BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pemenuhan hak-hak konsumen pengguna jasa angkutan di Simboro Kab. Mamuju.

Hak-hak konsumen diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 4 yaitu konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa, hak untuk memilih barang/jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi dan jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang/jasa yang digunakan, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.

Beberapa hak konsumen yang relevan dengan masalah yang diangkat oleh peneliti yaitu konsumen berhak atas kenyamanan, keamananan, keselamatan, perlakuan adil oleh pelaku usaha jasa angkutan, di dengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakan, informasi yang benar, jelas dan jujur oleh pelaku usaha jasa angkutan.

Untuk mengetahui bagaimana pemenuhan hak-hak konsumen oleh pelaku usaha jasa angkutan maka peneliti mewawancarai beberapa penumpang yaitu Hanariyah, dia mengatakan:¹

"Saya sudah sekitar 20 tahun jadi pedagang. Selama ini, sikap sopir dalam melayani penumpang tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap penumpangnya. Seperti semua barang sopir yang angkat ke mobil. Mungkin karena kita masih ada hubungan kerabat apalagi satu kampung jadi sifat tolong-menolongnya masih dijaga. Selain itu, dalam hal tarif angkutan sopir menyesuaikan dengan banyaknya barang dagangan yang dibawa oleh penumpang. Barang dagangan yang biasanya dibawa oleh penumpang seperti ubi kayu ataupun ubi rambat, pisang, jagung dan sayur-sayuran menggunakan karung ataupun keranjang."

Jaliyah mengatakan:²

"Mengenai tarif angkutan kami membayar kisaran Rp20.000 sampai dengan Rp. 35.000 untuk biaya pergi dan pulang dari pasar. Akan tetapi ketika dagangan tidak habis terjual kami biasanya meminta pengurangan tarif kepada sopir. Dan sopir kadang-kadang menerima permintaan kami."

Uni juga mengatakan:³

"Ketika sopir terlambat menjemput atau berhalangan untuk datang biasanya sopir akan memberi kabar melalui telepon dan menjelaskan keadaannya. Kemudian kami dianjurkan untuk menghubungi mobil pick up yang lain. Selain itu, ketika terjadi hal diluardugaan seperti mobil mogok maka sopir langsung mengecek apa yang mejadi kendala dan kami menunggu hingga mobil menjadi baik kembali."

_

¹Hanariyah (42 tahun), Pedagang, Warga Kel. Simboro, *Wawancara di Kel. Simboro*, 31 Agustus 2020

²Jaliyah (45 tahun), Pedagang, Warga Kel. Simboro, *Wawancara di Kel. Simboro*, 31 Agustus 2020

³Uni (56 tahun), Pedagang, Warga Kel. Simboro, *Wawancara di Kel. Simboro*, 31 Agustus 2020

Dari pemaparan hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa hak konsumen atas perlakuan adil dari pelaku usaha telah dipenuhi. Sopir angkutan di Kec. Simboro tidak membeda-bedakan perlakuan atau pelayanan terhadap penumpangnya, dikarenakan mereka masih terdapat hubungan kekerabatan.

Penumpang terkadang meminta pengurangan tarif yang dikenakan oleh pelaku usaha jasa angkutan ketika dagangan yang dibawa tidak habis terjual. Seperti yang dikatakan oleh Jaliyah dan kadang-kadang sopir memenuhi permintaan penumpangnya. Maka hak penumpang untuk didengar pendapat dan keluhannya telah dilakukan oleh pelaku usaha jasa angkutan.

Selain itu pelaku usaha jasa angkutan juga telah bersikap jujur dan terbuka ketika menginformasikan sesuatu kepada penumpangnya. Seperti yang dikatakan oleh Uni bahwa sopir akan memberi kabar lewat telepon bahkan menganjurkan untuk menggunakan mobil pick up yang lain ketika benar-benar tidak bisa datang. Berdasarkan hal ini kita dapat menillai bahwa komunikasi antara pelaku usaha jasa angkutan dengan penumpangnya sudah terbilang baik.

Jadi, hak-hak penumpang yang telah didapatkan yaitu perlakuan adil dari pelaku usaha jasa angkutan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya terkait jasa yang digunakan, dan sikap jujur & terbuka dari pelaku usaha ketika memberikan informasi.

Untuk mengetahui hak-hak yang belum didapatkan oleh konsumen jasa angkutan maka peneliti kembali mewawancarai beberapa penumpang yaitu, Linuria dia mengatakan:⁴

-

 $^{^4\}mathrm{Linuria}$ (40 tahun), Pedagang, Warga Kel. Rangas, Wawancara di Kel. Rangas, 3 September 2020

"Ketika menggunakan mobil pick up saya merasa kurang nyaman karena selain memuat penumpang juga memuat barang yang menurut saya itu lumayan banyak. Sehingga seringkali saya terhimpit oleh barang ataupun penumpang lain. Selain itu sopir juga tidak menyiapkan bangku atau alas duduk untuk kami apalagi kondisi jalan di Lingk. Salunangka itu masih kerikil belum di aspal. Hal itu juga yang membuat saya tidak nyaman"

Ditambahkan oleh Hana dia mengatakan:⁵

"Menurut saya hal yang membuat tidak nyaman yaitu mobil ini tidak semuanya dipasangkan tenda oleh sopir. Hanya satu mobil yang dipasangkan tenda. Jadi kalau kebetulan saya dapat mobil yang dari Alla-Alla dan Salunangka kemudian cuaca sedang buruk atau hujan maka saya akan kehujanan."

Jasni mengatakan:⁶

"Sopir itu menjemput kita (penumpang) mulai dari jam 1 malam sampai jam 5 atau setelah shalat subuh dengan cara sopir mendatangi rumah penumpangnya satu per satu. Saya biasanya naik mobil sekitar jam 2 atau jam 3 dini hari. Sebenarnya saya tidak nyaman ketika sopir terlalu cepat menjemput karena ketika kita sampai dipasar, saya menunggu sampai jam 5 subuh baru kemudian kita mulai mengatur barang dagangan. Seringkali saya menahan kantuk sewaktu berjualan pagi harinya karena kurang istirahat alasan saya ikut saja dengan sopir walaupun masih dini hari, karena kita (penumpang)itu sebenarnya berebut tempat yang strategis untuk menjual. Siapa yang tiba lebih dulu di pasar maka dia bebas memilih akan menjual di bagian mana."

Tahada menambahkan:⁷

"Saya sependapat bahwa memang kita agak lama menunggu dulu dipasar sebelum mengatur barang yang akan dijual. Terkait dengan barangnya biasanya setiap penumpang itu membawa barang minimal 2 karung terkadang juga ditambah dengan keranjang."

Uni mengatakan:⁸

⁵Hana (46 tahun), Pedagang, Warga Kel. Simboro, *Wawancara* di Kel. Simboro, 3 September 2020

⁶Jasni (48 tahun), Pedagang, Warga Kel. Rangas, *Wawancara di Kel. Rangas*, 7 September 2020

⁷Tahada (50 tahun), Pedagang, Warga Kel. Rangas, *Wawancara di Kel. Rangas*, 7 September 2020

"Sedangkan saya biasanya berangkat ke pasar itu jam 5 kadang juga setelah shalat subuh. Saya mengatakan kepada sopir bahwa nanti jam 5 saya berangkat karena saya tidak kuat kalau harus menunggu lagi di pasar baru kemudian atur barang dagangan, apalagi di pasar itu kalau masih jam 2 atau jam 4 itu sepi, suasananya remang-remang, dan juga banyak nyamuk. Karena saya lambat berangkat ke pasar, saya berjualan diluar pasar dengan beralaskan kain atau tikar yang digelar."

Hasmida juga mengatakan:⁹

"Saya lebih suka menggunakan mobil dari Simbuang 2 karena mobilnya dipasangkan tenda pada rangka yang terbuat dari kayu. Sedangkan mobil yang lain itu tidak dipasangkan apapun. Ketika mobil melewati jalan berliku atau menanjak kita hanya berpegangan pada barang yang berada di tengah mobil atau pada badan mobil."

Berdasarkan beberapa hasil wawancara di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa hak kenyamanan konsumen belum dipenuhi oleh pelaku usaha jasa angkutan. Penumpang dijemput dirumah masing-masing antara pukul 01.00 wita sampai dengan 05.00 wita. Penumpang di kel. Rangas mayoritas berangkat ke pasar pada pukul 01.00 wita sampai dengan 03.00 wita kemudian penumpang di Kel. Simboro sebagian besar berangkat pada pukul 04.00 hingga pukul 05.00 wita.

Penumpang yang berangkat lebih dulu akan menunggu hingga pukul 5 pagi untuk mengatur barang dagangan seperti yang dikatakan oleh Jasni. Kondisi pasar pada waktu tersebut gelap, sunyi, dan adanya serangga yang dapat mengganggu kenyamanan. Hal ini sebenarnya menimbulkan ketidaknyamanan yang dirasakan konsumen. Sedangkan bagi penumpang yang berangkat ke pasar pada pukul 05.00 Wita akan berjualan di luar pasar seperti yang dikatakan oleh Uni.

⁸Uni (56 tahun), Pedagang, Warga Kel. Simboro, Wawancara di Kel. Simboro, 31 Agustus 2020

 $^{^9\}mathrm{Hasmida}$ (47 tahun), Pedagang, Warga Kel. Simboro, Wawancara di Kel. Simboro, 31 Agustus 2020

Tiga unit mobil pick up beroperasi di Kel. Rangas dan Kel. Simboro. Satu diantaranya sudah memiliki tenda yang dipasang permanen yaitu angkutan yang bertempat di Lingk. Simbuang 2 seperti yang dikatakan oleh Hasmida. Semua angkutan tidak ada yang menyediakan alas duduk untuk penumpang. Hal ini pun berdampak pada kenyamanan yang dirasakan penumpang ketika menggunakan jasa angkutan tersebut seperti yang dikatakan oleh Linuria.

Jasa angkutan di Kec. Simboro masih kurang memperhatikan keamanan dan keselamatan konsumen. Hal ini terlihat dari minimnya fasilitas penunjang keselamatan konsumen seperti pemasangan tenda pada bak mobil dan penyediaan alas duduk untuk penumpang, sehingga penumpang akan aman walaupun cuaca sedang buruk atau hujan. Selain itu, tenda yang dipasang juga akan mengurangi terpaan hawa dingin pada waktu dini hari.

Keselamatan menjadi penting bagi konsumen karena terkait dengan kehidupan manusia. Karenanya sopir angkutan perlu memperhatikan mengenai keselamatan penumpangnya.

Berdasarkan analisis undang-undang perlindungan konsumen terhadap hasil temuan di lapangan bahwa telah dipenuhi hak-hak konsumen seperti mendapatkan perlakuan yang adil dari sopir angkutan, dilihat dari sopir tidak membeda-bedakan pelayanan terhadap para penumpangnya karena mereka masih terdapat hubungan kekerabatan serta berada dalam lingkup sosial yang sama. Konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan jujur oleh pelaku usaha, dilihat dari inisiatif sopir untuk menginformasikan kepada penumpangnya ketika terjadi suatu dan lain hal sehingga sopir terlambat untuk menjemput penumpangnya dari pasar, selain itu biasanya sopir menyarankan kepada penumpangnya untuk menggunakan mobil pick up yang lain.

Konsumen di dengar pendapat serta keluhannya oleh sopir angkutan, dilihat dari sopir biasanya memberikan pengurangan tarif angkutan kepada penumpang yang meminta pengurangan disebabkan barang dagangannya tidak habis terjual. Di sisi lain terdapat hak-hak konsumen yang belum terpenuhi seperti konsumen kurang mendapatkan kenyamanan dari sopir angkutan karena sopir terlalu cepat menjemput sehingga penumpang menunggu di pasar selama beberapa jam sebelum mulai berjualan. Kemudian dari keamanan dan keselamatan konsumen, fasilitas yang ada masih sangat minim seperti tidak terdapat alas duduk dan tenda yang harusnya disediakan oleh sopir angkutan untuk keamanan dan keselamatan dari konsumennya.

4.2 Tindakan Pelaku Usaha Jasa Angkutan di Simboro Kab. Mamuju.

Semua tindakan dalam kegiatan berproduksi atau berusaha disebut sebagai perilaku pelaku usaha. Hal yang menjadi sorotan utama adalah setiap kegiatan usaha yang memberikan dampak negatif terhadap kepentingan dan hak-hak konsumen. Untuk mengetahui tindakan dari pelaku usaha jasa angkutan maka peneliti melakukan wawancara dengan sopir angkutan yaitu, Arman dia mengatakan:

"Mobil pick up yang beroperasi di sini hanya ada tiga unit. Masing-masing bertempat di Lingk. Alla'-Alla', Simbuang 2, dan Salunangka. Yang mana di Lingk. Salunangka saya sendiri yang mengoperasikan. Penumpang yang saya muat itu kebanyakan dari Lingk. Salunangka dan Lingk. Sese Selatan. Saya mulai menjemput penumpang ke rumahnya itu sekitar jam 1 malam sampai jam 3 subuh kemudian saya antar ke pasar. sesampainya di pasar saya menurunkan barang penumpang setelah itu saya kembali lagi untuk melakukan penjemputan kedua. Nah pada penjemputan kedua inilah saya memuat penumpang kebanyakan dari Lingk. Sese Selatan. Penumpang yang saya bawa dalam satu kali jalan sekitar 5 sampai 7 orang. Untuk barangnya

_

 $^{^{10}\}mathrm{Arman}$ (35 tahun), Sopir Angkutan, Warga Kel. Rangas, Wawancara di Pasar Sentral Mamuju 10 September 2020

setiap orang biasanya membawa dagangan sebanyak 2 karung atau lebih yang berisi ubi kayu, pisang, dan sayur-sayuran."

Amir mengatakan:¹¹

"Saya ambil penumpang itu hanya dari Lingk. Simbuang 2 karena penumpang dari Lingk. Salunangka Dan Alla'- Alla' sudah lebih dulu berangkat. Kita (sopir) langsung datang ke rumah-rumah penumpang. Kemudian kita mengangkat barang dagangan penumpang ke atas mobil kemudian diletakkan di tengah-tengah bak mobil. Penumpang duduk di sisi kanan dan kiri mobil. Setelah semuanya selesai selanjutnya berangkat ke pasar. Saya berangkat ke pasar biasanya jam 4 atau jam 5 subuh. Barang yang saya bawa itu karung berisi ubi kayu kadang juga ubi jalar, dan sayur-sayuran yang diletakkan di keranjang. Dalam berkendara mobil saya melaju dengan kecepatan sekitar 60-70 km/jam. Kemudian mengenai fasilitas untuk penumpang saya memasangkan tenda permanen pada bak mobil."

Daming juga mengatakan: 12

"Teknis beroperasi yang dilakukan yaitu sebelum berangkat untuk menjemput penumpang saya melakukan pengecekan sembari mobil dipanaskan. Setelah itu saya menjemput penumpang lalu mengantarnya ke pasar. ketika hujan pun angkutan tetap beroperasi. Sepanjang perjalanan sebelum memasuki jalan poros Mamuju, penerangan jalan hanya berasal dari lampu mobil karena tidak terdapat lampu jalan. Untuk tarifnya kita (sopir) sesuaikan dengan banyaknya barang yang dibawa oleh penumpang kisaran Rp 20.000 sampai dengan Rp 25.000 per orang. Pembayaran dilakukan ketika penumpang telah dijemput dari pasar. Biasanya penumpang meminta pengurangan ketika barang dagangannya tidak habis terjual."

¹¹Amir (42 tahun), Sopir angkutan, Warga Kel. Simboro, *Wawancara di pasar sentral Mamuju*, 10 September 2020

 $^{^{12}\}mathrm{Daming}$ (37 tahun), Sopir angkutan, Warga Kel. Rangas, *Wawancara di Tambayako jl. Marthadinata Mamuju*, 10 September 2020

Berdasarkan beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaku usaha jasa angkutan tidak begitu mementingkan keselamatan dan keamanan dari penumpangnya. Dikarenakan terlalu cepat menjemput sehingga penumpang harus bersiap-siap lebih awal. Selain itu, sopir memuat penumpang beserta barang dagangannya yang melebihi kapasitas, serta kurangnya perhatian sopir angkutan terhadap pemenuhan fasilitas untuk keamanan dan keselamatan konsumen.

Teknis beroperasi jasa angkutan ini yaitu para sopir memulai operasi dari titik berbeda yaitu di Kelurahan Rangas tepatnya di Lingk. Alla'-Alla' dan Lingk. Salunangka ataupun dari Kelurahan Simboro tepatnya di Lingk. Simbuang 2. Para sopir ini ketika menjemput penumpang mereka langsung datang ke rumah-rumah langganan mereka. Angkutan tetap beroperasi walaupun cuaca sedang tidak baik atau hujan turun seperti yang dikatakan oleh Daming salah satu sopir angkutan. Sehingga mobil pick up yang tidak memiliki tenda, penumpangnya akan kehujanan.

Setelah sampai di kediaman penumpang, sopir akan turun dan membantu penumpang naik ke mobil kemudian mengangkat barang. Posisi duduk penumpang yaitu di sisi kiri atau kanan bak mobil dan barang berada di tengah. Setelah selesai sopir melanjutkan untuk menjemput penumpang yang lain. Begitu seterusnya kemudian menuju pasar seperti yang dikatakan oleh Amir salah satu sopir dari Lingk. Simbuang 2. Sepanjang perjalanan ke pasar, sebelum masuk ke wilayah kota Mamuju, tidak ada lampu jalan yang dapat membantu penerangan seperti yang dikatakan oleh Daming.

Sesampainya di pasar sopir mengangkat barang turun dari mobil dan kadang juga membantu penumpang turun. Kemudian sopir kembali ke rumah-rumah

pedagang lagi untuk menjemput yang kedua kalinya. Biasanya penjemputan kali kedua dilakukan pada pukul 04:00 WITA sampai dengan 05:00 WITA seperti yang dikatakan oleh Arman (sopir angkutan).

Biaya yang dikenakan kepada penumpang berkisar Rp.20.000-Rp 25.000 untuk ongkos pergi dan pulang dari pasar, tergantung banyaknya barang dagangan yang dibawa. Tarif ini ditentukan oleh sopir jasa angkutan. Proses pembayaran yang dilakukan yaitu ketika penumpang tiba di rumah. Dalam hal tawar-menawar biaya transportasi, jika dagangan penumpang habis maka biasanya penumpang tidak menawar harga sewa yang diajukan oleh sopir. Akan tetapi jika dagangan yang dibawa tidak habis terjual maka penumpang meminta keringanan kepada sopir angkutan untuk mengurangi biaya sewa yang dikenakan seperti yang dikatakan oleh Daming. Sebagai respon dari sopir angkutan biasanya mereka memenuhi pengurangan sesuai yang diinginkan penumpang.

Aspek keselamatan dan keamanan merupakan dua hal yang diatur dalam asas dan tujuan perlindungan konsumen. Seperti yang termaktub dalam pasal 2 yanng membahas mengenai asas dan tujuan perlindungan konsumen, sebagai berikut:

"Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat,keadilan,keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum"¹³

Dari segi hak konsumen, pelaku usaha jasa angkutan pun tidak menerapkan itu sebagaimana seharusnya. Dimana hak konsumen adalah sebagai berikut:

"Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan/jasa, hak untuk diperlakukan dan dilayani dengan benar dan jujur serta tidak diskrimatif, dsb" 14

2

4

¹³Republik Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bab II, pasal

¹⁴Republik Indonesia, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, bab III, pasal

Pemaparan pasal empat diatas, yang penulis garis bawahi terletak pada hak konsumen untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi/menggunakan barang dan/jasa. Dalam prakteknya, pelaku usaha jasa angkutan yang ada di Simboro tidak menerapkan aturan tersebut.

Sehubungan dengan pengimplementasian Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa angkutan di Simboro kab. Mamuju maka penulis akan menguraikan analisis dari beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier, sebagai berikut:

2.4.1 Karakteristik masalah

1. Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan.

Masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang secara teknis sulit dipecahkan karena mencakup perubahan perilaku masyarakat yang cenderung sulit diubah terlebih ketika perilaku tersebut sudah sering dilakukan atau bahkan menjadi kebiasaan.

2. Tingkat kemajemukan kelompok sasaran.

Undang-undang perlindungan konsumen menyasar para pelaku usaha dan konsumen agar bertanggungjawab sesuai porsinya masing-masing, maka implementasi program relatif lebih sulit karena menyasar kelompok heterogen yang memiliki tingkat pemahaman yang berbeda.

3. Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi.

Undang-undang perlindungan konsumen relatif lebih sulit diimplementasikan karena mencakup semua populasi dari pelaku usaha dan konsumennya.

4. Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan.

Program yang bertujuan mengubah sikap dan perilaku masyarakat cenderung lebih sulit diimplementasikan ketimbang program yang sifatnya memberikan pengetahuan atau kognitif. Selain itu perlindungan konsumen menyasar kelompok yang heterogen yang tingkat pemahaman setiap kelompok sasaran berbeda.

2.4.2 Karakteristik kebijakan.

1. Kejelasan isi kebijakan

Undang-undang perlindungan konsumen memiliki isi yang jelas dari pasal per pasal, ditambah terdapat lampiran penjelas.

2. Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar institusi pelaksana.

Suatu program akan dengan sukses diimplementasikan jika terjadi koordinasi yang baik yang dilakukan antar berbagai instansi terkait baik secara vertikal maupun horizontal. Undang-undang perlindungan konsumen yang sedang disosialisasikan oleh Dinas pedagangan bersama Badan POM dan pihak kepolisian menandakan adanya keterpautan dan dukungan antar institusi terkait. Hanya saja perlu peningkatan komunikasi agar tujuan implementasi undang-undang perlindungan konsumen dapat tercapai.

3. Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan.

Salah satu faktor utama kesuksesan implementasi sebuah kebijakan adalah adanya komitmen yang kuat dari aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Komitmen mencakup keseriusan dan kesungguhan agar penerapan suatu peraturan ataupun kebijakan bisa berjalan dengan baik dan diterima serta dipatuhi oleh sasaran dari kebijakan tersebut.

Dalam pengimplementasian undang-undang perlindungan konsumen, pemerintah berada di fase pengenalan atau sosialisasi perlindungan konsumen di bidang perniagaan produk kepada masyarakat sekaligus bekerjasama dengan instansi pengawasan obat dan makanan serta pihak kepolisian. Dalam hal ini, usaha jasa angkutan yang berada di Kec. Simboro belum terjamah oleh pemerintah terkait.

4. Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan.

Implementasi undang-undang perlindungan konsumen yang diusung oleh Diperindag telah meluncurkan Call Center Aduan sejak tahun 2017 yang bisa menjadi wadah bagi masyarakat untuk terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

- 2.4.3 Lingkungan kebijakan.
- 1. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi.

Kondisi sosial ekonomi masyarakat menyangkut akan hal keadaan suatu masyarakat secara umum, mulai dari pendidikan, keadaan ekonomi, dan kondisi sosialnya yang secara sederhana dapat dikatakan kepada masyarakat yang sudah terbuka dan modern dengan masyarakat yang tertutup dan tradisional. Masyarakat yang sudah terbuka akan lebih mudah menerima program-program pembaharuan daripada masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Sementara itu, teknologi sendiri adalah sebagai pembantu untuk mudah mengimplementasikan sebuah program. Teknologi yang semakin modern akan semakin mempermudah.

Kondisi masyarakat yang lebih terbuka dan memiliki standar pendidikan yang memadai maka akan mudah menerima adanya penerapan aturan yang dilakukan pemerintah setempat.

Sehubungan dengan hal ini dalam penerapan UU Perlindungan Konsumen perlu diberikan pemahaman kepada pelaku usaha dan konsumennya akan pentingnya penerapan aturan tersebut secara maksimal.

Dalam hal kemajuan teknologi, masyarakat Kel. Simboro dan Kel. Rangas masih belum memiliki akses jaringan yang stabil. Ditambah kondisi ekonomi yang belum memungkinkan semua pedagang untuk menggunakan telepon seluler.

2. Tingkat komitmen dan keterampilan dari aparat dan implementor.

Komitmen aparat pelaksana untuk merealisasikan tujuan yang telah tertuang dalam kebijakan adalah variabel yang paling krusial. Aparat badan pelaksana harus memiliki keterampilan dalam membuat prioritas tujuan dan selanjutnya merealisasikan prioritas tujuan tersebut.

4.3 Kebijakan pemerintah terhadap pemberlakuan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Simboro Kab. Mamuju.

Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi, dan kelompok sektor swasta, serta individu. kebijakan berbeda dengan peraturan dan hukum jika hukum dapat memaksakan atau melarang suatu perilaku, kebijakan hanya menjadi pedoman tindakan yang paling diinginkan.¹⁵

_

 $^{^{15}\}mbox{``Kebijakan.''}$ Wikipedia. https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kebijakan (diakses tg
l5oktober 2020)

Public good policy adalah kebijakan yang mengatur tentang penyediaan barang-barang/pelayanan oleh pemerintah untuk kepentingan orang banyak. Contoh kebijakan tentang perlindungan keamanan dan penyediaan jalan umum.¹⁶

Untuk mengetahui bagaimana kebijakan pemerintah terhadap tindakan pelaku usaha jasa angkutan terkait undang-undang perlindungan konsumen maka peneliti menguraikan terlebih dahulu kondisi geografis tempat jasa angkutan tersebut beroperasi.

Kecamatan Simboro memiliki luas 132,06 km². Berdasarkan posisi geografisnya Kec. Simboro memiliki batas-batas yaitu :

• Sebelah utara : Selat Makassar

• Sebelah selatan : Kec Tapalang

• Sebelah barat : Kec Tapalang Barat

• Sebelah timur : Kec. Mamuju

Kecamatan Simboro terdiri dari 8 desa/kelurahan, yaitu Desa botteng, Desa Salletto, Kel. Simboro, Kel. Rangas, Desa Sumare, Desa Botteng Utara, Desa Tapandullu, Desa Patti'di. Desa/Kelurahan dengan wilayah paling luas adalah Kel. Rangas dengan luas wilayah 33,60 km². Atau 25 persen dari luas Kec. Simboro. Sementara, desa/kelurahan dengan wilayah paling sempit adalah Desa Patti'di dengan luas wilayah 6,18 km² atau 4,68 persen dari luas wilayah Kec. Simboro.

Ibukota Kec. Simboro berada di Kel. Rangas. Desa/Kelurahan yang terletak paling jauh dari ibukota Kec. Simboro adalah Desa Botteng yaitu 23 km. 17 Jumlah

 $^{17} Badan$ Pusat Statistik (BPS) Kab. Mamuju, Kecamatan Simboro Dalam Angka 2019 (Mamuju: CV. Mitra Karya), h. 3

¹⁶Sahya Anggara., *Kebijakan Publik*, h. 56

penduduk Kec. Simboro berdasarkan proyeksi penduduk tahun 2018 adalah 30.035 jiwa yang terdiri atas 15.180 jiwa penduduk laki-laki dan 14.855 jiwa penduduk perempuan. Sementara itu, besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2018 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 102,18.

Kepadatan penduduk di kec. Simboro tahun 2018 mencapai 227,43 jiwa/km² dengan rata jumlah penduduk per rumah tangga 5 orang. Kepadatan penduduk di 8 Desa/kelurahan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terjadi di Kel. Simboro dengan kepadatan sebesar 919,23 jiwa/km² dan terendah terjadi di desa botteng sebesar 70,73 jiwa/km².

Secara spesifik lokasi penelitian di Kec. Simboro yaitu di Kel. Rangas dan Kel. Simboro. Kel. Rangas berada di ketinggian 13 MDPL dengan luas wilayah 33,60 km² sementara Kel. Simboro berada di ketinggian 8 MDPL dengan luas wilayah 11,23 km².

Untuk mengetahui kondisi jalan dan prasarananya di Kec. Simboro maka peneliti mewawancarai salah seorang warga setempat yaitu Ismail dia mengatakan:²⁰

"Kondisi jalan di simboro sudah diaspal yang mana sebelumnya itu hanya di cor akan tetapi ada beberapa bagian jalan yang sudah rusak yaitu di Lingk. Pamombong dan perbatasan antara Simbuang 2 dengan Sese Selatan. Sedangkan di Kel. Rangas tepatnya di Lingk. Salunangka jalannya itu masih berupa kerikil lepas. Semua kawasan di Kec. Simboro sebagian besar belum

¹⁸Badan Pusat Statistik (BPS) Kab. Mamuju, Kecamatan Simboro Dalam Angka 2019, h. 31

¹⁹Badan Pusat Statistik (BPS) Kab. Mamuju, Kecamatan Simboro Dalam Angka 2019, h. 7-8

 $^{^{20}}$ Ismail (22 tahun), Mahasiswa, Warga Kel. Simboro, Wawancara di Kel. Simboro, 16 September 2020.

ada lampu jalan yang terpasang. jadi ketika masyarakat melewati perkampungan penerangan hanya berasal dari kendaraaan yang digunakan"

Jadi dapat disimpulkan bahwa kondisi jalan di Kel. Simboro sudah lebih baik dari sebelumnya walaupun memang ada beberapa daerah yang kondisi jalannya sudah mulai rusak yaitu di Lingk. Pamombong dan perbatasan Lingk. Simbuang 2 dengan Lingk. Sese Selatan . Kondisi jalan di Kel. Rangas jalannya masih berupa kerikil lepas seperti di Lingk Salunangka, Selain itu belum tersedianya lampu yang membantu penerangan jalan seperti yang dikatakan oleh Ismail waga Kel. Simboro.

Untuk mengetahui kebijakan pemerintah terhadap pemberlakuan undangundang perlindungan konsumen maka peneliti mewawancarai masyarakat setempat, yaitu Daud sebagai Kepala Lingk. Simbuang 2, beliau mengatakan: ²¹

"Selama ini saya tidak pernah mendapati adanya bantuan dari pemerintah terkait kurangnya alat transportasi masyarakat khususnya untuk pedagang. Karena disini itu mayoritas petani jadi banyak masyarakat yang menjual hasil taninya ke pasar, sedangkan di Kec. Simboro ini hanya ada tiga unit mobil pick up, Itupun masyarakat sendiri yang punya ide untuk mengadakan angkutan ini."

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat respon berupa kebijakan yang berarti terkait undang-undang perlindungan konsumen dari pemerintah setempat khususnya pemerintah Kelurahan ataupun Kecamatan terhadap pelaku usaha jasa angkutan.

Kebijakan terkait undang-undang perlindungan konnsumen yang pernah dilaksanakan yaitu sosialisasi UU Perlindungan Konsumen dan launcing Call Center Aduan Konsumen. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan pada Sabtu,

²¹Daud (50 tahun), Kepala Lingk. Simbuang 2, Warga Kel. Simboro, *Wawancara di Kel. Simboro*, 16 September 2020

(20/05/2017) yang dihadiri oleh Kepala Dinas Perdagangan Syamsul Suddin, Kepala Bidang Perlindungaan Konsumen Ir. Nursidin juga puluhan pelaku usaha, mahasiwa, dan masyarakat.

Wakil Bupati Mamuju pada saat itu H. Irwan Pababari yang menghadiri Launcing Call Center dan Sosialisasi tersebut menyampaikan dengan adanya Call Center Aduan Konsumen, masyarakat bisa lebih aman. Misalnya jika ada barang yang sudah kadaluarsa yang masih dipasarkan ini bisa dilaporkan melalui Call Center Aduan Konsumen, karena itu diharapkan para pelaku usaha dan konsumen bisa saling mengawasi sehingga masyarakat bisa menjadi lebih teliti dan cerdas membeli barang, serta para pelaku usaha juga bisa lebih jujur menjalankan usahanya²².

Dinas perdagangan (Disperdag) kabupaten Mamuju menggelar sosialisasi tentang peraturan perundang-undangan peragangan di Wisma 45 Jl Emmy Saelan kelurahan Binanga pada 2 agustus 2018. Kepala Dinas Perdagangan mamuju Hj, Sitti Sutinah Suhardi mengatakan, betapa pentingnya konsumen mendapat perlindungan seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurutnya masih banyak ditemukan perdagangan di Mamuju yang dapat merugikan konsumen seperti halnya memberikan campuran pengawet seperti formalin, boraks, dan zat pewarna dalam makanan. Ia mengaku untuk mengantisipasi dirinya akan rutin melakukan sosialisasi ke pasar-pasar dan juga telah berkordinasi dengan Balai Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) Mamuju untuk mengawasi pedagang di Mamuju.²³

 23 https://www.masalembo.com/2018/08/disperdag-mamuju-sosialisasi-uud.html (diakses tanggal 10 November 2020)

-

²²Pemerintah Kabupaten Mamuju, "Wabub Mamuju Launcing Call Center Perdagangan, Konsumen Lebih Aman", http://mamujukab.go.id/wabub-mamuju-launching-call-center-perdagangan-konsumen-lebih-aman/ (diakses 6 Oktober 2020)

Setahun setelahnya kegiatan serupa kembali dilakukan oleh Disperindag (Dinas Perindustrian dan Perdagangan) Provinsi Sulbar pada November 2019 dengan tajuk Rencana Aksi perlindungan Konsumen. Kegiatan ini dilaksanakan di tiga Kabupaten yakni pasangkayu, Mamasa dan Polman. Kegiatan tersebut untuk mengedukasi dan sosialisasi terkait perlindungan konsumen, penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang pengawasaan. Kasi Perdagangan Luar Negeri Disperindag Sulbar, Muh. Najib Ali, menjelaskan bahwa kegiatan di hari pertama tersebut guna mengedukasi kepada konsumen yang menjadi peserta, hari kedua digunakan utnuk pengawasan barang beredar dan jasa, serta tertib niaga. Dalam hal pengawasan, Disperindag juga melakukan seperti tertib niaga bahan pokok, minuman, juga memeriksa toko-toko material seperti mengecek besi yang berstandar atau punya label SNI. Tujuan kegiatan ini adalah strategi rancangan perlindungan konsumen.²⁴

Balai POM (Pengawasan obat dan Makanan) Mamuju melakukan penandatanganan kerjasama dengan Pemerintah Daerah kabupaten Majene terkait "Pengawasan Obat Dan Makanan Terpadu" yang digelar di Gedung Assamalewuang Majene, sabtu 11 juli 2020. Program ini fokus dalam agenda pembangunan RPJMN 2020-2024 khususnya terkait agenda peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing, sebagai pelaksanaan amanat misi presiden 2019-2024 yaitu peningkatan kualitas manusia Indonesia. Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) melaliu visinya yaitu "Obat Dan Makanan Aman, Bermutu Dan Berdaya Saing Untuk Mewujudkan Indonesia Maju Yang Berdaulat, Mandiri, Dan

 $^{^{24}} https://www.masalembo.com/2019/12/tidak-ingin-konsumen-dirugikan.html?m=1 (diakses 8 Oktober 2020)$

Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong" melakukan serangkaian kegiatan yang berkesinambungan sebagai upaya untuk mendukung misi tersebut. Selain itu, meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentu bukan hal yang mudah dan tidak dapat dilakukan serta instan. Untuk menjawab tantangan dibutuhkan peran Badan POM dengan strategi kegiatan yang terintegrasi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat secara bertahap.

Melihat dari usaha Pemprov Sulbar untuk mengenalkan undang-undang perlindungan Konsumen kepada masyarakat maka sudah selayaknya masyarakat juga progresif dalam mencapai tujuan dalam ranah perlindungan konsumen yakni pelaku usaha dan konsumen bisa mengetahui porsinya masing-masing.

4.4 Analisis maslahah terhadap pelaku usaha jasa angkutan sehubungan dengan implementasi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Simboro kab. Mamuju.

Maslahah murslahah adalah metode yang digunakan untuk menetapkan suatu hukum yang kasusnya tidak diatur secara eksplisit baik di dalam Al-quran ataupun Hadis. Penggunaan maslahah mursalah sebagai metode penetapan hukum merupakan suatu pendapat yang kuat dalam mengikuti perkembangan jaman yang berubah-ubah sebagaimna kasus-kasus yang terjadi di jaman modern ini. Sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya maslahah mursalah selain merujuk pada hukum-hukum islam secara umum juga harus diperhatikan kondisi atau situaasi yang ada pada masyarakat, seperti halnya adat istiadat dan hubungan antar manusia itu sendiri.

Dalam bab tinjauan kepustakaan sebelumnya telah dijelaskan terkait maslahah mursalah, salah satunya adalah maslahah daruriyah merupakan kemaslahatan yang meduduki kebutuhan primmer. Kemaslahatan ini erat kaitannya dengan terpeliharanya unsur agama dan dunia. Keberadaan maslahah mursalah ini bersifat penting dan merupakan suatu keharusan yang menuntut setiap manusia terlibat di dalamnya.

Daruriyah tercermin dalam pemeliharaan pilar-pilar kesejahteraan umat manusia yang mencakup panca maslahat dengan memberikan perlindungan terhadap aspek keimanan, kehidupan, akal, keturunan, dan harta benda mereka. Apa saja yang menjamin terlindunginya lima perkara ini adalah maslahat bagi manusia dan dikehendaki syariah dan segala yang membahayakan maka dikategorikan sebagai mufsadat.

Penerapan atau implementasi dari UU perlindungan konsumen yang ada di Kel. Simboro kab. Mamuju terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan aturan perlindungan konsumen yang sebenarnya berlaku. Terlepas dari tindakan pemerintah dalam menyikapi penerapan undang-undang perlindungan konsumen tersebut.

Pembahasan selanjutnya, peneliti akan menganalisis implementasi UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menggunakan teori maslahah mursalah yang dikemukakan oleh Al-Gazali. Menurutnya, maslahah baru dapat di jadikan hujjah dengan syarat yaitu maslahah tersebut sejalan dengan tindakan-tindakan syara/penetapan hukum Islam (yang dimaksudkan untuk memelihara agama, akal, jiwa/khidupan, keturunan, dan harta benda).

Berdasarkan pada kondisi di Kec. Simboro dimana hanya ada tiga unit angkutan pick up yang membawa para pedagang ke pasar. Selain itu, bahwa hasil panen terutama ketela pohon dan pisang cukup melimpah sehingga banyak

masyarakat yang pergi ke pasar untuk menjual hasil panen. Hal ini mereka lakukan sebagai salah satu mata pencaharian kedua setelah bertani.

Usaha jasa angkutan menggunakan mobil pick up merupakan satu-satunya transpotasi pedagang yang berada di Kec. Simboro. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa akan tidak efektif jika para pedagang menggunakan kendaraan roda dua. terkait dengan ini maka peneliti menyimpulkan bahwa tindakan tersebut sejalan dengan tindakan syara' dimana para pedagang menggunakan mobil pick up tersebut dengan maksud untuk menjaga harta dan kelangsungan hidup mereka.

Syarat kedua yang dikemukakan oleh Al-Gazali dalam menempatkan maslahah mursalah sebagai hujjah yaitu maslahah tersebut berada pada tingkat daruriyah atau hajiyah yang bersifat daruriyah. Maksudnya adalah ketika suatu perbuatan dilakukan karena tidak ada pilihan lain yang lebih efektif maka bisa dikatakan bersifat daruriyat, atau dalam hal hajiyat maksudnya adalah ketika suatu perbuatan yang bertujuan menghilangkan kesulitan dengan penggunaan maslahah mursalah kehidupan seseorang menjadi lebih ringan (takhfif).

Berdasarkan pandangan tersebut, penggunaan mobil pick up bagi para pedagang merupakan tindakan *daruriyah* dan *hajiyah* sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kebutuhan masyarakat Kel. Rangas dan Kel. Simboro terhadap angkutan sangat tinggi dan angkutan ini bersifat meringankan kesulitan yang ada di lokasi setempat. Sehingga, masyarakat berinisiatif untuk menggunakan mobil pick up dan angkutan tersebut memiliki fungsi yang sangat penting bagi masyarakat, yaitu mempermudah dalam mobilisasi pedagang ke pasar.

