

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan perkembangan globalisasi saat ini, tingkat konsumsi masyarakat Indonesia menjadi lebih tinggi. Objek-objek konsumsi sehari – hari semakin lama menjadi semakin signifikan. Khalayak digoda untuk menempatkan konsumsi sebagai bagian dari diri mereka.³ Dalam hal ini tidak menutup kemungkinan untuk para konsumen tidak terikat dengan penjual, karena perkembangan zaman yang sudah serba modern membuat masyarakat konsumen menjadi serba praktis, masyarakat hanya mengkonsumsi tanpa mempertimbangkan akibat yang akan didapat.

Hal ini dikarenakan kebutuhan konsumsi yang terus semakin meningkat setiap tahunnya, membuat para pelaku usaha semakin gencar memproduksi barang atau jasa. Bahkan terkadang ada beberapa pelaku usaha yang berbuat curang dengan memberikan produk makanan kemasan yang sudah kadaluwarsa kepada konsumen untuk menghindari kerugian padahal sudah jelas makanan yang dijual melampaui tanggal kadaluwarsanya.

Seorang konsumen yang merasa dirugikan akibat pemanfaatan atau kesalahan pelaku usaha yang kurang cermat dalam proses produksi dapat

³ Primada Qurrota Ayun, DKK, Cyber Space and Culture “*Melihat Dinamika Budaya Konsumerisme, Gaya Hidup, dan Identitas Dalam Dunia Cyber*”. (Yogyakarta: Buku Litera, 2014), hlm. 16.

menuntut adanya ganti rugi. Hal ini diatur dalam Undang-undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tuntutan dan upaya untuk mendapatkan ganti rugi yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila menderita kerugian yang diakibatkan pemanfaatan produk.

Di Tulungagung sendiri, banyak ditemukan produk makanan kemasan kadaluwarsa di beberapa pertokoan serta tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa pada produknya, sehingga banyak konsumen yang dirugikan apabila membeli produk pangan yang sudah lewat tanggal kadaluwarsa. Padahal label merupakan syarat utama pada sebuah produk, dengan adanya label konsumen secara cepat dapat menentukan pilihan sebelum membeli atau mengkonsumsi produk pangan, dengan tidak adanya informasi yang jelas pada kemasan maka kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha dapat terjadi.⁴

Praktik jual beli makanan kadaluwarsa tersebut biasanya ditemukan pada sejumlah pertokoan di Tulungagung, contoh makanan kemasan tersebut seperti jelly, agar-agar, ikan kemasan dan biskuit yang tidak layak makan. Beberapa makanan kaleng yang ditemukan kemasannya sudah berkarat dan rusak. Selain itu banyak dijumpai produk pangan yang sudah kedaluarsa dan makanan yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa.

⁴ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm.15.

Praktiknya ketika ada salah satu konsumen membeli makanan kemasan di salah satu pertokoan, sesaat setelah dibuka dan dikonsumsi ternyata sudah kadaluwarsa, setelah menyadari hal tersebut konsumen ingin meminta ganti rugi kepada pihak penjual, biasanya dalam bentuk produk yang sama atau nominal uang yaitu dengan menunjukkan langsung kemasan produk yang sudah tertera tanggal kadaluwarsanya untuk dijadikan bukti. Hal tersebut dilakukan supaya penjual tidak melakukan hal yang sama kepada konsumen lain. Karena tidak mau rugi pemilik warung sering kali menolak dan kembali menyalahkan pihak konsumen dengan alasan apabila makanan sudah dibuka dan dikonsumsi bukan lagi tanggung jawab pihak penjual. Padahal pelaku usaha sendiri harusnya berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi akibat pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang di perdagangkan.

Sesungguhnya sudah sejak lama hak-hak konsumen diabaikan oleh para pelaku usaha, bahkan sebelum lahirnya UUPK. Banyak orang tidak menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen dilakukan secara sistematis oleh kalangan pelaku usaha, dan cenderung mengambil sikap tidak ingin mengalami perselisihan.

Di satu sisi pihak konsumen sendiri belum memiliki pemahaman tentang bagaimana menindaklanjuti permasalahan yang timbul dan masih belum memiliki kesadaran untuk melawan. Padahal seorang konsumen memiliki hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan.

Produk barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia semakin lama semakin canggih, sehingga timbul kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya tanggap masyarakat.⁵

Hal tersebut tentunya akan menimbulkan berbagai permasalahan sehingga berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pelayanan Komplain Konsumen Oleh Penjual Akibat Jual Beli Makanan Kemasan Kadaluwarsa Di Tulungagung (Studi di Beberapa Pertokoan Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Tulungagung).

B. Fokus Penelitian

Agar pembahasan ini tidak meluas, maka penulis terfokus pada pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung. Dari uraian masalah di atas maka dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang perlu dikaji diantaranya seperti:

1. Bagaimana pelayanan komplain konsumen oleh penjual makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung?
2. Bagaimana perspektif fiqh Muamalah terhadap pelayanan komplain konsumen makanan Kemasan Kadaluwarsa di Tulungagung

⁵ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama. (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 4.

3. Bagaimana tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelayanan komplain konsumen oleh penjual makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelayanan komplain konsumen oleh penjual makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung
2. Untuk mengetahui perspektif fiqh Muamalah terhadap pelayanan komplain konsumen makanan Kemasan Kadaluwarsa di Tulungagung
3. Untuk mengetahui tinjauan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelayanan komplain konsumen oleh penjual makanan kemasan kadaluwarsa di Tulungagung

D. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak yang berkepentingan seperti pelaku usaha dan konsumen secara langsung, sebagai tambahan wawasan untuk mengambil langkah-langkah yang dianggap perlu dalam pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa yang berkaitan.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang hukum bisnis, khususnya yang menyangkut mekanisme pelayanan komplain konsumen dalam hukum perlindungan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat

Untuk memberikan pengetahuan dalam pelayanan komplain konsumen oleh penjual makan kemasan kadaluwarsa yang dijual pelaku usaha pada warung/pertokoan dengan ketentuan hukum positif dan hukum islam atas pelanggaran yang dilakukan. Agar meningkatkan kesadaran masyarakat untuk lebih teliti dalam memilih produk makanan.

b. Bagi Pelaku Usaha

Agar produk makanan kemasan yang diperjual belikan ke konsumen harus memiliki kejelasan tanggal kadaluwarsanya karena jika tidak jelas maka pelaku usaha tersebut bisa terkena sanksi atas pelanggaran yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

c. Bagi Mahasiswa

Dapat digunakan sebagai bahan kajian tentang pelayanan komplain khususnya dalam hal makanan kemasan kadaluwarsa.

d. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini nantinya mampu menjadi bahan referensi dan sebagai rujukan penelitian terdahulu untuk penelitian yang akan datang.

e. Bagi Penegak Hukum

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan tambahan untuk lebih meningkatkan kinerja atau optimalisasi penegakkan hukum kepada pelaku usaha dalam memperjual belikan makanan kemasan kadaluwarsa dalam rangka memberikan perlindungan terhadap konsumen.

E. Penegasan Istilah

Pada Penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti ada beberapa hal yang harus diketahui maknanya agar tidak terjadi kesalahpahaman baik dari penguji maupun pembaca pada umumnya, serta memudahkan dalam menelaah dan mengetahui pokok-pokok dalam uraian selanjutnya maka peneliti menjelaskan mengenai istilah-istilah sebagai berikut:

1. Secara Konseptual

- a. Komplain adalah situasi dan kondisi di mana orang- orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja ⁶

⁶ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm.1.

- b. Jual beli adalah adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.⁷
- c. Makanan adalah segala sesuatu yang berasal dari sumber hayati dan air, baik yang diolah maupun yang tidak diolah, yang diperuntukkan sebagai makanan atau minuman bagi konsumsi manusia, termasuk bahan tambahan pangan, bahan baku pangan, dan bahan lain yang digunakan dalam proses penyiapan, pengolahan, dan atau pembuatan makanan atau minuman.⁸
- d. Kemasan adalah suatu wadah yang menempati suatu barang agar aman, menarik, mempunyai daya pikat dari seorang yang ingin membeli suatu produk. Dapat juga menjadi media komunikasi antara produsen dengan calon konsumen, sehingga didalam desain kemasan tercantum informasi-informasi yang harus diketahui oleh calon konsumen, agar calon konsumen merasa tidak asing dengan produk yang di kemas. Semakin lengkap informasi yang tertera dikemasan persepsi dari calon pembeli semakin tau dan meyakinkan terhadap produk yang di jual yang akan dibelinya.⁹

⁷ KUH Perdata, Pasal 1457

⁸ Peraturan Pemerintah RI Nomor 28 Tahun 2004

⁹ Syukrianti Mukhtar dan Muchammad Nurif, “*Peranan Packaging dalam Meningkatkan Hasil Produksi terhadap Konsumen*”, Jurnal Sosial Humanoria, Vol 8 No.2, 2015, hlm.4

- e. Kadaluwarsa adalah sudah lewat ataupun habisnya jangka waktu sebagaimana yang telah ditetapkan dan apabila dikonsumsi, maka makanan tersebut dapat membahayakan bagi kesehatan yang mengkonsumsinya.¹⁰
- f. Makanan kadaluwarsa salah satu pangan yang dapat merugikan konsumen apabila ia mengkonsumsinya. Kadaluwarsa mempunyai arti sebagai sudah lewat ataupun habisnya jangka waktu sebegini mana yang telah ditetapkan dan apabila dikonsumsi, maka makanan tersebut dapat membahayakan bagi kesehatan yang mengkonsumsinya.¹¹

2. Secara Operasional

Definisi Operasional adalah melekatkan arti pada suatu variable dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk menganalisis variable.¹² Dalam penegasan operasional ini, yang dimaksud dengan pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa (Studi pada Beberapa Pertokoan di Kelurahan Wates Kecamatan Campurdarat Kab. Tulungagung) adalah penelitian yang mendeskripsikan tentang Pelayanan Komplain Konsumen Oleh Penjual Akibat Jual Beli Makanan Kemasan Kadaluwarsa ditinjau

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga Departemen Pendidikan. (Jakarta: Balai Pustaka, 2007)

¹¹ Winarno, *Penentuan Batas Kadaluwarsa bagi Makanan dan Minuman*. (Jakarta: YLK, 1985), hlm.29.

¹² Djam'an Satori dan Aan Komariah, "*Metode Penelitian Kualitatif*". (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 25.

dari hukum positif dan hukum islam, dan perlindungan konsumen pada mekanisme pelaksanaan pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa di Kelurahan Wates.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini disusun dalam sebuah skripsi yang terdiri dari lima Bab, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lain saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, secara ringkas disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, dalam bagian ini meliputi: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan

Bab II Landasan Teori, dalam bagian ini berisi uraian tentang teori (a) Jual beli dalam islam meliputi pengertian jual beli, dasar hukum, syarat dan rukun, bentuk jual beli yang dilarang (b) khiyar dalam jual beli islam, meliputi pengertian, syarat, dan macam-macam khiyar (c) jual beli dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, meliputi pengertian, subjek dan obyek jual beli (d) Konsep tentang makanan kadaluwarsa, meliputi pengertian kadaluwarsa, produk makanan yang disebut kadaluwarsa (e) Hasil Penelitian Terdahulu.

Bab III Metode Penelitian, bagian ini terdiri dari (a) pola/jenis penelitian. (b) lokasi Penelitian. (c) kehadiran peneliti. (d) sumber data. (e)

Teknik pengumpulan data, (f) Teknik Analisa data, (g) pengecekan keabsahan data, (h) tahap-tahap penelitian.

Bab IV Paparan Data Penelitian, bagian ini berisi uraian sebagai berikut: (a) Paparan data penelitian: deskripsi obyek penelitian, mekanisme penyelesaian sengketa akibat jual-beli makanan makanan kemasan kadaluwarsa, perlindungan konsumen yang diberikan penjual dalam jual-beli makanan didi pertokoan kelurahan wates, dan hak konsumen yang dilanggar oleh pelaku usaha pemilik pertokoan di kelurahan wates. (b) Temuan Penelitian.

Bab V berisi pembahasan tentang analisis Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa.

Bab VI Penutup yang berisi kesimpulan dan saran, kesimpulan dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah dan untuk mengetahui sejauh mana penelitian telah dilakukan serta saran apa yang bisa diberikan untuk penelitian selanjutnya. Sedangkan saran dimaksudkan untuk mendorong masyarakat dalam memenuhi hak-haknya pada pelayanan komplain konsumen oleh penjual akibat jual beli makanan kemasan kadaluwarsa