

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data Penelitian

##### 1. Deskripsi Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tempat wisata Pantai Pelang, tepatnya berada di Desa Wonocoyo Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek Provinsi Jawa Timur. Pantai Pelang terletak sekitar 56 Kilo Meter (Km) barat daya kota Trenggalek, yang menjadi salah satu pantai yang masih alami yang terkenal dengan ombaknya yang besar. Tidak jauh dari Pantai Pelang sekitar 300 Meter (M) pada arah utara terdapat air terjun dengan ketinggian 25 Meter (M), air terjun tersebut dapat dipakai untuk mandi dan diyakini oleh masyarakat sekitar dapat membuat awet muda.<sup>1</sup>

Sejarah berdirinya tempat wisata Pantai Pelang menurut informasi dari Bapak Miskijo selaku anggota pengelola Pantai Pelang, tempat wisata Pantai Pelang mulai dibuka pada tahun 1986 yang dirintis hingga tahun 2000 oleh para anggota Karang Taruna Desa Wonocoyo, setelah tahun 2000 yaitu tepatnya pada tanggal 1 Januari tahun 2001 wisata Pantai Pelang tersebut pengelolaannya diserahkan kepada Pemerintah Daerah, sehingga seiring berjalannya waktu sarana dan prasarana di sekitar Pantai Pelang mulai ada sehingga patut dan layak untuk dijadikan tempat wisata, fasilitas tersebut berupa gazebo, kolam renang, mushola, kamar mandi,

---

<sup>1</sup>Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, *Informasi Pariwisata dan Budaya Kabupaten Trenggalek*, (Surabaya: Wisata Menanggal, 2016), hal. 3

tempat selfie, patung-patung menyerupai hewan laut, serta toko-toko dan warung-warung makanan.<sup>2</sup>

Pembangunan toko-toko dan warung-warung di sekitar Pantai Pelang tersebut juga memiliki sejarah tersendiri, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Miskijo:

Pembangunan toko dan warung di sini mulai dibangun yaitu pada Tahun 2001 sampai 2007, ada sekitar 3 warung dan 2 toko yang terletak di selatan pintu masuk Pantai Pelang, jadi yang ujung barat sana belum ada warung dan toko, karena jalannya menuju lokasi masih belum semudah ini, jadi kendala untuk pembangunan toko selain dana dari Pemerintah Daerah yang tidak cepat cair tapi juga terhambat dengan jalan menuju daerah Wisata Pantai Pelang yang masih sulit, akan tetapi aklhamdulillah setelah dananya turun dan jalan sudah dibangun, pembangunan warung dan toko bisa dilanjutkan, yang utara terdapat 2 toko dan 2 warung, sedangkan yang barat ada 3 warung jadi totalnya ada 8 warung dan 4 Toko, totalnya ada 12 mbak.<sup>3</sup>

Tujuan pembangunan toko dan warung di sekitar wisata Pantai Pelang yaitu untuk bisa menjadi sumber nafkah bagi warga, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sudarso:

Jadi begini dek, untuk tujuan dari pembangunan toko dan warung di sini ya setidak-tidaknya dapat membantu memberikan lapangan pencarian nafkah untuk masyarakat panggul, jadi oleh Pemerintah Daerah itu, diberikan anggaran untuk pembuatan toko dan warung, kan juga kasian para wisatawan yang mungkin ke sini terus belum sarapan, jadi dengan adanya toko dan warung di sini mereka bisa membeli minuman, camilan, atau gorengan agar tidak lapar, agar mereka tidak kapok untuk berwisata di sini, meski pelang itu ibarat katanya harus naik gunung dan turun gunung, tapi keindahan pantai dan prasarana pantainya juga tidak kalah dengan pantai yang ada di dataran.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Miskijo selaku anggota pengelola Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

<sup>3</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Miskijo selaku anggota pengelola Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

<sup>4</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sudarso selaku ketua pengelola Pantai Pelang pada hari Selasa tanggal 21 November 2017

Penjual juga antusias untuk berjualan di wisata Pantai Pelang juga langsung memenuhi toko-toko dan warung yang ada, sebagaimana yang dituturkan oleh Bu. Tukijem (penjual makanan):

Jadi begini mbak, semenjak toko dan warung ini telah dibangun saya langsung bertanya kepada Bapak Miskijo dan saya langsung mendaftarkan diri untuk berjualan di sini, dan denger-denger daftar nama pejual di sini sama Bapak Miskijo di setorkan ke Dinas Pariwisata Trenggalek kalau nggak salah, di sini saya jualannya juga nggak gratis mbak tempatnya juga mbayar, mbayar pajak mbak, pertahunnya Rp.150.000 mbak.<sup>5</sup>

Selain Bu. Tukijem, masih banyak lagi penjual yang menepati toko serta warung di sekitar wisata Pantai Pelang, untuk detailnya sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sujitno (pengelola wisata Pantai Pelang):

Begini dek, pada deretan selatan pintu masuk wisata Pantai Pelang itu ada 3 Toko dan 2 warung, untuk 3 Toko penjual yang menempatnya yaitu Bu. Tukijem, Bu. Sumiati, Bu. Rumiati sedangkan 2 warung penjual yang menempatnya yaitu Bapak. Rokhani dan Ibu Nur. Mereka semua adalah warga dari berbagai desa yaitu Ibu Tukijem itu warga Desa Wonocoyo, Ibu Sumiati itu warga Ndogo Lor, untuk Bu. Rumiati, Bapak. Rokhani dan Ibu Nur merupakan warga Desa Pucang Ombo. Penjual yang berjualan di deretan Utara yaitu Ibu Tukinem, Ibu Katiyem mereka berjualan di 2 warung, dan ada Ibu Sutini, serta Pak. Sutijo yang menempati 2 Toko tersebut, para penjual yang ada di deretan Utara tersebut semuanya asli warga desa Pucang Ombo, kemudian yang terakhir yaitu di sebelah barat itu terdapat 3 warung yang penjualnya namanya Bu. Tukinem, Mbak Yayuk dan Bu. Yem.<sup>6</sup>

Para penjual menjual makanan yang beraneka ragam, ketika peneliti meneliti ke warung-warung makanan tersebut, baik snack dari pabrik ataupun home industri, jajanan atau snack dari pabrik yang mereka

---

<sup>5</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Tukijem selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

<sup>6</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Sujitno selaku anggota pengelola Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

jual sudah ber SNI sedangkan untuk Home Industri berupa keripik tempe, sale, alen-alen, manco, ada yang tidak berlabel, serta ada juga yang sudah berubah warna, serta gorengan yang baunya sudah tidak sedap lagi semisal tahu yang sangat jelas lagi gorengan sisa kemarin yang sudah basi dan digoreng lagi, hal-hal tersebut peneliti temukan pada makanan yang dijual oleh 9 penjual, yaitu 2 warung dan 2 toko yang terletak di selatan pintu masuk wisata Pantai Pelang, 2 toko dan 2 warung yang terletak di sebelah utara, dan 1 warung yang terletak di sebelah barat, hal-hal tersebut sering terjadi karena disebabkan belum adanya pemeriksaan khusus dari pihak pengelola wisata Pantai Pelang untuk makanan-makanan yang dijual oleh para penjual, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Miskijo (pengelola wisata Pantai Pelang):

Begini mbak, untuk semua jenis barang atau makanan dan minuman yang dijual oleh penjual, memang belum ada pemeriksaan tersendiri mbak, kami ya hanya percaya-percaya saja dengan para penjual, kami kan juga kerjanya nggak hanya melulu menjaga di wisata Pantai Pelang ini mbak, kami juga punya keluarga, dan pekerjaan lain yang harus kami kerjakan mbak, jadi ini berkaitan dengan waktu mbak, jadi tidak sempat untuk memeriksa dagangan seperti itu, saya juga biasanya di sini jika lapar pulang gitu mbak, makan di rumah, jadi gak terlalu paham dengan dagangan mereka, waktu kami menariki uang pajak kepada para penjual itu juga hanya 1 tahun sekali mbak, kami juga sering mondar-mandir lewat di depan warung dan toko mereka, kami juga sekilas melihat paling ya dagangannya itu snack, gorengan, nasi ya seperti itu mbak.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Miskijo selaku anggota pengelola Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

## **2. Praktik Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Makanan di Tempat Wisata Pantai Pelang**

Praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang sebenarnya juga sama saja dengan jual-beli makanan yang sering dilakukan di luar tempat wisata Pantai Pelang, sebagaimana yang diungkapkan oleh para penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang sebagai berikut.

Ibu Tukijem menyampaikan bahwa:

Proses jual-beli makanan di sini ya biasa aja mbak seperti jual-beli makanan pada umumnya yaitu pembeli datang ke warung atau toko di sekitar pantai pelang, kemudian melakukan akad jual-beli, konsumen “Bu, saya beli makanan ini ya?”, kemudian penjual menjawab “iya mbak, silahkan ambil mana yang di beli mbak”, kemudian konsumen mengeluarkan uang untuk membayar makanan yang dibelinya kepada penjual. Saya di sini berjualan jajan-jajan dari pabrik, kripik-kripik buatan ibu rumah tangga, saya membeli dagangan saya di pasar Panggul mbak, kemudian saya jual lagi, ya untuk jajanan buatan ibu rumah tangga tersebut ada yang sudah berlabel dan ada juga yang tidak mbak, untuk masih renyah atau tidaknya ya saya tidak terlalu teliti mbak kan kelihatannya juga masih bagus mbak, kalau pengkulaknya bilang gurih dan enak gitu, ya saya sudah percaya mbak, kemudian saya menjualnya lagi di warung tempat wisata Pantai Pelang ini mbak, dan saya jual dan saya usahakan untuk terjual lagi ya agar kembali modal mbak, ya untuk masalah harga kan ini tempat wisata jadi harganya saya naikkan lima ratus rupiah sampai dua ribu rupiah mbak.<sup>8</sup>

Praktik jual-beli tersebut tidak jauh berbeda dengan yang disampaikan oleh Bu. Sumiati:

Proses jual-beli makanan di sini ya sama seperti jual-beli pada umumnya, pembeli datang ke sini kemudian memilih apa yang di beli lalu membayar seharga jajanan yang dipilih tadi mbak.

---

<sup>8</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Tukijem selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

Dagangan saya berupa jajan-jajan pabrik, kripik-krupik buatan ibu-ibu warga trenggalek dan gorengan mbak untuk gorengan saya biasanya pakai minyak curah mbak, yang harganya terjangkau untuk menggoreng dagangan saya mbak, untuk jajan-jajan nya saja belanjanya di toko besar di Wonocoyo mbak, ya di sini kan di tempat wisata jadi ya harganya agak mahal mbak, untuk gorengan yang tidak habis terjual biasanya saya masukkan ke almari es kemudian besoknya saya goreng lagi mbak, agar renyah kembali. Kalau nggak gitu ya rugi mbak, tapi kalau sudah dua hari tidak laku-laku ya saya buang mbak.<sup>9</sup>

Seperti halnya yang disampaikan oleh penjual lain, kebanyakan dari praktik jual-beli tersebut para penjual menjual kripik-krupik buatan ibu-ibu rumah tangga dan gorengan, dan kripik-krupik tersebut ada yang belum berlabel sebagaimana yang disampaikan oleh Bu. Rumiati:

Proses jual-beli makanan di sini ya biasa aja mbak, pembeli datang ke toko saya, kemudian memilih dan bertanya harga dagangan saya kemudian membayarnya mbak. Di sini dagangan saya berupa kripik-krupik (krupik singkong, mbothe, manco, sale), semuanya itu buatan saya sendiri mbak, biasanya saya menggorengnya menggunakan minyak curah mbak, untuk kripik buatan saya sampai saat ini masih belum berlabel mbak, ya saya berusaha menjualnya hingga laku mbak, ya saya menghitung untuk masa kedaluarsanya mbak, hanya saja kalau sudah berbulan-bulan nggak laku begitu ya saya buang mbak, tapi kalau masih enak ya saya makan sendiri mbak, untuk harga ya saya naikkan sedikit dari harga pada umumnya mbak, ini kan di tempat wisata Pantai Pelang kan cepat lakunya mbak, serta agar harga sama dengan penjual yang lainnya (penjual di sekitar tempat wisata Pantai Pelang).<sup>10</sup>

Praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh para penjual, hanya saja terkait dengan kripik-krupik yang dijual, ada juga penjual yang menjual kripik-krupik hasil olahan penjual sendiri, meski olahan sendiri, penjual

---

<sup>9</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sumiati selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

<sup>10</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Rumiati selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

belum mencantumkan masa kedaluarsa, seperti yang disampaikan oleh Pak. Rokhani:

Proses jual-beli makanan di sini ya biasa aja mbak seperti jual-beli makanan pada umumnya yaitu pembeli datang ke warung atau toko di sekitar pantai Pelang, kemudian konsumen bertanya kepada penjual “Bu, saya beli makanan ini ya?”, kemudian penjual menjawab “iya mbak, silahkan ambil”, kemudian konsumen membayar makanan yang diambilnya tadi kepada penjual. Saya di sini berjualan jajan-jajan buatan pabrik, dan makanan buatan sendiri yang terbuat dari bahan alami, seperti pisang, singkong, kripik tempe, alen-alen, untuk jajanan buatan pabrik saya membelinya di pasar Panggul mbak, untuk masalah masa kedaluarsa kalau jajanan buatan pabrik sudah ada tanggal kedaluarsanya mbak, kalau jajanan buatan istri saya sendiri belum saya buat tanggal kedaluarsanya mbak, untuk harga dari dagangan saya ya beraneka ragam mbak, tapi pada intinya karena ini tempat wisata harganya ya saya naikkan dari harga umumnya, biasanya saya naikkan Rp. 500,00 sampai Rp. 1.000,00.<sup>11</sup>

Praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh para penjual, penjual belum mencantumkan masa kedaluarsa untuk kripik-kripik buatan ibu-ibu rumah tangga, dan juga saat penjul menjual gorengan dan tidak habis dalam sehari, esoknya penjual akan menggoreng lagi gorengan tersebut agar kelihatan segar kembali dan menjualnya lagi seperti yang disampaikan oleh Ibu Tukinem:

Proses jual-beli makanan di sini ya sama seperti jual-beli pada umumnya, pembeli datang ke sini kemudian memilih apa yang dibeli lalu membayar seharga jajanan yang dipilih tadi mbak Begini mbak untuk dagangan saya yang saya jual seperti ini mbak, ala kadarnya seperti jajanan kripik singkong, kripik pisang, manco, yang membuat anak saya mbak, dia titip dagangannya untuk saya jualkan, dan juga ini saya menjual gorengan mbak, ya kan gorengan tidak melulu habis terjual seketika mbak, hari itu juga,

---

<sup>11</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Rokhani selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

jadi ya saya bawa pulang untuk saya goreng lagi dan besoknya saya jual lagi mbak, untuk minyaknya biasanya ya lebih sering pakai banyak literan itu mbak, yang harganya terjangkau, untuk pemakaian minyak ya kalau masih bening gitu ya saya gunakan untuk menggoreng lagi mbak, ya kadang untuk 3 kali penggorengan mbak, ya untuk harga gorengan ya saya jual agak bernilai sedikit dari pada harga gorengan di luar wisata pantai pelang mbak, akan wisatawan yang luar kota kan untuk harga gorengan misalnya seharga Rp. 800,00 kan sudah termasuk murah mbak. Kalau kripik ya cuma industri kecil mbak tidak sempat di beri tanggal kedaluarsa tapi ya biasanya kalau sudah lama tidak laku terjual ya sudah tidak gurih lagi mbak.<sup>12</sup>

Praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh para penjual, hanya saja terkait dengan kripik-kripik yang dijual, ada juga penjual yang teliti, pada saat kripik yang dijualnya sudah berubah warna atau menjamur, penjual tersebut membuang kripik tersebut seperti yang disampaikan oleh Ibu Nur:

Proses jual-beli makanan di sini ya sama saja seperti jual-beli makanan yang lain, contohnya pembeli datang ke sini kemudian memilih dan mengambil apa yang dibelinya lalu membayar seharga jajanan yang diambilnya tadi mbak. Saya di sini menjual jajanan buatan pabrik mbak, dan juga jajanan buatan ibu-ibu rumahan semuanya ya saya mengkulaknya dari toko besar pasar Panggul sana mbak, ya yang jajanan buatan ibu-ibu rumahan ya tidak berlabel mbak, kan ya cuma kripik pisang, kripik singkong seperti itu mbak. Ya saya berusaha agar jualan saya laku mbak ya saya menawar-nawarkan jualan saya, untuk harga ya berbeda dengan di luar tempat wisata mbak ya biasanya saya naikkan Rp. 500,00 sampai Rp. 1.000,00 dari harga biasanya mbak, di tempat wisata kan ramai mbak dengan harga segitu wisatawan juga masih banyak yang membeli dagangan saya mbak, untuk masa kedaluarsa ya untuk kripik pisang dan kripik singkong, alen-alen seperti itu ya kalau warna sudah kelihatan tidak wajar ya saya buang mbak.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Tukinem selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

<sup>13</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Nur selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Senin tanggal 20 November 2017

Praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh para penjual, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Katiyem:

Proses jual-beli makanan disini sama seperti jual-beli makanan yang lainnya, orang yang berwisata ketika lapar datang ke sini kemudian mengambil apa yang di beli lalu membayar seharga jajanan yang di pilih tadi mbak. Jenis dangan yang saya jual ya tidak jauh seperti apa yang di jual oleh penjuak di sekitar tempat wisata Pantai Pelang mbak, saya menjual jajan-jajan pabrik dan kripik-kripik buatan ibu-ibu, semuanya itu saya beli atau mengkulaknya dari pengkulak atau toko besar di pasar Panggul mbak, untuk masa kedaluarsa ya kalau jajanan pabrik sudah ada label masa kedaluarsanya mbak tapi kalau jajanan buatan ibu-ibu rumah tangga yang berlabel dan tercantum masa kedaluarsanya masih sedikit kan ya namanya juga bukan pabrik besar mbak, untuk harga dagangan saya ya saya naikkan Rp. 1.000,00 sampai Rp. 2.000,00 dari harga di luar tempat wisata Pantai Pelang mbak, ya agar untung mbak dan dapat membiayai sekolah anak saya.<sup>14</sup>

Praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh para penjual, ketika membuat gorengan, penjual menggunakan minyak untuk dua kali penggorengan sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Yuli:

Proses jual-beli makanan di sini ya sama seperti jual-beli pada umumnya, pembeli datang ke sini kemudian memilih apa yang dibeli lalu membayar seharga jajanan yang dipilih tadi mbak Saya di sini menjual snack-snack jajanan yang dari pabrik dan gorengan mbak, kalau snack-snacknya saya membeli di Toko Indah Wonocoyo mbak, untuk gorengannya ya saya membuatnya sendiri, untuk minyaknya saya pakai minyak curah mbak, yang lebih murah, untuk minyak biasanya saya gunakan untuk 2 kali penggorengan mbak, untuk masalah harga ya saya naikkan sedikit mbak biasanya selisih Rp. 600,00 sampai Rp. 1.500,00 dari harga biasanya di sini kan ya di tempat Wisata.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Katiyem selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Selasa tanggal 21 November 2017

<sup>15</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Yuli selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Selasa tanggal 21 November 2017

Praktik jual beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh para penjual, terkait dengan makanan yang dijual oleh penjual, untuk jajanan pabrik sudah tertera masa kedaluarsanya, tetapi untuk kripik-kripik buatan Ibu rumah tangga masih banyak yang tidak berlabel dan tidak tercantum masa kedaluarsanya sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Yayuk:

Proses jual-beli makanan di sini ya sama seperti yang lain mbak, pembeli ke sini kemudian mengambil apa yang akan dibeli, kemudian membayar seharga jajanan yang dipilih tadi mbak, Begini mbak dagangan yang saya jual yaitu berbagai jenis jajanan pabrik dan juga kripik-kripik buatan rumahan dan berbagai jenis gorengan, untuk jajanan pabrik dan kripik buatan rumahan saya mengkulaknya dari Toko Ibu Esti Desa Pucang Ombo mbak, dan untuk gorengannya saya membuatnya sendiri mbak, minyaknya ya saya biasanya menggunakan minyak biasa mbak, yang harganya terjangkau ya biasanya minyak tersebut hanya saya gunakan untuk 2 kali penggorengan mbak, ya kalau gorengan saya tidak habis sehari ya saya jual besoknya tapi ya saya goreng lagi mbak agar renyah lagi selagi itu masih enak mbak. Untuk masalah kedaluarsa biasanya jajan buatan rumahan itu mbak sebagian masih ada yang belum tercantum tanggal kedaluarsanya. untuk masalah harga dari dagangan saya saya jual dengan selisih harga Rp. 700,00 sampai Rp.1.000,00 dari harga biasanya mbak.<sup>16</sup>

Berbeda dengan apa yang dijual oleh para penjual diatas, ada juga salah satu penjual yang hanya menjual jajanan pabrik dan gorengan saja, selain itu penjual juga membuat gorengan di warung tersebut, akan tetapi dalam praktik jual-beli tentunya sama saja dengan para penjual yang lain, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Yem:

Proses jual-beli makanan di sini ya sama seperti jual-beli pada umumnya, pembeli datang ke sini kemudian memilih apa yang

---

<sup>16</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Yayuk selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Selasa tanggal 21 November 2017

dibeli lalu membayar seharga jajanan yang dipilih tadi mbak Dagangan yang saya jual ya seperti ini mbak ada jajanan dari pabrik dan gorengan (tahu isi, tempe goreng, heci, timus), untuk jajanan pabriknya saya mengkulak atau membelinya dari Toko Ibu Sri Desa Pucang Ombo, untuk gorengannya saya membuat sendiri mbak, biasanya saya membuat gorengannya ya di warung ini mbak, minyak yang saya gunakan ya minyak apa saja. Masalah masa kedaluarsa kalau dagangan dari pabrik jarang yang belum tercantum tanggal kedaluarsanya mbak. Untuk harga ya saya bedakan mbak agar seperti penjual lain di wisata Pantai Pelang ini, biasanya harga dagangan saya saya jual dengan selisih Rp. 500,00 sampai Rp. 1.500,00 dari harga jajanan di luar wisata Pantai Pelang.<sup>17</sup>

Penjelasan yang sudah disampaikan oleh para penjual di tempat wisata Pantai Pelang tersebut pada intinya jual-beli makanan di tempat wisata tersebut sama saja dengan jual-beli yang dilakukan di luar tempat wisata Pantai Pelang, hanya saja yang membedakan yaitu, rasa makanan yang tidak sesuai dengan harga dan tawaran penjual sebagaimana yang disampaikan oleh para wisatawan yang telah membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang sebagai berikut.

Ibu. Yati dan Ibu Miya mengungkapkan bahwa:

Saya kalau ada waktu senggang atau pas hari minggu gitu ya sering liburan di Pantai Pelang inin mbak, untuk harga makanan di sini ya memang beda dengan harga makanan di luar mbak, ya maklum karena ini tempat Wisata, tetapi seharusnya harga yang lumayan mahal itu terbayar dengan rasa yang enak mbak, tidak seperti yang saya beli kemarin gorengannya udah kecil, mahal, katanya gurih, enak, dari warnanya memang seakan-akan enak mbak, tapi rasanya ternyata nggak enak, minyaknya kayak nggak minyak segar, memang saya disuruh memilih jajanan atau makanan yang akan kami beli mbak tapi kan penjualnya juga bilang katanya gurih dan lezat, tapi nyatanya tidak seperti itu mbak, jadi mulai saat itu saya tiap ke sini bawa bekal makanan sendiri dari rumah mbak.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Hasil wawancara dengan Ibu yem selaku penjual makanan di Pantai Pelang pada hari Selasa tanggal 21 November 2017

<sup>18</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Yati dan Ibu Miya selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Selasa tanggal 21 November 2017

Sebagaimana yang disampaikan oleh konsumen lain, harga makanan yang dijual oleh penjual tidak sesuai dengan rasa, meski terlihat enak, akan tetapi kadang rasa makanan tersebut tidak enak, seperti yang disampaikan oleh Ibu Sri Wahyuni:

Saya sudah 4 kali ini berwisata di sini mbak, kalau hari minggu seperti itu, untuk masalah makanan yang di jual di tempat wisata ini, ya biasa seperti itu makanan di tempat wisata ini, udah harganya ya lumayan mahal terus buatnya makanan itu *sokor* alias yang penting jadi dan membentuk gitu mbak, kadang jajan itu kayak enak masih gurih, tapi setelah dibeli dan dimakan ternyata sudah *tengik* alias sudah tidak enak sudah berubah rasa, mungkin masa kedaluarsanya tidak dilihat oleh penjual, ya meski kami disuruh untuk memilih makanan dan jajanan yang akan saya beli, tetapi ya saya tidak seteliti itu mbak.<sup>19</sup>

Konsumen yang tidak teliti, ketika membeli jajanan dari pabrik yang dijual oleh penjual, dan jajan tersebut kedaluarsa, konsumen langsung membuang makanan tersebut, konsumen merasa rugi dan kecewa, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Rohmat:

Saya ya lumayan sering main di Pantai ini mbak bersama anak-anak saya, kalau di sini biasanya saya membeli makanan-makanan ringan mbak, kebanyakan gak enak nya sama enak nya, saya pernah beli mbak snack nya, panda itu mbak, meski seorang pembeli diberi hak untuk memilih jajanan atau makanan yang akan dibeli, saya yah namanya laki-laki ya gak seteliti itu saya gak lihat masa kedaluarsa nya, terlebih lagi kalau anak-anak sudah merengek ingin makan jajan cepat, ya saya kecewa mbak setelah saya membayar kemudian saya buka ternyata rasanya sudah nggak enak mbak, masalah bahaya atau tidaknya untuk kesehatan untung nya udah tahu kalau rasanya sudah tidak layak lagi ya saya membuangnya mbak, anak saya nggak boleh makan, kan seperti itu kesian uangnya terbuang sia-sia mbak, tapi ya gimana lagi, udah harganya lebih mahal daripada harga biasanya.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Kamis tanggal 23 November 2017

<sup>20</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Rohmat selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Kamis tanggal 23 November 2017

Selain wisatawan yang membeli makanan di tempat wisata tersebut, ada juga wisatawan yang tidak membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang, wisatawan ada yang membawa bekal dari rumah, dengan alasan bahwa makanan yang dijual di sekitar tempat wisata tersebut, tidak enak dan rasa tidak sesuai dengan harga dan penawarannya, dan ketika anaknya konsumen tersebut membeli gorengan tersebut, ia langsung batuk, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Agus:

Begini mbak, saya sering sekali mbak berwisata di sini bersama keluarga saya, untuk masalah membeli makanan, saya jarang beli makanan di sini kalau waktu main di pantai Pelang ini, ya karena harganya juga mahal dan juga rasanya yang tidak sesuai dengan omongannya penjual, biasanya istri saya membawa bekal dari rumah, rumah saya juga nggak jauh-jauh banget, anak-anak paling ya snack dan minuman itu bekal yang dibawa istri saya, karena anak saya tiap beli gorengan di sini anak saya jadi batuk, ya mungkin emang gorengannya minyaknya yang sudah tidak layak dan rasanya itu juga tidak enak, seperti gorengan kemarin yang digoreng lagi.<sup>21</sup>

Tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh konsumen diatas, meski konsumen diberi hak untuk memilih apa yang konsumen beli, konsumen tetap saja tidak teliti, konsumen masih saja tertipu, ada penjual yang menjual gorengan dengan rasa yang sudah tidak layak makan, sungguh tidak sesuai dengan penawaran penjual, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sri:

Saya sudah 6 kali berwisata di Pantai ini mbak, saya kalau lapar gitu beli makanan di sini mbak, ya di sini memang harga makanannya lebih mahal pada harga aslinya, kan ini di tempat wisata, saya pernah membeli gorengan mbak, tahu di mbah

---

<sup>21</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Agus selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Kamis tanggal 23 November 2017

katiyem itu aduh mbak rasanya sudah tidak layak, asam-asam gitu kayak tahu sudah lama yang digoreng, saya sampai pengen muntah udah harganya seribuan, yang jual memang sudah tua mbak, jadi ya *opo anane ae* (apa adanya saja), meski ya saya diberi hak untuk memilih sih mbak, tapi ya sekedar ambil saja saya mbak, setelah saya beli rasanya tidak enak tapi ya gimana lagi, ya saya buang saja mbak, anak-anak saya juga tidak mau, ya saya tidak komplain sih mbak, atas apa yang saya alami.<sup>22</sup>

Ada juga konsumen yang merasa harga makanan yang dijual oleh penjual tidak sesuai dengan ukuran makanan tersebut, misalnya gorengan yang ukurannya terlalu kecil dan bahannya berbeda dengan bahan gorengan pada umumnya, padahal harga gorengan tersebut lebih mahal dari harga biasanya, sebagaimana yang disampaikan oleh Bu. Wiji:

Saya sudah 5 kali berwisata di sini mbak, saya sudah 3 kali membeli makanan di sini mbak, untuk harga makanan ya beda dengan harga yang seharusnya mbak, kan ya enak nyari keuntungan di tempat wisata itu, apa aja laku, karena ya kepepet konsumennya, lapar terus ya beli makanan di sini, karena wisatawan seperti saya ini kan jauh dari rumah dan tidak bawa bekal dari rumah, ya saya beli makanan di sini mbak, ya saya diberi hak untuk memilih makanan yang akan saya beli mbak, rasa gorengan di sini ya beda banget dengan gorengan di luar mbak, misalnya tahu isi di sini kecil-kecil harganya Rp. 700,an isinya tahu isi itu cuma mie jagung itu mbak, dan minyaknya itu tidak sedap mbak.<sup>23</sup>

Ketika konsumen komplain atas apa dibelinya tidak sesuai dengan penawaran penjual, misalnya makanan tersebut sudah kedaluarsa, penjual akan memberikan pilihan ganti rugi, apakah dikembalikan berupa uang atau dikembalikan berupa makanan yang senilai dengan makanan atau

---

<sup>22</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sri selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Kamis tanggal 23 November 2017

<sup>23</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Wiji selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Kamis tanggal 23 November 2017

jajan yang dibeli oleh konsumen tadi, sebagaimana yang diungkapkan oleh

Mbak Wardani:

Aku diwawancarai kayak gini malu mbak, begini mbak saya ya sering mbak berwisata di Pantai Pelang ini, saya juga pernah beli kripik ketela di penjual bagian selatan toko yang tengah itu mbak, kripiknya memang tidak ada labelnya mbak, dari warnanya ya saya kira kalau enak mbak, satu bungkus kecil itu harganya delapan ribu mbak, biasanya di tempat saya hanya enam ribuan mbak, ya saya sih mbak yang memilih makanan sendiri untuk saya beli, tapi ya saya kurang teliti, saat saya sudah memberikan uang dan saya pergi dan saya makan kripik tersebut ternyata rasanya sudah tidak enak lagi, sudah tidak renyah mbak, ya kalau penjualnya bilang kalau kripiknya sudah tidak enak, ya nanti rugi lah mbak penjualnya, pernah dulu itu saya kembalikan mbak, komplain karna kripiknya sudah tidak gurih dan berubah warna mbak dan sama penjualnya saya disuruh untuk memilih ganti rugi mbak, pilih uang saya kembali atau pilih makanan seharga yang telah saya beli tadi mbak, kemudian saya memilih untuk dikembalikan uang saja mbak, jadi ya cuma diselesaikan secara kekeluargaan mbak.<sup>24</sup>

Jika hanya gorengan saja, konsumen tidak komplain, meski rasa gorengan tersebut tidak sesuai dengan harga dan penawaran penjual, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Citra:

Saya sering mbak berwisata di sini, saya ya pernah membeli makanan di sini mbak, saya kan liburan bersama anak saya, biasanya anak saya merengek minta jajan mbak, yang saya tahu yang dijual di sini makanannya itu snack-snack dan gorengan mbak, menurut saya untuk rasa ya gitu mbak, masih enakan jajanan di luar tempat wisata Pantai Pelang mbak, rasa gorengannya di sini gak enak mbak, udah harganya mahal mbak, gitu penjualnya bilang kalau gorengannya enak mbak, ya untuk pembeli ya diberi hak untuk memilih sendiri makanan atau jananan yang akan pembeli beli mbak, untuk masalah komplain selagi tidak membahayakan ya saya tidak komplain mbak.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Hasil wawancara dengan Mbak. Wardani selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Kamis tanggal 23 November 2017

<sup>25</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Citra selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

Ada juga konsumen yang tidak komplain atas kripik dan gorengan yang tidak sesuai dengan harga dan penawaran penjual, gorengan serta kripik yang dijual oleh penjual tersebut ada yang enak dan ada yang tidak, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Bowo:

Saya sudah 4 kali ini berwisata di Pantai Pelang mbak, saya sudah 2 kali membeli makanan di sini mbak, untuk harga makanan di sini ya beda dengan harga makanan di luar tempat wisata Pantai Pelang mbak, ya karena di tempat wisata kan apapun yang penting jadi, dijual dan pasti banyak yang membeli namanya juga di tempat wisata kan ramai pengunjung mbak, apalagi kalau hari minggu mbak, ya sebagai pembeli memang ya diberi hak untuk memilih makanan dan jajanan yang akan dibeli mbak, tapi ya setelah saya membeli dan memakannya aduh rasanya juga ya ada yang enak ada yang tidak mbak yang tidak enak itu gorengannya dan kripik yang sudah tidak renyah mbak, tetapi saya juga belum pernah komplain mbak.<sup>26</sup>

Ketika konsumen komplain atas apa dibelinya tidak sesuai dengan penawaran penjual, misalnya makanan tersebut sudah kedaluarsa (sudah berjamur), penjual akan memberikan pilihan ganti rugi, apakah dikembalikan berupa uang atau dikembalikan berupa makanan yang senilai dengan makanan atau jajan yang dibeli oleh konsumen tadi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Handayani:

Saya sudah 7 kali ini berwisata di Pantai Pelang bersama keluarga saya mbak. Saya pernah membeli makanan di sini mbak, makanan di sini harganya ya beda mbak dengan harga biasanya, dan untuk rasanya juga gak enak mbak, berbeda dengan tawaran penjual, ya sebenarnya saya diberi hak untuk memilih mbak tapi kan ya saya tidak seteliti itu mbak, saya pernah membeli kripik singkong mbak, dan tidak ada tanggal kedaluarsanya mbak katanya penjualnya kan enak dan gurih, jadi ya saya membelinya mbak, saat sudah saya buka ternyata rasanya sudah tidak enak mbak, yang bawah sendiri sudah ada jamur-jamur gitu mbak, kalau sampai ke makan kan ya

---

<sup>26</sup>Hasil wawancara dengan Bapak. Bowo selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

bahaya, untungnya setelah tahu saya langsung komplain kepada penjual ya penjual meminta maaf kepada saya dan memberikan pilihan kepada saya apakah dikembalikan berupa uang atau berupa makanan seharga makanan yang saya beli tadi mbak sesuai dengan pilihan saya, dan saya memilih untuk diganti makanan berupa kripik yang masih enak mbak.<sup>27</sup>

Selain hal-hal yang disampaikan oleh konsumen diatas, ada juga konsumen yang mengeluh terkait dengan gorengan yang rasanya tidak sesuai dengan penawaran, kelihatannya masih segar, tetapi ketika sudah dimakan, rasa gorengan tersebut seperti gorengan kemarin yang tidak habis terjual, kemudian esoknya digoreng dan dijual kembali, padahal harga gorengan tersebut lebih mahal dari harga gorengan pada umumnya sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Roisah:

Saya sering berwisata di sini mbak, saya pernah membeli makanan di sini mbak. jenis makanan di sini harganya selisih seribu sampai dua ribu rupiah mbak, saya pernah membeli gorengannya mbak, gorengannya memang kelihatannya masih segar dan enak sesuai dengan penawaran penjual, ya saya memilih sendiri makanan yang akan saya beli sih mbak, tapi kan ya tidak seteliti itu mbak saya, sesudah saya membelinya ternyata rasanya kurang enak mbak, kaya sudah gorengan kemarin yang digoreng lagi terus dijual lagi mbak, saya juga tidak komplain mbak.<sup>28</sup>

Selain wisatawan yang membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang ada juga wisatawan yang sama sekali tidak membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tersebut, karena sudah membawa bekal dari rumah, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Pujianti: “Saya sering

---

<sup>27</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Handayani selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

<sup>28</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Roisah selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

berwisata disini mbak, tapi saya bawa bekal dari rumah saya tidak pernah beli makanan disini mbak”.<sup>29</sup>

Wisatawan yang tidak membeli makanan ditempat wisata Pantai Pelang lebih sedikit daripada wisatawan yang membeli makanan ditempat wisata Pantai Pelang, sebagaimana yang disampaikan oleh para wisatawan yang telah membeli makanan di tempat wisata tersebut, terkait dengan keluhan para konsumen, ada juga konsumen yang mengeluh ketika kripik berupa sale yang sudah dibelinya ternyata sudah menjamur, kemudian konsumen komplain atas apa dibelinya tidak sesuai dengan penawaran penjual, makanan tersebut sudah kedaluarsa (sudah berjamur), penjual memberikan pilihan ganti rugi, apakah dikembalikan berupa uang atau dikembalikan berupa makanan yang senilai dengan makanan atau jajan yang dibeli oleh konsumen tadi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mbak Indah Wahyuni:

Saya sudah 6 kali ini berwisata di sini mbak, kalau liburan seperti ini kan enak mbak berwisata bersama keluarga dan juga menikmati indahnya air terjun di tempat wisata Pantai Pelang tersebut, kalau pas tidak bawa bekal dari rumah ya saya beli camilan di sini mbak, biasanya kripik pisang, kripik singkong dan gorengan mbak, untuk harganya ya lebih mahal daripada harga biasa di luar wisata Pantai Pelang, saya pernah mbak membeli sale katanya salenya enak, gurih, pas saya sudah memilih dan membelinya ternyata rasanya sudah tidak gurih dan juga ada jamur-jamur hitam mbak, kan sale warnanya merah kehitam-hitaman gitu mbak jadi sebelumnya saya tidak tahu kalau ternyata sudah menjamur, ya saya langsung complain mbak sama penjualnya, kemudian saya memilih uang saya diganti mbak, kan sama penjualnya disuruh memilih mbak, diganti uang atau kripik sale yang masih enak dan gurih.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Pujianti selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

<sup>30</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Indah Wahyuni selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

Hal serupa juga dialami oleh konsumen lain, hingga makanan yang dibelinya kedaluarsa dan rasanya seperti obat, tentunya hal tersebut membahayakan konsumen, dan ketika komplain, konsumen tidak hanya komplain seketika, akan tetapi ada juga konsumen yang komplain esoknya, meski demikian konsumen tersebut sama-sama diberi kompensasi atau ganti rugi oleh penjual sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sutiyah:

Begini dek saya sering berwisata di Pantai Pelang ini, lupa saya sudah berapa kali ke sini, saya kalau di sini biasanya ya membeli camilan kripik mbak, ya di sini pembeli diberi hak untuk memilih jajanan atau makanan yang akan pembeli beli mbak, saya pernah mbak tergoda dengan penawaran penjual katanya kripik yang dijualnya enak gurih masih baru, dan saya membeli 2 mbak, kripik singkong dan kripik mbothe tapi ketika saya sudah membelinya dan setelah saya buka ternyata rasanya sudah tidak enak lagi untuk yang kripik mbothenya sampai rasanya sudah kayak obat mbak, memang belum terlalu kelihatan kalau sudah menjamur, sudah harganya mahal sudah tidak sesuai dengan standarnya, lalu ketika saya liburan lagi saya komplain mbak kalau kemarin kripiknya sudah tidak enak, penjualnya malah bilang kripik itu saya mengkulaknya dari tetangga saya mbak dan juga tidak ada masa kedaluarsanya jadi ya saya juga tidak tahu kalau ternyata sudah tidak enak, kemudian penjual tersebut mengganti uang saya dek, sama penjualnya kan disuruh memilih apakah diganti dengan makanan yang masih enak atau diganti dengan uang.<sup>31</sup>

Selain wisatawan yang membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang ada juga wisatawan yang sama sekali tidak membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tersebut, karena sudah membawa bekal dari rumah, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu. Sulistyawati:

---

<sup>31</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sutiyah selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 26 November 2017

Ya saya baru 2 kali ini berwisata di sini mbak, dipaksa anak-anak saya yang ngotot mau berwisata ke sini, anak saya suka sekali mandi di air terjun Pantai Pelang ini mbak, saya tidak pernah membeli makanan di sini mbak, saya selalu bawa bekal dari rumah, alhamdulillah anak-anak saya tidak terlalu suka membeli jajan, ya mungkin kalau harga makanan di tempat wisata seperti ini ya harganya lebih mahal mbak, saya juga tidak pernah masuk ke toko dan warung para penjual di tempat wisata Pantai Pelang ini mbak.<sup>32</sup>

Ada juga wisatawan yang hanya membeli makanan berupa jajanan dari pabrik, karena sebelumnya wisatawan tersebut ketika membeli makanan buatan Ibu rumah tangga, seperti kripik singkong, sale, rasa dari makanan tersebut sudah tidak gurih dan enak lagi, tentunya tidak sesuai dengan penawaran penjual, kemudian konsumen komplain atas apa dibelinya tidak sesuai dengan penawaran penjual, kemudian penjual memberikan pilihan ganti rugi, apakah dikembalikan berupa uang atau dikembalikan berupa makanan yang senilai dengan makanan atau jajan yang dibeli oleh konsumen tadi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Joko Prianto:

Saya baru 3 kali mbak berwisata di Pantai Pelang ini, saya kan punya saudara di Desa Wonocoyo ini, jadi kalau main dan menginap di rumah saudara saya, paginya saya pasti main di Pantai Pelang ini mbak, di sini segar dan masih alami, apalagi air terjunnya mbak, bikin segar pikiran dan bisa untuk melepas penat, untuk masalah membeli makanan di sini saya biasanya lebih sering membeli jajanan buatan pabrik mbak, ya ada hak pilih sih mbak dari pembeli, pengalaman saya yaitu, saya pernah mbak membeli kripik di sini kripik singkong kalau gak salah, rasanya sudah tidak layak lagi, Kemudian saya komplain kepada penjualnya mbak, dan uang saya dikembalikan mbak, kan sama penjualnya disuruh memilih apakah diganti dengan uang atau kripik singkong yang masih enak

---

<sup>32</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sulistyawati selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

Ada juga konsumen yang tidak komplain terkait dengan gorengan yang tidak sesuai dengan harga dan penawaran penjual, gorengan yang dijual oleh penjual tersebut ada yang enak dan ada yang tidak, dengan alasan konsumen yaitu, selagi tidak membahayakan dalam artian konsumen tersebut tidak keracunan, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Sulastri:

Saya sering berwisata di sini mbak, setiap liburan begitu ya berwisata di Pantai Pelang mbak bersama keluarga, karena Pantai Pelang adalah Pantai yang indah serta tidak jauh dari rumah saya, biasanya saya membeli gorengan mbak, ya namanya di tempat wisata ya gorengannya ada yang enak dan ada yang tidak enak mbak, saya pernah beli gorengan mbak, untuk timusnya enak, tapi tahu isinya gak enak mbak, kayak tahu sisa kemarin yang tidak laku terjual terus digoreng lagi mbak, padahal dari segi warnanya kayak masih segar mbak, meski ya saya sendiri yang memilih gorengan tersebut mbak, tapi kan ya saya hanya lihat dari sisi luar gorengan tersebut mbak, dan setelah saya membelinya ternyata rasanya tidak nikmat mbak, untuk harganya ya di tempat wisata itu lebih mahal dari harga biasanya mbak, dan untuk masalah komplain saya belum komplain mbak, kan ya selagi tidak membahayakan mbak, yang namanya makanan kan setiap orang kalau membuatnya kan rasanya ya beda-beda mbak, ada yang enak dan ada yang tidak.<sup>33</sup>

Hal serupa juga dialami oleh konsumen lain, makanan yang dibelinya kedaluarsa, tentunya hal tersebut membahayakan konsumen, akan tetapi ada juga konsumen yang langsung membuang makanan yang telah kedaluarsa, dan konsumen tersebut tidak komplain kepada penjual sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Ika Lestari:

Untuk masalah berapa kali berwisata di sini, saya sudah 7 kali ini mbak, biasanya saya ke sini bersama suami saya, kalau suami saya libur kerja, saya ya tentunya pernah mbak membeli makanan di

---

<sup>33</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Sulastri selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

sini, saya pernah membeli alen-alen mbak, ya meski saya diberi hak untuk memilih jajanan tersebut tapi kan ya kata penjualnya alen-alen tersebut masih enak, gurih, ya saya percaya saja mbak, tetapi setelah saya membeli dan membukanya rasa alen-alen tersebut sudah tidak layak lagi, sudah tidak renyah dan rasanya berubah tidak seperti alen-alen biasanya, mungkin ya sudah kedaluarsa mbak, ya sudah harganya mahal tapi sudah kedaluarsa ya terbuang sia-sia mbak akhirnya, saya belum pernah komplain sih mbak.<sup>34</sup>

Selain hal-hal diatas, ada juga konsumen yang mengaku jika gorengan yang dibelinya enak dan gurih, akan tetapi praktik jual-belinya juga sama seperti yang disampaikan oleh konsumen lain, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Andik Saputra:

saya sudah 3 kali ini berwisata di Pantai Pelang ini bersama Istri saya mbak, istri saya kadang-kadang membeli makanan di sini mbak, biasanya yang istri saya beli itu gorengan mbak, ya istri saya yang memilih sendiri gorengan yang akan ia beli, gorengannya rasanya ya enak mbak, seperti gorengan biasanya, untuk harganya ya berbeda dengan harga biasanya mbak, ya lebih mahal mbak.<sup>35</sup>

Selain hal-hal diatas ada juga konsumen yang tidak komplain dan merasa makanan yang dibelinya tidak kedaluarsa, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Nadia Putri:

Saya sudah sering sekali main di Pantai Pelang ini mbak, sejak saya SMA saya sudah sering main kesini, kadang bersama teman-teman dan kadang juga bersama keluarga, makanan yang saya beli ya macam-macam mbak, kadang ya snack-snack buatan pabrik, kadang ya kripik singkong, kripik mbothe, alen-alen, ya untuk harganya ya berbeda dengan harga makanan di luar tempat wisata Pantai Pelang mbak, ya rasanya enak mbak.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Ika Lestari selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

<sup>35</sup>Hasil wawancara dengan Mas. Andik Saputra selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

<sup>36</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Nadia Putri selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

Praktik jual-belinya sama dengan apa yang disampaikan oleh para konsumen diatas, akan tetapi ada hal berbeda yang dialami oleh konsumen lain, meski makanan yang dibelinya kedaluarsa, konsumen tersebut langsung membuang makanan yang telah kedaluarsa tersebut, misalnya kripik singkong, yang bawahnya sudah menjamur dan konsumen tersebut tidak komplain kepada penjual, akan tetapi praktik jual-belinya sama dengan apa yang disampaikan oleh para penjual diatas, sebagaimana yang disampaikan oleh Mbak Dina:

Saya baru 3 kali ini berwisata di sini mbak, saya berwisata bersama keluarga saya mbak, pengalaman saya, ya saya pernah membeli jajan di sini mbak jajan yang saya beli tersebut kripik singkong mbak, ya saya kan pembeli jadi saya disuruh memilih sendiri jajanan yang akan saya beli, kata penjualnya kan ya enak mbak, ya langsung saya ambil dan beli saja mbak, setelah saya buka dan saya makan, kripik tersebut rasanya sudah tidak enak lagi mbak, yang bagian bawah sudah menjamur sedikit, ya memang menjamurnya tersebut tidak terlalu kelihatan mbak, kan ya ketika saya memilih kripik tersebut nggak sampai sedetail itu mbak, dan untuk harganya ya namanya di tempat wisata ya lebih tinggi dari harga kripik di luar tempat wisata mbak, setelah saya tau kalau rasanya tidak layak lagi ya saya buang mbak, dari pada saya nanti sakit perut, saya tidak komplain mbak.<sup>37</sup>

Berbeda dengan hal diatas, ada juga wisatawan yang hanya membeli minuman, minuman tersebut buatan pabrik yang tentunya terdapat label dan tercantum masa kedaluarsanya, sebagaimana yang disampaikan oleh Mbak Siska:

Saya sudah lima kali berwisata di Pantai Pelang, biasanya bersama keluarga dan teman-teman, saya biasanya ketika berwisata di sini, saya tidak membeli jajan ataupun makanan, biasanya saya membawa bekal makanan dari rumah, dan di sini cuma membeli

---

<sup>37</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Dina selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

minuman, ya sebagai pembeli, saya diberikan hak untuk memilih minuman yang akan saya beli mbak, ya harganya ya lebih mahal dari harga minuman di luar wisata pantai Pelang mbak, untuk minumannya ya masih segar mbak, kan ada masa kedaluarsanya kalau minuman dari pabrik itu.<sup>38</sup>

Seperti konsumen yang lain, ada juga konsumen yang hanya membeli kopi dan kripik-kripik buatan Ibu rumah tangga, dan ketika membeli kripik tersebut, jika rasanya sudah tidak enak, maka penjual di warung tersebut meminta kepada konsumen untuk mengambil lagi kripik yang masih enak, sebagai bentuk kompensasi atau ganti rugi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Teguh Prawiro:

Begini mbak, saya sudah sering sekali ke sini mbak, ya nongkrong sama teman dan keluarga, saya biasanya membeli jajanan dan kopi saja mbak, jajanannya seperti kripik singkong, kripik mbothe, kalau untuk gorengan saya tidak membeli mbak, karena saya punya radang tenggorokan mbak, ya saya sendiri yang memilih jananan apa yang akan saya beli mbak, untuk rasanya ya biasa aja mbak seperti kripik biasanya, ya kadang ada kripik yang sudah tidak renyah lagi mbak, sama penjualnya kalau kripiknya ada yang sudah tidak gurih lagi, ya suruh ambil lagi yang masih renyah mbak, tanpa saya membayar lagi, untuk harganya ya selisih seribu rupiah dengan harga biasanya mbak.<sup>39</sup>

Dalam praktiknya jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang sama saja dengan apa yang disampaikan oleh para konsumen, hanya saja yang berbeda adalah apa yang dibeli oleh konsumen tersebut, ada konsumen yang membeli gorengan dan kripik-kripik buatan Ibu rumah tangga, tetapi ada juga konsumen yang hanya membeli jajan buatan pabrik saja, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mbak Susanti:

---

<sup>38</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Siska Purnianti selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Rabu tanggal 29 November 2017

<sup>39</sup>Hasil wawancara dengan Mas Teguh Prawiro selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 3 Desember 2017

Saya sudah 4 kali berkunjung di Pantai Pelang ini mbak, biasanya ke sini bersama teman dan adik saya mbak, biasanya saya cuma membeli snack saja mbak, jajanan dari pabrik itu, ya saya sebagai pembeli ya memilih sendiri apa yang akan saya beli mbak, ya penjual yang jelas ya pasti menawar-nawarkan dagangannya mbak, untuk rasanya ya enak mbak, untuk masalah harga ya di sini jajanan yang limaratus rupiah menjadi seribu limaratus rupiah dapat 2 mbak.<sup>40</sup>

Berbeda dengan hal di atas, ada juga konsumen yang hanya membeli gorengan saja karena gorengan termasuk makanan yang mengenyangkan, untuk praktik jual-beli gorengan tersebut, sama dengan praktik jual-beli makanan lain yang disampaikan oleh para konsumen, namun ketika gorengan yang telah dibeli tersebut sudah tidak enak, ada juga konsumen yang tetap memakan gorengan tersebut, yang penting belum basi, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Soyem:

Saya baru dua kali ini berwisata di sini mbak, kan dulu di sini terkenal wingit (angker) mbak, jadi saya tidak terlalu berani ke sini mbak, biasanya saya ke sini ya diajak sama keluarga saya, saya baru satu kali mbak membeli makanan di sini, yang saya pilih itu gorengan mbak, biar kenyangin perut, untuk rasa gorengannya ya biasa saja mbak, ada gorengan yang sepertinya gorengan kemarin yang digoreng lagi untuk dijual, ya saya makan saja mbak, yang penting belum basi, ya yang namanya penjual tentunya kan ya menawar-nawarkan dagangannya mbak, untuk harga ya selisih tiga ratus rupiah dari harga gorengan biasanya mbak.<sup>41</sup>

Berbeda dengan hal diatas, ada juga konsumen yang merasa kripik-kripik yang dibelinya belum kedaluarsa, namun masalah praktik jual-beli dan harga makanan semuanya sama dengan apa yang disampaikan oleh

---

<sup>40</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Susanti selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 3 Desember 2017

<sup>41</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Soyem selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 3 Desember 2017

para konsumen diatas, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Tasimin:

Saya sudah 3 kali mbak liburan ke Pantai Pelang ini, saya biasanya ke sini di ajak anak saya, untuk masalah membeli makanan di sini, saya baru satu kali mbak, saya membeli kripik Mbothe dan alen-alen mbak, untuk rasanya ya enak mbak, ya saya sendiri yang memilih jajan yang akan saya beli mbak, untuk harganya ya selisih seribu rupiah sampai dua ribu rupiah dari harga biasanya mbak.<sup>42</sup>

Selain wisatawan yang membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang ada juga wisatawan yang sama sekali tidak membeli makanan di tempat wisata Pantai Pelang tersebut, karena sudah membawa bekal dari rumah, serta agar lebih hemat, mengingat harga makanan di tempat wisata lebih mahal dari harga makanan di luar tempat wisata, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Amelia:

Saya baru satu kali ini berwisata di sini mbak, kan di sini katanya pantai dan air terjunnya indah mbak, saya ke sini bersama rombongan karyawan kantor mbak, saya tidak membeli makanan dan minuman di sini mbak, karena kami sudah membawa bekal dari rumah mbak, agar hemat mbak, biasanya harga makanan di tempat wisata kan mahal mbak.<sup>43</sup>

Selain hal diatas, ada juga konsumen yang memiliki cerita terkait dengan makanan yang dibelinya, konsumen tersebut membeli makanan 2 kali, saat berwisata 2 kali, untuk pembelian pertama, makanan yang dibelinya tersebut rasanya enak, sedangkan pembelian kedua, rasa makanan tersebut tidak enak (kedaluarsa), kemudian konsumen komplain atas apa dibelinya tidak sesuai dengan penawaran penjual, kemudian

---

<sup>42</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Tasimin selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 3 Desember 2017

<sup>43</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Amelia selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 17 Desember 2017

penjual memberikan pilihan ganti rugi, apakah dikembalikan berupa uang atau dikembalikan berupa makanan yang senilai dengan makanan atau jajan yang dibeli oleh konsumen tadi, sebagaimana yang diungkapkan oleh

Ibu Handini Wiarti:

Saya baru 3 kali ini mbak, berwisata di sini, biasanya saya berwisata di Pantai Pelang bersama keluarga saya, saat liburan seperti ini, untuk masalah membeli makanan, saya pernah mbak membeli gorengan dan kripik-kripik, ya saya kan sudah 2 kali membeli makanan di tempat wisata ini mbak, yang kedua kalinya saya membeli manco mbak, saya kira kalau enak mbak, ya saya langsung memilih mengambil dan membelinya, ternyata sudah tidak renyah lagi mbak, kan ya sudah tidak nyos lagi mbak rasanya, kemudian saya komplain ke penjualnya mbak, kemudian penjualnya memberikan pilihan kepada saya, memilih diganti uang atau makanan, kemudian saya memilih diganti makanan saja, kemudian penjual mengganti makanan berupa jananan manco yang masih renyah mbak, merk nya memang beda mbak, untuk harganya ya lebih mahal daripada harga biasanya mbak.<sup>44</sup>

Berbeda dengan hal diatas, ada konsumen yang tetap memakan gorengan yang tidak enak, karena gorengan tersebut tidak basi, serta tidak membahayakan, berbeda dengan kripik-kripik yang sudah kedaluarsa dan berjamur tentunya membahayakan, sebagaimana yang diungkapkan oleh

Mas Ahmad Taufiq:

Saya sering banget ke sini mbak, sudah tak terhitung lagi, ya saya ke sini kadang bersama teman-teman saya, dan kadang bersama keluarga saya mbak, saya biasanya cuma beli secangkir kopi dan gorengan mbak, di warung langganan saya, kopinya nikmat mbak, ya saya kan pembeli, jadi ya saya memilih sendiri apa yang akan saya beli mbak, untuk gorengan ya kadang ada yang sudah tidak nikmat lagi mbak, gorengan kemarin yang digoreng terus dijual lagi, ya meski gak nikmat, masih tetap enak mbak, cuma ya bisa

---

<sup>44</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Handini Wiarti selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 17 Desember 2017

bikin batuk juga sih, untuk harganya ya pasti lebih mahal dengan harga biasa di luar tempat wisata Pantai Pelang mbak.<sup>45</sup>

Sama halnya yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya, ada juga konsumen yang hanya membeli jajanan pabrik saja, tentunya jajanan buatan pabrik tersebut sudah berlabel dan tertera masa kedaluarsanya sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Mujito:

Saya baru 2 kali ini berwisata di Pantai Pelang mbak, saya biasanya bersama anak dan istri saya, kalau pas libur gitu, kadang saya membawa jajan dari rumah, kadang ya beli di sini, tapi ya selera anak saya mba, yang memilih juga anak saya, paling-paling ya beli snack-snack dari pabrik mbak, untuk rasanya ya enak mbak, anak saya doyan mbak, berarti ya enak, untuk harganya ya selisih 300 rupiah dari harga biasanya mbak.<sup>46</sup>

Praktik jual-beli makanan dan minuman di tempat wisata Pantai Pelang tentunya sama dengan praktik jual-beli yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya, hanya saja yang sedikit beda terkait dengan apa yang dibeli oleh para konsumen, misalnya ada konsumen yang hanya membeli minuman saja, tentunya minuman buatan pabrik tersebut sudah berlabel dan tertera masa kedaluarsanya, sebagaimana yang disampaikan oleh Penuturan dari Bapak Handoko:

Saya baru satu kali ini berwisata di Pantai Pelang mbak, saya ke sini bersama keluarga saya mbak, kan istri saya asli orang Panggul sini mbak, jadi saya liburan ke rumah istri saya sekalian berwisata di Pantai Pelang mbak, saya di sini sudah membeli minuman ini mbak, rasanya ya segar mbak, untuk harganya ya lebih mahal dari harga biasanya mbak, kan ya namanya tempat wisata mbak,

---

<sup>45</sup>Hasil wawancara dengan Mas Ahmad Taufiq selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 17 Desember 2017

<sup>46</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Mujito selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 17 Desember 2017

sebelum membeli, pembeli ya diberi hak untuk memilih apa yang akan saya beli mbak.<sup>47</sup>

Ketika konsumen komplain atas apa dibelinya tidak sesuai dengan penawaran penjual, misalnya kripik tersebut sudah kedaluarsa, penjual akan memberikan pilihan ganti rugi, apakah dikembalikan berupa uang atau dikembalikan berupa makanan yang senilai dengan makanan atau jajan yang dibeli oleh konsumen tadi, meskipun kripik yang dibeli konsumen tersebut 3 bungkus, penjual tetap mau memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa uang senilai dengan harga kripik tersebut, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Hanum:

Saya sudah 8 kali ini berwisata di sini mbak, biasanya saya berwisata bersama keluarga dan teman kerja saya, saya juga sering mbak membeli makanan di sini kalau saat saya tidak membawa bekal dari rumah, makanan yang saya beli biasanya kripik-kripik dan gorengan mbak, ya sebagai pembeli saya ya punya hak memilih apa yang akan saya beli mbak, penjualnya juga ramah dan menawar-nawarkan dagangannya, untuk rasa gorengannya biasanya ada yang sudah tidak segar mbak, seperti gorengan kemarin yang digoreng terus dijual kembali mbak, kalau masalah itu kan ya masih bisa dimakan mbak, yang tidak bisa itu, ketika saya membeli kripik ternyata kripiknya sudah tidak renyah mbak, dan rasanya sudah tidak sesuai standarnya, saat itu saya membeli 3 bungkus mbak, saya ya langsung complain ke penjualnya mbak, kemudian sama penjualnya disuruh memilih diganti uang atau makanan saja seharga makanan yang saya beli tadi mbak, kemudian saya memilih untuk diganti uang saja mbak.<sup>48</sup>

Berbeda dengan hal diatas, ada juga konsumen yang menyampaikan bahwa kripik yang dibelinya belum kedaluarsa, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Rosyidah:

---

<sup>47</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Handoko selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Sabtu tanggal 13 Januari 2017

<sup>48</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Hanum selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Sabtu tanggal 13 Januari 2017

Saya sudah 3 kali ini berwisata di sini mbak, saya berwisata di sini biasanya bersama keluarga saya mbak, saya sudah 2 kali membeli makanan di sini mbak, ya sebagai pembeli saya di beri hak untuk memilih apa yang saya beli mbak, di sini penjualnya ya ramah mbak, penjual juga menawar-nawarkan dagangannya mbak, saya pernah membeli kripik pisang mbak, ya rasanya enak mbak, saya membeli satu bungkus mbak, untuk harga ya lebih mahal daripada harga di luar tempat wisata mbak.<sup>49</sup>

Hampir sama dengan hal diatas, ada lagi wisatawan yang hanya membeli minuman, dan makanannya membeli di luar tempat wisata Pantai Pelang, sebagaimana yang disampaikan oleh Mas Eko:

Saya sudah 3 kali ini berwisata di Pantai Pelang ini mbak, kan pacar saya asli orang Panggul mbak, saya biasanya membeli minuman saja mbak, untuk minumannya ya rasanya seperti minuman biasanya mbak, dan untuk makanannya saya membeli di luar tempat wisata mbak, ya sebagai pembeli saya diberi hak untuk memilih apa yang akan saya beli mbak, dan harga minuman di sini ya lebih mahal dari harga biasanya mbak.<sup>50</sup>

Selain hal-hal diatas ada juga konsumen yang tidak komplain dan merasa gorengan yang dibelinya enak, akan tetapi praktik jual-belinya tentunya sama dengan apa yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya, tidak hanya itu saja, penjual juga ramah dalam menawarkan dagangannya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mbak Nurul:

Saya baru 2 kali ini, berwisata di Pantai Pelang ini mbak, biasanya saya berwisata di sini bersama teman dan keluarga saya mbak, saya pernah membeli makanan di sini, yaitu gorengan, ya sebagai pembeli ya saya yang mengambil sendiri gorengan yang akan saya beli mbak, penjualnya juga ramah dan menawar-nawarkan dagangannya, rasa gorengannya enak sih mbak, dan untuk harga

---

<sup>49</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Rosyidah selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Sabtu tanggal 13 Januari 2017

<sup>50</sup>Hasil wawancara dengan Mas Eko selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Sabtu tanggal 13 Januari 2017

gorengan tersebut ya lebih mahal dari harga biasanya, kan namanya juga di tempat wisata mbak.<sup>51</sup>

Berbeda dengan hal diatas, lagi-lagi ada konsumen yang membeli kripik buatan Ibu rumah tangga yang terlihat masih enak, tetapi ketika sudah dibeli, ternyata kripik tersebut sudah tidak enak lagi atau sudah kedaluarsa, akhirnya dibuang begitu saja oleh konsumen tersebut, dalam artian konsumen tersebut tidak komplain kepada penjual, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mas Dadang:

Saya sering mbak berwisata di sini, sudah 9 kali, biasanya saya ke sini bersama adik dan teman-teman saya mbak, saya biasanya di sini cuma beli rokok dan minuman mbak, apa yang saya beli tersebut atas pilihan saya sendiri mbak, untuk harganya ya di sini lebih mahal dari harga biasanya mbak, saya pernah mbak membeli kripik yang sudah tidak renyah lagi mbak, saya sudah terlanjur membelinya ya saya buang saja mbak, karena rasanya sudah tidak gurih lagi mbak, saya tidak komplain sih mbak.<sup>52</sup>

Selain hal-hal diatas ada juga konsumen yang tidak komplain dan merasa kripik yang dibelinya enak, meskipun harga dari kripik tersebut harganya lebih mahal daripada harga kripik pada umumnya, terkait dengan praktik jual-beli makanan, tentunya sama dengan apa yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya, tidak hanya itu saja, penjual juga ramah dalam menawarkan dagangannya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Siti Humaidah:

Saya sudah 4 kali ini berwisata di Pantai Pelang ini mbak, saya berwisata di sini bersama keluarga mbak, saya kalau tidak membawa bekal makanan dari rumah gitu, ya saya membeli makanan di sini, sudah 2 kali saya membeli makanan di tempat

---

<sup>51</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Nurul selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 14 Januari 2017

<sup>52</sup>Hasil wawancara dengan Mas Dadang selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 14 Januari 2017

wisata ini mbak, biasanya yang saya beli itu kripik-kripik dan snack-snack jajanan pabrik mbak, sebelum membeli ya saya sendiri yang memilih makanan yang akan saya beli mbak, dan penjualnya juga menawar-nawarkan jualannya mbak, untuk harga di sini ya menurut saya lebih mahal dari harga biasanya mbak.<sup>53</sup>

Tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh konsumen-konsumen sebelumnya, ada juga konsumen yang hanya membeli minuman dan makanan ringan buatan pabrik, yang tertera label dan masa kedaluarsanya, karena konsumen sudah membawa bekal makanan dari rumah. Sedangkan terkait dengan praktik jual-beli makanan, tentunya praktik jual-beli tersebut sama dengan apa yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Mujiyanto:

Saya baru 3 kali ini berwisata di sini mbak, saya berwisata di sini bersama istri dan anak-anak saya, biasanya istri saya membawa bekal dari rumah mbak, jadi anak saya biasanya cuma membeli snack dan minuman saja, snack-snack dari pabrik itu mbak, untuk rasanya ya enak mbak, anak saya saja suka mbak, dan masalah harga ya lumayan mahal dari harga biasanya mbak, sebelum membeli ya pembeli disuruh untuk memilih apa yang akan pembeli beli mbak.<sup>54</sup>

Selain hal-hal yang disampaikan oleh konsumen-konsumen sebelumnya, selain membeli minuman dan berbagai makanan ringan, ada juga konsumen yang membeli pentol ojek, dan rasa pentol tersebut, tidak sesuai dengan rasa pentol ojek pada umumnya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Mbak Nanik Winarti:

---

<sup>53</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Humaidah selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 14 Januari 2017

<sup>54</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Mujiyanto selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 28 Januari 2017

Saya baru 4 kali ini berwisata di sini mbak, ya saya di sini bersama suami dan anak saya mbak, saya baru satu kali membeli makanan di sini mbak, yaitu membeli pentol ojek dan minuman, ya pembeli sendiri yang memilih apa yang akan pembeli beli mbak, untuk minuman rasanya ya seperti biasa mbak, kalau pentol ojek, duh rasanya tidak enak mbak, kayak cuma tepung doang dan di kasih masako rasa sapi mbak, sudah harganya mahal lima ribu dapat sedikit, biasanya kalau di luar tempat wisata kan dapat banyak, pokoknya rasanya nggak sesuai dengan harga dan tawaran penjual mbak.<sup>55</sup>

Sebagaimana yang disampaikan oleh para konsumen sebelumnya, ada juga konsumen yang hanya membeli minuman buatan saja, karena konsumen tersebut membawa makanan dari rumah, Sedangkan terkait dengan praktik jual-beli makanan, tentunya praktik jual-beli tersebut sama dengan apa yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Abdul Malik:

Saya baru 2 kali ini berwisata di sini mbak, saya ke sini bersama keluarga saya, kan anak saya menikah dapat orang Barang Panggul mbak, jadi ya sekali-kali mampir ke Pantai Pelang ini mbak, biasanya anak saya membawa bekal dan jajan dari rumah mbak, jadi saya cuma beli rokok dan minuman di sini mbak, untuk rokok dan minuman ya harganya tentunya lebih mahal dari pada harga rokok dan minuman di luar tempat wisata mbak, untuk minuman ya rasanya sama saja seperti biasanya mbak.<sup>56</sup>

Sebagaimana yang dialami oleh para konsumen sebelumnya, makanan yang dibelinya tidak sesuai dengan harga dan tawaran penjual, makanan tersebut sudah kedaluarsa tentunya membahayakan konsumen, akan tetapi ada juga konsumen yang langsung membuang makanan yang telah kedaluarsa, dan konsumen tersebut tidak komplain kepada penjual,

---

<sup>55</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Nanik Winarti selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 28 Januari 2017

<sup>56</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Abdul Malik selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 28 Januari 2017

Sedangkan terkait dengan praktik jual-beli makanan, tentunya praktik jual-beli tersebut sama dengan apa yang disampaikan oleh konsumen sebelumnya sebagaimana yang disampaikan oleh Mbak Lastri Wianti:

Saya baru 3 kali ini berwisata di sini mbak, kan saya punya teman kerja yang rumahnya asli Wonocoyo sini mbak, biasanya di sini saya membeli Ikan Bakar, Kripik dan minuman mbak, ya sebelum membeli ya saya sendiri yang memilih apa yang akan saya beli mbak, untuk harga di sini ya lebih mahal sih mbak, untuk ikan bakarnya rasanya ya enak mbak, tapi kripiknya saya pernah membeli yang ternyata sudah tidak renyah lagi mbak, ya saya tidak komplain mbak, ya saya buang saja, kan kalau sudah tidak renyah, jadi keras gitu mbak, sulit dimakan dan juga tidak nikmat.<sup>57</sup>

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pelaksanaan Jual-Beli Makanan di Tempat Wisata Pantai Pelang**

Jual-beli merupakan hal yang tentunya sudah tidak asing kita di telinga kita, jual-beli menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.<sup>58</sup> Sedangkan jual-beli menurut KUHPerdara pasal 1457 (ketentuan umum tentang jual beli) adalah “Suatu perjajian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan”.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup>Hasil wawancara dengan Mbak Lastri Wianti selaku wisatawan dan pembeli makanan di Pantai Pelang pada hari Minggu tanggal 28 Januari 2017

<sup>58</sup>Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal. 422

<sup>59</sup>Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Cet. 19, (Jakarta: Pradya Paramita, 1985), hal. 366

Praktik jual-beli di Pantai Pelang juga sama seperti ketentuan jual-beli menurut pengertian di atas, penjual menjual dagangannya kemudian pembeli memilih apa yang akan pembeli beli, kemudian pembeli menyerahkan uang dan penjual memberikan barang yang pembeli beli. Bila pembeli melakukan kata/persetujuan sepakat dengan penjual maka terjadilah jual-beli tersebut, jual-beli tersebut terjadi karena adanya kontrak.

Sebuah kontrak perdagangan dianggap sah secara hukum jika memenuhi persyaratan secara subyektif dan obyektif, jika salah satu syarat tidak dapat dipenuhi maka kontrak perdagangan tersebut dapat dimintakan pembatalan (syarat subyektif tidak terpenuhi) atau dapat batal demi hukum (syarat obyektif tidak terpenuhi). Secara yuridis, di Indonesia, syarat-syarat sahnya sebuah perjanjian tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dimana pasal tersebut mensyaratkan 4 hal agar perjanjian dianggap sah secara hukum yaitu: 1) adanya kesepakatan dari para pihak; 2) kecakapan melakukan perbuatan hukum; 3) adanya sebab yang halal; dan 4) adanya objek tertentu. Dua syarat pertama dikategorikan sebagai syarat subyektif dan dua syarat terakhir dikategorikan sebagai syarat obyektif.<sup>60</sup>

Sebagaimana jual-beli yang dilakukan oleh penjual dan pembeli di tempat wisata Pantai Pelang sudah memenuhi syarat subyektif dan syarat obyektif, yakni penjual dan pembeli sudah sepakat dalam hal jual-beli makanan, penjual dan pembeli cakap melakukan perbuatan hukum (tahu

---

<sup>60</sup>*Ibid.*, hal. 350

hukum, dalam keadaan sehat), penjual melakukan jual-beli untuk memenuhi kebutuhan penjual serta memberikan pelayanan agar wisatawan tidak lapar ketika berwisata dapat membeli makanan di sekitar tempat wisata Pantai Pelang tersebut, dan yang terakhir yaitu adanya makanan dan minuman yang disebut sebagai obyek jual beli. Namun ada juga sebagian penjual yang tidak memenuhi salah satu syarat tersebut yaitu, sebagian penjual masih saja menjual makanan yang sudah kedaluarsa.

Dalam KHUPerdata, selain mengatur tentang syarat sahnya jual beli, kitab Undang-Undang tersebut juga mengatur tentang kewajiban-kewajiban penjual dan kewajiban-kewajiban pembeli, pertama yang akan peneliti bahas yaitu mengenai kewajiban-kewajiban penjual, sebagaimana dalam KUHPerdata berbunyi sebagai berikut:

Pasal 1473 berbunyi: “Penjual wajib menyatakan dengan jelas, untuk apa ia mengikatkan dirinya, janji yang tidak jelas dan dapat diartikan dalam berbagai pengertian, harus ditafsirkan untuk kerugiannya”

Sebagaimana Pasal di atas penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang menyatakan secara jelas bahwa ia menjual dagangannya tersebut, dan maksud penjual dapat dipahami dengan jelas oleh pembeli.

Kemudian dalam Pasal 1475 berbunyi: “Penjual mempunyai dua kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya”.<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup>*Ibid.*, hal. 369

Sebagaimana bunyi di atas, penjual di tempat wisata Pantai Pelang, sudah memenuhi kewajiban di atas yaitu, penjual menyerahkan barang dagangannya kepada pembeli, dan penjual juga menanggung penyerahannya.

Dalam KUHPerdata tidak mencantumkan secara jelas mengenai larangan-larangan bagi penjual, akan tetapi peneliti dapat menyimpulkan larangan-larangan bagi penjual yaitu penjual dilarang menjual makanan yang berbahaya baik jasmani maupun rohani, penjual dilarang melakukan penawaran yang menipu, dalam artian penawaran tersebut tidak sesuai dengan keadaan barang yang dijual sebenarnya, serta dilarang melipatgandakan harga dagangan.

Pada kenyataannya sebagian penjual di tempat wisata Pantai Pelang masih saja melakukan larangan-larangan tersebut, sebagian penjual masih ada yang menjual kripik buatan Ibu rumah tangga yang sudah kedaluwarsa, sebagian penjual menawarkan dagangannya bahwa enak, gurih dan lezat, namun pada kenyataannya kripik yang dijualnya tersebut sudah kedaluwarsa, tentunya rasa dari makanan tersebut sudah tidak enak dan tidak gurih lagi, karena kripik-kripik buatan Ibu rumah tangga tersebut kebanyakan belum berlabel dan tidak tertera masa kedaluarsanya, kemudian penjual melipatgandakan harga makanan yang dijualnya tersebut, namun para konsumen sudah memaklumi mengenai harga makanan yang dilipatgandakan tersebut karena pada umumnya harga makanan di tempat wisata memang lebih mahal daripada harga makanan pada umumnya.

Jika peneliti hanya menjelaskan kewajiban-kewajiban penjual saja, tentunya tidak lengkap tanpa menjelaskan juga kewajiban-kewajiban konsumen, karena keduanya merupakan instrumen yang sangat penting dan saling terkait. Kewajiban merupakan sesuatu yang wajib atau sesuatu yang harus dilaksanakan.

Dalam KUHPerdata kewajiban-kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

Pasal 1413 berbunyi “Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan”

Pasal 1415 berbunyi “Pembeli walaupun tidak ada suatu perjanjian yang tegas, wajib membayar bunga dari harga pembelian, jika barang yang dijual dan diserahkan memberi hasil atau pendapat lain”.<sup>62</sup>

Kewajiban-kewajiban yang tercantum dalam KUHPerdata di atas telah dilaksanakan oleh konsumen, yaitu konsumen menyerahkan uang kepada penjual seharga makanan yang pembeli beli kepada penjual.

Dalam waktu paska beli, banyak konsumen yang mengeluh mengenai makanan yang dijual oleh penjual, mulai dari rasa makanan yang tidak sesuai dengan harga dan tawaran penjual, gorengan yang sudah tidak segar lagi (gorengan kemarin yang digoreng lagi), dan kripik-kripik buatan Ibu rumah tangga yang masih banyak tidak berlabel dan tidak tercantum masa kedaluarsanya.

---

<sup>62</sup> *Ibid.*, hal. 375

Hal tersebut dikarenakan sebagian penjual tidak teliti mengenai keadaan barang yang dijualnya, sebagian penjual masih saja menjual kripik-kripik dan jajanan buatan Ibu rumah tangga yang tidak berlabel dan tidak tercantum masa kedaluarsanya, dari pihak pengelola Pantai Pelang juga belum ada pemeriksaan-pemeriksaan terkait dagangan yang dijual oleh penjual.

Sebenarnya dalam praktik jual-beli di tempat wisata Pantai Pelang tersebut, penjual sudah memberikan hak kepada konsumen untuk memilih sendiri makanan atau minuman yang akan pembeli beli, jadi sebagai konsumen hendaknya pintar dan cerdas dalam memilih apa yang akan dibeli, agar terjauh dari penipuan. Pembeli juga memberikan kompensasi atau ganti rugi ketika konsumen komplain atas apa yang dibelinya tidak sesuai dengan harga dan tawaran penjual. Konsumen diberikan hak pilih dalam kompensasi tersebut, apakah kompensasi tersebut berupa makanan atau uang yang senilai dengan makanan yang dibeli oleh konsumen, bisa dikatakan penyelesaian masalah jual-belinya secara kekeluargaan saja.

Sampai saat ini masih saja ada konsumen yang tidak komplain, akibatnya penjual tidak jera, dan masih ada saja yang tidak teliti menjual makanan yang sudah kedaluarsa atau sudah tidak sesuai dengan standarnya, jika semua konsumen komplain, sebagian penjual yang menjual makanan tidak sesuai dengan standarnya akan jera, kemudian lebih berhati-hati dan tidak menjual makanan yang sudah kedaluarsa, penjual harus jujur dan tidak menipu dalam jual-beli.

Selain hal-hal diatas, agar dalam jual-beli hendaknya penjual memiliki etika dalam melakukan jual-beli, etika merupakan filsafat moral perilaku seorang penjual, dalam artian lain etika adalah semua norma atau aturan, etika diciptakan dengan tujuan untuk pengendalian diri, mempertajam tanggung jawab penjual, harus mampu untuk menyatakan hal benar itu adalah benar, menumbuhkembangkan rasa memiliki tanggung jawab. Suatu etika tersebut agar dapat berkelanjutan dan makin tajam maka diperlukan hukum positif atau hukum tertulis yang mengaturnya.<sup>63</sup>

Dalam realisasinya, sebagian penjual di tempat wisata Pantai Pelang masih saja tidak sesuai etika jual-beli, sebagian penjual masih saja melakukan penawaran yang tidak sesuai dengan kenyataan keadaan makanan tersebut, namun dalam etika tanggung jawab atas apa yang dijualnya, semua penjual sudah mau bertanggung jawab atas apa yang dijualnya, yaitu ketika konsumen komplain atas apa yang dibelinya tidak sesuai penawaran penjual misalnya makanan yang dibeli pembeli tersebut sudah kedaluarsa, penjual makanan tersebut bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi atau ganti rugi berupa penggantian dengan uang atau penggantian dengan makanan yang senilai dengan makanan yang dibeli oleh pembeli.

## **2. Perlindungan Konsumen Pada Jual-Beli Makanan di Tempat Wisata Pantai Pelang Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999**

---

<sup>63</sup>Agus Ariyanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 5

Perlindungan konsumen dalam jual-beli, jika ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memang sebuah aspirasi untuk memperjuangkan nasib konsumen. Namun, hal tersebut tidak memberikan jaminan keberhasilan di dalam pelaksanaannya. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 8 ayat (1) telah memuat aturan-aturan yang dapat melindungi konsumen dari berbagai pelanggaran pelaku usaha. Namun, masih ada saja pelaku usaha yang seakan melupakan kewajibannya kepada hak yang seharusnya diterima konsumen. Kewajiban pelaku usaha sendiri sebenarnya telah dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 7 yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/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 dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

- e. 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>64</sup>

Kewajiban-kewajiban pelaku usaha dalam UU No. 8 Tahun 1999 sebenarnya telah dipenuhi semua oleh sebagian pelaku usaha atau penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang yaitu:<sup>65</sup>

- 1) Penjual beriktikad baik dalam menjalankan usahanya

Semua penjual menyediakan dan menjual dagangannya tersebut agar wisatawan Pantai Pelang ketika merasa lapar, bisa membeli makanan tersebut.

- 2) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Semua penjual di tempat wisata Pantai Pelang melayani konsumen dengan benar, jujur mengenai harga, meski harga dinaikkan akan tetapi konsumen sudah memahami bahwasannya harga makanan di tempat wisata pasti harganya lebih mahal daripada harga makanan

---

<sup>64</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999..., hal. 6

<sup>65</sup>*Ibid.*, hal. 6

di luar tempat wisata, serta penjual tidak diskriminatif dalam menjual dagangannya bisa dilihat harga makanan tidak mempengaruhi ras, warna kulit, kasta, serta tempat tinggal konsumen, jadi siapapun konsumen yang membelinya harganya tetap sama. Sebagai contohnya ketika, para konsumen tersebut membeli makanan yang sama, meski mereka dari kota yang berbeda, mereka tetap diberikan harga makanan yang sama.

- 3) Memberikan kompensasi atau ganti rugi ketika barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>66</sup>

Semua Penjual di tempat wisata Pantai Pelang sudah memberikan kompensasi atau ganti rugi, ketika konsumen komplain atas apa yang dibelinya jika tidak sesuai dengan apa yang dikatakan penjual atau yang ditawarkan oleh penjual. Penjual memberikan hak kepada konsumen untuk memilih kompensasi atau ganti rugi, yaitu apakah berupa penggantian uang sesuai dengan harga makanan yang dibeli oleh konsumen, ataukah berupa makanan yang harganya senilai dengan harga makanan yang telah dibeli oleh konsumen tersebut, dan kebanyakan konsumen memilih kompensasi atau ganti rugi berupa uang yang senilai dengan harga makanan yang telah dibeli oleh konsumen.

Namun masih ada sebagian penjual yang tidak memenuhi kewajibannya yaitu sebagian penjual tidak memberikan informasi

---

<sup>66</sup>*Ibid.*,hal. 6

yang benar, jelas dan jujur mengenai dagangannya tersebut, sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang memberikan informasi bahwasannya makanannya tersebut enak, gurih dan belum kadaluwarsa, padahal kenyataannya makanan yang dijualnya tersebut ada yang sudah kadaluwarsa sehingga rasanya tidak sesuai dengan standarnya

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, tidak hanya mengatur kewajiban-kewajiban penjual saja, akan tetapi tidak kalah pentingnya yaitu mengatur hak-hak konsumen yang harus dipenuhi, hal-hal tersebut disebutkan secara jelas dalam 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 konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 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.<sup>67</sup>

Hak-hak konsumen, yang telah tercantum pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, sebenarnya sudah dipenuhi oleh sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang, akan tetapi masih ada juga penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang tersebut yang tidak memenuhi atau tidak memberikan hak-hak konsumen secara keseluruhan, dalam artian masih ada penjual yang melanggar hak-hak konsumen, seperti keterangan berikut ini:

- a) Sebagian penjual sudah memberikan hak kepada konsumen berupa kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang, seperti halnya sebagian penjual tersebut menjual makanan yang tidak kedaluwarsa, tidak membahayakan serta aman di konsumsi oleh konsumen, sebagian penjual selalu meneliti masa kedaluarsa dari makanan tersebut, akan tetapi masih ada juga sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang tersebut yang tidak memenuhi hal-hal tersebut, sebagian penjual masih saja menjual makanan yang sudah

---

<sup>67</sup>Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999..., hal. 4

kedaluarsa dan tidak layak untuk dimakan, karena kelalaian penjual yang menjual kripik-kripik yang kadang tidak tercantum masa kedaluarsanya, sehingga karena kelalaian penjual tersebut, ketika sudah kedaluarsa, penjual tidak mengetahuinya dan tetap menjual kripik-kripik tersebut, ditambah lagi sebagian penjual tersebut tidak teliti.

- b) Semua penjual telah memberikan hak kepada konsumen untuk memilih sendiri makanan yang akan konsumen beli, dan setelah konsumen membeli barang tersebut atau memberikan uang sesuai dengan harga makanan tersebut, kemudian penjual menyerahkan apa yang dibeli oleh konsumen tersebut
- c) Sebagian penjual di tempat wisata Pantai Pelang memberikan hak kepada konsumen berupa informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi makanan yang dijualnya tersebut, akan tetapi masih ada juga penjual yang tidak memberikan informasi yang benar mengenai makanan yang dijualnya tersebut, sebagian penjual memberikan informasi kepada konsumen, bahwasanya makanan tersebut enak, gurih, dan pada kenyataannya makanan tersebut sudah kedaluarsa, otomatis rasa dari makanan tersebut sudah tidak gurih dan tidak enak.
- d) Semua penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang, mendengar pendapat dan keluhan para konsumen atas apa yang dibeli oleh konsumen tersebut, bisa dilihat bahwasannya para penjual mau mendengarkan komplain atau keluhan-keluhan para konsumen, ketika

makanan yang dibeli oleh konsumen tersebut sudah kedaluarsa atau rasanya sudah tidak sesuai dengan standarnya.

- e) Semua penjual di tempat wisata Pantai Pelang melayani konsumen dengan benar, jujur mengenai harga, meski harga dinaikkan akan tetapi konsumen sudah memahami bahwasannya harga makanan di tempat wisata pasti harganya lebih mahal daripada harga makanan di luar tempat wisata, serta penjual tidak diskriminatif dalam menjual dagangannya bisa dilihat harga makanan tidak mempengaruhi ras, warna kulit, kasta, serta tempat tinggal konsumen, jadi siapapun konsumen yang membelinya harganya tetap sama. Sebagai contohnya para konsumen ketika membeli makanan yang sama, meski mereka dari kota yang berbeda, mereka tetap diberikan harga makanan yang sama.
- f) Semua Penjual di tempat wisata Pantai Pelang sudah memberikan kompensasi atau ganti rugi, ketika konsumen komplain atas apa yang dibelinya jika tidak sesuai dengan apa yang dikatakan penjual atau yang ditawarkan oleh penjual. Penjual memberikan hak kepada konsumen untuk memilih kompensasi atau ganti rugi, yaitu apakah berupa penggantian uang sesuai dengan harga makanan yang dibeli oleh konsumen, ataukah berupa makanan yang harganya senilai dengan harga makanan yang telah dibeli oleh konsumen tersebut, dan kebanyakan konsumen memilih kompensasi atau ganti rugi berupa uang.

Selain kewajiban yang harus dilakukan oleh penjual dan hak-hak yang harus didapatkan oleh konsumen tersebut yang tidak di penuhi oleh sebagian penjual di tempat wisata Pantai Pelang, masih ada juga hal-hal yang tidak sesuai atau melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang dilakukan oleh sebagian penjual tersebut yang tercantum Pada BAB IV mengenai Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 8 ayat (1) huruf (f), (g), dan (i) yaitu:<sup>68</sup>

- a. Sebagian penjual menjual makanan yang tidak sesuai dengan tawaran penjual, padahal dalam penawaran penjual makanan tersebut enak dan gurih, akan tetapi pada kenyataannya makanan yang dijualnya tersebut sudah kedaluarsa.
- b. Sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang menjual atau memperdagangkan makanan yang tidak ada label atau masa kedaluarsanya, misalnya kripik-kripik singkong, mbothe, sale tidak tertera masa pembuatannya, komposisi, dan masa kedaluarsanya

Serta sebagian penjual juga melanggar Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 8 ayat (2) yang berbunyi: “Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang, yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.

Sebagian penjual juga melanggar Perbuatan yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha Pasal 8 ayat (3) yang berbunyi: “Pelaku usaha dilarang

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, hal. 7-8

memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar”.

Sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang memberdagangkan makanan yang sudah rusak atau sudah tidak layak makan, seperti halnya kripik yang sudah kedaluwarsa masih saja di perdagangkan oleh sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang, serta tidak memberikan informasi secara benar jika makanan tersebut sudah kedaluwarsa, sehingga menurut ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 8 ayat (4): “Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran”.<sup>69</sup>

Sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang, tidak hanya melanggar Pasal-Pasal tersebut, akan tetapi juga melanggar Pasal Pelanggaran Pasal 9 ayat (1) huruf (f): “Bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah; barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi”.<sup>70</sup>

Pelanggaran Pasal 10 huruf (c):

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang

---

<sup>69</sup>*Ibid.*, hal. 7

<sup>70</sup>*Ibid.*, hal. 13

tidak benar atau menyesatkan mengenai kondisi suatu barang dan/atau jasa.<sup>71</sup>

Sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang menawarkan bahwasannya makanan yang dijualnya tersebut seolah-olah masih enak dan gurih, sehingga mendorong konsumen untuk membeli makanan yang dijualnya tersebut, padahal makanan yang berupa kripik-kripik buatan rumahan yang dijual oleh sebagian penjual tersebut sudah kedaluarsa dan otomatis rasa dari makanan tersebut sudah tidak enak dan tidak gurih, hal-hal tersebut tentunya melanggar ketentuan yang ada pada Pasal-Pasal tersebut.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 juga dijelaskan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana Pasal 8 dan Pasal 10 tersebut, dikenakan sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1):

Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 1 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).<sup>72</sup>

Dalam kasus-kasus tersebut diatas, pelaku usaha harus melaksanakan kewajibannya seperti diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 huruf (g): “Pelaku usaha wajib memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak

---

<sup>71</sup>*Ibid.*, hal. 14

<sup>72</sup>*Ibid.*, hal. 46

sesuai dengan perjanjian”.<sup>73</sup>

Semua ketentuan dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 huruf (g) tersebut, sudah dijalankan atau sudah dipenuhi oleh semua penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang yaitu, semua Penjual di tempat wisata Pantai Pelang sudah memberikan kompensasi atau ganti rugi, ketika konsumen komplain atas apa yang dibelinya jika tidak sesuai dengan apa yang dikatakan penjual atau yang ditawarkan oleh penjual. Penjual memberikan hak kepada konsumen untuk memilih kompensasi atau ganti rugi, yaitu apakah berupa penggantian uang sesuai dengan harga makanan yang dibeli oleh konsumen, ataukah berupa makanan yang harganya senilai dengan harga makanan yang telah dibeli oleh konsumen tersebut, dan kebanyakan konsumen memilih kompensasi atau ganti rugi berupa uang.

Sebagai pelaku usaha, penjual memiliki beberapa tanggung jawab yang harus dipenuhi seperti halnya yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pada Pasal 19 Ayat (1) sampai (3). Semua Penjual di tempat wisata Pantai Pelang sudah memberikan kompensasi atau ganti rugi, ketika konsumen komplain atas apa yang dibelinya jika tidak sesuai dengan apa yang dikatakan penjual atau yang ditawarkan oleh penjual.

Penjual memberikan hak kepada konsumen untuk memilih

---

<sup>73</sup>*Ibid.*, hal. 9

kompensasi tersebut berupa apa, yaitu apakah berupa penggantian uang sesuai dengan harga makanan yang dibeli oleh konsumen, ataukah berupa makanan yang harganya senilai dengan harga makanan yang telah dibeli oleh konsumen tersebut, dan kebanyakan konsumen memilih kompensasi atau ganti rugi berupa uang, dan kompensasi tersebut diberikan oleh penjual seketika atau secara langsung saat pembeli komplain atas apa yang pembeli beli.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 juga mengatur proses penyelesaian sengketa konsumen dalam Pasal 45 sebagai berikut:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.<sup>74</sup>

### **3. Perlindungan Konsumen Pada Jual-Beli Makanan di Tempat Wisata Pantai Pelang Ditinjau dari Etika Bisnis Islam**

Islam merupakan agama yang menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan moral tersebut, termasuk dalam masalah ekonomi. Islam mengatur perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya, Islam mengatur

---

<sup>74</sup>*Ibid.*, hal. 22-23

bagaimana manusia dapat melakukan kegiatan-kegiatan dalam bisnis yang membawa manusia berguna bagi kemaslahatan. Berdasarkan hal itu, Islam turut memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan.

Islam telah menawarkan asas-asas mendasar dan petunjuk pada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam bidang bisnis. Asas-asas dan petunjuk yang ditawarkan dalam Islam tersebut dapat diklasifikasikan dalam empat macam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan berkehendak, dan pertanggung jawaban. Asas dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan dan niaga adalah manifestasi dari adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.

Dalam hubungannya dengan perlindungan konsumen, Islam dengan konsep Maqâshid Syarî'ah-nya juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen yang dipenuhi oleh pelaku usaha, di dalamnya harus mencakup pada pertimbangan terhadap hal-hal yang bersifat esensial dalam melindungi konsumen, seperti pemenuhan kebutuhan konsumen berupa barang maupun jasa diharuskan turut menjaga, memelihara dan tidak menjadi ancaman bagi agama konsumen, jiwa, akal, keturunan, dan harta.<sup>75</sup>

Sebagaimana yang dikutip oleh M. Yusri, bahwasannya Muhammad Al-Amin dalam bukunya Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam, mendefinisikan pelaku usaha sebagai pembisnis

---

<sup>75</sup>M. Yusri, "Kajian UUPK Dalam Perspektif Hukum Islam", *Ulumuddin*, Vol. 3, No. III, Juli-Desember 2009, hal. 10

yang mengkhususkan diri dalam proses membuat produksi.<sup>76</sup> Adapun konsumen adalah objek yang dituju dalam proses produksi.

Pada dasarnya, para ahli hukum Islam terdahulu tidak pernah mendefinisikan konsumen dan menjadikannya objek kajian khusus. Namun, jika dikembalikan pada prinsip-prinsip umum bisnis dalam Islam, maka konsumen diartikan “Setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik dipakai untuk pemakaian akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya. Konsumen dalam Islam tidak terbatas pada orang perseorangan saja, tapi juga mencakup suatu badan hukum seperti yayasan wakaf atau perusahaan dan lembaga tertentu.

Kata barang atau jasa secara singkat dalam hukum ekonomi Islam disebut sebagai harta (*almâl*) kerana harta terdiri dari barang dan jasa. Dalam Islam tidak ada bedanya antara pemakai akhir dengan pemakai medium atau konsumen sementara. Para ahli hukum Islam juga tidak membedakan harta antara barang konsumsi, barang produksi dan barang perantara sebagaimana yang terdapat dalam ilmu ekonomi umum. Hal ini membawa pengaruh pada definisi konsumen yang harus dilindungi dalam Islam, karena konsumen dalam Islam termasuk semua pemakai barang, apakah barang itu dipakai langsung hingga habis atau dijadikan alat perantara untuk diproduksi selanjutnya.<sup>77</sup>

Jika ditinjau dari hukum Islam, pemakaian istilah hak itu sendiri

---

<sup>76</sup>*Ibid.*, hal. 11

<sup>77</sup>*Ibid.*, hal. 10

sebenarnya dalam bahasa Arab menempati banyak arti seperti ketetapan, yang pasti, penjelasan, kebenaran, jatah atau bagian, hakikat dan kewajiban. Istilah hak oleh para ahli hukum Islam sebagaimana yang dikutip oleh M.Yusri, bahwasannya Wahbah Zuhaily dalam bukunya Fiqih Islam Wa Adillatuhu Wahbah Az-Zuhaili mengemukakan “Suatu sifat kekhususan dimana dengannya syara’ menetapkan suatu kekuasaan bagi pemiliknya atau kewajiban atas objeknya”.<sup>78</sup>

Definisi ini sudah mencakup semua hak, termasuk di dalamnya hak konsumen dan pelaku usaha. Definisi ini juga menunjukkan bahwa sumber kepemilikan terhadap hak itu berasal dari syara’, karena hak dalam pandangan Islam adalah pemberian Allah SWT. Oleh karena itu suatu hak harus ditentukan oleh hukum syara’ yang mengaturnya. Dengan demikian hak dalam Islam tidaklah bersifat mutlak dan tanpa batas, namun ia bersifat terikat dengan harus berada dalam koridor ketentuan. Persoalan hak konsumen dan pelaku usaha oleh para ulama dimasukkan dalam bagian hak publik dan hak manusia. Misalnya dalam keadaan terjadi pelanggaran umum seperti perilaku monopoli dalam dagang oleh pelaku usaha, hak perlindungan bagi manusia untuk kemaslahatan pribadinya, seperti menjaga terhadap harta, hak pembeli terhadap barang, hak penjual terhadap alat pembayaran.

Dalam hukum ekonomi Islam kemungkinan pelanggaran akan hak konsumen bisa terjadi ketika sebelum terjadi transaksi jual beli berlangsung,

---

<sup>78</sup> M. Yusri, “Kajian UUPK...”, hal. 10

yakni pada saat iklan atau promosi. Bisa pula ketika transaksi itu sendiri berlangsung dan ketika purnatransaksi. Oleh karenanya pada tahapan-tahapan inilah seharusnya perlindungan hukum dapat diberikan. Dalam kajian fiqih Islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan.<sup>79</sup>

Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya pelaku usahalah yang harus berhati-hati. Di dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Disini antara kedua belah pihak konsumen maupun pelaku usaha harus sama-sama berhati-hati.

Diantara sekian banyak hak konsumen yang mendapat pembahasan dalam kajian fiqih, maka peneliti dapat membutirkannya sebagai berikut: (1) Hak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang benar, jujur, adil, mendidik dan terhindar dari pemalsuan; (2) Tersedianya hak pilih dan nilai tukar yang wajar; (3) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat; (4) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa; (5) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari pemanfaatan keadaan; (6) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk. Berdasarkan hak-hak di atas, dalam kajian fiqih Islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati atau sebaliknya

---

<sup>79</sup>*Ibid.*, hal. 11

pelaku usahalah yang harus berhati-hati. Di dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Di sini antara kedua belah pihak konsumen maupun pelaku usaha harus sama-sama berhati-hati.<sup>80</sup>

Dalam hal ini berarti konsepsi hukum Islam memahami hubungan kontraktual kedua belah pihak dapat dianggap baik, jujur, adil dan seimbang jika mengetahui hakikat dan kondisi persetujuan yang disepakati pada awal proses transaksi atau promosi (umum). Karena tidak terdapat pengkhususan pada perjanjian awal untuk memberlakukan produk dengan batas waktu tertentu.

Disamping itu, di dalam Islam informasi produk yang diberikan kepada konsumen tidak hanya berhubungan dengan kuantitas dan kualitas suatu barang, akan tetapi juga berkaitan dengan efek samping atau bahaya pemakaian, kepercayaan terhadap agama tertentu, seperti informasi halal atau haramnya suatu produk. Resiko pemakaian barang dikenakan pada pelaku usaha sebagai penyebab kerugian karena melanggar prinsip hati-hati atau sewenang-wenang dalam penggunaan hak.<sup>81</sup>

Dalam persoalan pemenuhan hak konsumen terhadap harga yang tidak normal di pasar, sebenarnya fiqih Islam telah menawarkan banyak solusi, yaitu dengan pelanggaran praktik ribawi, pelanggaran monopoli dan persaingan tidak sehat. Demikian hal yang menyangkut hak-hak konsumen dalam Islam. Sebagai bentuk keseimbangan, konsumen pun harus dibebani dengan kewajiban yang walaupun tidak dijelaskan secara spesifik, akan

---

<sup>80</sup>*Ibid.*, hal. 11

<sup>81</sup>*Ibid.*, hal. 12

tetapi peneliti dapat menjelaskannya sebagai berikut: (1) Beritikad baik dalam melakukan transaksi barang dan/atau jasa; (2) Mencari informasi dalam berbagai aspek dari suatu barang dan/atau jasa yang akan dibeli atau digunakan; (3) Membayar sesuai dengan harga atau nilai yang telah disepakati dan dilandasi rasa saling rela, yang terealisasi dengan adanya ijab dan qabul; (4) Mengikuti penyelesaian hukum terhadap sengketa yang terkait dengan perlindungan konsumen.

Dalam Islam, segala perbuatan yang dapat merugikan satu pihak tidak dibatasi pertanggungjawabannya dengan adanya jangka waktu. Selama kerugian yang ditimbulkan memang benar disebabkan oleh pihak tersebut, maka pertanggungjawaban tetap ada demi tercapainya asas keseimbangan yang berlaku. Adapun prinsip-prinsip hukum Islam dalam tanggungjawab pelaku usaha diantaranya mencakup prinsip *tauhi'd*, keadilan (*al'adl*), *amar ma'rûf nahiy munkar*, prinsip kemerdekaan atau kebebasan (*al-Hurriyah*), prinsip *al-ta'awwun* (tolong-menolong) dan toleransi.<sup>82</sup>

Keadilan dalam hukum Islam berarti pula keseimbangan antara kewajiban yang harus dipenuhi oleh manusia dengan kemampuan manusia untuk menunaikan kewajiban itu. Jika keadilan dilanggar maka akan terjadi ketidakseimbangan dalam pergaulan hidup, sebab satu pihak akan dirugikan atau disengsarakan sementara yang lain memperoleh keuntungan. Jika sistem sosial rusak karena keadilan dilanggar maka pastilah seluruh masyarakat akan mengalami kerusakan yang dampaknya akan menimpa

---

<sup>82</sup> Rozalinda, *Ekonomi Islam...*, 18-20

banyak orang.

Etika Islam di bidang bisnis sebuah kewajiban yang dipenuhi atau dilanggar, akibatnya harus dengan berbagai pertimbangan yang tidak hanya berpengaruh kepada kedua belah pihak diantara konsumen dan pelaku usaha namun juga keterlibatan sosial masyarakat dan agama. Tanggung jawab sosial dari bisnis ialah pelaksanaan etika bisnis yang mencakup proses produksi, distribusi barang dan jasa sampai penjagaan kelestarian lingkungan hidup dari ancaman polusi dan sebagainya. Pelaku usaha atau perusahaan tidak hanya bertanggung jawab memenuhi kewajiban terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen sesaat, akan tetapi juga perlu mempertimbangkan jangka panjang kelangsungan hidup manusia dan ekologi kemaslahatan umum.<sup>83</sup>

Berdasarkan ruang lingkup atau penjelasan Pelindungan Konsumen dalam jual beli dalam Etika Bisnis Islam yang terurai di atas, peneliti membandingkan apakah praktik perlindungan konsumen dalam jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang sudah sesuai dengan teori perlindungan konsumen dalam etika bisnis Islam atau belum serta apa saja yang dilanggar dalam perlindungan konsumen pada jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang.

Praktik perlindungan konsumen dalam jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang dapat peneliti lihat dari praktik jual-belinya. Jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang sudah memenuhi rukun dan syarat

---

<sup>83</sup>*Ibid.*, hal. 13

jual beli yaitu:<sup>84</sup>

1. *Sighat* (perkataan/ijab qabul);

Ijab qabul dalam jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang sudah sesuai dengan aturan etika bisnis Islam, perkataan ijab qabul dapat didengarkan, jelas, dan dapat dipahami oleh penjual dan pembeli.

2. *Aqid* (orang yang melakukan akad);

Penjual dan Pembeli dalam jual beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang, dalam keadaan sehat akal dan dapat membedakan atau memilih apa yang akan pembeli beli dan apa yang akan penjual jual

3. *Ma'qud* (objek akad)

Apa yang dijual oleh penjual bersih barangnya, dapat dimanfaatkan, milik penjual sendiri, penjual mampu menyerahkannya, dan barang yang diakadkan ada di tangan.

Dalam etika bisnis Islam tidak hanya mengatur mengenai rukun dan syarat jual-beli saja, akan tetapi yang menjadi pondasi dalam praktik bermuamalah yaitu prinsip-prinsip jual beli, seharusnya semua prinsip jual-beli dalam hukum Islam harus dipenuhi dan dijalankan semua oleh penjual, akan tetapi dalam praktik jua-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang masih ada sebagian penjual yang tidak memenuhi semua prinsip tersebut, atau melanggar sebagian prinsip-prinsip bermuamalah yaitu:<sup>85</sup>

a. Kebenaran

---

<sup>84</sup> Mardani, *Hukum Sistem...*, hal. 167

<sup>85</sup> Suharsono, *Bisnis Islam ...*, hal. 36

Kebenaran merupakan nilai dasar etika Islam. Islam, sebagai jalan, merupakan nama lain kebenaran Allah yang memfirmankan kebenaran, perintah bagi seluruh Muslim untuk berada di jalan yang lurus dan benar dalam tindakan serta dalam ucapan mereka, Islam sangat mencela penipuan dan kepalsuan dalam berbagai bentuknya. Nilai perilaku bisnis. Seorang pelaku bisnis hendaknya jujur, teguh, benar dan lurus dalam semua perjanjian bisnisnya. Tidak ada ruang untuk, bicara bohong, bersumpah terlalu banyak. Kebenaran dan kejujuran merupakan kewajiban iman kepada Allah, menjadi seorang Muslim sejati.

Nyatanya masih ada penjual di tempat wisata Pantai Pelang yang tidak jujur dalam menjual dagangannya, sebagian penjual menjual makanan seperti kripik buatan rumah tangga yang sudah tidak sesuai standar atau sudah berubah rasa (tidak enak), tidak sesuai dengan penawaran penjual. Seharusnya seorang pelaku bisnis hendaknya jujur, teguh, benar dan lurus dalam semua perjanjian bisnisnya. Tidak ada ruang untuk, bicara bohong, bersumpah terlalu banyak. Kebenaran dan kejujuran merupakan kewajiban iman kepada Allah, menjadi seorang Muslim sejati.

b. Amanah

Amanah merupakan prinsip etika fundamental Islam yang lain. Esensi amanah adalah rasa bertanggung jawab: rasa memiliki untuk menghadap Allah dan bertanggung jawab atas tindakan seseorang. sumber bisnis, hendaknya diperlakukan sebagai amanah ilahiah oleh

pelaku bisnis, sehingga ia akan menggunakan sumber daya bisnisnya dengan sangat efisien. Aktivitas bisnisnya hendaknya tidak membahayakan atau menghancurkan masyarakat dan lingkungan.

Akan tetapi pada praktiknya sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang, menjual makanan seperti kripik buatan rumah tangga yang sudah tidak sesuai standar atau sudah berubah rasa (tidak enak), kadang ada yang sudah menjamur, hal tersebut dapat membahayakan pembeli.

c. Keikhlasan

Keikhlasan dapat mengurangi manipulasi atau eksploitasi orang lain untuk alasan-alasan personal. Jelas bahwa seorang pelaku bisnis yang tulus tidak diharapkan menipu atau membahayakan orang lain dengan sengaja.<sup>86</sup>

Pada kenyataannya sebagian penjual makanan di tempat wisata masih ada yang menipu dalam menjual makanannya, bisa dikatakan penjual tidak ikhlas dalam berjualan, penjual menjual gorengan yang jelas-jelas sudah gorengan kemarin yang kemudian digoreng lagi untuk dijual esoknya, memang gorengan tersebut kelihatan masih enak, tetapi rasa dari gorengan tersebut sudah tidak enak lagi.

d. Menjual barang yang baik mutunya

Salah satu cacat etis dalam perdagangan adalah tidak transparan dalam hal mutu, sebagaimana yang dilakukan oleh sebagian penjual di

---

<sup>86</sup>*Ibid.*, hal. 37

tempat wisata Pantai Pelang masih saja tidak terbuka terkait dengan keadaan makanan yang dijualnya, yang berarti mengabaikan tanggungjawab moral bisnis. Lebih jauh mengejar keuntungan dengan menyembunyikan mutu, identik dengan bersikap tidak adil. Secara tidak langsung telah mengadakan penindasan terhadap pembeli.

Akan tetapi cara pelayanan prinsip-prinsip yang dipenuhi oleh semua penjual di tempat wisata Pantai Pelang yaitu, penjual beramah hati saat menjual atau menawarkan dagangannya, penjual transparan akan harga dari makanan yang penjual dagangkan, penjual juga melayani penjual sama dalam artian adil dan semua diperlakukan sama (tidak diskriminasi), serta penjual memberikan hak kepada pembeli untuk memilih apa yang akan pembeli beli atau *khiyar ta'yin* yaitu memberikan hak kepada pembeli untuk memilih barang yang di inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang di kehendaki.<sup>87</sup>

Prinsip-prinsip jual-beli dalam etika bisnis Islam, bisa dilihat dari pemenuhan hak-hak yang diberikan oleh penjual kepada pembeli yaitu (1) Hak untuk mendapatkan informasi dan pelayanan yang benar, jujur, adil, mendidik dan terhindar dari pemalsuan; (2) Tersedianya hak pilih dan nilai tukar yang wajar; (3) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat; (4) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa; (5) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari pemanfaatan

---

<sup>87</sup>Kadir, *Hukum Bisnis...*, hal. 172

keadaan; (6) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk. Pada kenyataannya dari berbagai hak-hak konsumen di atas, masih ada beberapa hak yang tidak diberikan oleh sebagian penjual kepada pembeli, yaitu hak-hak nomor (1), (3), dan (5).<sup>88</sup>

Sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang tidak memberikan informasi yang jujur terkait keadaan makanan yang dijualnya, penjual berkata bahwasannya makanan yang dijualnya tersebut masih enak dan gurih, akan tetapi pada kenyataannya makanan tersebut sudah tidak layak untuk dikonsumsi, kemudian penjual memanfaatkan keadaan konsumen untuk mendapat keuntungan, yaitu keadaan konsumen ketika berwisata, tidak membawa bekal, otomatis wisatawan tersebut akan membeli makanan di toko atau warung yang berada di sekitar tempat wisata tersebut, dengan begitu penjual akan menaikkan harga dagangannya tersebut, jadi bisa dilihat, konsumen tidak mendapatkan hak perlindungan pemanfaatan keadaan. Padahal konsumen sudah memenuhi kewajibannya sebagai seorang pembeli yaitu, beriktikad baik dalam membeli, membayar sesuai dengan harga makanan yang pembeli beli.

Dalam Islam terdapat berbagai macam larangan dalam jual-beli, dan larangan tersebut masih saja dilakukan oleh sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang yaitu, sebagian penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang melakukan penjualan yang menipu, penjual menawarkan bahwa kripik atau gorengan yang dijualnya masih enak dan

---

<sup>88</sup>Hasan Aedi, *Teori dan Aplikasi Etika...*, hal. 59

gurih, padahal kripik dan gorengan tersebut sudah tidak layak makan (rasa tidak sesuai dengan standarnya), padahal penipuan dalam hadis sudah jelas-jelas dilarang, Seperti Hadis Riwayat Muslim bahwasannya Rasulullah pernah bersabda :

مَنْ غَشَّنَا فَلَيْسَ مِنَّا

Artinya: “Barang siapa yang melakukan penipuan maka dia bukanlah dari golongan kami”. (HR. Muslim).<sup>89</sup>

Tindakan yang dilakukan oleh penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang di atas, termasuk *Ghisyah*, yaitu menyembunyikan cacat barang yang dijual. Larangan-larangan dalam islam seharusnya di jauhi oleh semua penjual, agar terjaga dan terpeliharanya (*al-dharuriyyat alkhamshah*), Urutan kelima *al-maqashid al-khamshah* adalah sebagai berikut:

1) Memelihara Agama (*al-din*);

Beragama merupakan kebutuhan utama manusia yang harus dipenuhi, karena agamalah yang dapat menyentuh nurani manusia. Agama harus dipelihara karena agama merupakan kumpulan akidah, ibadah dan muamalah yang disyari’atkan Allah SWT untuk mengatur hubungan manusia dengan Allah SWT, dan hubungan antar sesamanya. Allah SWT mensyari’atkan untuk mewujudkan, mengukuhkan, dan mendirikannya dengan cara mewajibkan melakukan lima rukun Islam yaitu syahadah, mendirikan shalat,

---

<sup>89</sup>Imam Muslim, *Shahih Muslim, Tarqim Wa Tartib* Muhammad Fuad ‘Abd al-Baqi, Bab Jual-beli, (Kairo: Dar Ibn Hazm, 2010), Jilid 8, No. 2607, hal. 308

membayar zakat, puasa bulan Ramadhan dan melakukan haji bagi orang yang mampu. Allah SWT juga mewajibkan mengajak kepada agama dengan hikmah dan nasihat yang baik. Allah SWT juga mensyari'atkan untuk menjaga agama, maka dari itu terwujudlah konsep jihad demi melawan siapa saja yang berusaha merusak Islam. Begitu juga konsekwensi murtad, penyesatan, dan lain-lain.

2) Memelihara Jiwa (*al-nafs*);

Memelihara (menjaga) jiwa, diri manusia (nyawa), Islam mensyari'atkan agar mewujudkan dan melestarikan ras manusia dengan jalan pernikahan dan melanjutkan keturunan. Agar dapat menjaga dan menjamin kehidupan manusia, Islam mewajibkan secara pasti untuk makan, minum, pakaian dan lain-lain.

3) Memelihara Akal (*al-aql*);

Akal adalah sebuah nikmat yang agung. Allah SWT memberinya agar membedakan antara manusia dengan makhluk lainnya, karena itu Allah SWT mensyari'atkan untuk menjaganya dan menganjurkan untuk memanfaatkan akal untuk mendapatkan ilmu. Agar dapat menjaganya, Allah melarang segala sesuatu yang dapat merusak atau melemahkan akal. Maka dari itu, sebuah hukuman akan didapatkan bagi yang memakan sesuatu yang dapat menghilangkan akal.

4) Memelihara Keturunan (*al-nasl*);

Memelihara (menjaga) keturunan: Karena itu syari“ at tetap melestarikan pernikahan dan menganjurkannya. Agar dapat menjaganya, Islam mengharamkan zina dan menegakkan hukuman bagi pelakunya. Ini adalah karena mencegah dari bercampurnya nasab dan menjaga kemuliaannya manusia.

5) Memelihara Harta (*al-mal*)

Harta adalah salah satu sebab agar dapat bertahan hidup, maka dari itu syari’at mewajibkan agar menghasilkan harta, dan berusaha untuk mendapatkan harta. Syari’at juga memperbolehkan melakukan muamalah di antara manusia dengan cara jual-beli, sewa, dan lain-lain untuk mengatur cara memanfaatkan harta. Agar dapat menjaganya, maka diharamkan dan dihukumnya mencuri. Diharamkannya menipu dan mengkhianat. Begitu juga lainnya agar dapat mencegah dari tercelanya pentasarufan dan bahaya terhadap diri dan lainnya.<sup>90</sup>

Pada praktik jual-beli makanan di tempat wisata Pantai Pelang, terdapat sebagian penjual yang tidak menjaga sebagian yang harus dijaga tersebut yaitu, sebagian penjual menjual makanan berupa kripik yang sudah menjamur, tentunya hal ini membahayakan (tidak memelihara jiwa), dan juga terdapat penipuan saat menjual makanan tersebut, sebagian penjual menawarkan bahwa makanan yang dijualnya tersebut masih enak, namun pada kenyatannya makanan yang dijualnya tersebut tidak enak dan tidak sesuai dengan harga, bahkan

---

<sup>90</sup>Afridawati, “Stratifikasi Al-Maqashid Al-Khamsah dan Penerapannya Dalam Masalah”, *STAIN Kerinci*, Vol. 13, No. 1, Januari 2015, hal. 20-22

makanan tersebut sudah kedaluarsa, tentunya sebagian penjual tersebut juga melanggar (memelihara harta), karna dalam pemeliharaan harta Allah SWT mengharamkan menipu dan mengkhianat

Menganalisis dari pembahasan di atas yang tidak kalah pentingnya yaitu, sebagai konsumen hendaknya mendapatkan hak berupa ganti rugi atas apa yang dibeli, jika makanan tersebut tidak sesuai dengan penawaran penjual, maka sebagai penjual berkewajiban memberikan kompensasi atau ganti rugi atas apa yang dijualnya jika menyebabkan bahaya bagi pembeli.

Pada realitanya kewajiban terkait kompensasi atau ganti rugi tersebut sudah dilaksanakan atau dipenuhi oleh penjual, ketika pembeli makanan di tempat wisata pantai pelang kompalin atas apa yang dibelinya tidak sesuai dengan standar dan penawaran penjual, penjual di tempat wisata Pantai Pelang tersebut memberikan pilihan kepada pembeli, apakah dikembalikan dengan uang sebesar harga makanan yang dijualnya tadi, ataukah diganti dengan makanan seharga makanan yang dibeli oleh pembeli (*khiyar*), dalam artian penyelesaiannya secara kekeluargaan.

Seperti yang telah dijelaskan dalam Etika Bisnis Islam yaitu, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:

- a) Ganti rugi karena perusakan (*dha-man itlaf*);
- b) Ganti rugi karena transaksi (*dhaman 'aqdin*);
- c) Ganti rugi karena perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*);
- d) Ganti rugi karena penahanan (*dhaman al-hailulah*);
- e) Ganti rugi karena tipu daya (*dhaman al-maghrur*).<sup>91</sup>

*Dhaman itlaf* adalah ganti rugi akibat dari perusakan barang. Ganti rugi *itlaf* tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia. *Dhaman 'aqdin* adalah terjadinya suatu aqad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.<sup>92</sup>

Ganti rugi *wadh'u yadin* adalah ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah aqad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin. *Dhaman al-hailulah* adalah ganti rugi pada jasa penitipan barang (*alwadi*) jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi. *Dhaman al-maghrur* adalah ganti rugi akibat tipu daya.

*Dhaman al-maghrur* sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari

---

<sup>91</sup>Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), hal. 195-234

<sup>92</sup>Yusuf As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Kritik Atas Praktik Bisnis Ala Kapitalis*, (Bogor: Al-Azhar Press, 2009), hal. 312

perbuatannya itu. Hal tersebut sudah dilakukan oleh penjual makanan di tempat wisata Pantai Pelang, ketika ada konsumen yang Komplain atas makanan yang dibelinya sudah kedalursa, maka penjual memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pembeli, baik ganti rugi berupa uang ataupun makanan yang senilai dengan makanan yang dibeli oleh pembeli tadi.

Salah satu hak konsumen dalam Islam adalah hak untuk memilih yang dikenal dengan istilah *khiyar*. Melalui hak *khiyar* ini, Islam memberikan ruang yang cukup luas bagi konsumen dan produsen untuk mempertahankan hak-hak mereka dalam perdagangan apakah melanjutkan aqad/transaksi bisnis atau tidak. Para ulama' membagi hak *khiyar* menjadi tujuh macam yaitu *khiyar majlis*, *khiyar syarath*, *khiyar aibi*, *khiyar tadlis*, *khiyar ru'yah*, *khiyar al-ghabn al-fahisy (khiyar al-murtarsil)*, dan *khiyar ta'yin*. *Khiyar majlis*, adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis selama masih berada dalam satu tempat (*majlis*).<sup>93</sup>

*Khiyar syarath* adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis sesuai dengan waktu yang disepakati atau syarat yang telah ditetapkan bersama. *Khiyar aibi* adalah hak untuk membatalkan transaksi bisnis apabila obyek transaksi cacat sekalipun tidak ada perjanjian sebelumnya. Cacat yang dapat dijadikan alasan untuk mengembalikan barang adalah cacat yang dapat menyebabkan turunnya

---

<sup>93</sup>*Ibid.*, hal. 312

harga. *Khiyar tadlis* terjadi jika penjual mengelabui pembeli. Dalam hal ini pembeli memiliki hak *Khiyar* selama tiga hari.

Di dalam kitab *Fiqh Empat Madzhab* bagian muamalat, Abdurrahman Al-Jaziri menyebut *khiyar* jenis ini dengan istilah *khiyar al-taghriri al-fi'liyy* (*khiyar* karena tertipu oleh tindakan penjual). *Khiyar ru'yah* adalah hak pilih untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi bisnis yang dilakukan terhadap suatu objek yang belum dilihat pada saat transaksi dilaksanakan. Sahnya transaksi jual beli/bisnis disyaratkan barang dan harganya diketahui dengan jelas oleh penjual dan pembeli. Tidak sah menjual atau membeli sesuatu yang tidak jelas, karena hal itu akan mendatangkan perselisihan. *Khiyar al-ghabn al-fahisy* (*khiyar al-murtarsil*) jika penjual dan pembeli merasa ditipu maka ia memiliki hak *khiyar* untuk menarik diri dari transaksi jual beli/bisnis dan membatalkan transaksi tersebut. *Khiyar* jenis ini pada suatu saat bisa menjadi hak penjual dan pada saat yang lain bisa juga menjadi hak pembeli. *Khiyar Ta'yin* adalah memberikan hak kepada pembeli untuk memilih barang yang dia inginkan dari sejumlah atau kumpulan barang yang dijual kendatipun barang tersebut berbeda harganya, sehingga konsumen dapat menentukan barang yang dia kehendaki.<sup>94</sup>

---

<sup>94</sup>*Ibid.*, hal. 313

