

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Timur, memiliki suhu udara yang sejuk karena berada di dataran tinggi. Kota Malang terletak pada 90 km sebelah selatan dari Kota terbesar di Jawa Timur yakni Kota Surabaya dan dijuluki "*Kota Pelajar*". Sama seperti kota-kota lain pada umumnya, Kota Malang baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Kota Malang mulai berkembang pesat pada tahun 1879, pada tahun tersebut kebutuhan masyarakat semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan dikarenakan mulai beroperasinya kereta api. Hal tersebut menjadikan perubahan tata guna tanah karena banyaknya bangunan yang bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan juga mengalami perubahan yang signifikan seperti fungsi pertanian menjadi kompleks perumahan dan industri.⁶⁰

Sepanjang perkembangan, urbanisasi terus meningkat dan kebutuhan masyarakat akan tempat huni lebih banyak dan pemerintah kewalahan, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas. Hal ini mengakibatkan bermunculannya perumahan-perumahan liar yang berada di sekitar daerah perdagangan, di sekitar sungai, sepanjang jalur hijau serta rel kereta api dan

⁶⁰<http://malangkota.go.id/sekilas-malang/sejarah-malang/>, diakses tanggal 10 agustus 2017

juga lahan lahan yang dianggap tidak ada pemiliknya. Selama proses bertahun-tahun daerah tersebut menjadi perkampungan, degradasi kualitas lingkungan hidup masyarakat mulai terjadi. Gejala-gejala tersebut cenderung terus meningkat dan sulit dibayangkan kedepannya seandainya masalah itu diabaikan.⁶¹

2. Kondisi Geografis Kota Malang

Kota Malang merupakan kota terbesar kedua yang berada di provinsi Jawa Timur yaitu sebesar 110,06 km², Kota Malang berada di ketinggian antara 440-776 m diatas permukaan laut. Wilayah Kota Malang terdiri dari lima (5) kecamatan yakni:⁶²

1. Kecamatan Klojen
2. Kecamatan Blimbing
3. Kecamatan Kedungkandang
4. Kecamatan Lowokwaru
5. Kecamatan Sukun

Kota Malang terletak di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang pada posisi astronomis yaitu 112,06° – 112,07° Bujur Timur dan 7,06° – 8,02° Lintang Selatan, dengan masing-masing batas wilayah sebagai berikut:⁶³

1. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso Kabupaten Malang
2. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang
3. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang
4. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang

⁶¹*Ibid.*

⁶²<http://keckedungkandang.malangkota.go.id/profil/gambaran-umum/>, diakses tanggal 10 agustus 2017

⁶³<http://malangkota.go.id/sekilas-malang/geografis/>, diakses tanggal 10 agustus 2017

Kota Malang terkenal dengan kondisi iklimnya yang cukup dingin terbukti selama tahun 2008 tercatat rata-rata suhu udara sekitar 22,7°C sampai 25,1°C, Suhu maksimum serta minimum yaitu 32,7°C dan 18,4°C. Kelembaban udara rata-rata mencapai 79% sampai 86% dengan kelembaban maksimum 99% serta minimum 40%. Kota Malang memiliki 2 perubahan iklim seperti daerah lain di Indonesia yaitu musim hujan dan musim kemarau. Wilayah Karangploso memiliki intensitas hujan tinggi dari pada wilayah lain pada bulan Februari, November, dan Desember. Namun pada bulan Juni dan September curah hujan relatif rendah, kecepatan angin maksimum terjadi pada bulan Mei, September dan Juli.⁶⁴

B. Pelaksanaan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Vulkanisir Ban pada Pelaku usaha *Service Ban* di Kota Malang

Berdasarkan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen vulkanisir berhak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam proses perjalanan waktu pasal tersebut kurang begitu terlaksana dengan baik dikarenakan konsumen dan pelaku usaha kurang mengerti akan hak dan kewajibannya sesuai yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlu diketahui Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berperan penting untuk menjaga kepercayaan konsumen dalam menggunakan ban vulkanisir.

⁶⁴*Ibid.*

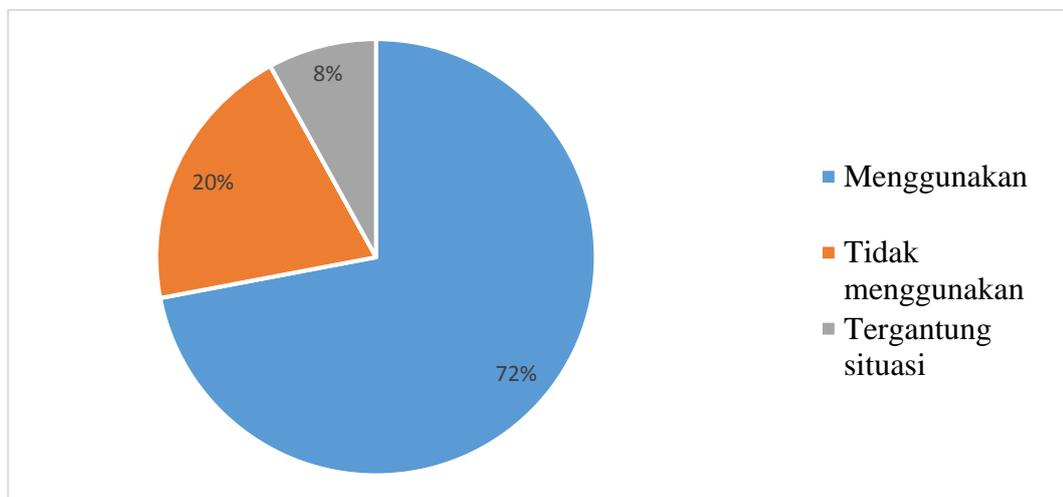
Terkait parameter hak-hak pada Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dapat difokuskan agar hak tersebut tidak bersifat kumulatif. Hak atas kenyamanan konsumen dapat dikatakan pada saat menggunakan ban vulkanisir di jalan konsumen merasa kurang puas dan terganggu, selain itu konsumen merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha karena kurangnya informasi mengenai tata cara pemasangan serta perawatan ban. Selanjutnya adalah hak keamanan dalam menggunakan vulkanisir, dalam hal ini konsumen berhak menagih garansi sebelum transaksi selesai agar apabila pada saat ban kembali rusak maka dapat di tagih garansi tersebut, selain itu konsumen berhak meminta jaminan bahwa ban tersebut sudah layak dan aman digunakan. Hak atas keselamatan dalam menggunakan ban vulkanisir adalah hak untuk mendapatkan perlindungan agar terhindar dari faktor-faktor yang merugikan konsumen.

Penulis memfokuskan angkutan pribadi pada penelitian ini karena melihat Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor SK.523 / AJ.402 / DRJPD / 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Inspeksi Keselamatan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bidang Angkutan Umum tidak bisa memfokuskan kepada angkutan umum karena perlindungan hukum akan berakibat illegal. Maka dari itu Sesuai Pasal 141 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dibedakan apa itu angkutan pribadi dengan angkutan umum, angkutan umum wajib meliputi standar pelayanan minimal yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan

keteraturan. Sedangkan pada angkutan pribadi adalah angkutan yang termasuk *private property* atau kendaraan pribadi.

Responden yang penulis teliti adalah supir truk dan bus dimana penelitian dilakukan didalam lingkup kota Malang dengan cara menghampiri beberapa supir truk dan atau bus yang sedang beristirahat, responden selanjutnya adalah pelaku usaha yang berada di Kota Malang khususnya di wilayah pinggir Kota Malang karena wilayah tersebut yang sering dilewati kendaraan besar seperti truk dan bus. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada dua puluh lima (25) supir truk, para konsumen menjabarkan pendapat mereka mengenai pengetahuan mereka tentang ban vulkanisir sebagai berikut:

Diagram 1. Persentase Pengguna Ban Vulkanisir



Sumber: Data primer, diolah 21 juli 2017

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa aspek yang dapat dianalisis oleh penulis. Jawaban dari mayoritas responden yang

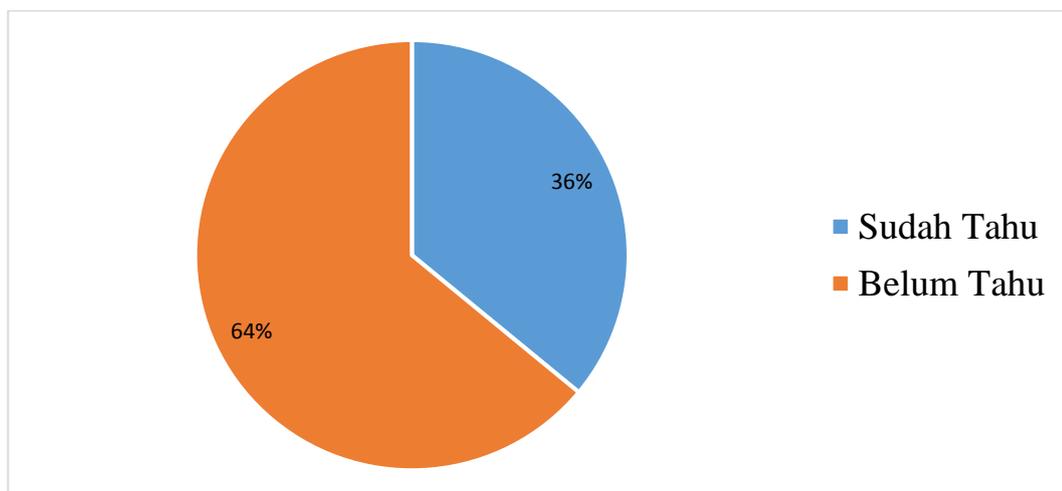
menggunakan ban vulkanisir yaitu yang pertama lebih mudah dicari, jika dibandingkan dengan membeli ban baru lebih susah untuk didapatkan karena jarang penjual pada toko ban baru yang menyediakan ban ukuran kendaraan besar. Meskipun ada, jumlah yang dibutuhkan untuk satu kendaraan bermuatan besar sekitar 8 sampai 16 bahkan lebih, sehingga untuk membeli ban dengan jumlah yang banyak dan ukuran yang besar lebih mudah ditemukan khusus ban vulkanisir. Selain itu, pada jalur yang dilewati oleh kendaraan bermuatan berat selalu terdapat bengkel ban vulkanisir.

Kedua tidak jauh berbeda dengan ban baru, jika dilihat perbandingan antara ban baru dan ban vulkanisir tidak jauh berbeda karena tapak ban yang ada pada ban vulkanisir mempunyai fungsi yang sama baiknya dengan ban baru untuk meredam getaran pada permukaan jalan, meningkatkan percepatan dan mempermudah pergerakan. Hanya saja perbedaan antara kedua ban tersebut adalah dari segi jangka waktunya, ban baru memiliki waktu ketahanan yang lebih lama karena pinggiran (*casing*) pada ban masih relatif baru, sedangkan ban vulkanisir adalah ban bekas yang diperbarui jadi pinggiran pada ban sudah berada dijalanan cukup lama. Selanjutnya Harga lebih murah, karena ban vulkanisir hanya membutuhkan karet lebih sedikit daripada ban baru. Ban vulkanisir membutuhkan karet untuk tapak dan lem saja, karena itu ban vulkanisir dapat memotong anggaran yang dibutuhkan 2 sampai 3 kali lebih murah daripada ban baru.

Jawaban dari responden yang tidak menggunakan ban vulkanisir setelah di analisis penulis adalah mayoritas responden menganggap bahwa ban vulkanisir tidak memiliki jangka waktu yang panjang dan dapat rentan

menyebabkan kecelakaan di jalan. Selanjutnya jawaban dari responden yang tergantung situasi adalah karena harus dinilai terlebih dahulu dari jauh dekatnya jarak yang ditempuh, apabila perjalanan jarak yang ditempuh jauh maka menggunakan ban baru dan apabila jarak yang ditempuh dekat maka menggunakan ban vulkanisir. Yang kedua adalah menilai dari beban muatannya, meskipun sudah ada batas maksimal pada suatu kendaraan namun responden lebih menggunakan ban baru apabila muatannya mendekati maksimal dan menggunakan ban vulkanisir apabila muatannya tidak terlalu banyak.

Diagram 2. Persentase Tingkat Pengetahuan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



Sumber: Data primer, diolah 22 juli 2017

Berdasarkan hasil data yang ada dilapangan didapat bahwa sebagian besar Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan terkait hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa belum terlaksana dengan baik

karena tingkat pengetahuan responden masih rendah, berikut adalah hasil pengolahan data yang didapat dilapangan yaitu yang pertama responden kurang mendapatkan informasi baik dari aparat pemerintah maupun masyarakat sekitar bahwa responden berhak mendapatkan hak-hak yang tercantum dalam Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kedua, responden hanya sekedar tahu namun enggan untuk menagih hak-hak yang seharusnya didapatkannya sebagai konsumen karena ditakutkan pelaku usaha yang tidak mau bertanggung jawab. Ketiga, pelaku usaha menganggap konsumen sudah mengerti bagaimana cara pemasangan dan perawatan ban secara benar karena konsumen sendiri tidak bertanya. Keempat, karena responden tidak diberikan jaminan atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan maka responden sendiri enggan untuk memintanya padahal hal tersebut adalah hak responden.

C. Hambatan-Hambatan dalam Pelaksanaan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Vulkanisir Ban pada Pelaku Usaha *Service Ban* di Kota Malang

Terdapat beberapa hambatan yang dialami konsumen untuk memperoleh hak sesuai Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta pelaku usaha dalam memberikan jasa yang terbaik. Hambatan yang penulis peroleh dari hasil penelitian di lapangan dibagi menjadi dua yaitu hambatan hukum dan hambatan non hukum.

1. Hambatan Hukum

Hambatan hukum terbagi menjadi tiga yaitu substansi, struktur, dan kultur. Substansi hukum menurut Friedman yaitu aturan atau norma yang merupakan pola perilaku manusia dalam masyarakat yang berada dalam sistem hukum tersebut. Struktur hukum yaitu aparat negara yang bertanggung jawab untuk memastikan norma tersebut berjalan dengan baik dan benar dalam masyarakat. Kultur hukum yaitu sikap atau tingkah laku masyarakat terhadap norma tersebut yang memberikan pengaruh positif maupun negatif.⁶⁵

Pada penelitian ini hambatan substansi hukum berupa Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dalam isinya yakni hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa, dimana isi dalam pasal tersebut sudah cukup jelas dan tidak menimbulkan multi tafsir terkait konsumen yang seharusnya mendapatkan hak tersebut.

Selanjutnya terhadap hambatan struktur yaitu berupa aparat dinas negara yang belum memberikan pembinaan dan pengawasan kepada konsumen yang berhak mendapatkan apa yang dicantumkan pada Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meskipun aparat pemerintah sendiri sudah mengeluarkan aturan pada Pasal 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan

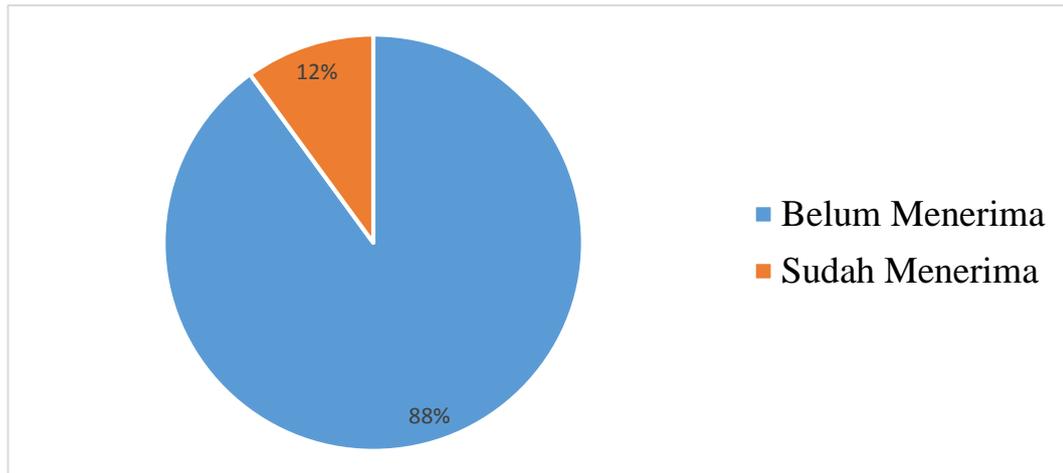
⁶⁵ <http://www.kitapunya.net/2017/03/definisi-sistem-hukum-struktur-hukum.html>, diakses tanggal 1 Desember 2017

Konsumen namun pemerintah sendiri masih belum menegakkan aturan dan menjalankan kepada konsumen serta pelaku usaha.

Selanjutnya yakni hambatan kultur, pada prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) yaitu Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Maksudnya adalah pelaku usaha dapat tidak memberikan tanggung jawabnya apabila konsumen mengalami kerugian dengan membuktikan alasan-alasan yang relevan. Karena prinsip tersebut masyarakat konsumen enggan menagih hak yang tercantum pada Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha dapat mencari alasan-alasan yang menjadikan konsumen sendiri dirugikan serta perilaku pelaku usaha tidak memberikan kewajiban untuk memenuhi hak-hak daripada konsumen.

Berdasarkan hasil data yang penulis peroleh ditemukan beberapa hambatan-hambatan hukum yang dialami oleh konsumen dan pelaku usaha untuk mendapatkan dan memberikan hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan menggunakan ban vulkanisir sesuai Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Diagram 3. Persentase Tingkat Perolehan Hak pada Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



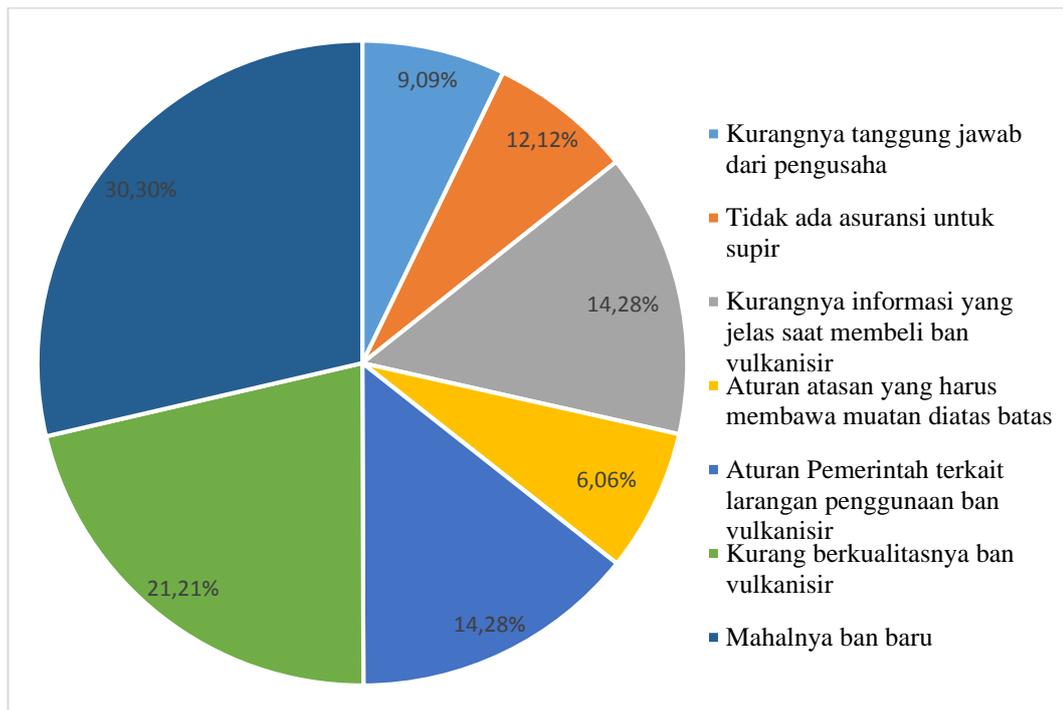
Sumber: Data primer, diolah 25 juli 2017

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dikumpulkan dilapangan, sebagian besar responden belum mendapatkan hak sebagaimana tercantum pada Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berisi “Pemerintah bertanggungjawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha”. Pada pasal tersebut pemerintah harusnya melakukan pembinaan kepada konsumen dan pelaku usaha terkait hak-hak apa saja yang dapat diperoleh. Namun hal tersebut masih belum dapat dijalankan dengan baik dan secara tidak langsung konsumen serta pelaku usaha ban vulkanisir dirugikan karena kurangnya pembinaan dari pemerintah.

2. Hambatan Non Hukum

Selain hambatan hukum, konsumen dan pelaku usaha mengalami hambatan non hukum seperti kejadian pada saat membeli ban vulkanisir, hambatan pada perjalanan, maupun hambatan pada modal usaha. Penjelasan hambatan non hukum akan penulis jelaskan lebih spesifik sebagai berikut :

Diagram 4. Persentase Hambatan yang Dialami Selama Bekerja

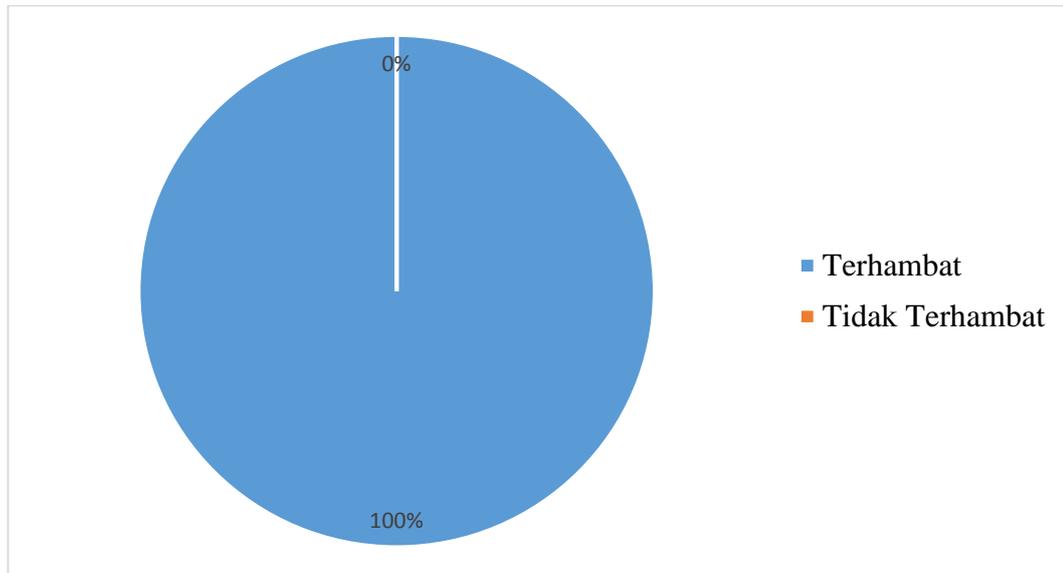


Sumber: Data primer, diolah 25 Juli 2017

Berdasarkan data diatas dapat diketahui hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh supir pengguna ban vulkanisir meskipun ada beberapa hambatan yang tidak terkait dengan skripsi penulis, namun penulis tetap mencantumkan data tersebut guna menambah wawasan serta setiap responden diperbolehkan memberi lebih dari 1 hambatan. Untuk kategori hambatan yang sesuai dengan penulis teliti adalah yang pertama, Kurangnya tanggung jawab dari pelaku usaha sebanyak 9,09% responden dimana

konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha karena ban yang dipakainya tidak sesuai dengan nilai yang ditentukan. Kedua, kurangnya informasi yang jelas saat membeli ban vulkanisir sebanyak 9,09%, sebagian mengeluhkan pelaku usaha tidak pernah memberi informasi apapun kalau responden sendiri yang menanyakan terlebih dahulu dan sebagian lagi menjelaskan hampir sama dengan responden lainnya namun pelaku usaha masih memberi tahu jangka waktu pemakaian. Ketiga, aturan pemerintah terkait larangan penggunaan ban vulkanisir sebanyak 14,28% responden, konsumen menyatakan bahwa selama 35 tahun dia bekerja baru kali ini ada aturan dilarang memakai ban dan dampaknya selain pelaku usaha merugi, responden harus kerja banting tulang lebih keras lagi untuk membeli ban baru. Responden juga mengeluhkan bahwa aturan tersebut membunuh perlahan masyarakat menengah kebawah yang hanya mampu membeli ban vulkanisir. Keempat, kurang berkualitasnya ban vulkanisir sebanyak 21,21%, responden mengeluhkan bahwa kualitas ban vulkanisir di kota Malang masih belum mumpuni terbukti bahwa ban yang di pakai dalam satu kali perjalanan sudah pecah. Responden menyatakan bahwa kualitas ban vulkanisir di kota Malang masih belum merata dengan baik. Kelima, mahalnya ban baru sebanyak 30,30%, responden sama-sama memilih ban vulkanisir karena harganya sangat terjangkau karena dapat dilihat kebutuhan ban pada kendaraan besar tidak hanya 1 sampai 4 ban saja namun bisa mencapai 16 ban tergantung mautannya.

Selain hambatan non hukum konsumen, adapun hambatan non hukum pelaku usaha sebagai berikut :

Diagram 5. Persentase Hambatan Modal Usaha

Sumber: Data primer, diolah 28 Juli 2017

Berdasarkan data yang didapat diatas dapat diketahui semua pelaku usaha vulkanisir memiliki hambatan yang sama yaitu modal. Perlu diketahui untuk membuka usaha ban vulkanisir tidaklah mudah, pelaku usaha diharuskan mempunyai minimal oven vulkanisir, harga satu oven tersebut sudah lebih 40 juta belum biaya karet, gas, bangunan dan lain sebagainya. Untuk itu wajar apabila mayoritas pelaku usaha tidak mudah membuka usaha ban vulkanisir, apalagi tidak bisa meminjam modal ke bank.

D. Upaya-Upaya dalam Pelaksanaan Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Vulkanisir Ban pada Pelaku Usaha *Service* Ban di Kota Malang

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan konsumen serta pelaku usaha ban vulkanisir di Kota Malang untuk mendapatkan data berupa upaya-upaya yang dilakukan konsumen untuk mendapatkan haknya sesuai Pasal 4 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumendan pelaku usaha ban vulkanisir untuk memberikan hak konsumen secara jelas. Berdasarkan hasil data wawancara yang diperoleh dari konsumen dan pelaku usaha ban vulkanisir menunjukkan beberapa upaya yang dilakukan pada kedua belah pihak, namun penulis merasa upaya-upaya tersebut masih belum cukup menjamin ban vulkanisir di Indonesia khususnya di Kota Malang. Oleh karena itu penulis berharap pemerintah membantu memberikan solusi yang tepat agar kualitas ban vulkanisir lebih bagus daripada langsung melarang pemakaian ban vulkanisir.

1. Upaya Preventif

Upaya preventif adalah tindakan untuk menghindari atau mencegah dari tindakan yang mengakibatkan penyimpangan. Upaya pencegahan ini berperan penting agar konsumen maupun pelaku usaha tidak mengalami kerugian serta diharapkan pelaku usaha melakukan seluruh proses dengan teliti agar semuanya dapat berjalan secara maksimal sehingga konsumen mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.

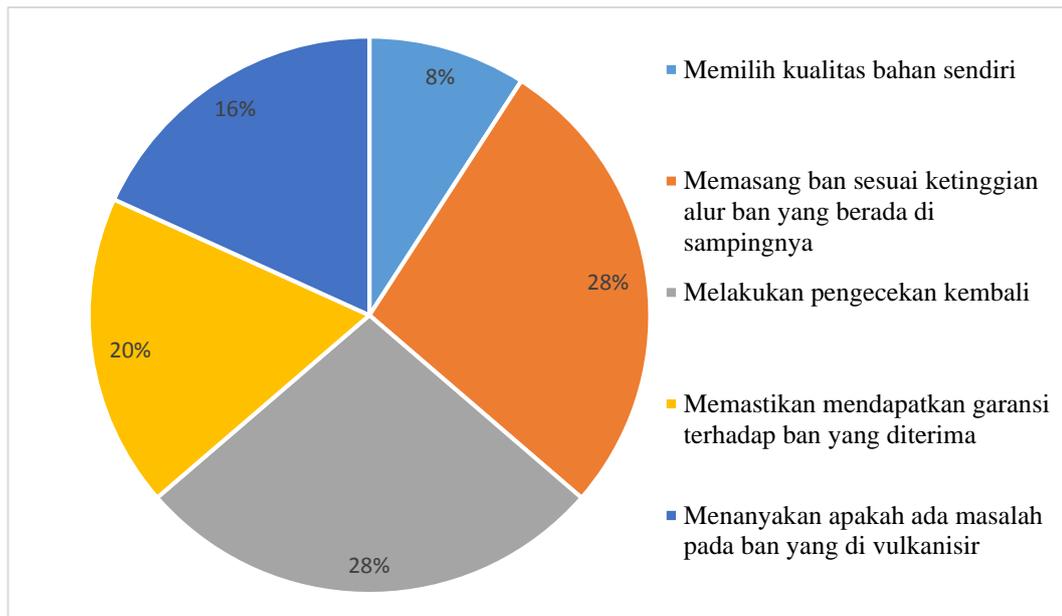
A. Upaya preventif oleh konsumen

Banyaknya tingkat kecelakaan pada truk dan bus akibat ban meletus atau tempelan alur yang mengelupas yang mengharuskan supir truk atau konsumen dari ban vulkanisir ini harus lebih waspada dan teliti sebelum

memasang ban tersebut pada kendaraan. Dalam hal ini upaya pencegahan yang dilakukan konsumen untuk menghindari adanya kecelakaan pada saat digunakan di jalan raya yaitu melihat kembali apakah tapak ban sudah terpasang dengan benar.

Namun dalam hal ini sebagai konsumen tidak mudah untuk mencari bagian mana yang dirasa masih belum diperbaiki dengan benar karena memang bukan keahlian mereka, maka dari itu penulis berharap pemerintah dapat memberikan solusi dengan cara memberikan Standart Nasional Indonesia (SNI) serta penyuluhan atau pembinaan kepada masyarakat konsumen khususnya pada lingkup supir-supir truk dan bus bagaimana berkendara dengan aman dan nyaman dengan ban vulkanisir. Mengingat bahwa upaya preventif ini dilakukan oleh konsumen, maka penulis menjabarkan hasil wawancara dengan responden sebagai berikut :

Diagram 6. Persentase Tindakan-Tindakan Pencegahan Konsumen



Sumber: Data primer, diolah 30 Juli 2017

Pada data diatas dapat dilihat sebanyak 8% responden yang meminta kualitas bahan yang dibawanya sendiri dengan alasan lebih aman karena membeli bahannya kepada perusahaan yang sudah dikenalnya. Selanjutnya ialah memasang ban pada ketinggian yang sama dengan yang sampingnya sebanyak 28% responden karena dengan memiliki ketinggian yang sama maka jangka waktu habis ban dapat di prediksi akan lebih sama dan pendapat responden lainnya adalah agar tumpuan pada berat ban lebih rata dan tidak bertumpu pada satu ban yang lebih tinggi saja.

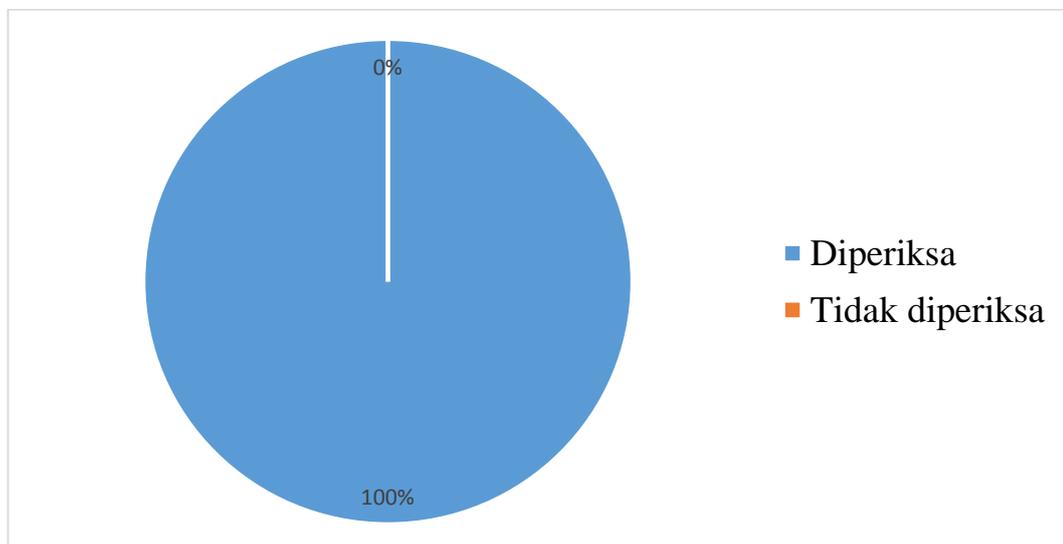
Pada responden selanjutnya yang melakukan pengecekan kembali saat barang diterima sebanyak 28% responden yang semuanya memiliki tujuan hampir sama yaitu memastikan apakah masih ada bagian ban yang belum di vulkanisir secara baik atau sudah. Sebanyak 16% responden menanyakan memastikan apakah mereka mendapatkan garansi kepada pelaku usaha, dan berapa lama jangka waktu pgaransi tersebut. Terakhir untuk mengantisipasi apabila responden kurang paham tentang ban maka sebanyak 20%

responden menanyakan apakah ada masalah pada bannya seperti terdapat lubang atau sobek yang mungkin dapat membahayakan konsumen.

B. Upaya preventif oleh pelaku usaha

Tindakan pencegahan yang dilakukan oleh pelaku usaha ada beberapa macam namun semuanya bertujuan untuk menunjukkan iktikad baik pada konsumen agar bisa membangun kepercayaan. Selain itu dilakukannya upaya preventif agar pelaku usaha dapat menjelaskan secara jujur kepada konsumen terkait kondisi ban yang diberikan pelaku usaha tersebut memang bisa di proses atau tidak sesuai yang tercantum pada pasal 7 huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Berikut adalah upaya-upaya preventif yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Diagram 7. Persentase Pemeriksaan Ban Tahap Akhir



Data primer, diolah 1 Agustus 2017

Berdasarkan data yang diambil dengan memberikan kuisisioner kepada pelaku usaha, semuanya melakukan pemeriksaan atau pengecekan baik tahap awal maupun akhir. Dapat diketahui bahwa konsumen umumnya tidak tahu

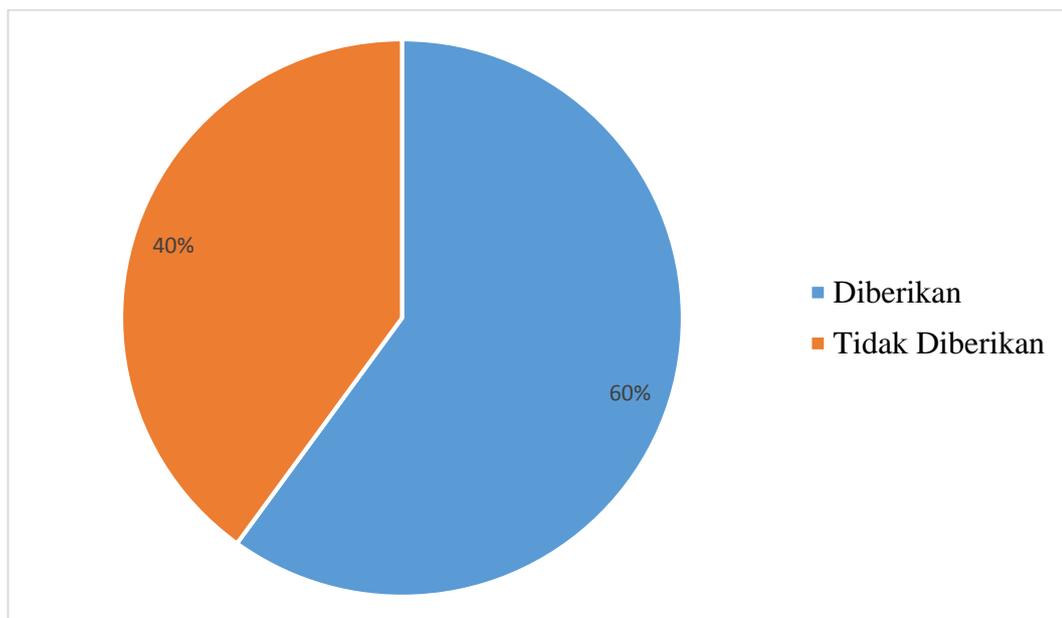
menahu akan ban yang di berikan kepada pelaku usaha vulkanisir, konsumen hanya ingin mendapatkan ban seperti baru dan dapat menggunakannya lagi. Pelaku usaha dalam hal ini tidak dapat menuruti permintaan konsumen terlebih dahulu sebelum mengecek kondisi keseluruhan yang terdapat pada ban.

Sangat jarang konsumen yang memeriksa sampai bagian-bagian dalam ban, karena itu hal ini penting untuk pelaku usaha mengecek sampai bagian dalam ban apakah ada cacat atau keretakan meskipun kecil namun berpotensi membahayakan konsumen. Kalaupun memang kondisi ban tersebut dibawah standart kelayakan untuk pelaku usaha melakukan vulkanisir, maka pelaku usaha tersebut pasti akan memberi tahu kepada konsumen bahwa ban tersebut tidak bisa di vulkanisir karena selain merugikan dan membahayakan konsumen pelaku usaha juga merasa dirugikan karena citra pelaku usaha itu sendiri menjadi buruk.

Selanjutnya upaya pelaku usaha untuk memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan kepada konsumen yaitu mengecek ulang setelah memproses ban sampai akhir dan memberikan informasi yang benar dan jujur. Upaya yang dilakukan pelaku usaha dalam menginspeksi setelah semua proses vulkanisir selesai tidak kalah penting dengan yang lain, agar dapat turun ke tangan konsumen maka ban harus lolos dalam berbagai inspeksi. Inspeksi yang dilakukan antara lain pengecekan casing ban, bagian dalam ban, dan bagian tapak ban. Inspeksi ini memastikan bahwa semua proses sudah selesai tanpa ada masalah serta menghilangkan bekas lem karet yang berlebihan pada ban.

Dengan lolos nya pada inspeksi akhir maka pelaku usaha dapat memberikan ban tersebut kepada konsumen serta pemberian informasi terkait cara pemasangan, pemakaian dan perawatan ban tersebut guna mencapai hasil optimal. Pemberian informasi kepada konsumen sangatlah penting sesuai pada pasal 4 Huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa konsumen berhak untuk mengetahui informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa agar konsumen sendiri lebih nyaman menggunakan jasa para pelaku usaha.

Diagram 8. Persentase Pemberian informasi penggunaan dan perawatan ban



Sumber: Data primer, diolah 1 Agustus 2017

Berdasarkan data diatas sebanyak 60% tidak memberikan informasi kepada konsumen terkait bagaimana cara penggunaan ban vulkanisir yang benar hal ini karena konsumen merasa lebih mengerti terkait penggunaan, pemasangan, dan perawatan ban karena konsumen sendiri yang merasakan

ban tersebut atau memang konsumen sudah lama bekerja dibidang supir. Untuk selanjutnya sebanyak 40% responden yang memberikan informasi kepada konsumen secara benar adalah karena responden memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP), jadi meskipun konsumen tidak menanyakan atau memang sudah merasa lebih tau namun responden masih tetap memberikan tatacara penggunaan yang tepat agar hak konsumen terpenuhi. Salah satu informasi yang diberikan adalah tentang pemasangan ban vulkanisir yang harus sama tingginya dengan ban lain untuk menghindari *over pressure* pada satu ban yang lebih tinggi. Apabila tidak sama tingginya maka ban yang lebih tinggi akan menompa beban lebih berat yang berakibat pecah ban dan hal tersebut mengakibatkan kendaraan kecelakaan fatal.

Tidak kalah pentingnya juga mengenai informasi tentang pemberian angin pada ban tersebut harus tepat pada tekanan yang sudah ditentukan dan semua ban harus memiliki tekanan udara yang sama agar menghindari adanya ban yang lebih cepat habis dahulu, untuk ukuran angin ban depan dan ban belakang akan berbeda sesuai ukuran ban yang digunakan. Tentu saja pihak responden tidak ikut bertanggung jawab akan hal tersebut karena tercantum pada Pasal 5 Huruf A Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen bahwa kewajiban konsumen ialah membaca serta mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

2. Upaya represif

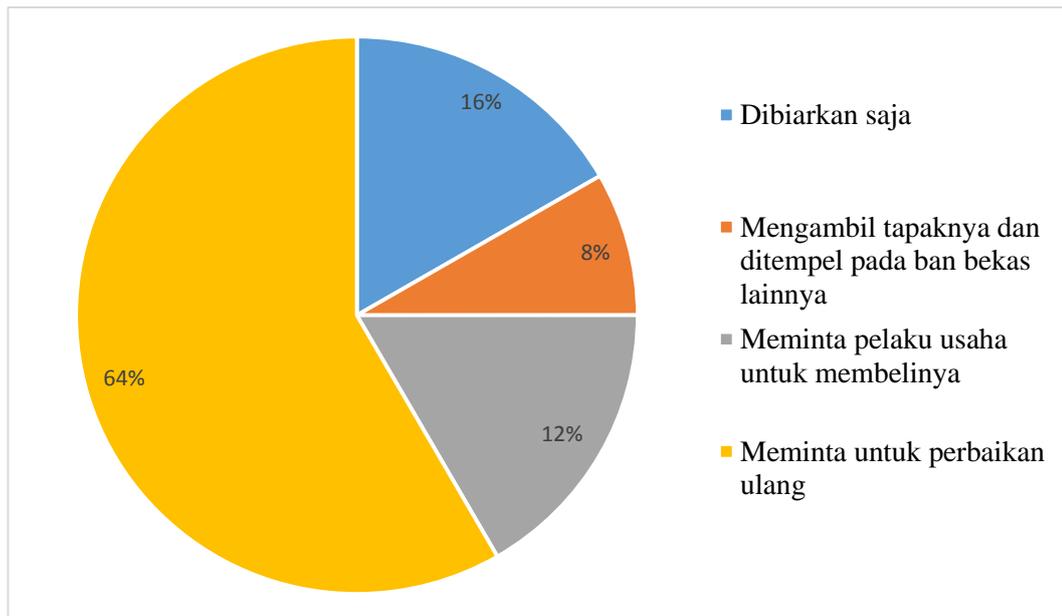
Upaya represif merupakan pengendalian sosial yang bertujuan untuk mengembalikan keserasian yang pernah terganggu karena terjadinya suatu

pelanggaran dengan cara menjatuhkan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Upaya represif tersebut dapat diberikan terhadap pihak yang melakukan pelanggaran hukum dalam suatu perjanjian dengan cara menegur kepada pihak yang melanggar hak dan kewajiban lalu memberikan sanksi apabila tidak mendengarkan teguran tersebut.

A. Upaya represif oleh konsumen

Upaya yang dapat dilakukan konsumen selanjutnya adalah upaya represif, dalam hal ini upaya represif konsumen adalah berupa teguran terhadap pelaku usaha dan apabila selanjutnya masih tidak mendengarkan teguran maka konsumen dapat meminta tanggung jawab kepada pelaku usaha apabila ban yang di vulkanisir tidak sesuai dengan yang diharapkan. Berikut adalah upaya-upaya permintaan tanggung jawab konsumen terhadap pelaku usaha

Diagram 9. Persentase Bentuk-bentuk permintaan tanggung jawab konsumen



Sumber: Data primer, diolah 1 Agustus 2017

Berdasarkan data diatas sebanyak 16% responden membiarkan apabila ban yang sudah dipesannya masih rusak atau rusak pada saat pemakaian, responden pertama menyatakan bahwa akan repot apabila kembali ke pelaku usaha dan di vulkanisir kembali dan disisi lain apabila di proses vulkanisir lagi responden takut karet ban tersebut semakin keras dan lebih membahayakan. Responden berpendapat bahwa memang resiko menggunakan ban vulkanisir adalah cacatnya barang karena vulkanisir sendiri adalah ban bekas yang dirubah sedemikian rupa untuk menjadi ban baru dengan peralatan yang seadanya, beda dengan negara maju yang memiliki peralatan yang memadai. Responden selanjutnya sebanyak 8% memilih menyuruh pelaku usaha untuk mengambil tapak bannya yang rusak tersebut dan menempelkan kepada ban bekasnya sendiri tanpa adanya pungutan biaya.

Kemudian pada jawaban berikutnya sebanyak 12% responden yang meminta pelaku usaha untuk membelinya, responden pertama mengatakan bahwa ban dapat dijual lagi kepada pelaku usaha apabila masih dalam waktu garansi ban tersebut rusak dan responden kedua mengatakan dengan alasan yang sama. Selanjutnya jawaban yang paling banyak yaitu 64% responden meminta pertanggung jawaban terhadap pelaku usaha dengan melakukan perbaikan ulang pada ban yang rusak, rata-rata responden menganggap pelaku usaha akan enggan jika dimintai ganti rugi berupa uang jadi responden lebih menganggap dengan memperbaiki ban yang rusak maka tidak ada yang dirugikan.