

BAB V

PEMBAHASAN

A. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Hak-Hak Konsumen Yang Tidak Dapat Dipenuhi Oleh Pelaku Usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Manusia merupakan makhluk sosial, yang artinya manusia tidak bisa hidup sendiri tanpa bantuan orang lain. Manusia cenderung membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya agar dapat bertahan hidup. Contoh yang dapat kita lihat dalam kehidupan sehari-hari, yaitu pelaku usaha dan konsumen. Konsumen membutuhkan pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhannya terutama kebutuhan pangan, begitu juga dengan pelaku usaha yang membutuhkan konsumen untuk membeli produk-produk yang diproduksi agar pelaku usaha mendapatkan keuntungan. Maka dari itu pelaku usaha dan konsumen merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dan saling berkaitan.

Berdasarkan paparan data dan temuan peneliti sebelumnya, serta berdasarkan data dari wawancara, observasi dan beberapa pendapat konsumen, diketahui hal-hal sebagai berikut:

1. Produk industri rumah tangga tanpa label dan nomor izin edar

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. Industri rumah tangga sebagai perusahaan pangan yang memiliki tempat usaha di tempat tinggal dengan peralatan pengolahan pangan manual hingga semi otomatis. Di desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini terdapat beberapa ibu-ibu rumah tangga yang mengolah bahan mentah menjadi bahan jadi. Kebanyakan mengolah makanan ringan yang dikemas dalam plastik. Definisi industri rumah tangga tersebut sesuai dengan kondisi fakta di lapangan, dimana setelah penulis melakukan observasi, diketahui bahwa industri rumah tangga pangan ini menjalankan kegiatan usaha atau produksinya di tempat tinggal pelaku usaha yang bersangkutan. Proses produksi dalam pengolahan pangan dilakukan secara manual oleh tenaga manusia atau semi otomatis dengan peralatan relatif sederhana. Dalam praktiknya, pelaku usaha memasarkan produknya dengan cara dititipkan di warung-warung terdekat dari tempat tinggalnya. Pemilik warung nantinya akan diberikan keuntungan dari setiap hasil penjualan produk tersebut yang sebelumnya telah disepakati antara pelaku usaha dengan pemilik warung.

Di zaman globalisasi ini, mengakibatkan perilaku konsumtif para konsumen yang semakin hari semakin beragam dengan kebutuhan mereka masing-masing. Hal inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh pelaku usaha dengan cara memenuhi kebutuhan para konsumen, baik kebutuhan pangan maupun sandang guna mendapatkan keuntungan yang dapat meningkatkan

taraf hidup.⁷⁶Siapapun dapat menjadi pelaku usaha, tidak memandang status sosial serta latar belakang seseorang. Bahkan ibu rumah tangga pun bisa menjadi pelaku usaha asalkan ia dapat memenuhi kebutuhan konsumen, memiliki kemampuan menciptakan sesuatu yang dapat menarik minat konsumen, sanggup bersaing secara sehat dengan produk-produk lain, serta tetap mempertahankan nilai-nilai kejujuran dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Nilai kejujuran tetap dibutuhkan dalam setiap kegiatan yang melibatkan banyak orang. Industri rumah tangga maupun industri pabrik tetap harus menerapkan nilai-nilai kejujuran dalam melakukan kegiatan produksi. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta demikian terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.⁷⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 8 telah menjelaskan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang:

⁷⁶Putu Adi Merta Jaya Ni Nyoman Mas Aryani, *Tanggung Jawab...*, hal. 2

⁷⁷ Asram A.T. Jadda, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Produk Pangan Industri Rumah Tangga Yang Tidak Berlabel di Kabupaten Enrekang", *Madani: Legal Review*, Vol. 2 No. 2 Desember 2018, hal. 186 dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id> pada 19-04-2020 pukul 16.15 WIB

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label barang tersebut.
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan atau pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "*halal*" yang dicantumkan dalam label.
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau *netto*, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku

usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan hukum dipasang/dibuat.

- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.⁷⁸

Pada penelitian ini, peneliti menemukan banyak sekali makanan kemasan industri rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung yang masih tidak menyertakan label dan mencantumkan nomor izin edar pada kemasannya beredar luas di warung-warung kecil. Saat ditanya oleh peneliti, pelaku usaha industri rumah tangga di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung mengakui bahwa produknya memang belum memiliki label yang disertai dengan izin edar. Sebagian pelaku usaha industri rumah tangga sudah mencantumkan label yang menuliskan nama produk dan kontak pelaku usaha apabila ingin memesan, namun belum ada informasi yang jelas mengenai berat bersih/*netto*, tanggal kadaluarsa, komposisi, tanggal pembuatan, dan nomor P-IRT. Bahkan ada juga pelaku usaha yang tidak mengetahui adanya perintah untuk selalu mencantumkan informasi yang jelas mengenai produk yang di produksi. Hal ini jelas tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 8 yang menjelaskan larangan bagi pelaku usaha.

2. Hak dan Kewajiban Bagi Pelaku Usaha dan Konsumen

⁷⁸Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 8

Pembangunan dan perkembangan perekonomian khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan jasa yang dapat dikonsumsi. Disamping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus komunikasi transaksi barang dan jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.⁷⁹ Oleh karena itu seorang pelaku usaha harus dapat memastikan keamanan produk yang ia hasilkan agar bisa menembus batas-batas wilayah negara. Pelaku usaha harusnya dapat menjamin keamanan produk yang dihasilkannya, karena itu merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan begitu bukan tidak mungkin hasil produk industri rumah tangga dapat melintasi batas-batas wilayah negara dengan memanfaatkan teknologi komunikasi, asalkan produk tersebut dapat dipastikan keamanan dan dapat menarik minat konsumen untuk membeli. Selain kewajiban, ada juga hak yang harus didapatkan pelaku usaha dari konsumen. Konsumen pun juga memiliki kewajiban dan hak yang harus didapatkan dari pelaku usaha.

Hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adanya UUPK ini agar pelaku usaha maupun konsumen

⁷⁹Asram A.T. Jadda, "Perlindungan...", hal. 187

sama-sama mengerti batasan-batasan dalam melakukan kegiatan ekonomi dan tidak menimbulkan kerugian baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.⁸⁰ Bagi pelaku usaha, konsumen sangat penting peranannya. Karena pelaku usaha membutuhkan konsumen untuk membeli produk-produknya sehingga pelaku usaha mendapatkan keuntungan. Selain itu konsumen juga memiliki hak yang menjadi kewajiban pelaku usaha serta harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Hak konsumen telah diatur dalam UUPK pasal 4, yaitu:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

⁸⁰Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hal.33

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁸¹

Dari hasil observasi, dan wawancara dari beberapa narasumber di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, peneliti masih menemukan produk-produk yang tidak menyertakan informasi yang jelas pada kemasannya setiap produk hasil olahan industri rumah tangga yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Tidak adanya informasi produk secara jelas pada kemasan ini menyebabkan konsumen tidak mendapatkan hak atas keamanan dan kenyamanan saat mengkonsumsi produk tersebut. Ini artinya pelaku usaha tidak memenuhi hak-hak konsumen seperti yang sudah diatur pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 4 huruf a dan huruf c. Saat ditanyai mengenai keluhan yang timbul dari konsumen, pelaku usaha menjawab akan selalu mendengarkan pendapat maupun komplain dari konsumen. Ini artinya pelaku usaha dapat memenuhi hak konsumen pada huruf d atas hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang harus dilakukan untuk pelaku usaha, dalam pasal 5 UUPK dijelaskan:

⁸¹Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 4

- 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
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁸²

Berdasarkan wawancara dengan beberapa konsumen, salah satu dari mereka mengatakan bahwa mereka seringkali tidak membaca informasi produk, padahal hal tersebut menjadi kewajiban konsumen agar mengetahui detail produk. Menurut narasumber, beberapa konsumen cenderung membayar sesuai dengan harga yang disepakati untuk apapun yang ia suka dan dianggap menarik tanpa memperhatikan ada atau tidaknya informasi atau label mengenai produk tersebut. Hal ini jelas bertentangan dengan kewajiban konsumen pada UUPK Pasal 4 huruf a yang harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan. Jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan akibat lalainya konsumen karena tidak membaca informasi produk dengan benar, maka konsumen juga bersedia mengikuti upaya penyelesaian sengketa sesuai dengan hukum yang berlaku.

⁸²*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 5*

Bukan hanya konsumen yang memiliki hak dan kewajiban, namun pelaku usaha juga memiliki hak serta kewajiban yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 6, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lainnya.⁸³

Dalam praktiknya, pelaku usaha telah memaparkan bahwa mereka telah mendapat hak-haknya yang harus didapatkan dari konsumen-konsumennya, salah satunya ialah menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, dan apabila pelaku usaha menghadapi kasus yang bersangkutan dengan perlindungan konsumen maka telah diatur dalam

⁸³Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 6

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut pasal 7 yaitu:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi barang yang dibuat atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁸⁴

Pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini telah melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha sesuai dengan yang sudah diatur dalam pasal 7 ini, yaitu salah satunya

⁸⁴Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 7

beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Pada umumnya, semua pelaku usaha pasti memiliki iktikad baik yaitu memenuhi kebutuhan konsumen, yang paling utama ialah kebutuhan pangan, serta memperoleh keuntungan. Berdasarkan wawancara, salah satu narasumber mengatakan, ia melakukan produksi industri rumah tangga ini dengan tujuan memenuhi kehidupan sehari-hari, dengan begitu ia dapat menjamin mutu barang yang diproduksi karena selalu menggunakan bahan-bahan yang tentunya aman untuk dikonsumsi. Narasumber juga menambahkan, walaupun belum pernah ada komplain maupun keluhan konsumen mengenai produknya, namun jika suatu saat ada konsumen yang mengeluh akibat dari produknya, ia akan memberikan kompensasi, ganti rugi dan sebagainya jika memang benar keluhan konsumen tersebut disebabkan oleh produknya.

Sayangnya, produk-produk yang dihasilkan dari industri rumah tangga di desa ini rata-rata belum memenuhi kewajiban sebagaimana pada huruf b yaitu memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Salah satu pelaku usaha mengatakan tidak mengetahui adanya perintah seperti mencantumkan informasi pada kemasan, ada juga yang beranggapan jika industri kecil tidak wajib mencantumkan label karena untung dari hasil jualan hanya bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang tidak menentu. Dua dari tujuh pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung sudah

memiliki label, namun hanya label yang bertuliskan nama produknya saja, belum mencakup informasi yang jelas mengenai produk, seperti tanggal kadaluarsa, komposisi, berat bersih (*netto*), dan informasi yang lain. Walaupun demikian, telah dikatakan mengenai komplain maupun keluhan konsumen yang timbul akan selalu didengarkan dan dipertanggungjawabkan oleh pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

3. Tanggungjawab Pelaku Usaha

Setiap manusia pasti mempunyai tanggung jawab atas segala apa yang dikerjakan, meskipun kadar tanggung jawab setiap manusia berbeda-beda. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan). Dalam dunia perdagangan, artinya pelaku usaha harus bertanggungjawab kepada konsumennya. Tanggung jawab produk timbul dikarenakan kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat dari produk yang cacat, bisa dikarenakan kurang cermatan dalam memproduksi seperti penggunaan bahan-bahan berbahaya sehingga menimbulkan gangguan kesehatan pada konsumen, tidak adanya label sehingga tidak dicantumkan informasi yang jelas mengenai produk tersebut, atau kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha, dengan kata lain, pelaku usaha ingkar janji atau melakukan perbuatan melawan hukum.

Tidak adanya keluhan dari konsumen bukan berarti pelaku usaha tidak waspada, mereka mengatakan apabila suatu saat ada keluhan dari konsumen yang mengalami gangguan kesehatan setelah mengkonsumsi produknya, mereka akan tetap bertanggungjawab dan akan lebih hati-hati dalam memproduksi suatu produk pangan. Bentuk tanggung jawab yang dimiliki oleh suatu pihak dalam interaksinya dengan pihak lain seharusnya dipenuhi manakala akibat dari kesalahan dari perbuatannya menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk mencantumkan segala informasi yang jelas dan jujur mengenai produk yang dihasilkan, hal ini bertujuan untuk menjaga iklim usaha yang sehat serta tetap menjaga agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi dan konsumen tidak dirugikan. Mengenai tanggungjawab pelaku usaha ini telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen BAB VI Pasal 19, yaitu:

- a. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau huruf a dapat berupa pengembalian uang atau pengambalian 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.

- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 atau huruf a dan huruf b tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 atau huruf a dan huruf b tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁸⁵

Dalam hal memberikan tanggungjawab kepada konsumen yang mengalami kerugian, maka salah satu pelaku usaha yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung memaparkan sejauh ini belum pernah mendapatkan komplain dari konsumen yang mengalami gangguan kesehatan akibat mengkonsumsi mengkonsumsi produk pangan industri rumah tangga yang belum memiliki izin Dinas Kesehatan. Namun harusnya mereka menyadari meskipun belum ada laporan yang masuk tetapi perlindungan kepada konsumen atas produk industri rumah tangga yang tidak memiliki izin edar tetap berlaku. Apabila hal itu terjadi, maka pelaku usaha yang akan memberikan tanggungjawab seperti penggantian uang ganti rugi, pengobatan kesehatan, serta penarikan produk dari warung-warung dengan syarat kesalahan tersebut memang terjadi karena produknya yang tidak memiliki label. Hal ini selaras dengan

⁸⁵Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 19

yang telah diatur dalam UUPK Pasal 19 huruf b. Namun jika keluhan tersebut muncul akibat kelalaian dari konsumen itu sendiri, dan dapat dibuktikan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha terbebas dari tanggungjawabnya. Salah satu pelaku usaha yang memproduksi makanan pedas mengatakan apabila ada konsumen yang mengalami keluhan kesehatan, maka beliau akan menyelidiki penyebab konsumen tersebut mengalami gangguan kesehatan, jika penyebabnya karena kelalaian konsumen akibat tidak kuat saat mengkonsumsi produknya tapi tetap mengkonsumsi, berarti itu merupakan kesalahan dari konsumen dan bukan kesalahan dari pelaku usaha. Beliau juga memberikan saran terhadap konsumen agar lebih hati-hati dalam mengkonsumsi suatu produk, jika tidak menginginkan hal yang buruk terjadi. Hal ini sesuai dengan UUPK pasal 19 huruf e.

B. Tanggungjawab Pelaku Usaha Terhadap Hak-Hak Konsumen Yang Tidak Dapat Dipenuhi Oleh Pelaku Usaha Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung

Hukum Islam melihat perlindungan konsumen bukan semata-mata sebagai hubungan keperdataan, melainkan kepentingan publik, maka sedari dini hukum Islam sudah membahas konsep-konsep seperti pengertian akad, rukun akad, tujuan dan sebab akad, syarat-syarat akad, kebebasan berkontrak, hal-hal yang merusak (*fasakh*), keadaan suka sama suka dalam akad,

kebolehan pembatalan akad, jual beli *gharar*, hak *khiyar*, dan sebagainya.⁸⁶ Hak dan kewajiban merupakan suatu hubungan yang saling bertimbal balik dalam suatu transaksi. Hak bagi salah satu pihak merupakan kewajiban bagi pihak lain, begitu pula sebaliknya kewajiban salah satu pihak menjadi hak bagi pihak lain. Namun demikian secara umum pengertian hak ialah sesuatu yang kita terima sedangkan kewajiban ialah sesuatu yang harus kita penuhi.

Jual beli yang baik ialah jual beli dimana hak-hak penjual dan pembeli terpenuhi. Penjual memperhatikan hak pembeli dan sebaliknya, karena dengan itu akad jual beli akan terwujud dengan kerelaan sempurna dari kedua pihak. Maka dalam hukum Islam memberikan hak-hak istimewa kepada pembeli yaitu *khiyar*. Dalam bahasa perlindungan konsumen, *khiyar* merupakan metode hukum bisnis Islam yang bertujuan untuk menjaga masyarakat dari munculnya masalah bisnis seperti produk-produk cacat.⁸⁷ Hikmah ditetapkannya *khiyar* sebagaimana dijelaskan Ali Ahmad Al-jurjani yang dikutip oleh Soffa Ihsan adalah dalam rangka menjaga agar hubungan jual beli tidak terjadi adanya penipuan dan perilaku negatif antara pedagang dan pembeli. Manusia dalam melaksanakan transaksi jual beli sering lupa atau silap mata dari adanya cacat atau kerusakan barang yang tersembunyi dalam sebuah barang kecuali benar-benar memperhatikan kualitas yang hendak dibeli sehingga terbongkar akan adanya barang yang cacat dan rusak.⁸⁸

⁸⁶Soffa Ihsan, *Fikih Perlindungan Konsumen*, (Tangerang: Pramuda Advertising, 2011), hal. 51

⁸⁷*Ibid*, hal. 138

⁸⁸*Ibid*, hal. 139

Dalam Islam selalu diajarkan agar menerapkan nilai kejujuran dalam segala aktivitas yang mana kejujuran ini akan memberikan ketenangan bagi kita. Begitu pula yang seharusnya dilakukan oleh para pebisnis dalam menjalankan kegiatannya harus selalu berpedoman pada etika bisnis dalam Islam agar kegiatan kita selalu menghadirkan ketenangan dan keberkahan. Etika Bisnis Islam merupakan norma-norma atau etika yang berbasiskan Al-Qur'an dan Hadis yang harus dijadikan acuan bagi siapapun dalam aktivitas bisnis. Jadi perilaku yang etis itu ialah perilaku yang mengikuti perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Dalam Islam, etika bisnis Islam menuntut dan mengarahkan kaum muslimin untuk melakukan tindakan sesuai dengan apa yang dibolehkan dan dilarang oleh Allah SWT termasuk dalam melaksanakan aktivitas ekonomi. Manusia bebas melakukan kegiatan ekonomi untuk meningkatkan taraf hidupnya.

Etika dalam bisnis berfungsi untuk menolong pebisnis memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan moral dalam praktek bisnis yang mereka jalankan. Etika bisnis Islam harus dipahami secara benar sehingga kemungkinan kehancuran bisnis akan kecil dan dengan etika yang benar tidak akan merasa dirugikan dan masyarakat pun dapat menerima manfaat dari kegiatan jual beli yang dilakukan.⁸⁹Dalam etika bisnis Islam telah dijelaskan mengenai prinsip-prinsip bisnis yang sesuai dalam Islam. Etika bisnis Islam harus dipahami secara benar sehingga kemungkinan kehancuran bisnis akan kecil dan dengan etika yang benar tidak akan merasa dirugikan dan

⁸⁹Faisal Badroen, *Etika...*, hal. 70

masyarakat pun dapat menerima manfaat dari kegiatan jual beli yang dilakukan. Etika mengarahkan manusia menuju aktualisasi kapasitas terbaiknya. Penerapan etika dan kejujuran dalam bisnis akan meningkatkan nilai entitas bisnis itu sendiri. Dengan tingkat persaingan yang semakin tinggi ditambah dengan konsumen yang semakin kritis, maka jika kepuasan konsumen tetap dijaga, akan menyebabkan perusahaan/produsen/pelaku usaha dapat dipercaya oleh konsumen dalam jangka panjang. Untuk membangun kultur bisnis yang sehat, idealnya dimulai dari perumusan etika yang akan digunakan sebagai norma perilaku sebelum aturan (hukum) perilaku dibuat dan dilaksanakan. Sebagai kontrol terhadap individu pelaku dalam bisnis yaitu melalui penerapan kebiasaan atau budaya moral atas pemahaman dan penghayatan nilai-nilai dalam prinsip etika sebagai inti kekuatan suatu perusahaan dengan mengutamakan kejujuran, bertanggungjawab, disiplin, adil. Karena itu etika bisnis Islam secara umum harus berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:⁹⁰

1. Keseimbangan (adil)

Islam sangat menganjurkan untuk berbuat adil dalam berbisnis, dan melarang berbuat curang atau berlaku dzalim. Rasulullah diutus Allah untuk membangun keadilan. Kecurangan dalam berbisnis merupakan pertanda kehancuran bisnis tersebut, karena kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan. Al-qur'an memerintahkan kepada kaum muslimin untuk berbuat adil, dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam

⁹⁰Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 36

mengharuskan untuk berbuat adil, tak terkecuali pada pihak yang tidak disukai. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Maidah: 8

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوْمِينَ لِلّٰهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ
 ءَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ إِنَّ اللّٰهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “Hai orang-orang beriman, hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah SWT menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-sekali kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil lebih dekat dengan takwa”.⁹¹

Prinsip keadilan menuntut semua manusia untuk berlaku adil. Dalam praktiknya, keseimbangan atau adil telah telah diterapkan dalam kegiatan pelaku usaha makanan industri rumah tangga yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, salah satunya yaitu tidak menawarkan harga yang berbeda kepada para konsumennya, serta tidak membedakan bahan-bahan yang digunakan.

2. KehendakBebas

Kebebasan merupakan bagian penting dalam nilai etika bisnis Islam, tetapi kebebasan itu tidak merugikan kepentingan kolektif. Kepentingan individu dibuka lebar, tidak adanya batasan pendapatan bagi seseorang mendorong manusia untuk aktif berkarya dan bekerja dengan

⁹¹Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an, Tajwid, dan Terjemahan*, hal. 34

segala potensi yang dimilikinya.⁹² Dari hasil yang telah peneliti dapatkan di lapangan, kebanyakan pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung telah menerapkan prinsip ini yaitu tidak memaksa konsumen untuk membeli barang yang diproduksi, hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha telah menerapkan prinsip kehendak bebas ini kepada konsumen dalam kegiatan jual beli karena pelaku usaha tidak pernah memaksa konsumen dalam membeli produk yang dijual. Manusia dianugerahi kehendak bebas untuk memberi arahan dan membimbing kehidupannya sendiri dan menjadi khalifah di muka bumi. Seperti firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 30

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَن يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ
الدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالِ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: “Ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada para malaikat: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi". Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya Aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui".⁹³

3. Tanggungjawab

⁹²Khoiruddin, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Bandar Lampung: LP2M, 2015), hal. 53

⁹³Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an, Tajwid, dan Terjemahan*, hal. 6

Islam menekankan konsep tanggung jawab walaupun tidak mengabaikan kebaikan kebebasan individu. Hal berarti bahwa yang dikehendaki ajaran Islam adalah kebebasan yang bertanggung jawab. Karena kebebasan yang diberikan di atas, manusia harus memberikan pertanggungjawabannya nanti dihadapan Allah atas segala keputusan dan tindakan yang dilakukannya. Manusia perlu mempertanggungjawabkan tindakannya secara logis. Prinsip ini berhubungan erat dengan kehendak bebas. Dalam menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan oleh manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya. Allah menetapkan batasan mengenai apa yang bebas dilakukan manusia dengan bertanggungjawab atas semua yang dilakukannya. Sebagaimana dalam QS. Al-Muddatstsir ayat 38:

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: “Tiap-tiap diri bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya”.⁹⁴

Dalam ayat ini Allah menegaskan bahwa setiap jiwa manusia harus dapat mempertanggungjawabkan segala sesuatu yang diperbuat, baik tanggungjawabnya kepada Allah maupun kepada masyarakat atau konsumen. Seorang muslim harus meyakini bahwa Allah akan selalu mengamati perilakunya dan akan mempertanggungjawabkan semua perilakunya kepada Allah nanti di hari akhir. Sedangkan

⁹⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an, Tajwid, dan Terjemahan*, hal. 576

pertanggungjawaban kepada konsumen akan dilakukan secara langsung seperti yang telah dipaparkan oleh salah satu pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung, yaitu akan bertanggungjawab kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat mengkonsumsi makanan yang diproduksi oleh pelaku usaha dengan cara pemberian ganti rugi sekaligus memberi solusi ketika ada keluhan-keluhan yang dirasakan oleh setiap konsumen. Prinsip tanggungjawab ini telah diterapkan dengan baik oleh para pelaku usaha yang ada di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

4. Kebenaran, Kebajikan, dan Kejujuran

Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku benar yang meliputi proses akad (transaksi). Bukan rahasia lagi bahwa jujur merupakan satu kunci penting dalam mendapatkan kepercayaan. Jika ingin mendapat kepercayaan dari seorang konsumen, seorang pebisnis harus memegang teguh prinsip satu ini. Pebisnis hendaknya harus jujur dalam setiap tindakannya. Entah itu tindakan yang berhubungan dengan konsumen, karyawan, hingga *partner* kerja. Kejujuran kepada pihak-pihak tersebut akan melahirkan kepercayaan dari mereka. Kepercayaan dari konsumen akan membuat konsumen berani untuk menjadi pelanggan dari bisnis yang sedang dijalani. Kepercayaan dari karyawan akan menghasilkan karyawan dapat secara maksimal bekerja tanpa takut akan dibohongi atau dimanfaatkan. Kepercayaan dari *partner* bisnis akan membuat kerjasama bisnis menjadi lancar.

Seharusnya dalam berbisnis, pelaku usaha dianjurkan untuk selalu mengatakan apa adanya tanpa menutup-nutupi mengenai kualitas dari produk yang dijualnya serta mengedepankan kebenaran informasi dari produk tersebut. Dalam praktiknya, pelaku usaha di Desa Pandansari Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung ini kebanyakan belum memberikan informasi yang jelas mengenai produknya, tidak disertai label pada kemasan yang berisikan detail informasi produk, seperti komposisi, tanggal kadaluarsa, serta ukuran atau takaran. Mengenai aspek takaran dan ukuran dikatakan bahwa kejujuran dalam hal takaran harus ada. Etika bisnis Islam yang mana pelaku usaha dilarang mengurangi timbangan ketika menakar dan meminta dilebihkan ketika menerima takaran sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Muthaffifin ayat 1-3:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۚ ۱ - الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۚ ۲ - وَإِذَا كَالُواهُمْ أَوْ وَزَنُواهُمْ يُخْسِرُونَ ۚ ۳

Artinya: “1. Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, 2. (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, 3. Dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi”⁹⁵.

Berangkat dari sikap kebenaran dan kejujuran maka akan melahirkan persaudaraan dan kemitraan antara pihak yang bertransaksi, sehingga munculah kondisi saling menguntungkan diantara pelaku usaha

⁹⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an, Tajwid, dan Terjemahan*, hal. 587

dan konsumen. Prinsip kebajikan dan kejujuran ini belum dapat diterapkan dengan baik dalam pemberian label ada tiap kemasan konsumen.