

**IMPLEMENTASI TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
DALAM PRAKTEK PEMBULATAN PEMBAYARAN
SEWA WARUNG INTERNET TERHADAP
KONSUMEN DI KOTA PEKANBARU**

Disusun Oleh : Dinda Febriani Ramali

Pembimbing I : Dr. Firdaus, S.H., M.H.
Pembimbing II : Riska Fitriani, S.H., M.H.
Alamat : Jl. WR. Supratman, Gobah, Pekanbaru.
Email : dindafr0296@gmail.com

ABSTRACT

Consumer protection is a term used to describe the legal protection afforded to consumers in an attempt to satisfy their needs from things that can harm consumers themselves. Consumer protection laws exist to protect consumers themselves. Consumers must be critical in using that is by prioritizing "needs" rather than "wishes". Consumers must also be wary of the rounding of internet cafe rental payments made by business actors. The purpose of this thesis research, among others; First, to know the rights of consumers related to the rest of the internet rental pay against the practice of rounding off internet cafes rental payments, Secondly, to find out why business practitioners do the practice of rounding up payments for internet cafes, Third to know the efforts made by business actors for consumer rights fulfilled in the internet rental.

The type of research used by the authors is empirical law research or also known as sociological law research, namely research conducted by way of identifying the law and how the effectiveness of law applies in society. This research was conducted in District Sail Pekanbaru while population and sample are internet café user in Sail District. In this study data sources used, primary data, secondary data, and tertiary data, data collection techniques in this study with questionnaires, interviews, and literature study.

From the research results of the problem there are three main things that can be concluded First, the consumer's knowledge of his rights related to the rest of the internet rental pay, Second, the business practitioners to practice the rounding of internet rental payments to consumers, Third what efforts made by business actors for rights consumers are fulfilled in internet rentals. Author suggestions. First, to the community more active and smart and critical as consumers. Secondly, business actors should pay more attention to the rights of consumers themselves, Third, consumers should be more concerned with the losses incurred.

Keywords: Liability - Consumer – Implementation

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah bangsa yang mempunyai masyarakat yang beranekaragaman baik itu suku, agama, budaya, dan lainnya. Masyarakat ini juga mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Peran masyarakat juga sangat diperlukan untuk memajukan pembangunan nasional sehingga mencapai tujuan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Oleh karena itu, pembangunan nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.¹

Hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak.²

Internet kini sudah menyebar luas di Indonesia, penulis ingin membuka tentang hal-hal didalamnya yang berhubungan dengan pengguna internet atau yang sering disebut sebagai *user*. Karena internet semakin dibutuhkan maka ada beberapa kalangan yang memanfaatkan hal tersebut dengan turut menyediakan dalam bentuk persewaaan.

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun sama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³

Perkembangan zaman pada saat ini menjadikan warung internet (warnet) sebagai salah satu tempat masyarakat untuk menggunakan fasilitas internet dengan cara sewa dengan fasilitas dan kemudahan yang diberikan kepada konsumen, namun terdapat beberapa fakta-fakta yang terjadi dilapangan dimana konsumen secara langsung atau tidak langsung dirugikan oleh pelaku usaha pada warung internet (warnet) tersebut. Bagian ini berarti bahwa seseorang tidak

¹Zaeni Arsyhadie, *Hukum Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta : 2014, hlm.191.

²Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm 53.

³Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

dapat menjalankan bisnisnya dengan cara yang tidak adil.⁴

Dalam kehidupan sehari-hari sangat biasa dalam mengambil keuntungan tanpa kesepakatan atau mengambil keuntungan berlebihan terhadap konsumen. Sehingga dalam dunia perdagangan, terutama dalam sistem pembayaran sering kali terjadi praktek pembulatan dalam pembayaran. Dalam hal ini pembulatan yang biasa sering terjadi adalah pembulatan keatas, atau pembulatan untuk angka besar. Praktek tersebut selain terjadi di *outlet-outlet* pembayaran juga terjadi di warnet-warnet yang konsumen belum terlalu peka terhadap praktek pembulatan seperti ini meskipun sudah ada sebagian warnet yang menggunakan sistem paket, atau sudah dilakukan standar batas pemakaian dan harga. Dalam praktek pembulatan inilah terdapat celah kesempatan terjadinya praktek pembulatan pembayaran itu. Salah satu transaksi sewa-menyewa yang sering terjadi adalah di warnet internet (warnet) yang tersebar di Kota Pekanbaru, khususnya di Kecamatan Sail.

Contohnya adalah yang sering terjadi di warnet internet (warnet) yang bernama HOKI di Kecamatan Sail, ketika

konsumen menyewa tempat namun komputer yang digunakan tidak menampilkan biaya perjam atau keterangan rincian waktu yang sedang digunakan oleh konsumen. Keterangan yang tercantum di warnet internet (warnet) menyatakan Rp.4000 Perjam pemakaian jasa yang digunakan oleh konsumen dengan keterangan yang kurang jelas. Kemudian konsumen membayar kepada dan kasir menentukan biaya yang telah digunakan oleh konsumen dengan biaya Rp. 2000 (dua ribu rupiah) untuk membayar, padahal biayanya seharusnya belum mencapai yang kasir sebutkan. Konsumen baru menggunakan sekitaran 15 Menit namun biaya yang dikeluarkan sudah dihitung 30 Menit.

Berdasarkan uraian diatas, konsumen tentu saja dirugikan karena tidak ada kata sepakat antara penyewa dan pelaku usaha, kecuali pembayaran yang dilakukan oleh konsumen dengan menggenapkan seperti itu disepakati oleh kedua belah pihak, maka hal itu sah-sah saja, tetapi hal seperti itu tidak boleh diabaikan oleh pelaku usaha hanya karena tidak mempunyai uang kembalian, karena berapapun kecil nominalnya konsumen berhak menerima uang kembalian sesuai dengan haknya. Dengan ketentuan yang diberikan oleh pelaku usaha tersebut tidak sedikit konsumen mengeluhkan hal ini, karena pembulatan yang dilakukan oleh pelaku usaha, dan disisi lain ada pula konsumen

⁴James "Jim" BROWN, *the responsibility of business actors in the practice of rounding off payments to internet cafes to consumers*, 2012, Diakses dari West Law Journal, Tanggal 26 Oktober 2017

yang tidak mempermasalahkan hal tersebut.

Berkaitan dengan dengan hak konsumen untuk menerima pembulatan pembayaran sewa warung internet (warnet), jumlahnya memang cenderung tidak besar, namun tindakan ini tentu saja dapat dikategorikan sebagai tindakan yang membuat konsumen merasa tidak nyaman karena mau tidak mau konsumen terpaksa harus menyetujui pernyataan pelaku usaha yang melakukan pembulatan harga sewa dan hal seperti itu cenderung tidak hanya terjadi sekali atau dua kali, Pasal 12 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diterapkan dalam kasus seperti ini.

Berdasarkan contoh yang diatas bahwa pelaku usaha wajib bertanggungjawab atas konsumen yang merasa dirugikan tersebut, namun pada fakta yang terjadi konsumen tidak pernah melaporkan masalah ini dalam hal pembulatan pembayaran sewa warung internet (warnet).Hal ini membuat posisi konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang karena hak bagi konsumen untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan seharusnya.Bila lebih dari satu konsumen dalam transaksi memiliki hak untuk membatalkan, pelaksanaan hak oleh satu konsumen akan efektif untuk semua konsumen.⁵

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan

suatu penelitian hukum yang berjudul: **“Implementasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Praktek Pembulatan Pembayaran Sewa Warung Internet Terhadap Konsumen Di Kota Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengetahuan konsumen terhadap hak-haknya terkait sisa bayar sewa internet ?
2. Mengapa pelaku usaha melakukan praktek pembulatan pembayaran sewa internet terhadap konsumen ?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh pelaku usaha agar hak-hak konsumen terpenuhi dalam penyewaan internet ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui hak-hak dari konsumen terkait sisa bayar sewa internet terhadap praktek pembulatan pembayaran sewa warung internet (studi kasus di Warung Internet Kecamatan Sail).
- b. Untuk mengetahui mengapa pelaku usaha melakukan praktek pembulatan pembayaran sewa warung internet.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha agar hak-hak konsumen terpenuhi dalam penyewaan internet tersebut.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan penelitian bagi penulis adalah untuk lebih mendalami materi-

⁵Theresa A. Smith,*consumer right*, 2009, Diakses dari West Law Journal Tanggal 26 Oktober 2017.

- materi perkuliahan serta pengetahuan hukum perlindungan konsumen.
- b. Diharapkan sebagai masukan yang positif bagi para peneliti dan mahasiswa bagi pengembangan ilmu serta dapat menjadi sumbangan pembelajaran dalam bentuk karya ilmiah.
 - c. Kegunaan bagi masyarakat serta instansi terkait adalah sebagai masukan dalam bidang hukum perdata bisnis yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen kepada pembayaran sewa warung internet yang tidak benar.

D. Kerangka Teori

1. Teori Pertanggungjawaban

Suatu konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggungjawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggungjawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Normalnya, dalam kasus sanksi dikenakan terhadap *deliquint* adalah karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggungjawab. Dalam kasus ini subyek *responsibility* dan subyek kewajiban hukum adalah sama. Menurut teori tradisional, terdapat dua macam pertanggungjawaban yang dibedakan, yaitu

pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan (*based on fault*) dan pertanggungjawaban mutlak (*absolut responsibility*).⁶

Pertanggungjawaban individual terjadi pada saat sanksi dikenakan hanya pada *deliquent*. Baik

pertanggungjawaban individual maupun kolektif dapat diberlakukan dengan mengingat fakta bahwa tidak ada individu dalam masyarakat yang sepenuhnya independen. Bahkan dikatakan bahwa mempertentangkan antara individu dalam masyarakat yang sepenuhnya independen. Bahkan dikatakan bahwa mempertentangkan antara individu dan komunitas adalah dalil ideologis dari sistem liberal, yang harus ditempatkan sama dengan dalil-dalil ideologi komunis. Ketika sanksi tidak diterapkan kepada *deliquent*, maka pertanggungjawaban individu tersebut memiliki karakter pertanggungjawaban absolut. Pertanggungjawaban kolektif selalu merupakan pertanggungjawaban absolut.⁷

2. Teori Hak

Pembedaan yang telah ada dan berkembang adalah "*jus in rem*" dan "*jus in personam*". "*jus in rem*" adalah hak atas suatu benda,

⁶ Hans Kelsen, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006, hlm. 61

⁷ *Ibid*, Hlm. 64

sedangkan "*jus in personam*" adalah hak yang menuntut orang lain atas suatu perbuatan atau hak atas perbuatan orang lain. Perbedaan ini sesungguhnya juga bersifat ideologis berdasarkan kepentingan melindungi kepemilikan privat dalam hukum perdata. "*Jus in rem*" tidak lain adalah hak atas perbuatan orang lain untuk tidak melakukan tindakan yang mengganggu kepemilikan.⁸

Hak berbuat sesuatu kadang-kadang ditafsirkan sebagai suatu ijin (*permission*) untuk melakukan perbuatan tertentu. Memiliki hak untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu juga dapat diekspresikan dengan menyatakan bahwa hukum mempersilahkan melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Karena itu terdapat perbedaan antara norma hukum yang memberi perintah atau melarang, dengan norma hukum yang mengizinkan. Maka hukum adalah *imperative* atau *permissive*. Namun perbedaan ini tidak berlaku karena hukum hanya dapat mengizinkan suatu hak dengan cara membebaskan kewajiban pada orang lain dengan mengenakan sanksi. Jika penerapan sanksi disebut sebagai imperatif, maka salah jika disebutkan bahwa hukum

adalah imperatif atau permisif, tetapi imperatif dan permisif.⁹

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu pendekatan dengan cara melihat dari segi kenyataan yang terjadi dilapangan.¹⁰ Penelitian hukum sosiologi ini bertitik tolak dari data primer. Data primer/data dasar adalah data yang dapat langsung dari masyarakat sebagai sumber pertama dengan melalui penelitian lapangan.¹¹

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih adalah warung internet (warnet) bernama HOKI dan Monster Net di Kecamatan Sail, Kota Pekanbaru. Lokasi ini dipilih karena penulis sendiri pernah mengalami kasus yang dibahas pada penelitian ini di tempat tersebut, yang berada di Jalan Ronggo Warsito dan Jalan Beringin, Kecamatan Sail Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti

⁸ *Ibid*, Hlm.67

⁹ *Ibid*, Hlm.68

¹⁰ Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta, 1995, hlm.3.

¹¹ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hlm. 15

berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya sehubungan dengan penelitian ini. Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilik Warung Internet (Warnet) Kecamatan Sail;
2. Penyewa yang berdasarkan studi kasus di Warung Internet (Warnet) Kecamatan Sail, yang diteliti selama 7 (tujuh) hari;
3. Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian maka penulis menentukan sampel, dimana sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang akan dijadikan objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi, dan metode yang dipakai adalah *metode purposive*. Dimana *metode purposive* yaitu menetapkan jumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampelnya itu telah ditetapkan sendiri oleh peneliti.

Lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

NO	RESPONDEN	POPULASI	SAMPEL	PRESENTASE (%)
1.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru	1	1	100%
2.	Pemilik Warung Internet (Warnet) Kecamatan Sail	4	2	50%
3.	Penyewa Warung Internet (Warnet) Kecamatan Sail	10	10	100%
	Jumlah	15	13	86,66%

Sumber: Data Primer Olahan Maret 2017

4. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan atau diperoleh secara langsung melalui responden (lapangan) yang sesuai dengan permasalahan.

b) Data Sekunder

Data sekunder dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.¹²

- 1) Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai

¹²Amirudin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004, hlm.30.

otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan.

2) Bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, melainkan publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, dan jurnal-jurnal hukum.¹³

3) Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum penunjang yang pada dasarnya mencakup bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau bahan rujukan bidang hukum. Misalnya, kamus hukum dan ensiklopedia hukum.¹⁴

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya dalam daftar pertanyaan itu telah disediakan jawaban-jawabannya. Maka responden hanya diberi tugas untuk memilih jawaban sesuai dengan seleranya. Meskipun demikian, tidak tertutup kemungkinan pula bahwa dalam kuisisioner itu dibentuk pertanyaannya model esai, dimana dalam hal ini responden sendirilah yang memberikan jawabannya.
- b. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam bentuk tanya jawab langsung kepada responden di lapangan.
- c. Studi Kepustakaan yaitu untuk memperoleh data sekunder, landasan ini yang mendukung proposal skripsi ini, penulis mempelajari buku-buku, literatur, catatan kuliah yang ada hubungannya dengan proposal skripsi ini.¹⁵

¹³Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media, 2005, hlm.141.

¹⁴Soerjono Soekanto dan Sri Mamadji, *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 33.

¹⁵*Ibid*, hlm.33.

6. Analisis Data

Setelah diperoleh data, baik primer maupun sekunder, penulis menganalisis data secara kualitatif, dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan, kemudian membandingkan data yang penulis teliti. Tahapan analisis penulis mulai dari data yang diperoleh dalam wawancara disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat dan pengumpulan data dari bahan hukum primer.

Data ini selanjutnya diolah dengan mengkaji secara logis dan yuridis dengan target untuk mengetahui gambaran umum dengan spesifikasi mengenai penelitian. Penulis mempelajari kasus-kasus dan fakta yang konkrit, dari ahli hukum maupun doktrin serta artikel-artikel para pengamat hukum. Kemudian penulis merangkai kedalam kalimat yang jelas dan rinci serta membandingkan terhadap konsep dari data-data sekunder yang terdiri dari sari buku-buku ilmiah dan literature lainnya dengan menggunakan teori, undang-undang maupun doktrin yang ada. Hasil dari data ini disimpulkan secara deduktif, yaitu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan-kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

II. PEMBAHASAN

A. Pengetahuan Konsumen Terhadap Hak-Haknya Terkait Sisa Bayar Sewa Internet

1. Pengalaman konsumen ketika menjadi pengguna jasa layanan warung internet.

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu responden, diperoleh informasi bahwa konsumen tidak mengetahui adanya hak-hak terkait sisa bayar sewa internet dalam pembulatan pembayaran sewa warung internet yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹⁶ Dapat dilihat bahwa konsumen dalam sering menggunakan warung internet tidak mengetahui adanya hak-hak terkait sisa bayar setelah menggunakan warung internet dan itu sangat jelas merugikan konsumen itu sendiri. Dan pihak pelaku usaha disini jelas telah melanggar hak yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu Pasal 4 Ayat 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

¹⁶Hasil wawancara dengan Yogi Perdana pengguna warung internet Monster Net, Hari Kamis 30 November 2017

2. Pengetahuan Konsumen Tentang Perlindungan Diri sebagai Konsumen

Konsumen tidak mengetahui jika konsumen dilindungi oleh Undang-Undang, sedangkan responden yang mengetahui jika konsumen dilindungi oleh Undang-Undang namun tidak melaporkannya dikarenakan hal tersebut dianggap tidak terlalu penting. Dengan adanya hal tersebut bahwa tujuan dari perlindungan konsumen itu sendiri belum tercapai sepenuhnya, yang sesuai diamanatkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri sebagai konsumen belum dapat berjalan dengan baik karena masih banyak konsumen itu telah diatur dan dilindungi oleh Undang-Undang.

B. Praktek Pembulatan Pembayaran Sewa Warung Internet Oleh Pelaku Usaha

Berikut alasan-alasan pelaku usaha melakukan praktek pembulatan pembayaran sewa warung internet terhadap konsumen antara lain:

1. Keuntungan

Pada penelitian ini ditemukan banyak pembulatan pembayaran sewa warung internet yang dilakukan oleh pelaku usaha

serta pada penelitian ini juga ditemukan beberapa kecurangan yang dilakukan oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen seperti tarif biaya perjam tidak dicantumkan dilayar komputer, Ketidakjujuran yang dilakukan pelaku usaha dalam memberikan tarif pemakaian konsumen.¹⁷ Bapak Niko mengatakan bahwa pembulatan pembayaran warung internet tersebut sengaja dilakukan untuk mendapatkan keuntungan lebih dari konsumen agar tertutupnya biaya tambahan untuk listrik dari warung internet tersebut, tanpa persetujuan dari konsumen itu sendiri Bapak Niko menyadari bahwa itu sangat merugikan pengguna warung internet namun Bapak Niko mengatakan sejauh ini melakukan pembulatan pembayaran tidak pernah konsumen merasa dirugikan. Padahal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen terlihat jelas bahwa yang dilakukan oleh Bapak Niko merupakan kecurangan

2. Persaingan dengan Pelaku Usaha Lainnya

Pelaku usaha dilarang melakukan kecurangan dalam menetapkan biaya produksi dan biaya lainnya yang

¹⁷Wawancara dengan Bapak Niko, Hari Senin, Tanggal 27 November 2017, bertempat di Jalan Ronggowarsito Kecamatan Sail Kota Pekanbaru

menjadi bagian dari komponen harga barang dan atau jasa yang dapat mengakibatkan terjadinya persaingan usaha tidak sehat (Pasal 21 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat).¹⁸

Namun pada kenyataannya pelaku usaha melakukan tindakan tersebut memainkan tarif biaya yang tidak seharusnya konsumen terima tanpa disadari pelaku usaha tersebut sudah melakukan kecurangan dalam menetapkan biaya dalam persaingan usaha tidak sehat.

C. Upaya apa yang dilakukan oleh pelaku usaha agar hak-hak konsumen terpenuhi dalam penyewaan internet

Perlindungan yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk perlindungan yang bertujuan mencegah kesewenang-wenangan salah satu pihak baik itu konsumen ataupun pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usaha.

1. Pemberian Informasi yang jelas dan Benar

Memberikan adalah termasuk kewajiban pelaku usaha yaitu informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan

pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat informasi, yang akan merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar, jelas dan jujur, terhadap konsumen mengenai jasa, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran suatu jasa tertentu.¹⁹

2. Penyediaan Wadah Untuk Konsumen Menyampaikan Keluhannya

Konsumen merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu usaha, karena tanpa konsumen suatu usaha tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Salah satu faktor yang dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah faktor penting dan utama dalam sebuah usaha, di mana para konsumen akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik, akan tetapi para pelanggan akan pergi apabila pelayanan yang diberikan tidaklah memuaskan. Dalam memahami kepuasan konsumen tentu tidak mudah,

¹⁸Pasal 21 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat

¹⁹Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2010, "Hukum Perlindungan Konsumen" Jakarta: Rajawali Pers. Hal. 141

karena pada dasarnya konsumen mempunyai sifat dan latar belakang yang berbeda-beda, misalnya agama, pendidikan, budaya dan umur. Sementara itu, setiap konsumen memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi kebutuhannya serta ingin diperhatikan. Menyediakan wadah untuk konsumen menyampaikan keluhannya sangat memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan usahanya dengan memberikan kepuasan yang baik untuk konsumen seperti kotak pengaduan yang disediakan oleh pelaku usaha.

3. Pemberian Ganti Rugi

Hubungan hukum melahirkan hak dan kewajiban. Selanjutnya, hak dan kewajiban melahirkan tanggung jawab. Adapun tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau

penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Memperhatikan substansi Pasal 19 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:²⁰

1. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
2. Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan
3. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengajukan gugatan ganti kerugian terhadap pelaku

²⁰ Ahmadi Miru dan Sutarmam, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011, hlm. 126

usaha, dimana gugatan diajukan di tempat konsumen berdomisili. Terbuka tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Apabila konsumen merasa dirugikan konsumen dapat mengajukan gugatan sesuai yang terdapat dalam Pasal 45 ayat 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Adapun bunyi Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:²¹

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. 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 diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Dari Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat menjadi acuan konsumen untuk melakukan gugatan. Apabila konsumen merasa dirugikan dengan adanya pembulatan pembayaran sewa warung internet maka konsumen dapat melakukan gugatan.

Pembulatan pembayaran sewa warung internet sesungguhnya harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, bahwa hubungan timbal balik antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan perjanjian sewa-menyewa dan dalam perjanjian tersebut terdapat hak dan kewajiban yang secara langsung mengikat kedua belah pihak, yang harus dipenuhi, dalam hal pelaku usaha mengganti

²¹Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

rugi atas pembulatan pembayaran sewa warung internet maka dapat dikatakan pelaku usaha tersebut telah melakukan wanprestasi.

III. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian pada pembahasan sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan Konsumen terhadap hak-haknya terkait sisa bayar sewa internet yang dilakukan oleh sebagian pelaku usaha warung internet bahwasannya banyak dari konsumen tidak mengetahui adanya hak-hak yang dimiliki oleh konsumen terkait sisa bayar sewa warung internet sehingga memberikan peluang besar terhadap pelaku usaha untuk tetap melakukan perbuatan tersebut yang dimana dilakukan secara terus menerus mendapatkan keuntungan yang besar dan merugikan konsumen itu sendiri.
2. Pelaku usaha melakukan praktek pembulatan pembayaran sewa internet kepada konsumen untuk mendapatkan keuntungan yang lebih tanpa persetujuan dari konsumen itu sendiri karena banyak dari konsumen itu sendiri tidak mengetahui adanya pembulatan pembayaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.
3. Upaya dilakukan oleh pelaku usaha agar hak-hak konsumen terpenuhi dalam penyewaan internet dengan

adanya pembulatan pembayaran sewa warung internet tersebut yaitu dengan cara pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen agar terpenuhinya hak dari konsumen itu sendiri.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat direkomendasikan penulis atas permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan dan menciptakan masyarakat sebagai konsumen yang cerdas dan aktif dan melindungi dirinya sendiri dari adanya pembulatan pembayaran sewa warung internet yang merugikan konsumen tersebut sebaiknya muncul dari dalam diri konsumen itu sendiri untuk melindungi dirinya dari adanya pembulatan pembayaran sewa warung internet tersebut dan sehingga konsumen bisa lebih aktif dan bahkan berniat untuk melaporkan masalah ini ke lembaga yang berwenang agar terciptanya rasa aman bagi konsumen sesuai yang diamanatkan oleh undang-undang.
2. Pemerintah seharusnya disarankan berperan lebih dengan mengadakan banyak sosialisasi mengenai konsumen cerdas pada masyarakat, mengadakan pembinaan dan pelatihan dalam kegiatan sosial perihal konsumen, dan memperbanyak interaksi

antara masyarakat dan pemerintah dengan menunjukkan kepedulian dan kedekatan pemerintah terhadap masyarakat sehingga program gerakan konsumen cerdas dapat dirasakan oleh masyarakat. Penulis juga menyarankan agar pelaku usaha yang melakukan pembulatan pembayaran sewa warung internet untuk ditindak lebih lanjut oleh pihak lembaga ataupun pemerintah yang berwenang agar tidak lagi melakukan hal-hal yang merugikan konsumen.

3. Sebaiknya ketika konsumen tersebut mengetahui adanya pembulatan sewa warung internet tersebut konsumen seharusnya lebih pintar bahwa mereka mempunyai hak yang harus mereka terima sebagai konsumen dan mereka harus melaporkan hak mereka tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sehingga tidak adanya lagi kecurangan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amirudin dan Zainal Askin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Arsyhadie, 2014, Zaeni, *Hukum Bisnis*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kelsen, Hans, 2006, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, Jakarta.

Marzuki, Peter Mahmud, 2005, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo, Jakarta.

Miru, Ahmadi, 2011, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.

Raharjo, Satijipto, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Singarimbun, Masri, 1995, *Metode Penelitian Survei*, PT Pustaka LP3 ESIndonesia, Jakarta.

Waluyo, Bambang, 2002, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Jurnal/Makalah/Skripsi/Tesis

James "Jim" BROWN, *the responsibility of business actors in the practice of rounding off payments to internet cafes to consumers*, 2012, Diakses dari West Law Journal, Tanggal 26 Oktober 2017.

Theresa A. Smith, *consumer right*, 2009, Diakses dari West Law Journal Tanggal 26 Oktober 2017.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.