

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBULATAN KEATAS
HARGA ARGOMETERTAKSI DI KOTA PEKANBARU**

Oleh : Yuli Regita Sella M.

Pembimbing 1 : Dr. Evi Deliana HZ, SH, LL.M

Pembimbing 2 : Dasrol, S.H.,M.H

Alamat : Jln. Letkol Hasan Basri No. 32 E Pekanbaru

Email : yuliregita13@gmail.com Telepon : 0822-8837-4070

ABSTRACT

Transportation is used to facilitate humans in carrying out daily activities. The role of transportation in the life of modern society is triggered by efforts to "get closer " distance, at first humans succeeded in creating a means of traveling (distance). The creation of this tool alone has given employment to a number of members of the community. With the increase in transportation means, the construction of facilities is also needed. Transportation is a means that is needed since ancient times in carrying out its activities that manifest in the form of transportation. In transportation services transactions, there is often a loss experienced by consumers in the transaction that is not in accordance with the listed taximeter prices.

Research Objectives This study aims to determine consumer protection against rounding up the price of a taxi meter in the city of Pekanbaru. In order to know the efforts made by consumers for rounding up the price of the meter in the city of Pekanbaru. Location Research conducted at PT. RIAU TAXI at Jalan Harapan No.19 Pekanbaru, Bukit Raya District. This type of research is sociological research

In collecting data, the types of data used in this study are primary data and secondary data, namely directly through respondents (field), Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, legal journals and books relating to research. This data analysis was conducted qualitatively and deductive conclusions were drawn.

From the results of the research in this thesis, there are two main things that are concluded: First, the form of consumer protection against rounding up the price of a taxi meter in the city of Pekanbaru. And second, the efforts made by consumers towards rounding up the price of a taxi meter in the city of Pekanbaru.

Keywords: Price of a meter - Business actors - Consumer Protection

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan sarana yang dibutuhkan sejak zaman dahulu dalam melaksanakan kegiatannya yang mewujudkan dalam bentuk angkutan. Pengangkutan terbagi menjadi dua hal, yaitu pengangkutan orang dan/atau barang yang peruntukannya untuk umum ataupun pribadi.¹

Salah satu alat transportasi yang memiliki unsur diatas adalah taksi. taksi adalah kendaraan umum dengan jenis mobil penumpang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer.²

Taksi merupakan salah satu alat transportasi yang banyak digunakan masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain. Dalam perpindahan tersebut tentu jarak tempuh sangat dipertimbangkan untuk menentukan tarif pembayaran.

Berdasarkan Pasal 6 Angka 3 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa “Dalam hal harga barang dan/atau tarif jasa memuat pecahan nominal rupiah tidak beredar, pelaku usaha dapat membulatkan harga barang dan/atau tarif jasa dengan memperhatikan nominal rupiah beredar” namun pada kenyataannya pembulatan harga terkait

tarif jasa taksi sering kali bertentangan dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Pasal 6 angka 3 yaitu melakukan pembulatan harga yang dimana pecahan nominal rupiah yang dibulatkan masih beredar yaitu dibawah Rp. 1000,-.

Namun faktanya di lapangan, pelaku usaha tidak memberikan informasi mengenai pembulatan harga kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran dan pembulatan harga tersebut kebanyakan lebih menguntungkan pihak pelaku usaha, yang dimana dalam hal ini juga terjadi dalam jasa transportasi yaitu taksi.

Sementara dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang dan Tarif Jasa yang diperdagangkan tidak mengatur lebih jelas mengenai pembulatan harga tersebut dibulatkan ke atas atau ke bawah dari harga barang atau tarif jasa. Sehingga pelaku usaha lebih dominan melakukan pembulatan harga ke bawah tanpa konfirmasi, yang mana hal ini masyarakat sebagai konsumen yang dirugikan. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur dengan sangat jelas hak-hak konsumen, yaitu pada Pasal 4 (UUPK).

Hal ini terjadi di salah satu jasa transportasi di Kota Pekanbaru yaitu PT. Riau Taksi Pekanbaru. Di Riau taksi tersebut terdapat penetapan harga yang tidak sesuai dengan dengan nominal rupiah yang beredar, sehingga ketika pada transaksi pembayaran terjadi pembulatan harga yang merugikan konsumen.

Berdasarkan Pasal 6 Angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan

¹Fenny Herlambang, Mahendra Putra Kurnia, Erna Susnti, Analisis Terhadap keberadaan Kendaraan Pribadi Yang Tidak Mempunyai Izin Sebagai Angkutan Umum (Studi Kasus Kota Samarinda), *Jurnal Beraja Niti*, Volume III No 3 Tahun 2014, hlm. 1.

²Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang angkutan jalan, Sinar grafika, jakarta, hlm.62.

Republik Indonesia NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa “Pembulatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan kepada Konsumen pada saat transaksi pembayaran.” Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai pembulatan harga pada saat transaksi pembayaran yang dalam hal ini juga diatur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas mengenai tarif yang dicantumkan dan berdasarkan Pasal 4 Huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur mengenai yaitu konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. *Identify areas of consumer protection, namely the prohibition of false or misleading information; disclosure of accurate and useful information; consumer protection, expectations, and obligations to trade fairly.* (Mengidentifikasi area perlindungan konsumen yaitu larangan informasi palsu atau menyesatkan; pengungkapan informasi yang akurat dan bermanfaat; perlindungan konsumen, harapan, dan kewajiban untuk berdagang secara adil).³

Berdasarkan Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang

benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pelaku usaha yang bertanggung jawab berarti pelaku usaha yang memenuhi dalam segala hal yang menjadi kewajibannya. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen.

Berdasarkan Pasal 6 Angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa “Pembulatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan kepada Konsumen pada saat transaksi pembayaran”. Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai pembulatan harga pada saat transaksi pembayaran dan apabila dikaitkan dengan Pasal 7 huruf b mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang diperdagangkan. Namun faktanya di lapangan, pelaku usaha tidak memberikan informasi mengenai pembulatan harga kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran dan pembulatan harga tersebut kebanyakan lebih menguntungkan pihak pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pembulatan harga. Maka dalam hal ini penulis mengangkat judul penelitian **“Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Keatas Harga**

³Petter Cartwright, “Consumer Protection and the Criminal Law”, *Canadian Journal of Law and Society*, Cambridge University Press, Edition 18, No. 2, 2001, page 2.

Argometer Taksi di Kota Pekanbaru''

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemikiran yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pembulatan keatas harga argometer taksi di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh konsumen terhadap pembulatan keatas harga argometer taksi di Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Agar diketahui perlindungan konsumen terhadap pembulatan keatas harga argometer taksi di Kota Pekanbaru.
- b. Agar diketahui upaya yang dilakukan oleh konsumenterhadap pembulatan keatas harga argometer di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada setiap perguruan tinggi yaitu syarat dalam menempuh ujian akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum.
- 2) Untuk menambah pengetahuan penulis, terutama untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah penulis peroleh selama perkuliahan.
- 3) Sebagai sumbangan pemikiran penulis terhadap almamater dalam mengembangkan hukum perdata bisnis yang berkenaan

dengan perlindungan konsumen di Indonesia.

- 4) Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam penelitian yang sama.
- 5) Sebagai sumbangan pemikiran guna menjadi bahan kolektif perpustakaan Universitas Riau.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum bertujuan mengintegritasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak.⁴

Perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Bisnis yang sehat terdapat keseimbangan antara perlindungan hukum dan produsen, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.⁵ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

⁴Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2010, hlm. 53.

⁵Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 1.

2. Teori Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). Terdapat dua istilah yang menunjukan pada tanggung jawab dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility* yang merupakan istilah hukum yang menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab, yang meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan, dan kecakapan, meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan.⁶

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁷
2. Pembulatan berasal dari kata Bulat, bulat yaitu sesuatu yang bulat seperti bola, sesuatu yang bulat seperti roda dan atau lingkaran.⁸

3. Harga adalah nilai barang dalam jumlah satuan atau jumlah tertentu yang dinyatakan dengan Rupiah.⁹
4. Argometer adalah alat ukur banyaknya rupiah yang harus dibayar penumpang taksi berdasarkan jarak yang ditempuh dan lamanya berhenti.¹⁰

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Ditinjau dari sudut metode yang dipakai maka penelitian ini dapat digolongkan dalam jenis penelitian hukum sosiologis dimana yang dimaksud dengan penelitian hukum sosiologis yaitu sebagai usaha melihat pengaruh berlakunya hukum positif terhadap kehidupan masyarakat, karena dalam penelitian ini penulis langsung mengadakan penelitian pada lokasi atau tempat yang diteliti guna memberikan gambaran secara lengkap dan jelas tentang masalah yang diteliti.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Riau Taksi yang terletak di Jalan Harapan No.19 dan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Gatot Subroto Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

penulis menentukan populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁶ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raga Grafindo Persada, Jakarta:2001, hlm. 365.

⁷ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Terbaru, Gitamedia Press, Jakarta, hlm. 163.

⁹ Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru, Pustaka Phoenix, Jakarta Barat, hlm. 71.

- 1) Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru;
- 2) Riau Taksi;
- 3) Pengemudi Riau Taksi;
- 4) Konsumen yang memakai jasa taksi Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya.¹¹

4. Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Kuisioner
- c. Kajian Kepustakaan

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan adalah analisis *kualitatif* yaitu data yang berdasarkan uraian kalimat atau data tidak dianalisis dengan menggunakan statistik, matematika, ataupun sejenisnya, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan perilaku nyata yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.¹²

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum sebagai upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan suatu kekuasaan kepada orang tersebut untuk

melakukan tindakan yang dapat memenuhi kepentingan.¹³ Sementara itu, Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah suatu tindakan untuk melindungi atau memberikan pertolongan kepada subyek hukum dengan menggunakan perangkat-perangkat.¹⁴ Menurut CST Kansil, Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁵

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Defenisi hukum konsumen Menurut A. Z Nasution dalam Ade Maman Suherman ialah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹⁶

¹³Satjipto Raharjo, *Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Kompas, Jakarta: 2003, hlm. 121.

¹⁴ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta: 2011, hlm. 10.

¹⁵ Murni dan Sri Maharani, "Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Perwujudan Perlindungan Hak Konsumen", *Jurnal Arena Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Vol. 8, No. 2 Agustus 2015, hlm. 208.

¹⁶ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, hlm. 104.

¹¹Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta: 2010, hlm. 79.

¹²Soerjono Soekanto, *Op.cit*, hlm. 32.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas- asas hukum merupakan pondasi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Bilamana asas-asas dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.¹⁷

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Maksudnya adalah perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu¹⁸:

1. Asas Manfaat
2. Asas Keadilan
3. Asas keseimbangan
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
5. Asas kepastian hukum

Sedangkan tujuan perlindungan konsumen yang ingin dicapai, terdapat dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari eksekusi negatif pemakaian barang dan jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih,

menentukan dan menuntut hak-hak konsumen;

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan atau jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.¹⁹

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang paling sering dirugikan dalam transaksi perdagangan. Salah satu penyebab kerugian yang diderita oleh konsumen adalah pelanggaran hak-haknya, hal itu disebabkan konsumen kurang mengetahui apa saja haknya. Hak-hak tersebut terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyebutkan mengenai kewajiban konsumen.

B. Tinjauan Umum Tanggung Jawab Pelaku Usaha

1. Pengertian Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya (bila

¹⁷Yusuf Sofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 2002, hlm. 25.

¹⁸Ahmadi Miru dan Surtaman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2004 hlm. 1.

¹⁹Faisal Santiago, *Pengantar Hukum Bisnis*, Mitra Wacana Media, Jakarta: 2012, hlm. 80.

terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan). Dalam kamus hukum tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.²⁰ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.²¹

2. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Konsep dasar mengenai tanggung jawab apabila dikaitkan dengan konsep perbuatan melawan hukum, dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:²²

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan;
- b. Prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan.

3. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²³

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha adalah sebagai berikut:²⁴

- 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

²⁰ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta: 2005, hlm. 24.

²¹ Soekidjo Noto atmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta:2010, hlm. 113.

²² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta : 201, hlm. 71.

²³ Ibid. Hlm. 16.

²⁴ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

5. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga harus memperhatikan perbuatan-perbuatan yang dilarang dalam kegiatan usahanya, pada Pasal 8 UUPK telah diatur beberapa perbuatan yang dilarang pelaku usaha, yakni:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1), dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

6. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Selain hak dan kewajiban serta perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yang perlu diperhatikan pelaku usaha, ada juga tanggung jawab yang harus dipikulnya. Tanggung jawab tersebut merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Tanggung jawab ini juga disebut dengan istilah *product liability* (tanggung jawab produk).

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dan kota terbesar di Provinsi Riau, Indonesia. Kota ini merupakan kota perdagangan dan jasa, termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Secara geografis kota pekanbaru memiliki posisi yang strategis berada pada jalur lintas Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi dengan wilayah administratif diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur sementara bagian barat dan selatan diapit oleh Kabupaten Kampar. Kota Pekanbaru dibelah oleh sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5-50 meter diatas permukaan laut. Koya ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum antara 34-36 °C dan suhu minimum anatara 20-23 °C.

B. Gambaran Umum Pelaku Usaha di Pekanbaru

Kecamatan Bukitraya merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Pekanbaru. Pada mulanya kecamatan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kota madya Dati II Kampar. Namun seiring dengan berkembangnya semangat otonomi daerah yang ditandai dengan banyaknya daerah memekarkan diri, kondisi ini pun terjadi di Kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru yang semula terdiri dari 8 (delapan) kecamatan kemudian dimekarkan menjadi 12 (dua belas), termasuk wilayah kecamatan Bukitraya. Pemekaran wilayah ini berdasarkan

pada Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 03 tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Rumbai Pesisir dan Kecamatan Payung Sekaki, maka secara geografis Kecamatan Bukitraya mengalami perubahan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pembulatan Keatas Harga Argometer Taksi di Kota Pekanbaru

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan Pasal 7 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Pelaku usaha yang bertanggung jawab berarti pelaku usaha yang memenuhi dalam segala hal yang menjadi kewajibannya. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen.

Berdasarkan Pasal 6 Angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa “Pembulatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan kepada Konsumen pada saat transaksi pembayaran.” Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan informasi mengenai pembulatan harga pada saat transaksi pembayaran dan apabila dikaitkan dengan Pasal 7 huruf b mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas mengenai barang yang diperdagangkan. Namun faktanya di lapangan, pelaku usaha tidak memberikan informasi mengenai pembulatan harga kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran dan pembulatan harga tersebut kebanyakan lebih menguntungkan pihak pelaku usaha.

Berikut data tentang hasil penyebaran kuisioner penulis terhadap konsumen mengenai jawaban konsumen sebagai berikut:

Tabel 1V.1

Jawaban Responden dalam menggunakan jasa taksi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Ya	15	75 %
2	Tidak	5	25%
	Jumlah	20	-

Dari wawancara penulis dengan konsumen yang merasakan kerugian, salah satunya yaitu ibu Nursiyah, Ibu Nursiyah memakai jasa taksi (Riau taksi) dan setelah sudah sampai tujuan ibu Nursiyah membayar tidak sesuai dengan harga yang tertera di argometer taksi tersebut. Di argometer tersebut

tertera bahwa harga yang harus dibayarkan oleh Ibu Nursiyah adalah senilai Rp. 25.450, tetapi pada saat Ibu Nursiyah ingin membayar, pengemudi membulatkan harga dari arometer menjadi Rp. 26.000 dan ibu Nursiyah merasa dirugikan dengan pembulatan tersebut.²⁵

B. Upaya yang dilakukan oleh konsumen terhadap pembulatan keatas harga argometer taksi di Kota Pekanbaru

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rifki selaku Kepala Bidang Koperasi Dan Perlindungan Konsumen, ia menyatakan apabila konsumen merasa dirugikan terhadap pembulatan harga argometer, konsumen dapat melakukan upaya pengaduan dengan datang ke kantor gubernur bagian Bidang Koperasi dan Perlindungan Konsumen Provinsi Riau , langsung dan menyampaikan semua masalah dan bentuk kerugiannya lalu akan di selesaikan melalui mediasi antara konsumen dan pelaku usaha, serta bidang koperasi dan perlindungan konsumen juga telah membuat aplikasi bentuk perlindungan hukum kepada konsumen melalui aplikasi KADU yang tersedia pada playstore.²⁶

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ada beberapa cara bentuk perlindungan hukum yang diberikan, dapat dilakukan dengan cara²⁷ :

²⁵ Wawancara dengan Ibu Nursiyah, Konsumen yang menggunakan Jasa Riau taksi, Kamis 11 April 2019, bertempat di Kota Pekanbaru

²⁶Wawancara Dengan *Bapak Rifki*, Bidang Koperasi Dan Perlindungan Konsumen, 11 Juni 2019, Bertempat Di Kantor Gubernur Lantai 3, Jalan Sudirman.

²⁷Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Penyelesaian Di Luar Pengadilan;

Pasal 47 UUPK mengatur mengenai penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terutang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian di luar pengadilan ini yaitu penyelesaian sengketa secara damai yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik dengan atau tanpa bantuan dari pihak ketiga, untuk mencapai suatu kesepakatan yang menguntungkan dan tanpa ada yang merasa dirugikan dengan adanya kesepakatan tersebut. Artinya dalam hal ini para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketa yang ada di antara mereka dengan hanya melibatkan konsumen dan pelaku usaha bersangkutan atau dengan bantuan pihak ketiga.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rifki selaku Kepala Bidang Koperasi dan Perlindungan Konsumen, ia menyatakan bahwa apabila konsumen dirugikan oleh pelaku usaha, konsumen dapat melakukan pengaduan, lalu akan di dengar apa keluhan serta kerugiannya kemudian akan diadakan bentuk mediasi antara konsumen dan pelaku usaha.²⁸

2. Penyelesaian Di Dalam Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ada dijelaskan dalam

²⁸Wawancara Dengan *Bapak Rifki*, Bidang Koperasi Dan Perlindungan Konsumen, 11 Juni 2019, Bertempat Di Kantor Gubernur Lantai 3, Jalan Sudirman.

Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperlihatkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dalam dunia bisnis merupakan suatu masalah tersendiri, dikarenakan dalam penyelesaian sengketa di dalam pengadilan sangat membutuhkan biaya banyak, sedangkan kita tahu bahwa dunia bisnis sangat menghendaki penyelesaian sengketa dengan harga murah dan cepat. Disamping itu penyelesaian sengketa di dalam pengadilan dapat merusak hubungan pelaku bisnis dengan siapa dia pernah terlibat sengketa, dikarenakan penyelesaian sengketa dalam pengadilan akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak.

Secara umum, ada beberapa kritikan yang dapat dikemukakan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu:²⁹

1. Penyelesaian sengketa yang sangat lambat dikarenakan proses pemeriksaan yang sangat formalitas dan sangat teknis.
2. Biaya perkara yang mahal, lebih-lebih jika dikaitkan dengan waktu yang sangat lama, karena semakin lama proses penyelesaian sengketa semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan, belum lagi biaya pengacara yang sangat tidak sedikit.

3. Tidak responsif atau tidak tanggapnya pengadilan hanya memberi pelayanan orang kaya saja atau lembaga yang besar.
4. Putusan pengadilan dianggap tidak menyelesaikan masalah, bahkan dianggap semakin memperumit masalah karena secara objektif putusan pengadilan tidak mampu memuaskan, serta tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada para pihak.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen perlu mendapat perlindungan dalam mengonsumsi barang-barang/ jasa yang di perlukannya.

Pasal 6 Angka 3 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa “Dalam hal harga barang dan/atau tarif jasa memuat pecahan nominal rupiah tidak beredar, pelaku usaha dapat membulatkan harga barang dan/atau tarif jasa dengan memperhatikan nominal rupiah beredar” Namun pada kenyataannya pembulatan harga terkait tarif jasa taksi sering kali bertentangan dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik

²⁹ Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta: 2014. hlm. 235.

Indonesia Nomor 35/M-DAG/PER/7/2013 Pasal 6 angka 3 yaitu melakukan pembulatan harga yang dimana pecahan nominal rupiah yang dibulatkan masih beredar yaitu dibawah Rp. 1000,-.

Dalam pasal 6 Angka 4 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia NOMOR 35/M-DAG/PER/7/2013 tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan bahwa “Pembulatan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diinformasikan kepada konsumen pada saat transaksi.” Dalam hal ini pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Namun faktanya dilapangan, pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa mengenai pembulatan keatas harga argometer taksi kepada konsumen pada saat transaksi pembayaran dan pembulatan keatas harga argometer tersebut kebanyakan lebih menguntungkan pihak pelaku usaha.

Perlindungan yang diperlukan adalah dalam bentuk pemberian hak-haknya sebagai konsumen.

Hak-hak konsumen sudah dirumuskan secara jelas dalam Pasal 4 huruf a sampai i UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Konsumen dapat melakukan upaya pengaduan dengan bagian Bidang Koperasi dan Perlindungan Konsumen Provinsi Riau, langsung dan menyampaikan semua masalah dan bentuk kerugiannya lalu akan di selesaikan melalui mediasi antara

konsumen dan pelaku usaha, serta bidang koperasi dan perlindungan konsumen juga telah membuat aplikasi bentuk perlindungan hukum kepada konsumen melalui aplikasi KADU yang tersedia pada playstore.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ada beberapa cara bentuk perlindungan hukum yang diberikan, dapat dilakukan dengan cara³⁰ :

1. Penyelesaian di Luar Pengadilan;

Pasal 47 UUPK mengatur mengenai penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak terutang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian di luar pengadilan ini yaitu penyelesaian sengketa secara damai yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik dengan atau tanpa bantuan dari pihak ketiga, untuk mencapai suatu kesepakatan yang menguntungkan dan tanpa ada yang merasa dirugikan dengan adanya kesepakatan tersebut. Artinya dalam hal ini para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha dapat menyelesaikan sengketa yang ada di antara mereka dengan hanya melibatkan konsumen dan pelaku usaha bersangkutan atau dengan bantuan pihak ketiga.

³⁰Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Penyelesaian di Dalam Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan ada dijelaskan dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperlihatkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dalam dunia bisnis merupakan suatu masalah tersendiri, dikarenakan dalam penyelesaian sengketa di dalam pengadilan sangat membutuhkan biaya banyak, sedangkan kita tahu bahwa dunia bisnis sangat menghendaki penyelesaian sengketa dengan harga murah dan cepat.

B. Saran

1. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya seharusnya menunjukkan itikad baik dan memberikan informasi yang benar dan jujur terhadap harga argometer taksi. Serta berupaya memperhatikan hak-hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang telah dicantumkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Agar tidak terjadi kerugian terhadap konsumen, pelaku usaha sebaiknya melakukan kegiatan usahanya sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen.
2. Pelaku usaha harus mengetahui serta mempelajari Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban dan tanggung jawab taksi sebagai pelaku usaha karena

sejatinya pelaku usaha memiliki peranan penting dalam melakukan transaksi antara taksi dan konsumen. bagi konsumen juga harus lebih cerdas dalam melihat argometer taksi, apabila si pelaku usaha melakukan kecurangan berhak minta ganti rugi kepada sipelaku usaha, kalau sipelaku usaha tidak mau bertanggung jawab dalam kerugian konsumen, lebih baik konsumen pergi ketempat pengaduan yang berwenang yang sudah diatur oleh undang-undang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abbas Salim, 2004, *Manajemen Transportasi*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Ade Maman Suherman, 2005, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Press Grafindo, Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-prinsip Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Az Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2005, *Metodelogi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Bambang Waluyo, 2001, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Burhan Ashofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Faisal Santiago, 2012, *Pengantar Hukum Bisnis*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta.
- H.M.N. Purwosutjipto, 2008, *Pengertian Pokok Hukum Dagang*, Hukum Pengangkutan, Jilid III: Djembatan, Jakarta.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Medan.
- R. Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Raharjo Adisasmita, 2010, *Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Soedjono Dirjosisworo, 2001, *Pengantar Ilmu Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Soekidjo Noto atmojo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 2001, *Sosiologi Suatu Pengantar*, PT. Raga Grafindo Persada, Jakarta.
- B. Jurnal/Kamus/Makalah/Skripsi**
- Desi Muzdalifah, 2017, "Implementasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Penjualan Sepatu Bermerek Palsu di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru", *Skripsi*, Program Sarjana Hukum Universitas Riau, Pekanbaru.
- Erry Fitrya Primadhany, 2014, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perumahan Graha Dewata Akibat Dipailitkannya PT. Dewata Abdi Nusa", *Jurnal Arena Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Vol. 7, No. 2.
- C. Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821
- Peraturan Menteri Perdagangan dan Perindustrian Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pencantuman Harga Barang Dan Tarif Jasa Yang Diperdagangkan.
- D. Website**
- <http://pekanbaru.go.id/p/hal/sejarah-pekanbaru>, diakses tanggal, 25 Juli 2019.