

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagaimana yang kita tahu bahwa “konsumen adalah raja” istilah ini seharusnya mampu menyadarkan kita akan arti pentingnya sebuah pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumen. Namun pada kenyataannya tidak semua produsen mampu memberikan dan menjamin hal tersebut. Ditambah lagi dengan pesatnya perkembangan dunia teknologi, komunikasi, dan globalisasi yang dimanfaatkan oleh produsen untuk berlomba-lomba menciptakan berbagai macam produk (barang/jasa) untuk memenuhi permintaan dan memuaskan keinginan konsumen. Sayangnya hal tersebut tidak diimbangi dengan kualitas produk dan pelayanan yang baik. Padahal sebagai konsumen kita berhak mendapatkan jaminan atas kualitas suatu produk atau pelayanan jasa yang baik pula.

Produsen adalah segala upaya yang dilakukan oleh seseorang/kelompok dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan efisien serta dapat diterima dengan baik dipasaran dan mampu menghasilkan laba yang besar.<sup>1</sup> Dalam hal ini produsen berusaha melakukan produksi semaksimal dan seefisien mungkin dalam memenuhi permintaan pasar. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut dengan tujuan untuk mendapatkan laba yang besar maka produsen sangat bergantung

---

<sup>1</sup><http://www.pengertianmenurutparaahli.com/> diakses pada tanggal 26 desember 2016 pukul 19:17

kepada para konsumennya. Meskipun pada dasarnya antara produsen dan konsumen saling membutuhkan sebagai pihak yang membeli/mempergunakan produk/jasa mereka dan konsumen membutuhkan supply produk/jasa dari produsen untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari.

Produsen sendiri dibagi menjadi dua yaitu : 1. Produsen yang memproduksi atau menciptakan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan manusia baik kebutuhan manusia pada tingkat primer ( rumah, pakaian dan makanan ), sekunder ( mobil, tv, handphone dll ), tersier ( tas branded, perhiasan dll ). 2. Produsen yang menyediakan layanan jasa diberbagai bidang antara lain kesehatan, transportasi, komunikasi, administrasi dll.

Kegiatan pada produksi tidak dilaksanakan tanpa ada faktor-faktor produksi atau sumber daya ekonomi. Faktor dari produksi-produksi dapat dibedakan menjadi empat faktor yaitu faktor alam, faktor tenaga kerja, faktor modal dan faktor kewirausahaan. Faktor alam dan faktor tenaga kerja disebut faktor produksi asli, sedangkan faktor dari produksi modal dan kewirausahaan disebut faktor produksi turunan. Faktor alam dan tenaga kerja disebut faktor jenis produksi asli karena dengan dua faktor tersebut manusia sudah dapat menghasilkan barang.<sup>2</sup> Dengan keempat faktor tersebut produsen dianggap mampu memenuhi tanggungjawabnya yaitu memberikan dan memenuhi hak-hak konsumen dengan itikad yang baik. Karena apabila produsen tidak melaksanakan hal tersebut maka

---

<sup>2</sup><http://www.seputarpengetahuan.com/> diakses pada tanggal 26 desember 2016 pukul 20:20

konsumenlah yang akan sangat merasa dirugikan. Banyak terjadi akhir-akhir ini kejadian buruk yang menimpa para konsumen akibat mempergunakan produk/ jasa dengan kualitas yang buruk atau tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh produsen.

Itulah mengapa di Indonesia dibentuk sebuah peraturan hukum mengenai perlindungan terhadap konsumen yang diatur kedalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Didalamnya pula dijelaskan tentang pengertian hukum perlindungan konsumen yaitu sebagai upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pada dewasa ini salah satu hal yang cukup menjadi perhatian adalah mengenai sumber tenaga kerja manusia yang dikelola secara khusus oleh suatu perusahaan. Perusahaan tersebut dikenal dengan perusahaan Outsourcing yaitu sebuah perusahaan yang menyediakan jasa tenaga kerja untuk keahlian pada bidang pekerjaan tertentu sesuai dengan permintaan perusahaan yang membutuhkannya.<sup>3</sup>

Tenaga kerja adalah sumber daya manusia yang dapat digunakan kemampuannya untuk proses produksi. Tenaga kerja dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut :

1. Tenaga kerja terdidik ( skilled labour ) adalah tenaga kerja yang memerlukan pendidikan formal. Contoh tenaga kerja ini antara lain: dokter, guru dan konsultan.

---

<sup>3</sup><https://dee-belajar.blogspot.co.id/2014/08/pengertian-outsourcing.html> diakses pada tanggal 22 november 2016 pukul 13:40

2. Tenaga kerja terlatih ( trained labour ) adalah tenaga kerja yang memerlukan latihan keterampilan seperti : tukang kayu atau supir.
3. Tenaga kerja tidak terdidik dan tidak terlatih adalah tenaga kerja yang tidak memerlukan pendidikan dan latihan secara khusus, contoh seperti : kuli angkut, pelayan dan tukang saou,

Di Negara kita, ada Undang–Undang yang khusus mengatur mengenai hal ini, yaitu Undang–Undang No 13 Tahun 2003. Yang membuat sedikit kerancuan adalah tidak ada penyebutan istilah Outsourcing dalam Undang–Undang tersebut. Sehingga dapat disimpulkan dalam Undang–Undang tersebut mengenai istilah Outsourcing yang memiliki dua bentuk, yaitu pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa pekerja/buruh. Pada dasarnya tujuan utama suatu perusahaan melakukan Outsourcing/alih daya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keunggulan kompetitif perusahaan agar dapat mempertahankan hidup dan berkembang. Mempertahankan hidup berarti tetap dapat mempertahankan pangsa pasar, sementara berkembang berarti dapat meningkatkan pangsa pasar, dengan tujuan strategis ialah bahwa dengan melakukan Outsourcing /alih daya, perusahaan ingin meningkatkan kemampuannya berkompetisi, atau ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya.

Kompetisi antara perusahaan umumnya menyangkut tiga hal, yaitu harga produk, mutu produk dan layanan. Oleh karena itu, pekerjaan harus diserahkan pada pihak yang lebih profesional dan lebih berpengalaman dari pada perusahaan sendiri dalam melaksanakan jenis pekerjaan yang

diserahkan, tidak sekedar pihak ketiga saja. Namun demikian tidak semua pekerjaan dapat dialihkan dengan cara Outsourcing/alih daya, hanya pekerjaan yang memenuhi syarat-syarat tertentu saja yang dapat dialihkan kepada perusahaan lain. Perusahaan dalam hal ini dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaannya kepada perusahaan lainnya melalui pemborongan pekerjaan, atau penyediaan jasa pekerja.<sup>4</sup>

Berdasarkan ulasan diatas penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan suatu penelitian disebuah perusahaan Outsourcing PT. Adi Mitra Pratama dengan judul “ **PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA JASA PERUSAHAAN OUTSOURCING PT. ADI MITRA PRATAMA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen oleh perusahaan PT. Adi Mitra Pratama terhadap konsumennya menurut Undang – Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

---

<sup>4</sup>[http://eprints.unisbank.ac.id/1084/1/skripsi%20semua\(07.02.51.0002\).pdf](http://eprints.unisbank.ac.id/1084/1/skripsi%20semua(07.02.51.0002).pdf) diakses pada tanggal 22 november pukul 14:15

2. Hal – hal apa sajakah yang menjadi hambatan bagi perusahaan PT. Adi Mitra Pratama dalam memenuhi tanggungjawabnya terhadap konsumen dan bagaimana upaya penyelesaiannya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen oleh perusahaan PT. Adi Mitra Pratama terhadap konsumennya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui apa saja hal-hal yang menjadi hambatan bagi perusahaan PT. Adi Mitra Pratama dalam memenuhi tanggungjawabnya terhadap konsumen dan bagaimana upaya penyelesaiannya.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis ataupun secara praktis.

#### **1. Kegunaan Teoritis**

Memperkaya pengetahuan dalam mengembangkan ilmu hukum perdata khususnya dibidang perlindungan konsumen serta sebagai syarat studi S-1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.

#### **2. Kegunaan Praktis**

##### **a. Bagi Masyarakat**

Membuka wawasan dan menambah pengetahuan dalam masyarakat mengenai perlindungan terhadap konsumen dan supaya masyarakat menjadi lebih peduli terhadap hak-hak konsumen.

b. Bagi Mahasiswa

Memperluas dan menambah pengetahuan yang dapat berguna dikemudian hari tentang perlindungan konsumen dalam masyarakat yang sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar.

## **E. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Metode Pendekatan**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsi hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.<sup>5</sup> Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan pada penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya yaitu mengetahui apakah perusahaan Outsourcing PT. Adi Mitra

---

<sup>5</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta :Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), h,51.

Pratama sudah memenuhi hak konsumennya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **2. Spesifikasi Penelitian**

Untuk mendekati permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif kualitatif yaitu dengan mengungkapkan fakta dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyuguhkan apa adanya tentang kebenaran,<sup>6</sup> apakah PT. Adi Mitra Pratama sudah memenuhi hak konsumennya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Data Sekunder**

Teknik pengumpulan data sekunder dengan cara mempelajari dan membaca literatur buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari suatu konsepsi-konsepsi, teori-teori para sarjana dan segala hal yang berhubungan dengan pokok masalah yang diteliti. Data yang berhasil diperoleh ini dipergunakan sebagai landasan pemikiran yang bersifat teoritis.

### **b. Data Primer**

---

<sup>6</sup><http://www.informasi-pendidikan.com/> diakses pada tanggal 24 november pukul 20:20

Adalah data yang diperoleh dari masyarakat atau dari lapangan. Didalam penelitian ini penulis berusaha memperoleh data dengan cara wawancara kepada narasumber. Wawancara yaitu suatu teknik tanya jawab yang bersifat sepihak, yang dilakukan secara sistematis didasarkan pada tujuan penelitian.<sup>7</sup>Cara ini dilakukan dengan maksud agar perolehan data dapat menjawab permasalahan. Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara dengan ketua HRD PT. Adi Mitra Pratama.

#### **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika dalam penulisan skripsi hukum dalam penelitian ini adalah :

**BAB 1** : Pendahuluan yang didalamnya berisi bab yang membahas mengenai sub-sub sebagai berikut, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka, yang berisikan tentang pengertian perlindungan konsumen, dasar hukum perlindungan konsumen, hak-hak beserta kewajiban konsumen, subjek dalam perlindungan hukum konsumen, pengertian produsen/pelaku usaha, hak-hak beserta kewajiban pelaku usaha, pengertian perusahaan

---

<sup>7</sup>Rianto Adi, *Metologi Penelitian Sosial Dan Hukum*, Jakarta : Granit, 2004 .hlm 72

Outsourcing, dasar hukum perusahaan Outsourcing, hukum perlindungan konsumen dalam pandangan islam.

**BAB III:** Hasil penelitian dan pembahasan, bab ini membahas serta menyajikan hasil penelitian dilapangan. Didalam bab ini akan dibahas mengenai hak-hak konsumen apakah sudah dipenuhi oleh PT. Adi Mitra Pratama sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan hal-hal apa saja yang menjadi kendala bagi perusahaan PT. Adi Mitra Pratama dan bagaimana upaya penyelesaiannya.

**BAB IV:** Penutup, penutup terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**