

BAB V

PEMBAHASAN

A. Praktik Jual Beli Barang-Barang Second Hand di Grup PL Preloved Asli Tulungagung

Jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian atau salah satu transaksi tukar menukar barang yang mempunyai nilai, yang dimana salah satu pihak menjual barang tersebut, dan pihak lain membelinya sesuai dengan kesepakatan. Yang dalam hal ini terwujud dalam bentuk penyerahan kebendaan yang dijual oleh produsen dan penyerahan uang oleh konsumen.⁶⁶ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam praktik jual beli maka terjadi suatu transaksi. Transaksi adalah peralihan hak dan kepemilikan dari satu tangan ketangan lain dengan adanya prinsip suka sama suka dan bebas dari unsur penipuan agar mendapatkan sesuatu yang bermanfaat.

Transaksi kegiatan jual beli dapat dikatakan sah atau tidaknya tergantung dari terpenuhinya rukun-rukun dan syarat transaksi tersebut, yaitu : Rukun jual beli online ada beberapa macam, yaitu:

- a. Adanya penjual dan pembeli. Penjual dan pembeli adalah orang yang berakal sehat. Jual beli yang dilakukan oleh orang gila hukumnya tidak sah. penjual dan pembeli sama sama rela , orang yang melakukan jual beli (penjual dan pembeli) sudah baliq atau dewasa.
- b. Adanya uang dan barang yang diperjual belikan.

⁶⁶ Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Jual Beli...*,hal.7.

c. Adanya ikrar jual beli (akad).

Sedangkan syarat-syarat mendasar diperbolehkan jual beli lewat online yaitu :

- a. Tidak melanggar ketentuan syari'at agama, seperti transaksi bisnis yang diharamkan, terjadinya kecurangan, penipuan, dan monopoli.
- b. Adanya kesepakatan perjanjian diantara dua belah pihak (penjual dan pembeli) jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan antara sepakat atau pembatalan.
- c. Adanya kontrol, sanksi dan aturan hukum yang tegas dan jelas dari pemerintah.⁶⁷

Jika dianalisis dari nilai-nilai yang sudah peneliti jelaskan diatas tadi , Dalam proses transaksi jual beli antara produsen dan konsumen melakukan *COD (Cash on Delivery)* atau bertemu secara langsung, dan ada juga dengan kirim liwat kulir atau bisa dengan sistem bayar di ditempat yang ada dalam Grup PL *Preloved Asli* Tulungagung belum terpenuhi rukun dan syaratnya . Karena mayoritas konsumen hanya melihat sekilas objek yang diperjual-belikan, setelah itu pihak konsumen memberikan sejumlah uang yang telah disepakati antara kedua belah pihak dan transaksi berakhir.

⁶⁷ Rachmat Syafe'i , *Fiqih Muamalah ...*,hal. 75.

Sehingga apabila ada kecacatan barang yang sebelumnya tidak dijelaskan oleh produsen, konsumen/pembeli mengetahuinya setelah sudah sampai rumah atau mereka berpisah.

Hal ini dijelaskan dalam keterangan beberapa konsumen yang mengalami atau menjadi korban dari kecurangan jual beli pakaian bekas tersebut. Kebanyakan pelaku usaha/produsen menyembunyikan kecacatan dari pakaian bekas yang dijual dengan tujuan agar pakaian bekas yang dijual tersebut cepat laku. Beberapa produsen tidak secara jujur menjelaskan kondisi pakaian bekas yang sebenarnya yang menjadi objek jual beli tersebut.

Dalam perjanjian yang lain, barang akan dikirim apabila konsumen/pembeli sudah melakukan transfer uang lewat ATM atau sudah sama-sama setuju dalam kesepakatan yang dilakukan dichatingan melalui media whatshap maka barang akan dikirim dan bisa dilakukan pembayaran secara langsung ditempat. Permasalahan yang terjadi adalah beberapa konsumen/pembeli sudah melakukan transaksi transfer uang lewat ATM tetapi ternyata barang yang menjadi objek jual beli tersebut tidak dikirim oleh pihak penjual. Bahkan juga ada yang ketika barangnya sampai tapi barang tersebut tidak sesuai kedaannya, bahkan ada yang sudah tidak layak untuk dipakai tapi masih diperjual belikan.

Hal ini telah dijelaskan oleh konsumen Cindy yang telah mengalami kecurangan yang dilakukan oleh produsen/penjual. Beliau mengalami tindakan penipuan tersebut disebabkan karena sebelumnya beliau merasa

bahwa produsen/penjual tersebut kelihatan ramah dan amanah. Sehingga semua terjadi berlandaskan pada kepercayaan semata.

Mayoritas konsumen tidak mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tentu saja mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Hal ini telah dijelaskan oleh beberapa responden yang telah peneliti wawancarai, mereka menjelaskan bahwa tidak mengetahui adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sejatinya mengatur dan melindungi pihak-pihak yang dirugikan.⁶⁸ Tindakan yang dilakukan setelah adanya *wanprestasi* atau cedera janji tersebut biasanya pihak yang dirugikan langsung menghubungi pihak yang cedera janji. Setelah menghubungi pihak yang melakukan cedera janji dan tidak mendapatkan respon maka pihak yang dirugikan itu kesal, marah dan kecewa maka pihak tersebut memposting foto dan *screenshot* chat dari *whatsapp*, *messenger*, ataupun sosial media lainnya ke grup *PL Preloved Asli Tulungagung* dan mengungkapkan kekesalan terhadap pihak yang melakukan *wanprestasi* (penipuan) tersebut. Mayoritas mereka melakukan tindakan tersebut untuk memberikan efek jera kepada pihak yang *wanprestasi* itu. Selain itu juga, korban akan menginformasikan kepada anggota-anggota yang lain supaya lebih berhati-hati dengan orang tersebut apabila suatu saat berhadapan atau akan membeli barang diorang yang sama yang melakukan *wanprestasi* atau cedera janji tersebut.

⁶⁸ Hasil wawancara dengan Fadila Risma Yanti selaku konsumen atau anggota (pembeli) dari grup *PL Preloved Asli Tulungagung* pada tanggal 03 Desember 2019.

B. Analisis menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Praktik Jual Beli Barang-Barang Second Hand di Grup PL Preloved Asli Tulungagung

Jual beli merupakan suatu bentuk penyumbang atau penyalur perekonomian di Indonesia. Seperti contohnya membantu dalam bentuk penyumbang biaya pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan wujud dari pembangunan manusia yang seutuhnya. Dimana seluruh rakyat berhak untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Demi tercapainya tujuan tersebut Indonesia dihadapkan pada kemajuan kegiatan ekonomi perdagangan yang semakin terbuka dan berkembang pesat, maka dari itu dituntut untuk memiliki daya saing yang kuat dan tangguh. Salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkatnya permasalahan mengenai perlindungan konsumen, hal ini dikarenakan adanya perkembangan yang dinamis yang terus menerus akan terjadi di bidang ekonomi dari tahun ke tahun.

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hal ini tertuang didalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam melakukan suatu hubungan hukum antara penjual dan pembeli hanya dilakukan secara lisan mengenai harga barang dan jenis barang yang diperjual belikan, tidak adanya suatu perjanjian tertulis yang

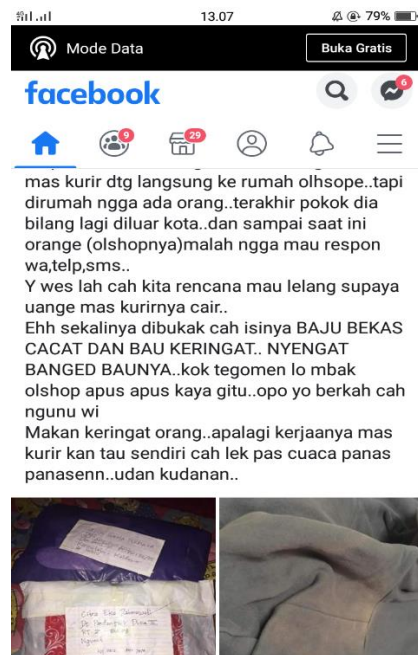
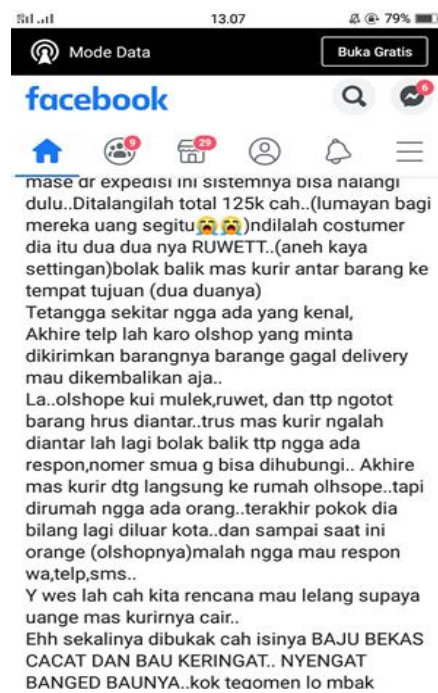
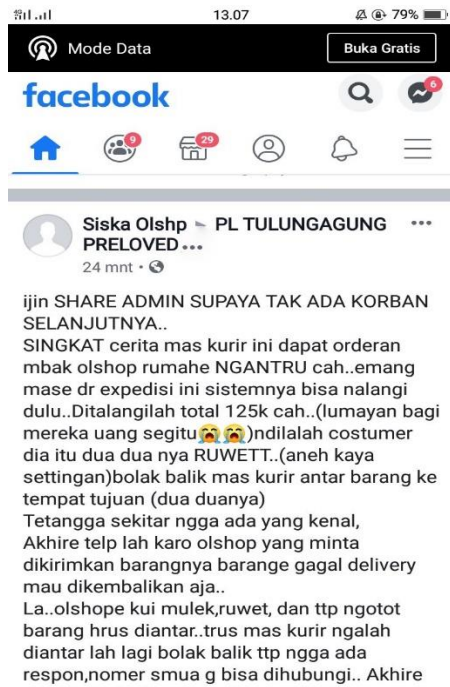
ditandatangani antara para pihak sehingga disini hak dari pada konsumen dapat saja diciderai, diingkari, dihianati oleh penjual.

Banyak faktor yang membuat konsumen tidak sadar jika banyak hal yang dirugikan ketika bertransaksi dalam jual beli di antaranya:⁶⁹

1. Rendahnya kesadaran konsumen disebabkan oleh rendahnya suatu pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki.
2. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis yang dapat diraup keuntungan sebesar-besarnya.

Oleh karena itu, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dimaksud menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen sebagai upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan melindungi segala aktifitas jual beli yang merugikan pihak konsumen. Karena keterbatasan peneliti, peneliti hanya dapat menyelidiki dan mencari informasi yang membahas tentang konsumen. Peneliti tidak dapat mencari dan menemukan informasi tentang produsen yang melakukan wanprestasi. Berikut beberapa unggahan atau postingan konsumen di grup PL Preloved Asli Tulungagung :

⁶⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar...*, hal. 23.



Dalam unggahan tersebut, terdapat kata-kata yang disampaikan kepada calon konsumen untuk lebih berhati-hati dan agar tidak ada korban lagi selanjutnya apabila bertransaksi dengan Widya Candra, supaya tidak

ada yang tertipu oleh produsen atau penjual tersebut. Konsumen tersebut menyampaikan kekecewaannya dan memposting ke dalam grup PL Preloved Asli Tulungagung. Konsumen telah ditipu oleh produsen atas nama Widya Candra. Dia telah memesan barang kepada Widya Candra berupa baju hody dan satu buah jaket, setelah kesepakatan dicat w.a itu terjadi kemudian barang dikirim oleh kulir dengan sistem banyar ditempat sebesar Rp 125.000,00. Tetapi setelah kulir itu mengirim barang ke rumah konsumen, konsumen tersebut tidak ada dirumah.

Beberapa kali dihubungi tapi tidak bisa, akhirnya barang itu berniat untuk dikembalikan kepada Widya Candra. Tapi si kulir mencium bau yang sangat menyengat dari dalam bungkusan baju tersebut. Setelah dibuka ternyata baju yang dikirim sudah berjamur dan tidak layak untuk dipakai lagi. Baju itu juga dijual dengan harga yang lumayan mahal. Si kulir mencoba mengkonfirmasi kepada penjual yaitu Widya Candra dan ternyata produsen atau penjual memblokir kontak. Sehingga konsumen tidak bisa menghubungi produsen tersebut. Dalam postingan tersebut tidak dijelaskan mengenai objeknya secara jelas dalam jual beli.

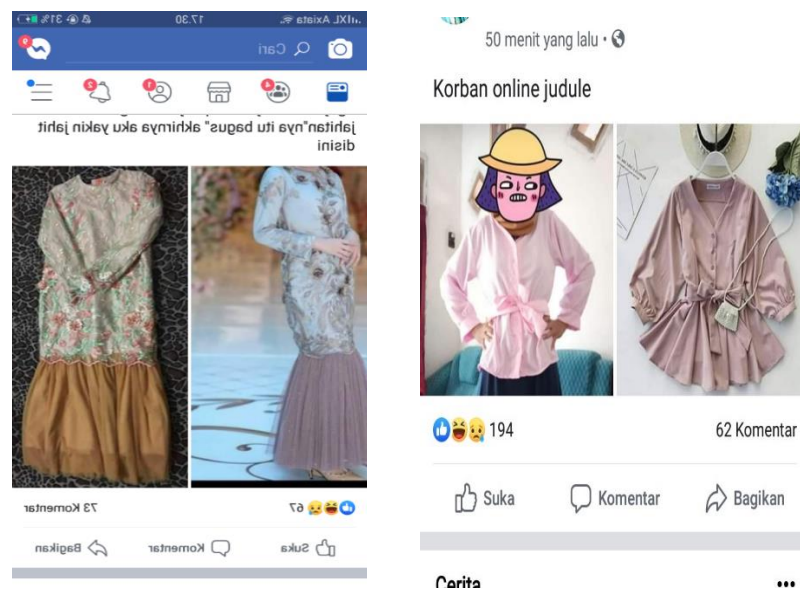
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan kasus ini adalah terdapat dalam Pasal 4 UUPK tentang hak-hak konsumen ayat 1-9, adalah sebagai berikut:⁷⁰

⁷⁰ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, *Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia...*, hal. 25.

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

Dari hak-hak konsumen pada Pasal 4 UUPK yang telah peneliti paparkan, jika dianalisis, terdapat ayat-ayat yang tidak diterapkan dalam praktik jual beli pakaian bekas di grup PL Preloved Asli Tulungagung yaitu ayat (2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta

mendapatkan barang /atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, (3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dan (8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.



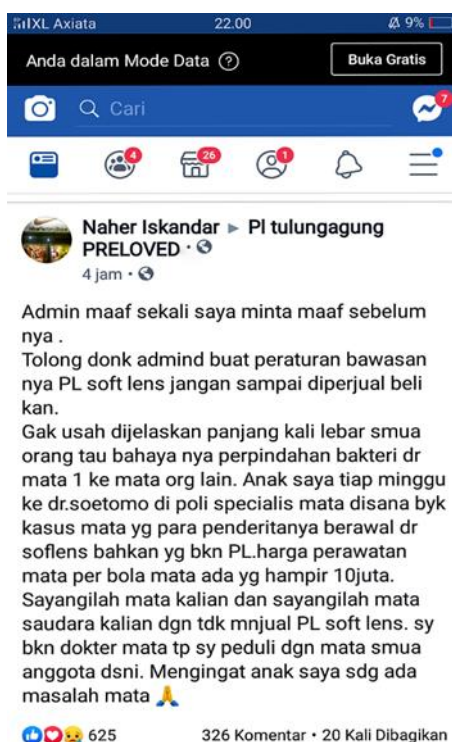
Dalam unggahan seorang konsumen tersebut, terdapat ungkapan kekecewaan atas jual beli pakaian di online shop. Pada contoh gambar yang ditawarkan memang terlihat bagus. Tetapi pada kenyataannya setelah barang diterima oleh konsumen, model dari pakaian tersebut sangatlah berbeda dengan contoh gambar pakaian yang diposting oleh produsen. Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan mengenai hak konsumen ialah sebagai berikut:⁷¹

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

⁷¹ *Ibid.*, hal. 2-3.

Dari hak-hak konsumen pada Pasal 4 UUPK yang telah peneliti paparkan, jika dianalisis terdapat beberapa ayat yang tidak diterapkan dalam praktiknya, diantaranya adalah ayat (2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,(3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, dan (7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.



Dalam unggahan tersebut mengungkapkan, pemilik akun Naher Iskandar memposting ungkapan kekecewaannya kepada produsen dan admin untuk tidak memperjual belikan *soflen Lens* dalam bentuk

PL. Karena menurut Naher Iskandar resiko dari jual beli *Soflen Lens* secara PL ini memiliki banyak resiko dan dia berusaha memingatkan kepada para anggota yang ada dalam grup PL *Preloved Asli Tulungagung*. Padahal admin sudah berulang kali juga mengingatkan, tapi ternyata tetap saja ditemukan orang (produsen) yang memperjual belikan *Soflen Lens* dalam grup PL *Preloved Asli Tulungagung*. Dan jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan admin tidak ikut campur dan tidak bertanggung jawab atas hal tersebut karena sudah berulang kali diberitahukan dalam grup tersebut.

Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan mengenai hak konsumen ialah sebagai berikut:⁷²

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

⁷² *Ibid.*, hal. 2-3.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari hak-hak konsumen pada Pasal 4 UUPK yang telah peneliti paparkan, jika dianalisis terdapat beberapa ayat yang tidak diterapkan dalam praktiknya, diantaranya adalah ayat (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, (4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, (5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;



Minta tolong dong beb yg punya wa nya dia/ yg bisa inbok dia "cici phira", piyamanya dah hampir bosok disimpn di etalase trus, nge keep gaada jlutrunge, seumpama kamu bilang gajadi gapapa.. Tapi ak takutr dia ujuk2 kerumah ambil, lalu udh ak jual ke orang lain gtu, minta tolong hubungi dia. Dia di inbok gabaless, di komen di PL aku malah di blok, l...
Lihat Selengkapnya



Dalam unggahan tersebut, terdapat kata-kata yang disampaikan kepada calon konsumen untuk lebih berhati-hati apabila bertransaksi dengan Kiki Indria dan Cici Phira supaya tidak ada yang tertipu oleh produsen atau penjual tersebut. Konsumen tersebut sama-sama menyampaikan

kekecewaannya dan memposting ke dalam grup PL Preloved Asli Tulungagung. Konsumen tersebut telah merasa ditipu oleh produsen atas nama Kiki India dan Cici Phira. Kiki India dan Cici Phira telah melakukan cidera janji, ketika produsen meminta untuk menunjukkan resi bukti tranfer malah kontak dari penjual diblok. Dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan mengenai hak konsumen ialah sebagai berikut:⁷³

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

⁷³ *Ibid.*, hal. 2-3.

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

Dari hak-hak konsumen pada Pasal 4 UUPK yang telah peneliti paparkan, jika dianalisis terdapat beberapa ayat yang tidak diterapkan dalam praktiknya, diantaranya adalah ayat (2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan,(4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, dan (7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

C. Analisis Menurut Etika Bisnis Islam dalam dalam Praktik Jual Beli Barang-Barang Second Hand di Grup PL Preloved Asli Tulungagung

Etika Bisnis Islam ada pada zaman dahulu bisnis selalu dipandang sebagai kegiatan yang tidak ada hubungannya dengan etika dan moral. Banyak orang yang berpendapat bahwa untuk sukses dalam bisnis haruslah tidak bermoral (menghalalkan segala cara). Tapi sekarang tidak demikian etika bisnis islam dianggap sebagai suatu cara untuk mengatasi keprihatinan ekonomi yang kini sering terjadi baik didunia barat maupun

timur, islam sebagai agama fitrah dan rahmatan lil'alamin memberikan solusi terbaik yang bisa mengatasi manusia dari keterburukan.

Berikut ini adalah nilai-nilai etika bisnis Islam yang dapat mendorong bertumbuhnya dan suksesnya bisnis,yaitu:

1. Konsep Ihsan. Ihsan adalah suatu usaha individu untuk sungguh-sungguh kerja, tanpa mengenal menyerah tanpa dedikasi penuh menuju pada optimalisasi, sehingga memperoleh hasil maksimal. Ini tidak sama dengan perfeksionisme melainkan optimalisme.
2. Itqan artinya membuat sesuatu dengan teliti dan literatur, jadi harus bisa menjaga kualitas produk yang dihasilkan, adakan penelitian dan pengawasan kualitas sehingga hasilnya maksimal.
3. Konsep hemat . Apa yang diunggulkan oleh protestan ethics-nya weber, sebenarnya adalah konsep Islam, yang sejak 14 abad yang lalu telah diajarkan oleh Rasulullah SAW, kepada umatnya. Kita harus hemat, jangan boros, pekerjaan memboros-boroskan harta adalah salah satu temen syaitan.
4. Kejujuran dan Keadilan. Kejujuran dan keadilan adalah konsep yang membuat ketenangan hati bagi orang yang melaksanakannya. Kejujuran yang ada pada diri seseorang membuat orang lain senang berteman dan berhubungan dengan dia. Didalam bisnis dalam memupukan relasi ini sangat membantu kemajuan bisnis dalam islam.⁷⁴

⁷⁴ Buchari Alma, *Dasar-dasar Etika Bisnis Islam ...*, hal.56-58

Dari nilai-nilai yang sudah peneliti jelaskan diatas, jika dianalisis terdapat beberapa nilai-nilai dari etika bisnis Islam yang tidak diterapkan dalam praktiknya, diantaranya adalah *prinsip itqal* memuat sesuatu dengan teliti dan literatur , jadi penjual harus bisa menjaga kualitas produk yang dihasilkan, adakan penelitian dan pengawasan kualitas sehingga hasilnya maksimal. Tapi dalam transaksi diatas kualitas barangnya tidak sesuai dengan apa yang diposting di media sosial facebook. Selanjutnya prinsip kejujuran dan keadilan yang tidak dipenuhi dalam transaksi diatas. Produsen masing banyak yang melanggar mengenai prinsip ini. Mereka tidak jujur atas keadaan atau cacat dari barang yang dijual belikan. Adil disini artinya konsumen juga belum mendapatkan hak ganti rugi atas barang yang belinya bila ada ketidak sesuaian. Penjual terkadang masih belum menerima komplek dari komsumennya dan bersikap acuh.