

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman perkembangan teknologi yang sudah semakin maju saat ini sudah banyak membuat perubahan untuk kehidupan manusia, salah satunya dimana munculnya internet sebagai aspek kehidupan manusia saat ini. Internet merupakan jaringan komputer yang saling terhubung ke seluruh dunia. Pada awalnya, yaitu tahun 1969, internet hanyalah sebuah jaringan yang menghubungkan Departemen Pertahanan Amerika Serikat dengan empat komputer di UCLA, Stanford di Santa Barbara. Jaringan ini digunakan untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain mengenai proyek-proyek pemerintah.¹ Munculnya internet sangat memberikan banyak kemudahan untuk khalayak dalam mengakses informasi dan keinginan yang dibutuhkan yang tidak bisa di dapatkan di dunia asli dengan batasan-batasan tertentu nya. Dengan munculnya internet salah satu yang bisa di dimanfaatkan dari segala aspek kemudahan khususnya di Indonesia ialah dalam hal bisnis yang kemudian memunculkan banyaknya peluang-peluang usaha yang dibuka oleh pelaku usaha bisnis tersebut dan memasarkan usaha nya tersebut di internet, seperti misalnya ada jasa titip jual, ada jasa *consignment* dan tidak kalah juga ada jasa cuci sepatu. Pelaku usaha tersebut biasanya memasarkan jasa nya di internet, misalnya di sosial media seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan sebagainya. Lalu konsumen yang akan menilai sendiri apakah pelaku usaha tersebut bisa di percaya atau tidak dan bagaimana kinerja nya yang dihasilkan dilihat dari testimonial yang ada di akun Instagram milik pelaku usaha tersebut.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain,

¹ Wikipedia, "Sejarah Internet" http://id.wikipedia.org/wiki/Sejarah_Internet, diakses pada tanggal 24 November 2019

maupun pihak lain.² Kata “konsumen” berasal dari Bahasa Inggris yaitu “*consumer*” yang artinya setiap orang yang menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk.³ Salah satu produk tersebut ialah sepatu.

Sepatu adalah salah satu dari jenis alas kaki (*footwear*) yang biasa kita pakai sehari-hari dalam menjalankan aktifitas kita di luar rumah. Sepatu sendiri biasanya terdiri dari atas bagian-bagian sol, hak, kap, tali, dan lidah. Sepatu juga biasanya dikelompokkan berdasarkan fungsi dan tipe nya, misalnya ada sepatu pesta atau yang biasa kita kenal sepatu pantofel, sepatu kasual untuk dipakai bersantai, sepatu olahraga, sepatu dansa, sepatu kerja, sepatu minimalis, dan lain – lainnya. Menurut para ahli sejarah sepatu sendiri sudah ada di muka bumi ini diperkirakan sejak berjuta juta atau ribuan tahun yang lalu, sepatu sendiri dikenal disetiap zaman dan tempatnya pada dahulu kala dengan sebutan dan jenis yang berbeda-beda, meskipun dengan adanya perbedaan tersebut pada jaman dahulu kala, sepatu tetap sama kegunaannya yaitu menjadi alat kebutuhan yaitu alas kaki yang penting bagi umat manusia.

Di Indonesia kegunaan sepatu sebagai alas kaki yang sangat dibutuhkan dalam kesehariannya sangat membantu masyarakat dalam menjalankan kesibukannya sehari-hari. Berkembangnya sarana teknologi informasi seperti internet di Indonesia, yang sudah diprediksikan akan terus meningkat akan sangat memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai macam informasi. Salah satunya meningkatnya berbagai macam peluang usaha yang dibuka di jejaring sosial media yang secara langsung akan meningkatkan volume konsumen dari penjual jasa tersebut. Seiring jalannya waktu banyak pelaku usaha seperti jasa cuci sepatu yang membuka dan memasarkan usaha nya di jejaring sosial media seperti Instagram, salah satu dari banyaknya pelaku usaha yang bernama *Friday22kicks* yang memasarkan usaha nya di jejaring media sosial. *Friday22kicks* adalah salah satu dari banyaknya pelaku usaha yang membuka jasa cuci sepatu, dengan memanfaatkan internet dan ramai nya jejaring media sosial

²Yusuf Shofie, “*Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Teori & Praktek Penegakan Hukum*”,(Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2003), hal, 13.

³Pasal 1 angka 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Instagram,yang menarik disini bahwa pelaku usaha tersebut tidak mempunyai ruko seperti pada umumnya. Cuci sepatu yang dihadirkan disini tidak seperti cuci sepatu pada umumnya yang memakai air dan sabun biasa, tetapi memakai sabun khusus cuci sepatu untuk sepatu tersebut,manfaatnya membuat pencucian sepatu jadi lebih praktis dan lebih bersih. Disini membahas jasa cuci sepatu yang dimana konsumen wajib mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan dan kepercayaan atas barang dalam mengkonsumsi barang tersebut dimana jika sepatu yang dicuci di tempat usaha tersebut mendapatkan cacat atau tidak sesuai, yang bisa mengecewakan konsumen dimana kewajiban konsumen mendapatkan hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa yang digunakan dan hak untuk didengarkan keluhannya jika mengalami kerusakan dalam penggunaan barang/jasa oleh konsumen.

Perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting didalam hukum Islam, karena Islam melihat bagaimana perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan antara satu individu dengan individu lainnya saja, tetapi mengenai kepentingan publik secara luas, bahkan mengenai hubungan antara manusia dan Allah SWT. Islam mengajarkan bahwa setiap perbuatan yang merugikan orang lain itu dilarang, terutama dalam pemakaian barang dan jasa, seperti yang sudah dijelaskan di al-Qur'an:

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ
بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”.
(Q.s An-Nisa (4):29)

Pada ayat diatas jelas bahwa Allah mengisyaratkan kepada umatnya jika transaksi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan kehidupan manusia haruslah

dijalankan dengan baik dan benar, tidak dengan cara-cara yang bathil dilarang agama.

Berdasarkan hal-hal yang disebutkan diatas, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada konsumen bahwa hak-hak mereka sebagai pembeli dilindungi oleh hukum. Dan penulis tertarik untuk membahas persoalan ini dalam sebuah tulisan untuk mengetahui apa yang telah dilakukan oleh *Friday22kicks* selaku pelaku usaha penjual jasa cuci sepatu tersebut dalam melindungi hak-hak konsumennya seperti yang disebutkan pada Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk membahas persoalan dalam sebuah tulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Cuci Sepatu Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaku usaha memastikan metode perawatan sepatu agar sepatu tidak kehilangan fungsinya sebagai sepatu?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha apabila sepatu rusak, hilang, luntur atau tertukar dengan konsumen lainnya?
3. Bagaimana pandangan Islam terhadap perlindungan konsumen jasa cuci sepatu?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen yang menggunakan jasa cuci sepatu yang dikerjakan oleh pelaku usaha.

- b. Untuk menganalisis bagaimana pertanggung jawaban dari pelaku usaha kepada konsumen jika terjadi permasalahan di dalam jasa cuci sepatu.
- c. Untuk menganalisis bagaimana pandangan Islam terhadap perlindungan hukum konsumen jasa cuci sepatu.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis & Praktis
 - 1) Penelitian ini memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan masukan pemikiran di bidang ilmu hukum, khususnya dalam perlindungan konsumen.
 - 2) Memberikan tambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagaimana pandangan Islam dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara konsep-konsep khusus, yang ingin atau yang akan diteliti. Berdasarkan judul yang penulis buat, maka terdapat beberapa definisi atau pengertian sebagai berikut:

1. **Perlindungan Konsumen** adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴
2. **Pengguna Jasa** adalah setiap orang atau badan hukum yang menggunakan jasa dari orang lain selaku pemberi jasa.
3. **Cuci** adalah proses membersihkan darah dengan teknik tertentu⁵
4. **Sepatu** adalah salah satu jenis alas kaki (*footwear*) yang biasanya terdiri atas bagian-bagian sol, hak, kap, tali, dan lidah⁶

⁴*Ibid*, Pasal 1 angka 1

⁵Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). "Cuci" <https://kbbi.web.id/cuci>, diakses pada tanggal 13 Oktober 2019

⁶Wikipedia. "Sepatu" <https://id.wikipedia.org/wiki/Sepatu>, diakses pada tanggal 13 Oktober 2019

E. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum merupakan suatu bentuk kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Disamping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap suatu faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan⁷. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian empiris dengan mempelajari fenomena sosial dalam masyarakat yang tampak aspek hukumnya.⁸ Dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁹

2) Jenis Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Diperoleh langsung dari keterangan-keterangan dan pendapat pihak terkait serta kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan melalui wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

⁷Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press. Jakarta, 1984, hal, 43.

⁸Prof.Dr. H. Zainuddin Ali, M.A, "*Sosiologi Hukum*", (Jakarta: Sinar Grafika.2007) hal, 13.

⁹Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, (Jakarta,Sinar Grafika,2002) hal, 16.

- a. **Bahan Hukum Primer**, yaitu berupa peraturan perundang-undangan yang secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan topik penelitian, antara lain:
 - 1. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - 2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk wetboek)
- b. **Bahan Hukum Sekunder**, yaitu bahan-bahannya yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, berupa buku-buku, jurnal, artikel, internet dan sumber lainnya.
- c. **Bahan Hukum Tersier**, yakni bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penyusunan skripsi ini terdiri dari:

- a. **Studi Bahan Pustaka**

Dilakukan dengan mempelajari buku-buku, referensi-referensi dan bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini guna mendapatkan petunjuk dan juga pemecahan masalah yang terkait dengan penelitian.
- b. **Wawancara**

Dalam penelitian wawancara dilakukan secara langsung dari narasumber sesuai dengan identifikasi masalah yang dirumuskan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang akan diolah dan dikaji berdasarkan peraturan yang berlaku yang akan menjadi bahan untuk penulisan skripsi ini atau untuk mengumpulkan data primer.
- c. **Pengamatan (observasi)**

Pengamatan dilakukan dengan mengamati kegiatan yang dilakukan untuk menghubungkan dan mengaitkan antara data primer dan data sekunder dalam penelitian ini.

4) Subyek Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, secara implisit maupun eksplisit pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain: Pelaku Usaha Jasa Cuci Sepatu dan Konsumen.

5) Penyajian dan Analisis Data

Berdasarkan pendekatan penelitian, data yang digunakan adalah analisis, data yang terkumpul dari keadaan nyata yang terjadi kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk deskripsi kalimat teks untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka Perlindungan Konsumen

Dalam bab ini akan membahas tentang tinjauan umum mengenai perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No.8 Tentang Perlindungan Konsumen. Di bab ini akan memuat pengertian serta bahasan beberapa permasalahan pokok dan serta pandangan ahli hukum yang terkait mengenai perlindungan hukum konsumen jasa cuci sepatu.

BAB III : Pembahasan Ilmu Perlindungan Konsumen Jasa Pencucian Sepatu

Penulis akan menguraikan pembahasan mengenai masalah sebagaimana tercantum pada Bab I, yakni perlindungan konsumen pengguna jasa cuci sepatu.

Bab IV : Pandangan Hukum Islam Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Cuci Sepatu

Pada bab ini berisikan uraian dalam pandangan Islam mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa cuci sepatu .

BAB V : Penutup

Berisi kesimpulan dan saran.