

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Counter Axareload

Awal berdirinya Q-Ant berawal dari Counter Axareload yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan pulsa dan paket internet, jualbeli handphone baru maupun bekas, accesoris handphone. Usaha ini biasa kita kenal dengan sebutan nama counter handphone. Perusahaan Axareload berdiri sejak tahun 2000an di dirikan oleh Bapak Anton Budiarto, dan sekarang memiliki 6 cabang yang tersebar di Kudus dan Jepara, counter cabang ini dinamakan Q-Ant Cell.

Konter ini dimulai sebagai counter wirausaha kecil tunggal tanpa cabang. Namun, omzet counter ini secara tidak langsung tumbuh karena semakin banyak orang yang memiliki ponsel. Dan untuk memenuhi permintaan para konsumen, maka Bapak Anton Budiarto selaku owner berusaha memperluas usahanya dengan mendirikan cabang di berbagai wilayah seperti Dawe, Bae, Kaliputu, Kota, Bangsri, dan Tahunan.¹

2. Sejarah Counter Berdikari Celluler

Counter berdikari celluler ini sudah berjalan kurang lebih satu tahun dan berlokasi di Desa Klaling. Counter ini di dirikan oleh Bapak Joko yang dulunya menjalani kuliah di Semarang, kemudian setelah lulus beliau bekerja di salah satu Bank milik BUMN. Kemudian, beliau resign dan mendirikan counter Berdikari di rumahnya sendiri. Lokasi Berdikari Celluler ini cukup strategis karena berada di pemukiman penduduk. Untuk menjalankan usahanya ini, beliau membutuhkan bantuan dari adik dan istrinya untuk handle counter Berdikari ini.²

3. Sejarah Counter Pas Berkah

Berdirinya usaha ini dikarenakan pada lokasi tersebut belum adanya toko yang membuka usaha seperti ini. Sehingga berdirinya usaha Counter Pas Berkah bertujuan untuk mempermudah masyarakat sekitar yg ingin membeli pulsa, kuota internet atau lain-lainnya. Counter ini di dirikan oleh Bapak Ikhsan dan Bapak Angga selaku warga sekitar counter

¹ Anton Budiarto, wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

² Joko, wawancara oleh peneliti, 24 Januari 2023

sendiri. Sebelum mendirikan usaha ini, mereka juga merasa kesulitan untuk membeli pulsa, kuota internet, dan lainnya dikarenakan harus ke desa sebelah terlebih dahulu. Oleh karena itu, kemudian mereka bekerjasama untuk mendirikan Counter di Desa tersebut. Counter Pas Berkah ini, sekarang sudah berjalan kurang lebih dua tahun dan berlokasi di Desa Bulungkulon.³

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Praktek Jual Beli Perdana Paket dan Pulsa di Kudus

a. Praktek Jual Beli Perdana Paket

1) Mekanisme Penjualan

Terdapat dua tahap yaitu, tahap persediaan dan tahap pemasaran barang ke konsumen membentuk mekanisme penjualan awal untuk paket online. Agar gambaran mekanisme penjualan lebih mudah dipahami, tahapan-tahapan ini telah dibagi..

2) Penyetokan barang

Proses penjualan barang di counter melibatkan tahap penyetokan barang, dan jika persediaan habis, barang dapat diperoleh langsung dari produsen utama atau distributor yang memasok banyak paket dana internet dari berbagai operator seluler.

Peneliti telah merangkum 3 (tiga) sumber pengadaan perdana paket internet yang di dapat dari narasumber, diantaranya sebagai berikut :

1) Sales perusahaan operator seluler

Perusahaan yang mengoperasikan jaringan seluler memiliki tenaga penjualan yang mempromosikan barang-barang mereka. Bergantung pada organisasi yang diwakili, salesman ini mengunjungi counter yang menyediakan berbagai produk dari berbagai paket internet. Mereka menjual produk secara grosir kepada pemilik counter sehingga harga yang ditawarkan lebih terjangkau.

2) Distributor

Jika melakukan pengadaan melalui distributor ini, Beberapa operator seluler menjual kartu masuk paket internet kepada pelaku usaha. Bisnis hanya perlu masuk dan membeli stok dalam jumlah yang diperlukan kapan

³ Angga, wawancara oleh peneliti, 24 Januari 2023

pun mereka perlu. Namun, ketika melakukan pengadaan melalui distributor harganya tidak semurah seperti di Sales.⁴

3) Pemasaran barang

Setelah menerima barang dari pemasok, penjual akan merapikan produk dagangannya agar terlihat menarik bagi pembeli. Perlu diketahui bahwa distribusi data kuota yang berbeda untuk paket internet saat ini tersedia untuk dibeli. Dibawah ini peneliti akan menampilkan tabel daftar untuk mempermudah penjelasan pada pembagian kuota di beberapa operator jaringan seluler yang sering digunakan.⁵

Mengenai harga paket data yang dijual kepada konsumen, masing-masing counter memasang harga yang berbeda tergantung dari counter tersebut. Untuk Axareload Celluler sendiri mengambil untung 2.000 sampai 5.000 per paket data tergantung masa aktif yang ada di paket data tersebut. Apabila paket data yang dibeli hampir mencapai masa aktif, kurang lebih satu minggu, maka pihak Axareload akan menurunkan harga paket data tersebut. Begitu juga dengan Pas Berkah Celluler dan Berdikari Celluler, namun kedua counter tersebut mengambil untung lebih kecil mulai dari 1.000 sampai 3.000 per paket data.

b. Praktek Jual Beli Pulsa Elektrik

Di loket Pas Berkah dan Berdikari Seluler, data transaksi penjualan pada dasarnya dicatat, dan laporan penjualan dibuat secara manual. Data transaksi, pembeli dicatat secara manual di buku laporan. Jika pembeli salah perhitungan atau melakukan kesalahan maka pemilik toko harus membuka dan mencari data transaksi di buku laporan.⁶ Sedangkan, pada Axareload Celluler transaksi penjualan pulsa dilakukan oleh CS (*Customer Service*) kemudian di catat oleh penjual yang ada di counter cabang axareload secara manual. Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan yang mengakibatkan konsumen komplek, maka pegawai yang ada

⁴ Anton Budiarto, wawancara oleh peneliti, 24 Januari 2023

⁵ Yeni, wawancara oleh peneliti, 24 Januari 2023

⁶ Indah dan Cahya, wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

di counter cabang menghubungi CS (*Customer Service*) Pusat untuk konfirmasi kekeliruan tersebut.⁷

Proses penjualan ketiga loket tersebut sama, yaitu konsumen langsung mendatangi loket untuk membeli credit line yang dipersyaratkan. Kemudian petugas loket akan mencatat jumlah dan nominal pulsa pembeli yang akan diisi ulang di buku laporan atas transaksi tersebut. Selanjutnya petugas loket menggunakan handphone/komputer untuk melakukan transaksi isi ulang pulsa, dan melakukan transaksi penjualan kepada supplier dengan memasukkan nomor tujuan dan nama yang tercatat. Terdapat perbedaan harga yang diberikan masing-masing counter kepada konsumen, seperti Axareload mengambil keuntungan 2.000 tiap penjualan pulsa, sedangkan Pas Berkah mengambil keuntungan 5.00 tiap penjualan pulsa, dan pada Berdikari Celluler mengambil keuntungan 1.000 tiap penjualan pulsa yang dilakukan. Mengenai masa aktif yang diberikan hampir sama yaitu sesuai kartu provider yang digunakan oleh konsumen. Di counter tersebut, pembuatan laporan dilakukan dengan merujuk pada informasi transaksi yang telah dicatat dalam buku laporan. Setelah selesai dibuat, laporan akan diserahkan kepada pemilik counter..

2. Pola Pembelian Paket Data Internet dan Pulsa oleh Konsumen

Beberapa konsumen dengan karakteristik usia dan profesi yang berbeda telah diwawancarai oleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan layanan internet mereka yang berbeda-beda. Individu yang sudah bekerja dan anak-anak yang masih bersekolah tentu memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Konsumen atau pembeli memiliki berbagai alasan terkait kebutuhan mereka dalam menggunakan data internet.

Awalnya, seorang narasumber bernama Vika (13 tahun) yang masih duduk di bangku SMP mengungkapkan bahwa dirinya menggunakan paket internet Indosat. Vika membeli paket internet dengan harga antara 56.000-77.000 rupiah yang berlaku selama satu bulan. Karena ia memilih paket unlimited, ia harus menghabiskannya dalam waktu satu bulan. Dalam penggunaannya, Vika menggunakan paket internet tersebut

⁷ Diyah, wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

dengan cara yang normal, seperti chatting, media sosial, dan menonton anime. Vika harus pergi ke counter di kampung sebelah setiap kali ia membeli paket internet karena counter yang dekat dengan rumahnya tidak memiliki pilihan jenis operator yang lengkap.⁸

Setelah itu, Dini (22 tahun), seorang mahasiswi yang tinggal di Kudus, mengungkapkan bahwa ia telah lama menggunakan paket internet Telkomsel. Ia biasanya membeli paket internet dengan harga antara 40.000-80.000 rupiah dan berlaku selama satu bulan. Nandhito menggunakan paket internet tersebut dengan cara yang normal, seperti menggunakan media sosial dan menonton anime..⁹

Dari dua narasumber tersebut, terdapat kesamaan yaitu bahwa yang terpenting bagi pembeli/konsumen adalah paket internet yang telah mereka beli dari counter bisa langsung digunakan tanpa ada kendala apapun dan mereka percaya sepenuhnya dengan apa yang di informasikan oleh penjual. Namun, terdapat beberapa pembeli juga yang membeli paket data internet dengan teliti dan setelah di informasikan mereka mengecek kembali paket internet yang telah dibeli. Terkadang, terdapat pembeli yang membeli paket data internet dengan harapan tertentu, seperti membeli paket internet Indosat 3GB dengan masa aktif 2 bulan. Penjual memberitahukan hal yang sama dengan harapan pembeli. Namun, setelah pembeli mengecek kembali paket data internet tersebut, ia menyadari bahwa terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan oleh penjual dan masa aktif yang tertera pada produk.

Dari beberapa wawancara dengan narasumber, peneliti menyimpulkan bahwa perilaku masyarakat dalam pembelian kuota internet mengalami peningkatan semenjak adanya pandemi Covid-19. Mereka berperilaku konsumtif terhadap pembelian dan penggunaan kuota internet karena di dasarnya dalam penggunaannya mereka menggunakan untuk membuka sosial media, situs belanja online, menonton film, dan game online dengan waktu yang lama dengan alasan untuk mengisi waktu luang. Sedangkan, waktu yang digunakan sesuai dengan kebutuhan yaitu seperti untuk belajar dan bekerja sangatlah sedikit.

⁸ Sarida Novika Ningrum, wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

⁹ Dini wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

C. Analisis Data Penelitian

1. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Praktik Jual Beli Perdana Paket Internet di Kudus

Jual beli adalah suatu perjanjian untuk mempertukarkan benda-benda bernilai (barang) atas dasar suka rela (perjanjian) antara dua pihak, menurut perjanjian atau syarat-syarat yang diperjanjikan secara syara'. Syara' artinya dalam jual beli harus dipenuhi rukun, rukun dan hal-hal lain yang berkaitan dengan jual beli.¹⁰

Semakin banyak orang memiliki ponsel cerdas, semakin besar permintaan paket tunjangan data internet. Hal ini membuat banyak dari mereka yang membeli dan menjual paket kuota internet menjadi bisnis dan mendirikan konter untuk berdagang paket kuota internet dan kebutuhan smartphone lainnya. Karena Allah SWT telah menetapkan syarat jual beli dalam QS. An-Nissa 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”¹¹

Maksud ayat di atas adalah untuk menunjukkan bahwa Allah SWT melarang umat Islam memakan harta orang lain dengan sia-sia, konteks ini sangat luas maknanya yaitu melakukan transaksi yang melanggar syara', seperti riba, atau mengandung unsur gharar, selain itu ayat ini Juga menyadarkan masyarakat bahwa kerelaan para pihak harus diperhitungkan dalam setiap transaksi yang dilakukan.¹²

¹⁰ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Raja Grafindo, 2014), 2-3.

¹¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, An-Nisa; 29

¹² Dimyauddin Djuwaini, “Pengantar Fiqh Muamalah” (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 70.

Melihat praktik jual beli paket Internet di Kudus, dapat disimpulkan bahwa transaksi ini telah mewujudkan empat rukun jual beli yang diakui oleh sebagian besar ulama. Empat pilar tersebut meliputi dua pihak yang bertransaksi (penjual dan pembeli), sighat (lafadz ijab dan qabul), komoditi yang diperjualbelikan, dan nilai tukar pengganti komoditi. Seperti yang telah dijelaskan pada bab II, terdapat pengurangan informasi dalam praktik pemasaran paket internet di Kudus yang dilakukan oleh penjual. Hal ini dilakukan agar pembeli tertarik untuk memilih paket internet tertentu, meskipun opsi yang ditawarkan memiliki masa aktif yang hampir habis. Pembeli yang tidak mengetahui jumlah kuota sebenarnya cenderung mempercayai informasi dari penjual, meskipun terkadang informasi tersebut terkesan menyesatkan.

Pada bab II peneliti juga menuliskan akad yang dilakukan dalam jual beli paket data internet dan pulsa, yaitu:

a. Akad Jual Beli Paket Data Internet dan Pulsa Elektrik

Kontrak adalah suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja oleh dua orang atau lebih, yang didasarkan pada kesepakatan para pihak dalam kontrak dan menghasilkan konsekuensi hukum baru bagi pihak-pihak yang terlibat. Dalam konteks jual beli, akad memiliki peranan penting karena tanpa akad, transaksi jual beli tidak dapat dianggap sah. Akad merupakan persetujuan yang dibuat antara pembeli dan penjual, yang menunjukkan kesepakatan dan kepuasan saling antara kedua belah pihak.

Kemudian dalam proses pelaksanaan pembeli dan penjual juga terdapat asas-asas akad jual beli yang harus dipatuhi oleh pembeli dan penjual, asas-asas akad tersebut telah dijelaskan pada bab kedua. Prinsip-prinsip perjanjian jual beli adalah sebagai berikut:

1) At-Tauhid (meng-esa-kan Allah SWT)

Prinsip ini menyatakan bahwa setiap tindakan manusia berada di bawah pengawasan Allah SWT. Dengan demikian, manusia bertanggung jawab terhadap dirinya sendiri dan juga kepada Allah SWT.¹³ Dengan penerapan prinsip ini, manusia tidak akan berbuat semaunya karena segala perbuatan akan dibalas oleh Allah SWT. Dari pemahaman tersebut, yang terjadi di lapangan adalah

¹³ S. Setyowati, “Analisa Hukum Islam Terhadap Jual Beli” 1 (2018): 60–71.

Counter Mandiri dan Pas Berkah tidak menerapkan asas ketuhanan/tauhid karena penjual tidak bertanggung jawab jika pembeli bermasalah dengan paket data internet. Sedangkan di Axareload, penjual bertanggung jawab menghubungi CS untuk membantu pembeli

2) Al-Ihsan (kemaslahatan)

Tujuan dari prinsip ini adalah agar kita melakukan perbuatan baik yang bermanfaat bagi orang lain tanpa mengharuskan mereka melakukan perbuatan tersebut dan tanpa menimbulkan kerugian atau keadaan yang memberatkan.¹⁴ Dari pengertian di atas, yang terjadi di lapangan yang diuraikan pada Bab 3 adalah Pembeli mengetahui adanya cacat pada barang setelah transaksi dijalin, sehingga terjadi kerugian bagi pembeli. Dalam hal ini, kedua belah pihak yang terlibat dalam kontrak jual beli belum memenuhi prinsip kepemilikan secara keseluruhan.

3) As-Shidiq

As-Shidiq berarti perilaku jujur. Jika asas ini tidak diterapkan dalam jual beli, maka akan timbul perselisihan antara kedua belah pihak. Dari pengertian as-shidiq (kejujuran) di atas, maka yang terjadi di ketiga loket tersebut tidak dilaksanakan, karena pihak penjual tidak secara jujur menjelaskan bagaimana sebenarnya keadaan data internet yang dicantumkan dalam akad jual beli, sehingga dalam pelaksanaannya penjualan Terkadang akan menimbulkan perselisihan antara kedua belah pihak, karena pembeli di sini merasa bahwa pembelian paket data dirugikan, seperti kapasitasnya berbeda dengan yang tertulis di kartu/paket data internet perdana.

4) Al-Musawah

Pada bab II di jelaskan Al-Musawah adalah para pihak mempunyai kedudukan yang sama, sehingga berakad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang.¹⁵ Berdasarkan pengertian tersebut, pelaksanaan transaksi jual beli yang terjadi di ketiga konter sudah memenuhi prinsip-prinsip kesetaraan (al-musawah)

¹⁴ S. Setyowati, "Analisa Hukum Islam Terhadap Jual Beli" 1 (2018): 72-74.

¹⁵ S. Setyowati, "Analisa Hukum Islam Terhadap Jual Beli" 1 (2018): 74-77.

(persamaan atau kesetaraan).

5) Al-Huriyah

Artinya kedua belah pihak bebas untuk mengadakan perjanjian atau kontrak. Anda dapat dengan bebas memutuskan subjek perjanjian, dan Anda dapat dengan bebas memutuskan bagaimana menyelesaikan perselisihan di masa mendatang.¹⁶ Dilihat dari pengertian al-huriyah (kemerdekaan) di atas, maka segala sesuatu yang terjadi di lapangan sejalan dengan al-huriyah (kemerdekaan), dan setelah itu kedua belah pihak berdamai dengan damai.

6) Ar-Ridha (kerelaan)

Asas ini mengatur bahwa semua transaksi harus didasarkan pada keinginan para pihak yang bertransaksi. Menurut pengertian tersebut, keadaan ketiga loket tersebut adalah pembeli dan penjual saling puas dalam melaksanakan perjanjian jual beli, dan penjual disini tidak memaksa pembeli untuk membeli paket data internet yang disediakan olehnya. Jika pembeli merasa cocok dengan paket data maka transaksi akan dilakukan, dan jika tidak sesuai maka penjual tidak akan memaksa pembeli.

7) Tertulis

Di dalam suatu perjanjian disarankan untuk membuat perjanjian secara tertulis, sehingga dapat dijadikan bukti jika terjadi perselisihan di masa depan.¹⁷ Dari pengertian di atas maka asas ini tidak berlaku dalam pelaksanaan jual beli yang terjadi di ketiga loket tersebut, karena jual beli adalah jika ada akad atau kesepakatan antara kedua belah pihak, maka pembeli disini tidak akan menulis bukti. dari penjual (tanda terima), kecuali mereka meminta.

Dari ketujuh asas akad jual beli yang telah dijelaskan di atas, penulis berkesimpulan bahwa tidak tercapainya asas as-shidiq (kejujuran) dalam pelaksanaan jual beli pada Axareload, Berdikari Celluler dan Pas Berkah. Selain asas as-sidiq, ada juga asas tertulis yang tidak terpenuhi di Axareload, Berdikari Celluler dan Pas Berkah. Sehingga jika dilihat dari prinsip akad yang tidak dilaksanakan penjual, maka tidak sejalan dengan prinsip syariah jual beli di counter Axareload, Pas Berkah dan

¹⁶ S. Setyowati, “Analisa Hukum Islam Terhadap Jual Beli” 1 (2018): 77-78.

¹⁷ S. Setyowati, “Analisa Hukum Islam Terhadap Jual Beli” 1 (2018): 79-80.

Berdikari. Ketidakjujuran penjual pasti akan mengurangi kepercayaan pembeli. Sebagaimana disebutkan dalam QS. An-Nahl ayat 91, Allah SWT memerintahkan manusia untuk bertindak jujur dalam segala tindakannya dan memenuhi janji-janji yang telah disepakati :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya : “Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah, setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”¹⁸

Ketidakjujuran penjual menunjukkan bahwa jual beli paket internet di Kudus mengandung unsur gharar. Dari sudut pandang Islam, salah satu bentuk gharar yang mungkin terjadi adalah tadhlis. Tadhlis sendiri berkeyakinan jika salah satu pihak tidak memiliki informasi yang sama dengan pihak lainnya, maka salah satu pihak merasa dirugikan dan terjadi kecurangan/penipuan. Dalam dunia jual beli, ada istilah di pasar “kondisi ideal”, yang terjadi ketika pembeli dan penjual memiliki informasi yang sama tentang komoditas yang akan diperdagangkan. Namun, apabila informasi yang diperoleh berbeda maka akan merusak “kondisi ideal pasar” tersebut, dan penjual dianggap tidak jujur atau tidak amanah.¹⁹

Dalam bisnis Islam, amanah diperoleh setelah melaksanakan transaksi (akad/aqd) sesuai dengan prinsip Al-Qur'an dan As-Sunnah. Tujuan dari pelaksanaan transaksi ini adalah untuk mencegah terjadinya penipuan, perselisihan, atau dampak negatif dari transaksi. Akad merupakan tahap awal dari sebuah kesepakatan. Dalam transaksi bisnis, akad menjadi langkah awal yang penting, dan jika dilaksanakan secara adil,

¹⁸ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, An-Nahl:91

¹⁹ Utari Rahayu Lubis and Ismaulina Ismaulina, “Tadhlis Dalam Bisnis Jual Beli Online Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Mahasiswa Ekonomi Syariah Febi Iain Lhokseumawe),” *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi dan Perbankan (JESKaPe)* 4, no. 2 (2020): 247–256.

akan menghasilkan keuntungan dan manfaat yang halal serta membuat orang merasa bahagia.

2. Analisis UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Perdana Paket Internet di Kudus

Upaya untuk menjamin kepastian hukum tentang perlindungan bagi konsumen dikenal dengan perlindungan konsumen. Secara legal, perlindungan konsumen bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen, sementara kewajiban konsumen yang terpenuhi juga merupakan faktor penting dalam jaminan tersebut. UU Perlindungan Konsumen merinci tentang ketentuan secara umum, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, serta larangan-larangan dalam upaya melindungi konsumen. Pasal 8 UU Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dari ketentuan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan umlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemurnian sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tersebut;
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto,

- komposisi, atau pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-perundangan yang berlaku.²⁰

Dalam pasal ini, terdapat dua hal utama, yaitu dilarang memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak dapat diperjualbelikan dan dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang terkena larangan tersebut. Menurut Nurmadjito, larangan tersebut bertujuan agar barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat memenuhi standar yang sesuai, termasuk asal dan kualitas berdasarkan informasi yang diberikan oleh pengusaha melalui label, tata krama, iklan, dan lain-lain.

Dalam analisis hukum perilaku penjual di beberapa counter Kudus dalam menjual paket Internet, si penjual dengan sengaja menghilangkan informasi mengenai kuota pada salah satu produknya agar dapat menarik minat pembeli, yang dapat dikatakan telah melanggar Pasal 8 ayat 6. Bagian ini menyatakan bahwa produk yang dijual harus sesuai dengan janji penjualan barang dan/atau jasa yang diuraikan dalam label, tag, deskripsi, iklan, atau promosi.

Dampak dari sengaja dihilangkannya informasi kuota produk oleh penjual paket jaringan Kudus adalah terwujudnya hak-hak wajib yang seharusnya dinikmati konsumen. Salah satu hak yang belum terpenuhi adalah “hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang keadaan dan jaminan barang dan/atau jasa” berdasarkan Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penting bagi pembeli untuk mendapatkan informasi yang akurat dari penjual mengenai produk yang mereka jual, karena informasi ini dapat mempengaruhi keputusan pembeli untuk memilih suatu produk.²¹

Apabila strategi penjualan tersebut berpeluang merugikan konsumen atau pembeli, maka perlu dipertimbangkan kemungkinan menggugat pihak yang dirugikan, dalam hal ini pembeli paket internet, apalagi jika pelanggaran tersebut ada di UUPK. Tindakan menggugat ini agar penjual ingat bahwa mereka harus memiliki prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas

²⁰ Pasal 8 Undang Undang Perlindungan Konsumen

²¹ H. Syahrudin Nawi, “Hak dan Kewajiban Konsumen” 7, no.1 (2018):18

sendiri merujuk pada tindakan mempertanggungjawabkan hasil yang diperoleh setelah melakukan suatu aktivitas tertentu. Akuntabilitas muncul karena dua hal, yaitu

- a. Iklan menyajikan informasi produk yang tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.;
- b. Terjadi ketidaksesuaian antara kreativitas pelaku usaha dalam memasarkan produk dan asas-asas etik periklanan.

Pasal 19 UUPK memberikan kemungkinan untuk meminta pertanggungjawaban dari pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan periklanan. Hal ini disesuaikan dengan dua kemungkinan yang ada. Sebagai contoh, bagi pengiklan, mereka dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 19 UUPK :

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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 peraturan perundangundangan yang berlaku.
- c. Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. 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.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 19 ayat (1) dalam UUPK tersebut telah mengatur kemungkinan meminta pertanggungjawaban terhadap pelaku usaha, dengan bunyi sebagai berikut “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Pertanggungjawaban ini bisa berupa mengembalikan uang konsumen, menukar voucher yang hampir expired dengan voucher yang baru atau memberi solusi dengan meminta tolong kepada sales dari operator jaringan itu agar di perpanjang masa

berlakunya. Memberikan sanksi mempunyai peranan penting karena sanksi digunakan untuk memaksa orang agar mematuhi norma-norma dan mengembalikan keadaan seperti semula sebelum terjadinya pelanggaran. Selain itu, sanksi juga berfungsi sebagai tindakan preventif bagi pengusaha lainnya agar tidak melakukan hal yang sama.

a. Perlindungan Konsumen yang Dilakukan oleh (Axareload Celluler, Bedikari Celluler Dan Pas Berkah Celluler)

Pada transaksi penjualan pulsa maupun paket data, tidak sedikit terdapat kendala yang dirasakan oleh konsumen yang menjadikan mereka komplek kepada karyawan counter. Seperti pada transaksi yang ada di Pas Berkah dan Berdikari Seluler, data transaksi penjualan pada dasarnya dicatat, dan laporan penjualan dibuat secara manual. Data transaksi, pembeli dicatat secara manual di buku laporan. Jika pembeli salah perhitungan atau melakukan kesalahan maka pemilik toko harus membuka dan mencari data transaksi di buku laporan. Selain itu, pihak dari counter juga meminta maaf serta memberikan pengertian serta penjelasan kepada konsumen. Jika memang kesalahan tersebut dari pihak mereka dan akan dipertanggungjawabkan dengan mengganti barang yang konsumen komplekkan.²² Sedangkan, pada Axareload Celluler transaksi dilakukan oleh CS (*Customer Service*) kemudian di catat oleh penjual yang ada di counter cabang axareload secara manual. Jika terdapat kesalahan atau kekeliruan yang mengakibatkan konsumen komplek, maka pegawai yang ada di counter cabang menghubungi CS (*Customer Service*) Pusat untuk konfirmasi kekeliruan tersebut.²³

b. Hambatan dan Solusi dalam Perlindungan Hukum Undang Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki tujuan untuk melindungi hak konsumen dan meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh pengusaha. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat kendala yang dapat dihadapi, antara lain:

²² Indah dan Cahya, wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

²³ Diah, wawancara oleh peneliti, 25 Januari 2023

- 1) Kurangnya Kesadaran Konsumen
Kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka masih kurang. Banyak konsumen yang tidak tahu apa saja hak-haknya dan cara melindunginya.
- 2) Keterbatasan Sumber Daya
Pelaksanaan perlindungan hukum UUPK memerlukan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi yang memadai. Namun, terkadang pemerintah daerah atau instansi terkait memiliki keterbatasan sumber daya tersebut.
- 3) Lemahnya Sistem Pengawasan dan Penegakan Hukum
Sistem pengawasan dan penegakan hukum yang lemah dapat menyebabkan pelanggaran UUPK sering terjadi tanpa ada tindakan yang tegas.
- 4) Terganggunya Proses Penyelesaian Sengketa
Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pengusaha sering terkendala. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya informasi, biaya yang mahal, atau proses yang terlalu rumit.
- 5) Keterbatasan Kewenangan Instansi
Terkait Beberapa instansi terkait dalam pelaksanaan UUPK memiliki kewenangan yang terbatas, sehingga tidak dapat menyelesaikan semua permasalahan yang timbul.

Dalam mengatasi kendala-kendala tersebut, diperlukan peran serta semua pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun pelaku usaha untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perlindungan hak konsumen. Peran serta semua pihak, baik pemerintah, masyarakat, maupun pelaku usaha sangat penting dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perlindungan hak konsumen. Berikut adalah peran serta masing-masing pihak:

a. Pemerintah

Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah adalah:

- 1) Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk melaksanakan tugas dan fungsi dalam perlindungan hak konsumen,
- 2) Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak konsumen dan cara melindunginya,
- 3) Membuat peraturan perundang-undangan yang menjamin perlindungan hak konsumen,

- 4) Menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dengan adil dan transparan,
 - 5) Sistem pengawasan dan penegakan hukum yang lebih baik dan efektif, seperti pemberian sanksi tegas bagi pelaku usaha yang melanggar UUPK
- b. Masyarakat
- Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh masyarakat adalah:
- 1) Mengetahui dan memahami hak-hak konsumen serta cara melindunginya,
 - 2) Menggunakan produk atau jasa yang aman dan berkualitas,
 - 3) Melaporkan kepada instansi terkait jika mengalami permasalahan dengan produk atau jasa yang digunakan,
 - 4) Mendorong pemerintah untuk meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen.
- c. Pelaku Usaha
- Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha adalah:
- 1) Memproduksi dan menjual produk atau jasa yang aman dan berkualitas.
 - 2) Memberikan informasi yang jelas dan benar tentang produk atau jasa yang dijual.
 - 3) Menjaga kepercayaan konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah.
 - 4) Menyelesaikan sengketa dengan konsumen dengan cara yang adil dan transparan.