

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMENUHAN STANDAR FASILITAS DALAM USAHA BILLIAR DITINJAU DARI UNDANG- UNDANG NO.8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI DI KABUPATEN REJANG LEBONG)

**Oleh:
Dio Ade Oka Putra**

Perkembangan usaha billiard sebagai salah satu usaha jasa hiburan di Kabupaten Rejang Lebong menuntut pelaku usaha untuk menyediakan fasilitas yang memenuhi standar kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan fasilitas yang belum memenuhi standar sehingga berpotensi merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas tidak terpenuhinya standar fasilitas beserta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif. Penelitian dilakukan pada Billiard di Kabupaten Rejang Lebong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan standar fasilitas pada kedua usaha tersebut telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya memenuhi ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena masih terdapat kekurangan pada aspek keselamatan, kelayakan fasilitas, dan penyampaian informasi kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan melalui upaya preventif dan represif, namun pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh pemahaman pelaku usaha, keterbatasan sarana dan prasarana, pengawasan pemerintah, serta kesadaran konsumen dalam memperjuangkan haknya.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, standar fasilitas, usaha billiard, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

ABSTRACT

CONSUMER PROTECTION AND THE FULFILLMENT OF FACILITY STANDARDS IN BILLIARD BUSINESSES UNDER LAW NUMBER 8 OF 1999 ON CONSUMER PROTECTION (A STUDY IN REJANG LEBONG REGENCY)

By:
Dio Ade Oka Putra

The development of billiard businesses as one type of entertainment service business in Rejang Lebong Regency requires business operators to provide facilities that meet standards of comfort, security, and safety as stipulated in Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. However, in practice, some facilities still do not meet the required standards, potentially causing harm to consumers. This study aims to analyze the fulfillment of facility standards in billiard businesses based on Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, as well as to examine the forms of legal protection available to consumers when facility standards are not fulfilled and the factors influencing such protection. This study employed an empirical juridical research method with a descriptive qualitative approach. Data were obtained through observation, interviews, documentation, and literature review, and were subsequently analyzed qualitatively. The research was conducted at billiard businesses in Rejang Lebong Regency. The results show that facility standards at the two businesses under study have been implemented, but have not yet fully complied with the provisions of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, as deficiencies remain in terms of safety, facility adequacy, and the provision of information to consumers. Legal protection for consumers is provided through preventive and repressive measures; however, its implementation is still influenced by business operators' understanding of their obligations, limitations in facilities and infrastructure, government supervision, and consumers' awareness of asserting their rights.

Keywords: Consumer Protection, Facility Standards, Billiard Businesses, Law Number 8 of 1999

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen merupakan prinsip fundamental dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, terutama dalam konteks penyediaan barang dan jasa di pasar modern. Di Indonesia, perlindungan ini diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan berbagai hak kepada konsumen seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak untuk memperoleh informasi yang benar, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika hak-hak tersebut tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Prinsip ini menempatkan konsumen pada posisi yang dilindungi terhadap praktik usaha yang tidak adil atau merugikan.¹

Secara khusus, UUPK juga menekankan tanggung jawab pelaku usaha untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang diberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan tidak membahayakan konsumen. Standar ini mencakup berbagai aspek, termasuk fasilitas fisik yang disediakan dalam bisnis jasa. Ketika fasilitas yang dijanjikan atau yang seharusnya ada tidak dipenuhi, secara hukum hal tersebut bisa menjadi indikator pelanggaran terhadap hak konsumen. Namun demikian, implementasi perlindungan ini di sektor jasa sering kali menghadapi tantangan ketika standar fasilitas tidak secara eksplisit diatur dalam regulasi sektoral tertentu.²

¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, 2019.

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022).

Dalam kajian yuridis mengenai standar nasional dan perlindungan konsumen, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum di Indonesia sudah relatif komprehensif termasuk lewat Undang-Undang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian UU No. 20 Tahun 2014 pelaksanaan standar dalam praktek sering menghadapi hambatan seperti pengawasan yang lemah, rendahnya kesadaran pelaku usaha, serta keterbatasan sumber daya untuk pengawasan. Hal ini berdampak pada efektivitas perlindungan konsumen secara umum.³

Fenomena lemahnya implementasi perlindungan konsumen juga dapat ditemukan pada sektor jasa hiburan, salah satunya usaha billiard. Dalam beberapa tahun terakhir, usaha billiard mengalami perkembangan yang cukup pesat di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Rejang Lebong. Billiard tidak lagi dipandang hanya sebagai olahraga prestasi, tetapi juga telah berkembang menjadi salah satu bentuk usaha jasa hiburan yang banyak diminati masyarakat, terutama kalangan remaja dan dewasa. Meningkatnya jumlah pengunjung tentunya harus diimbangi dengan penyediaan fasilitas yang memenuhi standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan. Hal tersebut sejalan dengan hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.⁴

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 125.

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm.51.

Penelitian terhadap pemenuhan standar fasilitas dalam usaha jasa lain menunjukkan bahwa masalah pemenuhan hak konsumen atas aspek kenyamanan, keamanan, dan keselamatan sering belum terpenuhi di lapangan. Sebagai contoh, penelitian mengenai pemenuhan hak konsumen pada jasa angkutan menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut belum sepenuhnya terwujud. Temuan seperti ini memberi gambaran bahwa persoalan pemenuhan standar fasilitas merupakan isu yang nyata dalam hubungan perdagangan jasa di Indonesia.⁵

Selain itu, penelitian pada berbagai sektor menunjukkan bahwa pemahaman pelaku usaha terhadap hukum perlindungan konsumen perlu ditingkatkan. Studi pada pelaku UMKM di Ambon, misalnya, menemukan bahwa minimnya pemahaman terhadap aturan perlindungan konsumen dapat menimbulkan kerugian konsumen sekaligus berdampak negatif terhadap keberlangsungan usaha itu sendiri. Ketidaktahuan atau pengabaian terhadap standar layanan dapat berdampak pada persepsi konsumen dan potensi sengketa di kemudian hari.⁶

Terlepas dari aspek hukum dan teori, fenomena di lapangan sering kali menunjukkan bahwa penyedia jasa kecil dan menengah seperti usaha billiard tidak selalu mempunyai mekanisme internal yang mendukung pemenuhan standar fasilitas yang ditetapkan. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti keterbatasan modal, minimnya regulasi sektoral yang spesifik untuk layanan hiburan, serta kurangnya pengawasan formal dari lembaga yang berwenang.

⁵ A S S Sarumaha and J Sidabalok, "Pemenuhan Hak Konsumen Atas Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang Jasa Angkutan Kota Medan," *Jurnal Profile Hukum* 1 (2023): 90–100.

⁶ Marselo Valentino Geovani Pariela, Adonia Ivone Laturette, and Ronald Fadly Sopamena, "Pemahaman Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Pelaku UMKM Di Kelurahan Wainitu-Kota Ambon," *Jurnal Dedikasi Hukum* 3, no. 3 (2023): 311–23.

Keadaan ini sangat kontras dengan tujuan ideal perlindungan konsumen sebagaimana dirumuskan dalam UUPK, yaitu untuk menciptakan hubungan perdagangan yang adil dan memberi kepastian hukum bagi kedua pihak dalam transaksi barang/jasa.⁷

Dari perspektif kualitatif, penting untuk memahami bagaimana konsumen merasakan dan menafsirkan kegagalan pemenuhan standar fasilitas ini dalam praktik, serta bagaimana pelaku usaha menjelaskan dan menyikapi kewajiban hukum yang mereka miliki. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memperkaya pemahaman melalui perspektif subjektif aktor terkait baik itu konsumen maupun pelaku usaha melalui wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi kontekstual yang mencerminkan realitas kehidupan sosial di Kabupaten Rejang Lebong.

Temuan hasil observasi pendahuluan tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan standar fasilitas pada usaha billiard di Kabupaten Rejang Lebong belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal. Padahal penyediaan fasilitas yang layak merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di sisi lain, konsumen memiliki hak untuk memperoleh rasa aman, nyaman, dan keselamatan selama menggunakan jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a UUPK. Oleh karena itu, kondisi tersebut menunjukkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara pelaksanaan kewajiban pelaku usaha dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen sehingga perlu dilakukan penelitian secara lebih

⁷ Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, hlm. 42.

mendalam.

Namun demikian, pada sebagian usaha billiard lainnya masih ditemukan kondisi fasilitas yang kurang memenuhi standar, antara lain peralatan permainan yang kurang terawat, belum tersedianya standar keselamatan yang memadai, serta kurangnya penyampaian informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen. Keadaan tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara kewajiban pelaku usaha dengan ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁸ Oleh karena itu, kondisi tersebut menarik untuk diteliti lebih lanjut guna menganalisis implementasi pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen di Kabupaten Rejang Lebong.⁹

Kabupaten Rejang Lebong dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu daerah yang memiliki perkembangan usaha jasa hiburan, termasuk usaha billiard, yang cukup pesat. Selain itu, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji pemenuhan standar fasilitas usaha billiard dalam perspektif hukum perlindungan konsumen di Kabupaten Rejang Lebong. Kondisi tersebut menjadikan wilayah ini relevan sebagai lokasi penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam praktik penyelenggaraan usaha billiard.

⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7 Huruf b.

⁹ Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas perlindungan konsumen pada berbagai sektor jasa, seperti jasa transportasi, jasa pariwisata, maupun usaha mikro, kecil, dan menengah. Penelitian-penelitian tersebut pada umumnya berfokus pada pemenuhan hak konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Namun demikian, belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard sebagai salah satu bentuk usaha jasa hiburan, khususnya di Kabupaten Rejang Lebong. Padahal karakteristik usaha billiard memiliki risiko tersendiri yang berkaitan dengan aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, dan kelayakan fasilitas yang digunakan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (novelty) karena mengkaji implementasi perlindungan konsumen terhadap pemenuhan standar fasilitas usaha billiard melalui pendekatan yuridis empiris berdasarkan kondisi nyata di lapangan.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard bukan hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban hukum pelaku usaha dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Apabila fasilitas yang disediakan tidak memenuhi standar keamanan, kenyamanan, dan keselamatan, maka hak-hak konsumen berpotensi tidak terpenuhi sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Ramiah and Rizky, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Terjadinya Kerugian Dalam Fasilitas Hiburan," *Jurnal Education and Development* volume 9 n, no. 1 (2021): 169–79.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana pelaksanaan pemenuhan standar fasilitas pada usaha billiard di Kabupaten Rejang Lebong serta bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat rumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana bentuk pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard di Kabupaten Rejang Lebong ditinjau dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
- b. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas tidak terpenuhinya standar fasilitas dalam usaha billiard di Kabupaten Rejang Lebong serta faktor-faktor yang mempengaruhinya?

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditetapkan beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard di Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pemenuhan standar fasilitas dalam usaha billiard di Kabupaten Rejang Lebong.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam sebuah penelitian haruslah memiliki manfaat yang ingin dicapai, Adapun manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen, terutama terkait penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam sektor jasa hiburan. Penelitian ini memperkaya kajian akademik mengenai pemenuhan standar fasilitas usaha jasa, khususnya usaha billiard, yang masih relatif terbatas dalam literatur hukum. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perlindungan konsumen dalam bidang usaha jasa sejenis.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi konsumen dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman mengenai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa usaha billiard. Bagi pelaku usaha billiard, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pedoman dalam memenuhi standar fasilitas sesuai ketentuan hukum perlindungan konsumen. Sementara itu, bagi pemerintah daerah dan instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengawasan dan pembinaan usaha jasa hiburan guna meningkatkan perlindungan konsumen di Kabupaten Rejang Lebong.