelaku usaha*, pada tanggal 26 Februari 2020 pukul 14.22 WIB

produk tersebut sudah mendapat izin edar dari Dinas Kesehatan setempat, jadi sudah dipastikan aman. Kalau menurut saya sih memang baiknya industri rumah tangga yang bergerak di bidang pangan harus memperhatikan produknya, karena kalau sudah mengantongi izin dari Dinas Kesehatan setempat itu juga akan menguntungkan bagi si pelaku usaha, supaya gak di komplain sama pembeli, serta dapat memasarkan produknya secara luas.<sup>66</sup>

Nurul Hasanah yang juga konsumen menanggapi mengenai izin edar pada kemasan, mengatakan bahwa:

Saya termasuk orang yang pemilih dalam hal makanan, walaupun dikemas menarik tapi saya akan pikir dua kali kalau produk tersebut belum memiliki P-IRT. Tapi sayangnya di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini pelaku usahanya masih belum menyertakan izin edar pada kemasannya.<sup>67</sup>

Ibu Dewi, pelaku usaha stik bawang mengatakan pernah mendapat komplain dari konsumen, beliau mengatakan bahwa:

Saya pernah dapat komplain dari konsumen, saat itu produk saya sudah lama belum saya ambil dari warung yang saya titipi, karena produk saya sudah menjamur dan tengik, karena produk saya tidak memiliki label dan tanggal kadaluarsa. Konsumen juga tidak teliti saat itu, alhamdulillah belum dimakan, jadi ya komplainnya sekedar mengingatkan untuk segera diambil kalo sekiranya sudah lama. Saya sih malah senang ada yang mengingatkan, jadi bisa lebih hati-hati lagi kedepannya.<sup>68</sup>

Komplain harus direspon oleh pelaku usaha dan kemudian dituntut untuk bertanggungjawab jika saja konsumen mengalami keluhan, kejadian yang dialami oleh Ibu Dewi tersebut merupakan salah satu contoh nyata dimana hak konsumen untuk mendapatkan keselamatan dan keamanan

---

<sup>66</sup> Pendapat Shazna Nur Aida, *konsumen*, pada tanggal 12 Juni 2020 pukul 18.45 WIB

<sup>67</sup> Pendapat Nurul Hasanah, *konsumen*, pada tanggal 12 Juni 2020 pukul 18.55 WIB

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Dewi, *pelaku usaha*, pada tanggal 12 Juni 2020 pukul 10.50

ketika mengkonsumsi makanan tidak dapat dipenuhi oleh pelaku usaha. Maka akibatnya, pelaku usaha harus bertanggungjawab dengan apa yang telah dialami konsumen. Terkait dengan tanggungjawab, Ibu Dewi menjelaskan bahwa:

Tanggungjawab yang saya lakukan waktu itu ialah saya langsung mengambil produk saya dari toko yang saya titipi, karena memang kebetulan hari itu sudah lama belum saya ambil, saya ini orangnya pelupa. Jika ditanya apabila ada lagi komplain yang sampai menyebabkan gangguan kesehatan akibat produk saya, maka saya akan membantu membiayai pengobatan konsumen.<sup>69</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Latina, ibu rumah tangga yang memproduksi keripik usus, produknya juga belum memiliki izin edar, beliau mengatakan pernah mendapatkan komplain dari konsumen yang mengkonsumsi produknya, namun komplain tersebut hanya sebatas koreksi rasa, seperti kurang gurih atau juga kurang asin. Seandainya beliau harus bertanggungjawab atas kesehatan konsumen yang mengkonsumsi produknya, beliau mengatakan bahwa:

Produk saya ini aman, saya yang mengolah sendiri dan tanpa tambahan bahan kimia apapun, tapi saya juga tetap akan memberikan bantuan kepada konsumen yang mengalami gangguan kesehatan setelah mengkonsumsi produk saya, lalu saya akan lebih hati-hati kedepannya.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu Dewi..., tanggal 12 Juni 2020 pukul 10.50 WIB

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu Latina, *pelaku usaha*, 10 Maret 2020 pukul 10.50 WIB

Mbak Inda selaku pelaku usaha yang memproduksi beragam makanan kemasan juga pernah mendapatkan komplain dari konsumen, namun komplainnya sama dengan yang dialami Ibu Latina yaitu hanya sebatas rasa dari produk tersebut, produknya juga belum memiliki izin edar. Namun beliau mengatakan jika ada konsumen yang komplain apapun akan diterima dan dianggap sebagai kritik yang membangun agar dapat lebih baik lagi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Terkait tanggungjawab yang akan diberikan pada konsumen, beliau menjelaskan:

Tanggungjawab yang akan saya berikan pada konsumen mungkin dengan jalan musyawarah dulu, karena produk saya ini sebenarnya tidak ada bahan yang aneh-aneh. Tapi sebagai pelaku usaha, saya akan melakukan sesuai peraturan yang sudah ditentukan atas hak-hak konsumen yang tidak dapat saya penuhi sebagai pelaku usaha.<sup>71</sup>

Dalam hal tanggungjawab, Wulan sebagai konsumen mengatakan bahwa:

Menurut saya, komplain dari konsumen memang harus didengarkan dan ditampung agar kualitas produk juga semakin terjamin. Saya setuju bahwa dalam dunia bisnis memang setiap pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya, apabila konsumen mengalami gangguan kesehatan setelah mengkonsumsi makanan tersebut, maka pelaku usaha memang wajib bertanggungjawab sesuai dengan aturan yang telah ada.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Mbak Inda, *pelaku usaha*, pada tanggal 25 Februari 2020 pukul 10.50 WIB

<sup>72</sup> Wawancara dengan Mbak Wulan, *konsumen*, pada tanggal 12 Juni 2020 pukul 19.00 WIB

Mbak Diah mengatakan hal yang sedikit berbeda dari kebanyakan pelaku usaha, beliau ini juga pelaku usaha yang memproduksi kerupuk seblak kering, dikemas dalam plastik ziplock. Dalam kemasannya sudah diberi label namun belum mengantongi izin edar. Beliau mengatakan:

Produk saya ini saya buat sendiri dengan bahan-bahan yang tidak berbahaya, jadi saya bisa jamin aman karena keluarga saya juga mengkonsumsinya, jadi mustahil kalau ada gangguan kesehatan setelah konsumsi produk saya. Kecuali buat konsumen yang sudah tahu kalau produk saya ini rasanya pedas dan konsumen gak suka pedes tapi tetep beli brati itu kan bukan salah saya sebagai pelaku usaha. Saran saya kalo gak suka pedes ya beli yang original. Kadang malah konsumen komplain karena terlalu pedes katanya, padahal memang produk saya aslinya pedes. Namun terkait tanggungjawab, apabila itu benar-benar salah dari produk saya, maka saya sebagai pelaku usahakan menarik produk saya dari pasaran agar tidak ada lagi konsumen yang merasa dirugikan setelah konsumsi makanan saya.<sup>73</sup>

Sama dengan yang dipaparkan oleh Mbak Diah, Lina sebagai konsumen juga sependapat dengan Mbak Diah, beliau mengatakan:

Makanan kemasan yang dihasilkan oleh rumah tangga itu bahan-bahannya pasti gak neko-neko, karena mereka sebagai pelaku usaha di daerah desa pasti tau juga apa yang baik dan yang buruk, mengenai kemasannya belum disertai label dan lain sebagainya sih menurut saya, karena mungkin mereka belum mengetahui atau bahkan tidak tau adanya UU mengenai Perlindungan Konsumen serta kewajiban-kewajiban bagi pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Jadi menurut saya, kita sebagai konsumen harus lebih teliti juga dalam mengkonsumsi suatu produk. Apabila kita ragu

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Mbak Diah, *pelaku usaha*, 25 Februari 2020 pukul 12.50 WIB

akan makanan tersebut, ya gak usah beli daripada kejadian yang enggak-enggak. Intinya kita juga harus berhati-hati.<sup>74</sup>

Pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini masih banyak yang lalai terhadap usahanya dalam hal pengemasan dan juga pencantuman label izin edar, sebagian dari mereka mengira bahwa industri rumah tangga tidak wajib mencantumkan label beserta izin edar karena hanya usaha dalam skala kecil saja. Nyatanya hal tersebut sudah merupakan kewajiban yang harus dilakukan pelaku usaha, baik industri rumah tangga maupun industri pabrik, dan konsumen juga memiliki hak yang mana hak ini harus dipenuhi oleh pelaku usaha.

Berdasarkan data-data diatas, mengungkapkan bahwa mereka dapat menjamin keamanan bahan-bahan yang digunakan dalam produksi karena mereka sendiri yang megolahnya. Dan juga terkait dengan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kebanyakan dari mereka kurang mengetahuinya. Namun apabila suatu hal terjadi dengan konsumen setelah mengkonsumsi produksinya, maka mereka tetap bertanggungjawab apabila kejadian itu ada hubungannya dengan makanan yang mereka produksi. Data tersebut didukung oleh hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 Februari 2020 sampai dengan 15 Maret 2020 di industri rumah tangga yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Selain itu

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Lina, *konsumen*, pada tanggal 11 Juni 2020 pukul 10.28 WIB

peneliti juga mengambil dokumentasi berupa produk yang ada di warung-warung yang dititipi makanan kemasan industri rumah tangga.

Terkait kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen huruf d yang harus menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku ini harus disertai campur tangan dari pemerintah desa, karena pemerintah desa juga memiliki tugas salah satunya yaitu melakukan pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, dengan ikut mengawasi peredaran makanan kemasan industri rumah tangga di warung-warung yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Namun pada kenyataannya, pemerintah di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung belum melaksanakan pengawasan peredaran makanan kemasan industri rumah tangga di warung-warung. Menurut data yang di peroleh peneliti di lapangan, salah satu pegawai di kantor Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, mengenai adanya campur tangan pemerintah desa dalam pengawasan industri rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, Ibu Susiyani mengatakan:

Di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung belum ada pengawasan semacam itu, namun seingat saya pada tahun 2010 pernah diadakan sosialisasi mengenai industri rumah tangga yang diadakan di balai desa. Terkait pertimbangan yang akan diberikan mungkin dengan penyelesaian masalah dengan cara

keluarga dulu kalau memang terjadi kerugian pada konsumen saat mengkonsumsi makanan hasil industri rumah tangga tersebut.<sup>75</sup>

Jadi, pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung harus benar-benar bisa menjamin mutu dari barang yang dihasilkannya. Begitu juga dengan konsumen, harus lebih hati-hati dalam memilih suatu produk makanan.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti menemukan temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu mengenai tanggungjawab terhadap hak-hak konsumen yang tidak dapat dipenuhi oleh pelaku usaha makanan kemasan industri rumah tangga. Pelaku usaha industri rumah tangga yang belum memiliki izin edar ini akan melakukan tanggungjawab apabila konsumen merasa dirugikan akibat produk dari pelaku usaha industri rumah tangga yang belum memiliki izin edar ini dengan cara membiayai seluruh pengobatan kesehatan konsumen yang mengalami gangguan kesehatan akibat produk yang dihasilkan pelaku usaha industri rumah tangga tersebut, serta pelaku usaha industri rumah tangga juga akan menarik produk-produknya dari pasaran guna mencegah adanya kerugian konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga akan melakukan pengecekan kembali pada produknya, jika memang benar ada kekeliruan pada produknya sehingga menyebabkan gangguan kesehatan pada konsumen, maka pelaku usaha akan lebih teliti lagi kedepannya dalam menjalankan usahanya.

---

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Susiyani, *staf di kantor Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung*, pada hari Sabtu tanggal 26 Desember 2020 pukul 15.55 WIB