

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian, kemajuan teknologi dan industri menyebabkan kebutuhan barang dan jasa semakin meningkat. Hal ini mempengaruhi peningkatan jumlah ketersediaan barang dan jasa. Permintaan produk dalam ilmu ekonomi merupakan suatu penggambaran atas hubungan-hubungan di pasar, antara konsumen dan pelaku usaha terhadap suatu barang. Konsumen merupakan setiap orang yang memakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>2</sup>

Sedangkan pelaku usaha merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>3</sup> Dalam melakukan sebuah usaha, pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi.

---

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup> *Ibid.*

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha diantaranya yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>4</sup>

Standarisasi terhadap produk merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Standar Nasional Indonesia (SNI) merupakan standar yang berlaku secara nasional di seluruh wilayah Indonesia. SNI berlaku untuk semua produk baik lokal maupun import.<sup>5</sup> Selain SNI, dalam dunia industri juga diberlakukan mengenai Standart Industri Indonesia (SII). SII disusun oleh Pusat Standardisasi Industri di

---

<sup>4</sup> *Ibid.*

<sup>5</sup> Muhammad Fachrudin, Dkk, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Produk Yang Belum Bersertifikasi Standar Nasional Indonesia (SNI) Dalam Kaitannya Terhadap Hukum Perlindungan Konsumen (Studi Kasus UD. Haris Elektronik), hlm.3

bawah koordinasi Badan Penelitian dan Pengembangan Industri, Departemen Perindustrian, dan ditetapkan atas dasar konsensus Nasional. Dipandang dari segi penerapannya, ada dua jenis SII, yakni SII wajib dan SII suka rela. Sii wajib adalah standar mutu produk yang wajib diikuti produsen untuk beberapa jenis produk tertentu yang menyangkut keamanan dan keselamatan orang banyak, misalnya semen, besi beton, kabel, lampu, pelat baja, kaca lembaran, dll. Sedangkan SII sukarela adalah standar mutu produk yang dianjurkan, tetapi tidak diwajibkan kepada produsen, SII suka rela meliputi berbagai produk makanan, minuman, tekstil, dan sebagainya.

Standarisasi produk terdiri dari Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti, Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai, Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan, *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan, Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Danil Muhlisin & Novita Ekasari, Model *Store Atmosphere* Dan Kualitas Produk Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Konsumen Pada Gerai *J.Co Donuts & Coffee* Di Kota Jambi, *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, Volume 9, Nomor 02, 2020, hlm.67

Standarisasi terhadap produk dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pelaku usaha yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tidak loyalnya konsumen sehingga penjualan produknya pun akan cenderung menurun.

Jika pelaku usaha memperhatikan kualitas, bahkan diperkuat dengan periklanan dan harga yang wajar maka konsumen tidak akan berpikir panjang untuk melakukan pembelian terhadap produk, keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjualkan sesuai harapan dari pelanggan. Dalam melakukan pengiklanan terhadap suatu produk terdapat beberapa ketentuan mengenai larangan pengiklanan sebagaimana dijelaskan dalam pasal 17 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan-ketentuan periklanan yaitu pelaku usaha dilarang mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan, dan harga dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu pengiriman barang dan/atau jasa, pelaku usaha dilarang mengelabui jaminan atau garansi terhadap barang dan/atau jasa, pelaku usaha dilarang memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa, pelaku usaha dilarang memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/atau jasa, pelaku

usaha dilarang mengeksplorasi kejadian dan/atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan.<sup>7</sup>

Kesesuaian antara barang atau jasa dengan pengiklanan juga dilakukan dalam rangka pemenuhan terhadap kualitas suatu produk. Pemenuhan kualitas produk bertujuan untuk memberikan layanan terhadap hak-hak konsumen sebagai akibat hukum dari adanya transaksi jual beli. Adanya transaksi jual beli menimbulkan hak-hak baik hak yang dimiliki pelaku usaha maupun hak yang dimiliki konsumen.

Hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau/ jasa, hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana

---

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen

mestinya, hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>8</sup>

Selain hak konsumen dalam, pelaku usaha juga memiliki hak-hak yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.<sup>9</sup>

Sebelum melakukan transaksi jual beli terdapat beberapa hal yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dan juga konsumen. Sebelum melakukan transaksi jual beli, konsumen harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Sedangkan hal-hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha sebelum melakukan transaksi yaitu beritikad baik dalam melakukan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

---

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> *Ibid.*

Pasca melakukan sebuah transaksi jual beli juga terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan oleh konsumen maupun oleh pelaku usaha. Hal-hal yang harus diperhatikan setelah transaksi jual beli oleh konsumen yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Sedangkan hal-hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha yaitu memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketidaksesuaian antara barang dan jasa yang disediakan oleh pelaku usaha dengan perjanjian awal membuat konsumen dirugikan atas ketidaksesuaian tersebut. Ketidaksesuaian antara barang dapat disebabkan oleh ketidak sesuaian antara nominal dengan barang atau jasa yang disediakan, adanya kondisi barang yang mengalami kecacatan (*defect*) dan terdapat kecacatan tersembunyi (*hidden difect*).

Cacat (*defect*) merupakan ketidaksempurnaan atau kekurangan khususnya dibagian sangat penting untuk operasional atau keamanan

produk.<sup>10</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan cacat produk (*product defect*) yaitu cacat desain (*design defect*), cacat produk (*manufacture defect*), dan cacat informasi atau instruksi (*instruction defect*).<sup>11</sup> Sedangkan cacat tersembunyi (*Hidden Defect*) merupakan ketidak sempurnaan (cacat) produk yang tidak ditemukan pada pemeriksaan yang wajar dan pelaku usaha pada umumnya bertanggungjawab atas cacat tersembunyi tersebut.<sup>12</sup>

Ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen dengan perjanjian awal, membuat pelaku usaha harus memberi garansi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas barang atau jasa yang digunakan. Garansi merupakan bagian dari suatu perjanjian jual beli dimana pelaku usaha menanggung kebaikan atau keberesan barang yang dijual untuk jangka waktu yang telah ditentukan oleh pelaku usaha dan apabila barang tersebut mengalami kerusakan atau cacat maka segala perbaikan ditanggung oleh pelaku usaha dan peraturan mengenai garansi tersebut ditulis dalam bentuk surat garansi.<sup>13</sup> Mekanisme pengajuan garansi terhadap produk yang mengalami kecacatan yaitu konsumen melakukan klaim terhadap barang yang terdapat kecacatan dengan menunjukkan

---

<sup>10</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 34

<sup>11</sup> Wiwik Sri Widiarty, Analisa Hukum Ekonomi Terhadap Standarisasi Mutu Produk Dalam Perlindungan Konsumen Di Indonesia, *Jurnal Hukum to-ra*, Volume 3, Nomor 1, 2017, hlm. 29

<sup>12</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hlm. 34

<sup>13</sup> Dara Masyittah, Dkk, Sistem Garansi Barang Elektronik Dalam Fiqih Muamalah Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Dusturiyyah*, Volume 9, Nomor 2, 2019, hlm. 136

kecacatan serta membawa surat garansi dari toko pelaku usaha, kemudian pelaku usaha mengecek kerusakan beserta keaslian surat garansi, setelah itu pelaku usaha memperbaiki maupun mengganti barang yang mengalami kerusakan atau kecacatan tersebut.

Selain pemeberian garansi, pelaku usaha dalam melakukan usahanya juga harus memberlakukan *Refund* terhadap barang atau jasa yang disediakan. *Refund* juga termasuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha ketika barang atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Refund* adalah proses, cara, perbuatan pembatalan dan sebagainya. *Refund* juga dapat dikatakan sebagai transaksi yang dibatalkan.<sup>14</sup>

Refund biasanya terjadi dikarenakan adanya kerusakan atau kecacatan dalam produk. Terkadang konsumen melakukan refund juga dikarenakan barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan. Disamping itu refund barang bisa dilakukan dengan syarat dan ketentuan seperti barang rusak saat diterima, penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (salah memberi barang), barang yang diterima tidak sesuai deskripsi, dan kelebihan pembayaran dari pembeli.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan suatu kompensasi atau ganti rugi dari pihak penjual atau pelaku usaha, serta konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penggantian barang atau produk yang telah dipesan

---

<sup>14</sup> Nur Adha Utami Simatupang, *Sistem Refund Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Ba'i Al-Muqayyad* (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022), hlm.12

namun tidak sesuai dengan pesanan yang telah disepakati. Hak konsumen tersebut dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen telah ditegaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada ketentuan tersebut konsumen dilindungi karena pelaku usaha atau penjual memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi serta penggantian produk.

Pelaku usaha dilarang menyatakan atau memberikan klausul “berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen” atau dalam hal kegiatan jual beli online lazim dinyatakan sebagai “no refund”. Pelaku usaha juga dilarang menyatakan berhak menolak pengembalian uang atau dana yang telah dibayarkan terhadap produk yang telah dibeli oleh konsumen. Pada transaksi perniagaan elektronik, klausula baku dilarang apabila penjual menyatakan “no refund” atau menolak pengembalian uang yang telah dibayarkan oleh konsumen.

Klausula baku ini sering dicantumkan oleh pedagang yang menjajakan produknya atau mempromosikan produknya pada media sosial instagram. Para pelaku usaha biasanya mencantumkan “*no refund*” dengan terjemahan bebas, tidak ada pengembalian atau juga berarti tidak dapat ditukar dengan barang yang sama.

Segala bentuk klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha atau dalam hal ini toko online dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, batal demi hukum diartikan sebagai

persyaratan atau klausul yang terdapat dalam klausula baku yang dicantumkan atau diberlakukan oleh pelaku usaha dianggap tidak pernah diberlakukan.

Contohnya dalam kehidupan sehari-hari dapat ditemukan melalui pengalaman pelanggan ketika berbelanja *online*. Misalnya, Anda berbelanja *online* pada event *marketplace* di tanggal khusus. Biasanya, harga barang pada periode berikut mengalami penurunan karena adanya potongan harga serta pengiriman tanpa biaya. Ketika Anda telah melakukan pembayaran dan barang datang, ternyata produk yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan atau terdapat kerusakan pada beberapa bagiannya. Karena merasa tidak puas, maka *refund* diajukan.

Proses *refund* berikut biasanya membutuhkan persetujuan kedua belah pihak, penjual dan pelanggan sehingga setelah menekan pilihan pengajuan dana, Anda masih harus menunggu respon dari pihak toko. Saat permintaan *refund* sudah disetujui, Anda dapat segera memenuhi persyaratan yang ditentukan seperti menyertakan bukti berupa foto atau video saat membuka paket atau menunjukkan bagian produk rusak. Pastikan untuk memperlihatkan secara jelas komplain Anda atas produk yang diterima dalam rekaman video maupun foto. Setelah selesai, segera kirim bukti tersebut agar penjual dapat mengecek keasliannya serta menanggapi permintaan pengembalian dana. Apabila penjual sudah menyetujui kegiatan *refund*, umumnya akan meminta Anda untuk mengirimkan ulang

produk tersebut pada alamat toko atau langsung memproses pengembalian dana pada akun *marketplace* pelanggan tanpa meminta barang kembali.

Dalam hal ini perlu dipahami bahwa nominal dana yang dikembalikan mengikuti kebijakan dari perusahaan masing-masing sehingga jumlahnya mungkin saja tidak sebesar harga produk awal. Itulah penjelasan mengenai apa itu refund. Sebagian besar bisnis biasanya menerapkan layanan ini. Namun, memang tidak semua produk ataupun jasa bisa memberikan refund. Banyak kasus yang menyebabkan konsumen menderita kerugian. Salah satu kasus yang akan dianalisis disini adalah kasus mengenai produk yang cacat. Banyaknya beredar produk yang cacat tentunya konsumen merasa dirugikan, karena salah satu hak konsumen adalah untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, karena itulah pelaku usaha nakal dalam menjalankan kegiatan usahanya harus diberikan hukuman yang sesuai.

Dalam hal ini peneliti melihat perkembangan pada UD RIZKI JAYA dimana barang sudah rusak dan sudah dibeli oleh konsumen bisa dikembalikan lagi karena pada UD RIZKI JAYA tidak ingin merusak nama baik dari toko bangunan tersebut meskipun ada kejanggalan yang muncul pada konsumen tersebut. Salah satu contoh fenomena *refund* yang terjadi di UD Rizky Jaya yaitu salah satu konsumen melakukan pembelian semen di UD Rizky Jaya, kemudian setelah sampai di rumah semen tersebut dibuka dari kemasan dan setelah dibuka ternyata semen sudah dalam keadaan kaku. Hal tersebut menunjukkan adanya kecacatan tersembunyi (*hident defect*).

Setelah mengetahui terdapat kecacatan pada semen tersebut, konsumen tersebut datang ke UD Rizky Jaya dengan menunjukkan kecacatan barang tersebut dan menunjukkan kwitansi dari toko UD Rizky Jaya, kemudian pihak UD Rizky Jaya mengganti semen tersebut dengan semen yang lebih bagus.

Contoh lain fenomena *refund* yang terjadi di UD Rizky Jaya yaitu salah satu konsumen membeli cat di UD Rizky Jaya, tetapi setelah dibawa kerumah ternyata warna cat tidak sesuai dengan pesanan, akhirnya konsumen tersebut membawa cat tersebut di UD Rizky Jaya, setelah pihak UD Rizky Jaya mengecek produk tersebut, pihak UD Rizky Jaya hendak mengganti dengan cat yang sesuai pesanan, tetapi setelah di cek, stok cat habis dan pihak UD Rizky Jaya mengembalikan uang sesuai nominal awal pembelian. Contoh lain fenomena *refund* yang terjadi di UD Rizky Jaya yaitu salah satu konsumen membeli pipa di UD Rizky Jaya, tetapi ketika hendak dipakai ukuran pipa tersebut tidak sesuai, kemudian konsumen tersebut hendak menukar pipa tersebut tetapi tidak membawa kwitansi dari toko UD Rizky Jaya dan pihak UD Rizky Jaya menolak pengembalian tersebut karena konsumen tidak bisa menunjukkan kwitansi dari UD Rizky Jaya.

Berbagai fenomena *refund* yang terjadi di UD Rizky Jaya menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan

Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana fenomena *refund* barang dan jasa pada UD Rizki Jaya?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini diantaranya yaitu:

1. Untuk mengetahui fenomena *refund* barang dan jasa pada UD Rizki Jaya.
2. Untuk menganalisis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dari segi akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen terutama Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkhusus dalam bidang hukum ekonomi syari'ah, dan hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi dalam memperluas wawasan yang berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat meningkatkan kemampuan berpikir melalui penelitian yang disusun dan menerapkan teori-teori yang telah didapat selama menempuh perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

b. Bagi Konsumen

Melalui penelitian ini para konsumen akan lebih memahami mengenai pentingnya perlindungan terhadap konsumen. Ketika sudah memahami pentingnya perlindungan konsumen tersebut, para konsumen diharapkan dapat memahami hak-hak serta kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen.

c. Bagi Penjual

Melalui penelitian ini, para penjual diharapkan mampu menyadari akan tanggungjawabnya, sehingga dalam melakukan suatu penjual, maka para penjual lebih memperhatikan mengenai hak-hak dari konsumen serta memberikan perlindungan kepada konsumen.

**E. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kemungkinan adanya kesalahan penafsiran istilah yang digunakan dalam judul ini, maka penulis memberikan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

a. Refund

*Refund* merupakan pengembalian uang atau dapat dikatakan sebagai transaksi yang dibatalkan. Barang yang sudah dibeli dikembalikan ke penjual serta uang juga dikembalikan kepada pihak pembeli. *Refund* merupakan hak konsumen yang mana diatur dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>15</sup>

#### b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>16</sup>

### 2. Penegasan Operasional

Penelitian dengan judul Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini akan membahas mengenai pelaksanaan dari sistem *Refund* produk barang dan jasa yang terjadi di UD Rizky Jaya, sistem *Refund* yang terjadi di UD Rizky Jaya tersebut kemudian akan dianalisis dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Adapun terkait rencana sistematika pembahasan dalam penelitian ini, akan dibagi kedalam beberapa bagian bab sebagaimana berikut:

---

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Bab I Pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan penelitian tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini akan membahas terkait kajian-kajian teori mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi tentang metode yang digunakan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bab IV Paparan data dan Temuan Penelitian, pada bab ini akan dibahas mengenai data-data serta temuan penelitian yang mana data serta temuan tersebut didapat ketika peneliti melakukan penelitian lapangan di UD RIZKY JAYA

Bab V Pembahasan, pada bab ini penulis akan memaparkan pembahasan mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA

Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pembahasan tersebut merupakan analisis mengenai temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti.

Bab V Penutup, pada bab ini penulis akan memaparkan penutup yang berisi tentang kesimpulan yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelaksanaan *Refund* Produk Barang Dan Jasa Pada UD RIZKY JAYA Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian juga mencangkup saran yang diberikan oleh peneliti terkait dengan penelitian yang telah selesai dilakukan.