

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen di Indonesia digagas dengan ditandainya menguatnya keinginan mewujudkan ekonomi kerakyatan di tengah-tengah globalisasi ekonomi, dimana aktivitas ekonomi terus berkembang tanpa menghiraukan batas-batas negara. Dalam pandangan Yusuf Shofie (2009, 2003, 2000) perdagangan bebas¹ akan menyejahterakan 200 jutaan konsumen Indonesia. Argumentasi hukumnya tersebut disampaikan sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821), selanjutnya disebut UU PK 1999. Ternyata diperlukan Undang-undang tersebut berikut aturan-aturan turunan dan terkait sektor-sektor perlindungan konsumen untuk mewujudkan ekonomi kerakyatan.² Dalam UU PK 1999 telah ditegaskan sebagaimana dikutipkan sebagai berikut:

”bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi 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”.³

¹ *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1994 tentang Pengesahan Agreement Establishing The World Trade Organization (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia)*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3564.

² Bab I.A *Perlindungan Konsumen: Wujud Ekonomi Kerakyatan* dan Bab I.B *Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas* dalam Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2009), Cet. ke-3, hlm. 1–16. Buku ini merupakan hasil revisi dari cetakan sebelumnya (Cet. ke-2 tahun 2003 dan Cet. ke-1 tahun 2000), yang mayoritas berasal dari pengalaman praktik hukumnya dan dilengkapi dengan pendekatan teoritis hukum positif.

³Konsiderans huruf b *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)*, selanjutnya disebut UU PK 1999.

Kata “globalisasi” semakin lama semakin menjadi sajian sehari-hari dalam berbagai pernyataan publik dan liputan media massa, baik sebelum maupun setelah berlakunya Undang-undang tersebut. Prof. Mariam Darus Badruzaman (1996) pun menyebutkannya dalam Orasi Ilmiah pada Universitas YARSI.⁴ Prof Fuad Hasan (1999) mendefinisikan “globalisasi” sebagai berikut: “Globalisasi pada hakikatnya adalah proses yang ditimbulkan oleh sesuatu kegiatan atau prakarsa yang dampaknya berkelanjutan melampaui batas-batas kebangsaan (*nation-hood*) dan kenegaraan (*state-hood*)”.⁵

Dalam era globalisasi, perkembangan pesat telah dialami oleh industri jasa kebugaran atau *fitness* di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, khususnya di kota-kota besar. Industri jasa kebugaran ini menjadi topik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian. Beberapa hal menjadi alasan peneliti memilihnya. *Pertama*, fenomena ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan fisik dan mental, karena aktivitas olahraga dinilai sebagai sarana untuk memenuhi berbagai kebutuhan fisiologis, rasa aman, harga diri, hingga kebutuhan kasih sayang dan keterikatan sosial.⁶ Tubuh yang bugar dipercaya dapat meningkatkan kestabilan emosi seseorang.⁷ Hal ini mempengaruhi masyarakat sehingga mereka lebih cenderung menjadikan olahraga sebagai bagian dari tren gaya hidup sehat.

Kedua, kemudahan akses terhadap berbagai fasilitas olahraga juga menjadi pemicu tren tersebut, terlihat dari perkembangan layanan kebugaran yang modern dan tersebar luas, menawarkan berbagai layanan mulai dari

⁴ Mariam Darus Badruzaman, “Perkembangan Hukum Bisnis Menyongsong Era Globalisasi”, *Orasi Ilmiah* pada Wisuda Sarjana Universitas YARSI, Jakarta, 2 Nopember 1996. Prof Dr. Mariam Darus Badruzaman tercatat menjadi Dekan ke-2 Fakultas Hukum Universitas YARSI.

⁵ Fuad Hasan, *Studium Generale* (Jakarta: Pustaka Jaya, 1999, Cet.ke-2), hal.142. Buku ber-ISBN 979-419-282-1 ini terdiri dari 239 halaman.

⁶ Muhammad Haston Samudra Wicakson, Juandela Herina Putri, Dwi Indah Oktarini, Jerry Heika, “Analisis Faktor Perubahan Gaya Hidup Gen Z Di Daerah Jakarta Dalam Penggunaan Fasilitas Fitness Center Menggunakan Teori Grounded”, *Jurnal Media Akademik*, Tahun 2024, Volume 2 No. 1 hal. 1588 Sumber: <https://jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/view/121/125>, diakses tanggal 20, bulan september, tahun 2025, waktu 20:00 WIB.

⁷ Mohammad Abdul Fatah, Ahmad Hamidi, Septian Williyanto, “Pengaruh Kebiasaan Olahraga Terhadap Tingkat Stres Akademik Di Kalangan Mahasiswa”, *Jurnal Dunia Pendidikan*, Tahun 2025, Volume 5 hal. 2 Sumber: https://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/3889?utm_source, diakses 19 september 2025 waktu 17:00 WIB.

latihan beban, pilates, kelas *aerobic*, hingga program kebugaran *personal*. Namun, dinamika ini juga menempatkan konsumenn dalam keadaan yang rentan. Kepastian akan rasa nyaman dan keamanan. Maka timbullah kebutuhan untuk memastikan bahwa praktik bisnis di sektor ini sejalan dengan hukum dan etika yang menentukannya.

Risiko yang muncul apabila pusat kebugaran tidak mematuhi standar perlindungan praktik layanan kebugaran adalah meningkatnya potensi gangguan kesehatan bagi pengguna. Karena dapat menyebabkan terjadinya cedera pada pengunjung akibat alat digunakan secara tidak tepat dan kurangnya pendampingan oleh instruktur.⁸ kurangnya pemeliharaan alat pun dapat menyebabkan alat rusak atau tidak stabil, meningkatkan peluang kegagalan mekanik yang membahayakan konsumen. Kenyamanan berolahraga menjadi hal penting untuk diperhatikan, termasuk untuk wanita sehingga dapat beraktivitas dengan aman dan bahagia, serta selain itu aspek lingkungan juga perlu diperhatikan.

Ketiga, meskipun terdapat beragam penelitian tentang pemenuhan hak konsumen sesuai UU PK 1999, sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada sektor transportasi, perhotelan, layanan kesehatan, dan *e-commerce*. Penelitian tentang pemenuhan hak konsumen di pusat kebugaran masih sangat terbatas. Bahkan aspek kenyamanan konsumen, salah satu hak yang diatur dalam Pasal 4 huruf a UU PK 1999 jarang dikaji. Penelitian-penelitian tersebut lebih berfokus pada aspek keselamatan. Dengan memilih topik layanan jasa kebugaran, peneliti ini menawarkan sebuah inovasi dengan akan menyajikan data primer layanan kebugaran dengan memberikan analisis normatif yuridis terhadap praktik bisnis di pusat kebugaran komersial, sekaligus menilai kesesuaian praktik tersebut dengan aspek hukum, etika, dan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan.

Dalam penelitian pendahuluan peneliti, Diana Fitri (2005) pernah melakukan penelitian dengan topik kebugaran. Fokus penelitiannya pada penggunaan instrumen hukum perdata dalam menyelesaikan masalah-masalah

⁸ dr. Wendelin Widia Madhin, Sp.OT, M.Kes, “Cedera Saat Fitness, Penyebab dan Penanganannya”, *Primaya Hospital*, t.t. Sumber: https://primayahospital.com/ortopedi/cedera-saat-fitness/?utm_source, diakses 18 September 2025, Pukul 15:00 WIB.

hukum jasa kebugaran. UU PK 1999 pun juga digunakannya untuk melakukan analisis temuan-temuan penelitiannya menyangkut *franchise* jasa kebugaran.⁹

Ada beberapa hal yang membedakan hasil penelitian Diana Fitri (2005) dengan desain penelitian peneliti. *Pertama*, tingginya jumlah pengguna serta variasi layanan yang ditawarkan pelaku usaha jasa kebugaran menjadikan pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagai aspek yang krusial untuk diperhatikan. Kondisi ini menjadi fokus perhatian peneliti untuk melakukan studi evaluasi pemenuhan hak-hak konsumen, sebagaimana dimaksud Pasal 4 huruf a UU PK 1999: “*Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa*”. Dengan adanya ketentuan tersebut, menjadi penting untuk menelaah pentingnya standar perlindungan tersebut diterapkan dalam praktik layanan kebugaran. Karena Undang-Undang tentang perlindungan konsumen berperan sebagai payung hukum yang menyatukan dan memperkuat penerapan hukum di bidang perlindungan konsumen.¹⁰

Kedua, ketika terjadi kesenjangan pelaksanaan pemenuhan hak-hak konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen, masih terdapat kelemahan hukum acara penyelesaiannya. Dalam pencermatan Prof Adnan Buyung Nasution (1982) dari perspektif sejarah hukum, terdapat kekurangan besar menyangkut belum dapat diatasinya pemenuhan hak-hak konsumen tersebut, yaitu: prosedur dan tradisi lama yang belum diubah.¹¹

Berdasarkan hukum positif di Indonesia, konsumen yang mengalami kerugian dalam mengonsumsi barang/jasa berhak menggugat pihak yang bertanggung jawab, pihak yang dapat digugat bisa produsen, pabrik, atau

⁹ Diana Fitri, "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha (*Franchisor dan Franchisee*) serta Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Studi Kasus Klub Kebugaran ADE RAI" (Skripsi Sarjana – Undergraduate Thesis) (Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2005), sumber: <https://lib.atmajaya.ac.id/default.aspx?tabID=61&src=k&id=84591>, diakses 6 Oktober 2025, 12:47 WIB. Informasi detail website Fakultas Hukum Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya sebagai berikut: Author: Fitri, Diana; Shofie, Yusuf (Advisor); Topik: Perlindungan Hukum; Pelaku Usaha (*Franchisor dan Franchisee*); Undang-Undang No. 8 tahun 1999; Perlindungan Konsumen; Studi Kasus; Klub Kebugaran ADE RAI; Hukum Perdata; Bahasa: ID (ID); Penerbit: Fakultas Hukum Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya; Tempat Terbit: Jakarta, Tahun Terbit: 2005; Jenis: Theses - Undergraduate Thesis.

¹⁰ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, hal 28.

¹¹ Adnan Buyung Nasution. *Bantuan Hukum di Indonesia*. Jakarta: LP3ES (Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial), April 1982, Cet.ke-2, hal. 89.

pelaku usaha lainnya, tergantung pada siapa yang menimbulkan kerugian, bahkan jika kerugian tersebut mengakibatkan kematian pada konsumen.¹² Karena itu, pelanggaran terhadap regulasi kesehatan dan keselamatan bukan sekedar soal hukum, tetapi juga menyangkut aspek etis dan tanggung jawab moral pelaku usaha terhadap kesejahteraan pengguna, sesuai pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha.

Dalam pandangan Islam, olahraga memiliki peran penting untuk menjaga kebugaran, Karena Rasulullah SAW mengajarkan umatnya tidak hanya untuk beribadah dan menjalankan sunnah, tetapi juga menekankan pentingnya menjaga kesehatan jasmani sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Beliau mengajarkan umat islam untuk melatih kekuatan tubuh. Berbagai jenis olahraga seperti lari, berkuda atau berenang, namun, itu hanyalah macam-macam metodenya saja¹³, sementara tujuan utamanya adalah menjaga kesehatan jasmani. Hal ini sejalan dengan anjuran dalam Islam, di mana Nabi senantiasa berdoa memohon keselamatan dan keamanan. Doa ini merupakan bagian dari hadits, yang menuntun umat Islam untuk senantiasa memohon perlindungan kepada Allah dalam segala hal, termasuk dalam aktivitas olahraga demi menjaga kebugaran tubuh. Dengan demikian, olahraga bukan hanya aktivitas fisik, tetapi juga selaras dengan nilai-nilai spiritual untuk menjaga kesehatan sekaligus memohon keselamatan.

لِّلّٰهُمَّ اِنَّا نَسْئَلُكَ سَلَامَةً فِي الدِّينِ ، وَعَافِيَةً فِي الْجَسَدِ وَزِيَادَةً فِي الْعِلْمِ

وَبَرَكَاتٍ فِي الرِّزْقِ وَتَوْبَةً قَبْلَ الْمَوْتِ وَرَحْمَةً عِنْدَ الْمَوْتِ وَمَغْفِرَةً

¹² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, hal 296-297.

¹³ Amelia Ghany Safitri, “Olahraga Yang Dicontohkan Rasulullah SAW Ini Agar Tubuh Sehat”, *Detik Hikmah*, Tahun 2024, Sumber: <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-7630487/ikuti-6-olahraga-yang-dicontohkan-rasulullah-saw-ini-agar-tubuh-sehat>, diakses 20 September 2025 Pukul 11:00 WIB.

بَعْدَ الْمَوْتِ، اَللّٰهُمَّ هَوِّنْ عَلَيْنَا فِي سَكَرَاتِ الْمَوْتِ، وَنَجَاةً مِنَ النَّارِ
وَالْعَفْوَعِنْدَ الْحِسَابِ، رَبَّنَا لَا تُزِغْ قُلُوبَنَا بَعْدَ اِذْهَدَيْتَنَا وَهَبْ لَنَا
مِنْ لَدُنْكَ رَحْمَةً اِنَّكَ اَنْتَ الْوَهَّابُ، رَبَّنَا اَتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي
الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya: Ya Allah, kami memohon kepada-Mu keselamatan dalam agama, dan kesejahteraan/kesegaran pada tubuh dan penambahan ilmu, dan keberkahan rezeki, serta taubat sebelum mati dan rahmat di waktu mati, dan keampunan sesudah mati. Ya Allah, mudahkanlah kami saat pencabutan nyawa selamat dari api neraka dan mendapat kemaafan ketika amal diperhitungkan. Ya Allah, janganlah Engkau goyahkan hati kami setelah Engkau beri petunjuk dan berilah kami rahmat dari sisi-Mu. Sesungguhnya Engkau Maha Pemberi. Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan hidup di dunia dan kebaikan hidup di akhirat, dan jagalah kami dari siksa api neraka.¹⁴

Berdasarkan seluruh uraian yang telah disampaikan, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengkaji praktik layanan jasa kebugaran secara mendalam. Penelitian ini akan berfokus pada analisis normatif yuridis terkait implementasi hak-hak konsumen sesuai UU PK 1999, serta mengevaluasi kesesuaian kebijakan internal perusahaan dengan regulasi tersebut. Lebih dari itu, studi ini akan menyajikan perspektif hukum Islam, menawarkan kerangka analisis yang komprehensif untuk menilai etika bisnis Islam dalam industri jasa kebugaran. Atas dasar itulah, penulis memberikan judul pada penelitian ini: **“ANALISIS**

¹⁴Agung Gumelar, “Kumpulan Doa Mohon Keselamatan Lengkap Arab dan Artinya”, *Jabar*, 2024, Sumber: <https://jabar.nu.or.id/doa/kumpulan-doa-mohon-keselamatan-lengkap-arab-dan-artinya-FKTy6>, diakses 19 September 2025 Pukul 16:00 WIB.

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK LAYANAN JASA DALAM PEMANFAATAN HAK ATAS KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN KENYAMANAN PADA LAYANAN KEBUGARAN (STUDI PADA *FIT HUB TAMINI*)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dibuat suatu rumusan masalah yang akan dikaji, yaitu:

1. Bagaimanakah praktik pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan layanan jasa kebugaran di *Fit Hub Tamini*?
2. Bagaimana upaya pelaku usaha Fithub Tamini dalam memenuhi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat penggunaan alat maupun fasilitas layanan jasa kebugaran di *Fit Hub dan* Bagaimana penyelesaiannya bila terdapat kesenjangan pemenuhan hak konsumen tersebut?
3. Bagaimanakah pandangan Islam terhadap praktik pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan layanan jasa kebugaran di *Fit Hub Tamini*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis praktik pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan layanan jasa kebugaran di *Fithub Tamini*.
2. Untuk menganalisis Upaya pelaku usaha Fithub Tamini dalam memenuhi hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat penggunaan alat maupun fasilitas layanan jasa kebugaran di *Fithub Tamini* serta penyelesaiannya bila terdapat kesenjangan pemenuhan hak konsumen tersebut.
3. Untuk menganalisis pandangan Islam terhadap praktik pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan layanan jasa kebugaran di *Fithub Tamini*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi dua bagian yaitu:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen. Kajian ini mengintegrasikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, beberapa hukum positif lainnya, dan prinsip-prinsip etika Islam, sehingga membentuk kerangka analisis yang komprehensif. Hasilnya dapat menjadi referensi bagi akademisi yang ingin memahami penerapan interdisipliner hukum perlindungan konsumen, serta memberi wawasan bagi masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam memanfaatkan layanan kebugaran.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat nyata bagi berbagai pihak. Bagi konsumen, informasi yang diperoleh dapat digunakan secara edukatif untuk memahami hak mereka atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam memanfaatkan layanan kebugaran, sehingga mereka menjadi lebih sadar dan cerdas. Bagi manajemen *Fithub Tamini*, temuan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk mengevaluasi dan menyempurnakan kebijakan internal serta praktik layanan jasa, sehingga kesesuaian dengan hukum dan nilai etika meningkat, sekaligus memperkuat kepuasan dan kepercayaan konsumen. Sementara itu, pemerintah dan lembaga terkait dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan melakukan pengawasan yang lebih optimal terhadap industri kebugaran di Indonesia.

E. Kerangka Konseptual

1. Perlindungan Konsumen adalah seluruh upaya untuk menjamin kepastian hukum dan memastikan konsumen memperoleh perlindungan.¹⁵
2. Konsumen adalah setiap individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, pihak lain, maupun makhluk hidup lain, dengan ketentuan bahwa penggunaanya tidak untuk tujuan perdagangan.¹⁶
3. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun bukan, yang mendirikan dan menjalankan kegiatan usaha diwilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bekerja sama pihak lain melalui perjanjian berbagai kegiatan ekonomi.¹⁷
4. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi disediakan bagi masyarakat oleh pelaku usaha untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁸

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta sifat-sifat populasi atau suatu fenomena yang ingin diteliti oleh peneliti.¹⁹ Dengan demikian, penelitian ini berupaya mendeskripsikan secara objektif bagaimana praktik pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam layanan kebugaran berlangsung dalam kenyataan. Pendekatan yuridis normatif Metode ini menekankan penelitian hukum Normatif yang berlaku dengan memanfaatkan bahan hukum dari sumber formal, yang meliputi bahan

¹⁵ Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 1.

¹⁶ *Ibid*, Pasal 1 angka 2.

¹⁷ *Ibid*, Pasal 1 angka 3.

¹⁸ *Ibid*, Pasal 1 angka 5.

¹⁹ Irwansyah, Penelitian Hukum, pilihan metode dan praktik penulisan artikel, hal 35.

hukum primer, sekunder dan tersier²⁰. Bahan Hukum sekunder yang digunakan meliputi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Risiko Sektor Pariwisata. penulis menganalisis kewajiban pelaku usaha dalam menyediakan layanan kebugaran yang sesuai dengan standar hukum. Sementara itu, penelitian empiris dilakukan untuk melihat bagaimana norma hukum tersebut diimplementasikan dalam praktik di lapangan, khususnya pada layanan kebugaran di Fithub Tamini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menekankan pada teori hukum, tetapi juga pada kenyataan sosial mengenai sejauh mana hak konsumen telah terpenuhi dalam praktik layanan kebugaran.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data yang digunakan untuk penelitian ini, yaitu melalui wawancara dengan pihak pengelola *Fit Hub Tamini*. Data ini digunakan untuk mengetahui bagaimana implementasi perlindungan konsumen dalam praktik layanan kebugaran.

b. Data Sekunder

1. Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.²¹
2. Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.²²
3. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Stadar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Risiko Sektor Pariwisata.²³
4. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Khususnya Pasal 1313 tentang definisi perjanjian.²⁴

²⁰ *Ibid*, hal 101.

²¹ Kitab Undang Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

²² Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

²³ BPK RI <https://share.google/o7sSSMGxYPE8CDJVV>, diakses 20 september 2025 pukul

20:20 WIB.

²⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

c. Data Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Ensiklopedia Hukum Islam, dan situs web resmi lembaga terkait yang mendukung kajian penelitian.

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

a. Studi Kepustakaan

Menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier untuk memperoleh landasan teoritis dan yuridis terkait perlindungan konsumen dan layanan kebugaran.

b. Observasi Lapangan

Sebagai salah satu pusat kebugaran yang tumbuh sejalan dengan meningkatnya kesadaran Masyarakat terhadap pentingnya menjaga Kesehatan adalah Fithub Tamini, yang berlokasi di Jakarta Timur. Penyedia layanan kebugaran dengan berbagai fasilitas modern, Fithub Tamini menarik banyak konsumen yang ingin menjaga Kesehatan²⁵. Namun, tingginya jumlah pengguna serta variasi layanan yang ditawarkan menjadikan pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagai aspek yang krusial untuk diperhatikan.

Mengamati secara langsung fasilitas, pelayanan, dan operasional Fithub Tamini untuk mengetahui sejauh mana penerapan perlindungan konsumen di lokasi penelitian.

c. Melakukan wawancara mendalam dengan Wawancara dengan Ibu Anissa Utami, Ketua Customer Service di Fithub Tamini.

d. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen yang terkait dengan layanan Fithub, seperti kontrak

²⁵ Fithub.id diakses 20 september 2025 Pukul 20:30 WIB.

membership, syarat dan ketentuan, SOP layanan, kebijakan internal mengenai perlindungan konsumen, brosur, serta materi informasi yang diberikan kepada konsumen.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman hasil penelitian, penulisan ini akan dibagi dalam beberapa bab yang diantaranya terdiri dari sub bab. Judul dari penelitian ini yaitu tentang **“ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK LAYANAN JASA DALAM PEMANFAATAN HAK ATAS KEAMANAN, KESELAMATAN, DAN KENYAMANAN PADA LAYANAN KEBUGARAN (STUDI PADA *FIT HUB TAMINI*)”**.

Di pembahasan nantinya akan dibagi menjadi 5 (lima) bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis akan membahas mengenai pendahuluan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN JASA KEBUGARAN

Pada bab ini penulis menguraikan materi mengenai teori dan literatur yang relevan mengenai perlindungan konsumen, hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta regulasi yang terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB III TINJAUAN PEMENUHAN HAK KONSUMEN DAN UPAYA PELAKU USAHA *FITHUB TAMINI* SERTA PENYELESAIANYA APABILA TERDAPAT KESENJANGAN PEMENUHAN HAK

Pada bab ini berisi mengenai hasil penelitian mengenai implementasi hak konsumen dalam layanan kebugaran di *Fithub Tamini*, termasuk kendala dan upaya yang dilakukan oleh pengelola.

BAB IV PANDANGAN ISLAM MENGENAI PRAKTIK PEMENUHAN HAK KONSUMEN

Pada bab ini akan menjelaskan pandangan islam mengenai praktik pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam pemanfaatan layanan kebugaran.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan penelitian, jawaban atas rumusan masalah, serta saran yang dapat diberikan kepada *Fithub Tamini* maupun pihak terkait berdasarkan temuan penelitian.