

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 tidak hanya berperan sebagai konstitusi politik dan sosial saja, melainkan juga sebagai konstitusi ekonomi Indonesia. Dalam perkembangannya, diperlukannya signifikan pengaturan terkait elemen-elemen ekonomi nasional termasuk hak konsumen sebagai unsur terciptanya perekonomian nasional. Sehingga dalam hal ini, pemerintah membuat produk hukum sebagai pengaturan atau regulasi terkait hak-hak konsumen yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini menginginkan terciptanya keseimbangan antara konsumen dengan pelaku usaha.<sup>1</sup> Konsumen sebagai pihak pemakai, pengguna, penikmat atau istilah lain yang dipersamakan, terlebih dahulu harus memiliki kesadaran bahwa dirinya adalah seorang konsumen dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang kemudian dapat dijadikan sebagai landasan untuk mewujudkan hak-hak konsumen tersebut. Undang-Undang ini telah mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak yang berkaitan dengan perlindungan konsumen serta memberikan batasan atas hak yang dapat mereka perjuangkan dan kewajiban mereka yang harus dilakukan untuk mendapatkan hak tersebut.<sup>2</sup>

Kepemilikan hak-hak dasar bagi konsumen pertama kali dikenalkan oleh John F. Kennedy dalam kongres di Amerika Serikat tahun 1962 yang dikenal dengan *Declaration of Consumer Right* yang menyatakan bahwa hak konsumen terdiri dari hak untuk mendapatkan produk yang aman, hak atas informasi mengenai produk, hak untuk memilih produk, dan hak untuk didengar kepentingannya sebagai konsumen<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Resna Pratiwi Maharani. 2018. Tanggung Jawab Penyelenggara Transaksi Elektronik Dalam Melindungi Hak Konsumen. *Supremasi Jurnal Hukum*. Vol. 1 No. 1, hlm 74.

<sup>2</sup> Diah wahyulin dan Febry Chrisdanty. 2018. Penegakan Hukum Sengketa Konsumen Oleh BPSK untuk Pencegahan Pelanggaran Hak Konsumen. *Jurnal Hukum dan Bisnis Syariah*. Vol 5 No. 2.hlm 94.

<sup>3</sup> Abdul Halim Barkatullah. 2007. Urgensi Perlindungan Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce. *Jurnal Hukum*. No.2 Vol. 14. Hlm. 43

Hak konsumen juga telah dipandang penting oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dalam *Guidelines For Consumer Of 1985* yang menyatakan bahwa “Konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”. Hak-Hak dasar tersebut adalah hak untuk memperoleh informasi yang jelas, benar dan jujur, hak untuk mendapatkan ganti kerugian, hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta hak untuk mendapatkan pendidikan/sosialisasi dasar.

Setiap orang dalam suatu tempat, pada suatu waktu baik dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dengan kondisi apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka masing-masing. Konsumen sebagai pihak yang seringkali berada di posisi yang kurang menguntungkan dan cenderung lemah daya tawarnya.<sup>4</sup> Hal ini dapat disebut sebagai keadaan universal yang menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga dibutuhkan adanya perlindungan hukum yang bersifat universal. Perlindungan konsumen secara hukum sangat dibutuhkan ketika adanya pelanggaran terhadap pemenuhan hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Menurut Yusuf Shofie, undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan ketentuan tentang pencatuman klausula baku<sup>5</sup>. Pada dasarnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sudah cukup efektif mengatur mengenai hak-hak konsumen, sehingga jika terdapat hal-hal melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku, konsumen dapat menuntut haknya.<sup>6</sup> Pada praktiknya penerapan perlindungan konsumen terhadap pemenuhan hak konsumen terbilang masih lemah dibandingkan dengan kedudukan pelaku usaha yang relatif lebih kuat dalam berbagai aspek. Bentuk

---

<sup>4</sup> Chandra Dewi Puspitasari, 2010. Peningkatan Kesadaran Hak-Hak Konsumen Produk Pangan Sebagai Upaya Mewujudkan Kemandirian Konsumen. *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol. 15 No.1, Hal. 92

<sup>5</sup> Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. (Bandung: PT. Citra Aditya, 2003), hlm. 26

<sup>6</sup> Dahlan dan Nur Rasyid. 2017. Perlindungan Bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik. *Syiah Kuala Law Journal*. Vol 1, No.3 Hal 43.

tanggung jawab ini sama dengan adanya itikad baik dalam bisnis, pelaku usaha tidak akan melakukan usaha yang merugikan pihak lain.<sup>7</sup>

Implementasi pemenuhan hak konsumen tentunya harus didukung oleh kebijakan pelaku usaha baik perseorangan maupun perusahaan. Kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen.<sup>8</sup> Perusahaan yang bertindak sebagai pelaku usaha harus menerapkan suatu aturan atau standar mengenai pelaksanaan aktivitas perusahaan yang berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pemenuhan hak konsumen. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau dalam bahasa Inggris disebut *Standard Operating Procedure* merupakan salah satu bentuk kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan guna terciptanya pelaksanaan aktivitas perusahaan secara tertib dan sebagai bentuk pencegahan adanya aktivitas perusahaan yang melanggar Undang-Undang. Standar Operasional Prosedur dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. Standar Prosedur Operasional (SOP) dibuat untuk memberikan fungsi dan manfaat bagi perusahaan sebagai pelaku usaha, para pegawai dan konsumen. Satu dari sekian banyak fungsi dan manfaat adanya Standar Prosedur Operasional (SOP) adalah menyediakan pedoman bagi setiap pegawai dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari kepada pelanggan atau konsumen dan membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

PT Wisata Sapta Pesona merupakan salah satu perusahaan bagian PT Wisata Sapta Pesona yang bergerak di bidang pariwisata. Berkedudukan di wilayah negara republik Indonesia yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi telah memenuhi kategori sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata terdapat peraturan perlindungan hukum terhadap

---

<sup>7</sup> Neni Sri Imaniyati. *Hukum Ekonomi Dan Ekonomi Islam Dalam Perkembangan*. (Bandung: Mandar Maju, 2002), hlm. 177

<sup>8</sup> Nangin, C. (2017). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Oleh Perusahaan Ekpedisi Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Crimen*. Vol. VI (No.4), Hlm.62-70

wisatawan. Hak wisatawan untuk mendapatkan perlindungan hukum tertera pada ketentuan pasal 20 huruf c, bahwa setiap wisatawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan keamanan.<sup>9</sup> Kepuasan tamu ketika mengunjungi tempat wisata tersebut menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan PT Wisata Sapta Pesona dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya terkhususnya terhadap pelayanan tamu sebagai konsumen jasa dan produk usahanya. Dalam melayani konsumennya, PT Wisata Sapta Pesona berpedoman pada Standar Prosedur Operasional (SOP) yang telah disusun oleh tim *Quality Assurance* sebagai departemen yang bertugas untuk menjamin kualitas pelayanan konsumen di PT Wisata Sapta Pesona. Standar Prosedur Operasional (SOP) yang dilakukan oleh tim *Quality Assurance* disusun atas dasar kebutuhan operasional perusahaan guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Beberapa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada konsumen menjadi fokus utama penelitian ini sehingga dengan ini penulis melakukan analisis terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut baik dari segi substansi maupun penerapannya untuk mengetahui apakah hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah dipenuhi oleh PT Wisata Sapta Pesona sebagai pelaku usaha atau bahkan terdapat pelanggaran terhadap pemenuhan hak-hak konsumen tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat pemenuhan hak konsumen dalam Standar Prosedur Operasional (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan PT Wisata Sapta Pesona untuk memastikan standar perusahaan telah diterapkan oleh seluruh karyawan

---

<sup>9</sup> Viona Amelia, Danang Prasetyo. 2022. Sertifikasi CHSE (Cleanliness, Health, Safety, & Environment) terhadap Objek Wisata sebagai Wujud Pemenuhan Hak Wisatawan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Volume 5, Issue 2. Hlm 73

agar dapat memenuhi hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

### **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan, penulis pada penelitian ini akan mengambil subjek penelitian yaitu PT Wisata Sapta Pesona. Sedangkan objek penelitian yang dipilih oleh penulis pada penelitian ini adalah Standar Prosedur Operasional (SOP) terkait pelayanan kepada konsumen oleh karyawan PT Wisata Sapta Pesona. Ruang lingkup penelitian ini terletak pada variabel-variabel yang berkaitan dengan proses analisis terhadap tingkat pemenuhan hak konsumen dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PT Wisata Sapta Pesona yang dibandingkan dengan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini tentunya dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan yang telah ditargetkan penulis, diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat pemenuhan hak konsumen dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di PT Wisata Sapta Pesona berdasarkan perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan PT Wisata Sapta Pesona untuk memastikan standar perusahaan telah diterapkan oleh seluruh karyawan agar dapat memenuhi hak-hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### **b. Manfaat Penelitian**

Selain daripada tujuan yang ditargetkan penulis, adapula manfaat yang dihasilkan dari penelitian kali ini sekaligus sebagai harapan penulis

sebagai bentuk keberhasilan penelitian ini, manfaat tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan tinjauan untuk perusahaan untuk mempertimbangkan pembaharuan Standar Operasional Prosedural (SOP) terkait pelayanan kepada konsumen yang bertujuan untuk meningkatkan taraf pemenuhan hak-hak konsumen agar sesuai dengan apa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bagi wisatawan/pengunjung sebagai konsumen

Dapat dijadikan sebagai acuan tambahan untuk lebih memahami mengenai hak-hak yang harus didapatkan oleh pengunjung sebagai konsumen sesuai dengan apa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Bagi Penulis

Dapat menjadi indikator penilaian diri terhadap seberapa besar pencapaian kemampuan penulis dalam membuat suatu tulisan yang bermanfaat bagi banyak pihak.

4. Bagi Perguruan Tinggi

Menambah karya tulis mahasiswa terkait permasalahan mengenai pentingnya pemenuhan hak konsumen dengan subjek penelitian yang belum pernah dilakukan oleh mahasiswa hukum di UPN Veteran Jakarta.

5. Bagi Masyarakat

Menambah referensi pengetahuan masyarakat terkait pentingnya pemenuhan hak konsumen oleh perusahaan yang luput dari perhatian masyarakat dan berbagai pihak lainnya.

## **E. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah penelitian hukum Normatif-Empiris. Penelitian ini merupakan suatu metode yang

menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung dengan penambahan data atau unsur empiris.<sup>10</sup> Penelitian ini juga dapat dipahami sebagai penelitian dari *in action* terhadap keberlakuan hukum normatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan secara sistematis dan metodologis untuk mengungkapkan data yang diperlukan dalam penelitian yang bersumber dari lokasi atau lapangan.<sup>11</sup>

Penelitian yuridis normatif-empiris ini mengkaji penerapan atau implementasi aturan hukum yang berlaku di Indonesia (perundang-undangan) di tengah masyarakat atau dilapangan yang diwujudkan dengan perbuatan nyata (*real action*) dan dokumen hukum (*legal document*). Hak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebanyak 9 (sembilan) hak pokok konsumen diuraikan dalam Undang-Undang tersebut. dalam penelitian ini, memfokuskan pada analisis terhadap 9 (sembilan) hak konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pemenuhan hak konsumen oleh pelaku usaha dapat dilihat dan dibuktikan dengan adanya aturan yang telah ditetapkan perusahaan untuk memperlakukan konsumen sebaik-baiknya sesuai apa yang diatur oleh Undang-Undang, dalam hal ini termasuk Standar Prosedur Operasional (SOP) yang ditetapkan perusahaan.

## 2. Pendekatan Penelitian

Dikarenakan jenis penelitian ini adalah gabungan dari Normatif-Empiris, maka ada beberapa pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis, diantaranya pendekatan perundang-undangan dan pendekatan Kualitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani (Peter Mahmud Marzuki, 2010: 133). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang

---

<sup>10</sup> <https://idtesis.com/metode-penelitian-hukum-empiris-dan-normatif/>, diakses pada tanggal 10 Maret 2023, Pukul 14.33 WIB.

<sup>11</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Alumni, 1986), hlm 28.

dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang dialami serta memanfaatkan metode alamiah (Tohirin, 2012). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial atau alam secara sistematis, faktual dan akurat (Wardiyanta, 2006).

### 3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini bersumber dari 2 (dua) data, diantaranya :

#### a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau sumber asal dari lapangan atau data yang diperoleh secara langsung yang melalui wawancara terhadap narasumber. Narasumber adalah orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup.<sup>12</sup> Penulis dalam penelitian ini menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada konsumen, hasil wawancara stakeholders (pemangku kepentingan) dalam pembuatan SOP PT Wisata Sapta Pesona dan beberapa review konsumen terhadap pelayanan di PT Wisata Sapta Pesona. Ketiganya digunakan penulis sebagai data primer pada penelitian ini.

#### b. Data Sekunder

Pada penelitian ini juga mengadakan studi kepustakaan sebagai bahan data sekunder yang diantaranya :

##### 1) Bahan hukum primer

Bahan hukum ini merupakan produk hukum yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>12</sup> Bagong Suyatna, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternative Pendekatan*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 72.

2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum ini merupakan referensi yang memberikan penjelasan dan petunjuk mengenai bahan hukum primer seperti buku, jurnal hukum, hasil-hasil penelitian karya ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

3) Badan hukum Tersier

Sebagai bahan hukum penunjang yang mencakup penjelasan atau petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus dan ensiklopedia.

4. Cara Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian normatif-empiris, maka ada beberapa cara pengumpulan data yang digunakan diantaranya :

a. Studi Dokumen

Studi yang mengkaji dokumen resmi milik perusahaan untuk menganalisis dan/atau memeriksa isi dokumen secara sistematis bentuk-bentuk komunikasi/action yang dituangkan secara tertulis dalam bentuk dokumen dengan obyektif.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono studi kepustakaan adalah suatu kajian teoritis, referensi dan literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan juga norma yang berkembang di situasi sosial yang sedang diteliti.

c. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah.<sup>13</sup> Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur yang dimana pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebelum aktivitas wawancara dilaksanakan (Sarosa, 2017).<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Gorys Keraf, *Komposisi*, (Jakarta: Nusa Indah, 1989), hlm. 161

<sup>14</sup> Sarosa, Samiaji. 2017. *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Jakarta: Indeks Jakarta, hlm 20

## 5. Teknik Analisis Data

Ada beberapa Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini, diantaranya :

### a. Klasifikasi

Mengelompokkan atau mengklasifikasi data yang diperoleh dari perusahaan maupun dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

### b. Verifikasi

Setelah data diklasifikasikan, maka dilakukan pemeriksaan terhadap data yang diperoleh dalam rangka memperoleh pembenaran terhadap masalah yang dibahas. Verifikasi dapat diartikan sebagai pembentukan kebenaran teori, fakta, dan sebagainya yang dikumpulkan untuk diolah atau dianalisis agar dapat diuji.

### c. Deskriptif Analitis

Setelah data verifikasi, kemudian data akan ditafsirkan atau diinterpretasikan sesuai dengan hasil temuan sehingga pada akhirnya akan diperoleh jawaban atas pokok permasalahan yang dibahas pada penelitian ini. Penjabaran analisis secara deskriptif dilakukan dengan memberikan gambaran secara sistematis terhadap obyek yang diteliti.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Soerjono Soekanto, 2008, *Pengantar Penelitian Hukum, edisi ketiga*, (Jakarta : UI Press), hlm 52